ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2556

Members' Satisfaction of Loan Service of Very-Large-Size Agricultural Cooperatives in Angthong Province

Miss Ar-monlaya Oi-intharanin

A Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

ชื่อและนามสกุล นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุชาดา สถาวรวงศ์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง
ผู้ศึกษา นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล **รหัสนักศึกษา** 2553001450 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก และ (3) ศึกษาปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

การศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)ในกรณีที่พบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบแบบรายคู่

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า (1) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อในภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในเรื่องสหกรณ์ออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระเมื่อใกล้ครบกำหนดชำระเงินกู้ได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) มีความพึงพอใจในเรื่องสหกรณ์มีการผ่อนผันการชำระหนี้ กรณีเกิดภัยธรรมชาติที่เป็นเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ได้มากที่สุด ด้านผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในเรื่องมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือมากที่สุด ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในเรื่องช่วงเวลาเปิด-ปิด เพื่อทำการมีความเหมาะสมมากที่สุด (2) สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อปี ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (3) สมาชิกร้อยละ 99 ไม่ได้ระบุปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อ แต่บางรายเสนอแนะว่าควรเพิ่มวงเงินกู้ให้มากขึ้น

คำสำคัญ ความพึงพอใจ การให้บริการสินเชื่อ สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก จังหวัดอ่างทอง

Independent Study title: Members' Satisfaction of Loan Service of Very - Large-Size Agricultural Cooperatives in Angthong Province

Author: Miss Ar-monlaya Oi-intharanin; **ID:** 2553001450**;**

Degree: Master of Business Administration**; Independent Study advisor:** Wannee Chonnaphasathit; Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The objectives of the study were (1) to study member's satisfaction of loan service of Large-Size Agricultural Cooperatives members in Angthong province. (2) to compare members' satisfaction of loan-service of Large-Size Agricultural Cooperatives members based on personal factors and (3) to study problem and obstacle in loan-service of Large-Size Agricultural Cooperatives members in Angthong province.

The samples of this study are Large-Size Agricultural Cooperatives members in Angthong province 391 members. The survey questionnaires were used as an instrument to collect data. Data were analyzed by statistical tools including frequency, percentage, means, standard deviation, T-Test and One Way Anova. In case of differences were found, LSD method was applied for data analysis.

The results of this study were as follows: (1) the members highly satisfied with lending service in general and each issue. In term of rule/regulation and public relation issue, the members satisfied the most with issuing the reminding letter when the payment period is coming. In term of product (lending), the members satisfied the most with waiver of repayment when there is natural disaster that make they cannot repay. In term of service provider (loans), the members satisfied most with honesty and reliability. For the location and facilities, the members satisfied most with the open-close period. (2) There is no significant difference of lending satisfaction for Cooperatives members with difference in sex, educational level and income per year at significant level 0.05. (3) 99 percent of members did not identify the problem and obstacles for loan service. However, some suggested to increase credit line.

Keywords: Satisfaction Loan-Service Very-Large-Size Agricultural Cooperative Angtong Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์วรรณี ชลนภาสถิตย์ อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์สุชาดา สถาวรวงศ์ ซึ่งได้แนะนำ ตรวจแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนเพิ่มพูนวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า จนสำเร็จการศึกษามาตามลำดับ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ นายภาสันต์ นุพาสันต์ ผู้อำนวยการ สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมและขับเคลื่อนแผนพัฒนาการเกษตร สภาเกษตรกรแห่งชาติ นายกฤษณะ มาเทียน ผู้อำนวยการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 13 นายกัมพล นุชสมบัติ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 14 ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบพระคุณบุคลากรของศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 13 นายนพดล จตุรัส ผู้อำนวยการกลุ่มจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ นายทินกร ตรีเวช หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดอ่างทอง นางสาวสุมาลี โพธิ์ย้อย นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการ และนางสาวพรศิริ บุญชู นักวิชาการตรวจสอบบัญชีสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดอ่างทอง ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการศึกษาครั้งนี้ ขอบพระคุณอาจารย์ชาญชัย ดำคำ ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ที่ให้การศึกษาโปรแกรม SPSS พร้อมทั้งขอขอบพระคุณสมาชิกสหกรณ์ ผู้จัดการสหกรณ์ รวมถึงบุคลากรของสหกรณ์การเกษตรทั้ง 8 สหกรณ์ ได้แก่ สหกรณ์การเกษตรเมืองอ่างทอง จำกัด สหกรณ์การเกษตรผู้เลี้ยงและค้าสัตว์อ่างทอง จำกัด สหกรณ์การเกษตรป่าโมก จำกัด สหกรณ์การเกษตรวิเศษชัยชาญ จำกัด สหกรณ์การเกษตรสามโก้ จำกัด สหกรณ์การเกษตรแสวงหา จำกัด สหกรณ์การเกษตรโพธิ์ทอง จำกัด และสหกรณ์การเกษตรไชโย จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบเป็นกตัญญูตาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา

อามลยา อ้อยอินทรนิล

มิถุนายน 2556

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 3

กรอบแนวคิดการวิจัย 3

สมมติฐานการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา 7

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 8

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 14

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ 26

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ 35

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 50

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 57

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 57

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 59

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 58

การเก็บรวบรวมข้อมูล 60

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล 61

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 62

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 63
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล 63
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง 66
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก 71
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง 87
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 88
สรุปการวิจัย 88
อภิปรายผล 92
ข้อเสนอแนะ 97
บรรณานุกรม 100
ภาคผนวก 106
ก แบบสอบถาม 107
ข การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา 113
ค การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 116
ง รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ 119
จ หนังสือราชการ 121
ประวัติผู้ศึกษา 127

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 สรุปเปรียบเทียบการผลิตสินค้ากับการให้บริการ 17
ตารางที่ 2.2 ตัวแปรในการวิเคราะห์ขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร 33
ตารางที่ 2.3 คะแนนรวม 3 ตัวแปร ชี้วัดขนาดสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร 34
ตารางที่ 2.4 ประเภทของสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย และวงเงินกู้ของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจัดอ่างทอง 47
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 64
ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง รวมทั้ง 4 ด้าน 66
ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและการประชาสัมพันธ์ 67
ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร ขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) 68
ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 69
ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 70
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง รวม 4 ด้าน จำแนกตามเพศ 71
ตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ 72
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) จำแนกตามเพศ 73

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ 74
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ 75
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ 76
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ 77
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ 78
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา 79
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้ต่อปี 80
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) จำแนกตามรายได้ต่อปี 81
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี 82
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 83

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 84

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 85

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 86

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย 3
ภาพที่ 2.1 วงจรของการให้บริการ 19

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2545 ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง โดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารการจัดการ การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเชื่อมโยงธุรกิจสหกรณ์สู่ระดับสากล เพื่อให้สมาชิกสหกรณ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ผ่านสำนักงานสหกรณ์จังหวัดทั้ง 77 จังหวัด เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาค และมีสำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการถ่ายทอดเทคโนโลยีเกี่ยวกับการสหกรณ์ให้กับบุคลากรสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและประชาชนทั่วไป ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีในการผลิต การแปรรูป การบริหารจัดการและการพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้การศึกษาอบรมบุคลากรสหกรณ์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานสหกรณ์ผ่านศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 1- 20 ซึ่งเป็นหน่วยงานประจำในส่วนภูมิภาค ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 13 จังหวัดชัยนาท มีภารกิจในการพัฒนาบุคลากรในขบวนการสหกรณ์และบุคคลทั่วไป โดยการสร้างหลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ดำเนินการถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการบริหารองค์กร ด้านธุรกิจสหกรณ์ ประสานงานโครงการ เป็นวิทยากรและประเมินผลการฝึกอบรมในพื้นที่รับผิดชอบ คือ จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดชัยนาท และจังหวัดอุทัยธานี รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจที่ประชาชนรวมตัวกันจัดตั้งขึ้น โดยมีแนวคิดในการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อดำเนินการทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสหกรณ์ในประเทศไทยแบ่ง 7 ประเภท ได้แก่ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน สำหรับสหกรณ์การเกษตรจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการสมาชิกที่มีอาชีพการเกษตรในหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยธุรกิจ ที่สหกรณ์การเกษตรส่วนใหญ่ดำเนินการ คือ ธุรกิจการซื้อ ธุรกิจขายหรือการรวบรวมผลผลิต ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจการส่งเสริมอาชีพและบริการ

ในปัจจุบันสหกรณ์ในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 8,185 แห่ง ซึ่งเป็นสหกรณ์การเกษตรจำนวน 4,445 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.49 ของจำนวนสหกรณ์ทุกประเภทในประเทศไทย (http://www.cad.go.th/ewtadmin/ewt/cadweb_client/main.php?filename=red_coop สืบค้นคืนวันที่ 21 พฤษภาคม 2557) และจากการสรุปปริมาณธุรกิจสหกรณ์ ประจำปี พ.ศ.2556 ไตรมาส 1 - 4 พบว่า สหกรณ์การเกษตรมีปริมาณธุรกิจเป็นร้อยละ 16.58ของสหกรณ์ทุกประเภท เมื่อแยกปริมาณธุรกิจแต่ละประเภทธุรกิจ พบว่า ปริมาณธุรกิจของธุรกิจให้เงินกู้หรือธุรกิจสินเชื่อสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 60.46 รองลงมาคือธุรกิจรับฝากเงินร้อยละ 28.77 และธุรกิจรวบรวมผลผลิตร้อยละ 4.94 (http://www.cpd.go.th/web_cpd/business_56.html สืบค้นเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2557) จากข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจสินเชื่อมีความสำคัญกับผลการดำเนินการของสหกรณ์การเกษตรอย่างมาก

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร กำหนดระบบบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี ให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินและการบัญชี ส่งเสริมความรู้ด้านการจัดทำบัญชีและรายงานสภาวะเศรษฐกิจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อเสริมสร้างให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรมีระบบการควบคุมภายในและระบบข้อมูลด้านการบริหารการเงินและการบัญชีที่ดี สามารถบริหารงานได้อย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ได้กำหนดตัวแปรในการวิเคราะห์ชี้วัดขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เป็น 3 ตัวแปรชี้วัด คือ ด้านจำนวนสมาชิกสหกรณ์ ด้านทุนดำเนินงาน และด้านรายได้ธุรกิจหลัก ทั้ง 3 ด้านแบ่งคะแนนเป็น 9 ระดับ มีค่าระหว่าง 0 – 8 ซึ่งคะแนนจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนที่เพิ่มขึ้น และเมื่อรวมคะแนนจาก 3 ตัวแปรชี้วัดขนาดสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร หากคะแนนรวมอยู่ในช่วง 19 – 24 แสดงว่าเป็น สหกรณ์ขนาดใหญ่มาก (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 2554, 66)

จากปัญหาทางเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ทำให้เกษตรกรมีความเดือนร้อนทางด้านการเงิน มีเงินไม่เพียงพอสำหรับใช้จ่าย จึงจำเป็นต้องกู้เงินเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพและดำรงเลี้ยงชีพ การกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้ที่น่าเชื่อถือ มีความยุติธรรม สะดวก รวดเร็ว และไว้วางใจได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เกษตรกรผู้กู้ให้ความสำคัญ ในขณะที่ปัจจุบันนี้มีแหล่งเงินกู้หลายแห่งให้บริการสินเชื่อหรือเงินกู้แก่เกษตรกรทั้งแบบรายบุคคลและรายกลุ่ม ซึ่งด้วยความสะดวก รวดเร็ว อัตราดอกเบี้ยต่ำ สิทธิประโยชน์ต่างๆ และระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน บางครั้งอาจเกิดกรณีการแย่งลูกค้ากับสหกรณ์ และเนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติราชการเกี่ยวกับสหกรณ์และได้รับมอบหมายให้ติดตาม ดูแล แนะนำส่งเสริมสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรในเขตจังหวัดอ่างทอง จึงมีความต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการบริหารจัดการธุรกิจให้เงินกู้หรือธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ และเป็นข้อมูลสำหรับการส่งเสริมสหกรณ์การเกษตรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

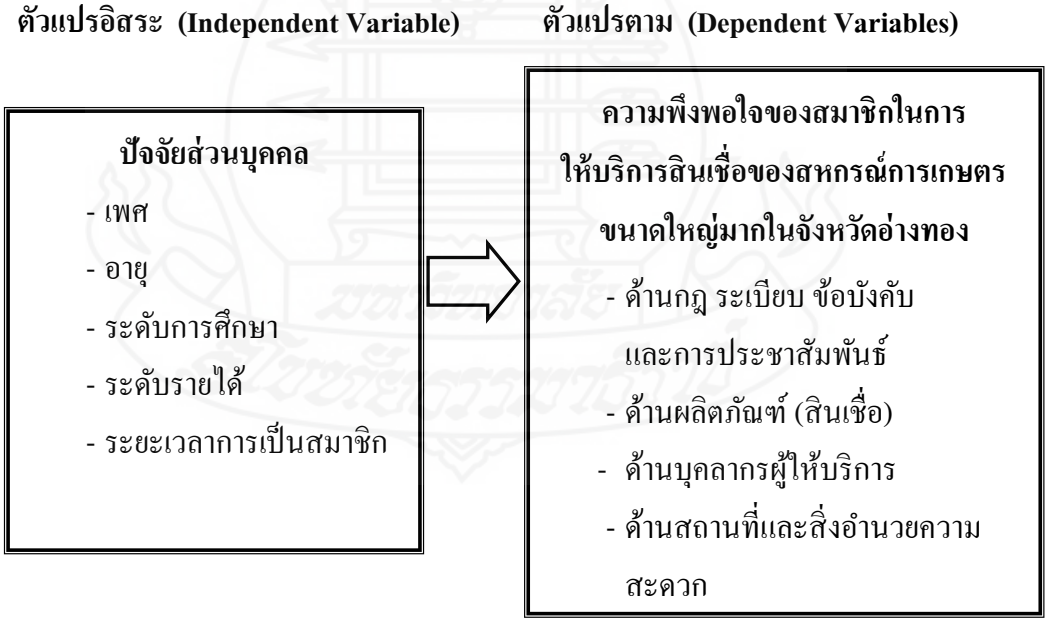
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

2.3 ศึกษาปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

4.2 สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

4.3 สมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

4.4 สมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อปีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

4.5 สมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง (ยกเว้นสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. อ่างทอง จำกัด เนื่องจากสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. อ่างทอง จำกัด สามารถใช้บริการสินเชื่อได้จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้โดยตรงอยู่แล้ว)

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2556 – พฤษภาคม 2557 และระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 30 เมษายน พ.ศ. 2557

1. ขอบเขตของประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองในช่วงปีบัญชี พ.ศ.2555 จำนวนทั้งหมด 16,200 คน (ที่มา : รายงานประจำปี 2555 ของสหกรณ์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง โดยการใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (Yamane, 1973 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธ์รัฐสินธิ์ 2545, 127)

$$n = \frac{N}{1+ Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 390.36 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดศึกษากลุ่มตัวอย่าง 391 คน และกำหนดเลือกสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสหกรณ์ โดยสุ่มตัวอย่างให้ได้สัดส่วนกับจำนวนสมาชิกที่มีอยู่นั้น (Proportional allocation of Sampling Size) ซึ่งสหกรณ์ที่มีจำนวนสมาชิกมากจะถูกเลือกเป็นตัวอย่างมาก และสหกรณ์ที่มีจำนวนสมาชิกน้อยก็จะถูกเลือกเป็นตัวอย่างน้อย ส่วนตัวอย่างที่จะสุ่มเลือกจากแต่ละสหกรณ์จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง โดยกำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรที่จะศึกษา คือ

2.1 ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1) เพศ

2) อายุ

3) ระดับการศึกษา

4) ระดับรายได้

5) ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

2.2 ขอบเขตด้านตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ใน 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์

2) ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)

3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่ปฏิบัติงานของศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 13

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2556 – พฤษภาคม 2557 และเก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองในช่วงปีบัญชี พ.ศ. 2555 โดยทำการจัดเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 31 เมษายน 2557

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การให้บริการสินเชื่อ หมายถึง กระบวนการที่สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองให้เงินกู้หรือสินเชื่อแก่สมาชิกของสหกรณ์ โดยมีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อกัน

6.2 สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง สมาชิกสหกรณ์ในปีบัญชี 2555 ของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองจำนวน 8 สหกรณ์ ได้แก่ สหกรณ์การเกษตรไชโย จำกัด สหกรณ์การเกษตรป่าโมก จำกัด สหกรณ์การเกษตรผู้เลี้ยงและค้าสัตว์อ่างทอง จำกัด สหกรณ์การเกษตรโพธิ์ทอง จำกัด สหกรณ์การเกษตรเมืองอ่างทอง จำกัด สหกรณ์การเกษตรวิเศษชัยชาญ จำกัด สหกรณ์การเกษตรสามโก้ จำกัด และสหกรณ์การเกษตรแสวงหา จำกัด

6.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของสมาชิกสหกรณ์ ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาใน 4 ด้าน คือ 1)ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและการประชาสัมพันธ์ 2)ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) 3)ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4)ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

6.4 สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง หมายถึง สหกรณ์การเกษตรที่มีคะแนนรวมอยู่ในช่วง 19 - 24 ตามเกณฑ์การจัดขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง คือ สหกรณ์การเกษตรไชโย จำกัด สหกรณ์การเกษตรป่าโมก จำกัด สหกรณ์การเกษตรผู้เลี้ยงและค้าสัตว์อ่างทอง จำกัด สหกรณ์การเกษตรโพธิ์ทอง จำกัด สหกรณ์การเกษตรเมืองอ่างทอง จำกัด สหกรณ์การเกษตรวิเศษชัยชาญ จำกัด สหกรณ์การเกษตรสามโก้ จำกัด และสหกรณ์การเกษตรแสวงหา จำกัด

6.5 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

6.6 การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสาร ประกาศ ชี้แจง ชักชวน จูงใจ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

6.7 ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) หมายถึง การที่สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองให้สมาชิกกู้ยืมเงินหรือสินเชื่อประเภทต่าง ๆ โดยมีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะมีการชดใช้เงินกู้นั้นตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้

6.8 บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

6.9 สถานที่ หมายถึง สำนักงานสหกรณ์หรือสถานที่อื่นที่สหกรณ์จัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์

6.10 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งสนับสนุนหรือสร้างความสะดวกต่อการดำเนินการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง เช่น วัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ เป็นต้น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

7.1 ผู้บริหาร และฝ่ายจัดการของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์

7.2 กรมส่งเสริมสหกรณ์สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผน แนะนำ ส่งเสริมธุรกิจแก่สหกรณ์ได้

7.3 ผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการธุรกิจของตนและนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง มุ่งศึกษาเฉพาะสหกรณ์การเกษตรที่ดำเนินการธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมาย

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายของคำว่า พึงพอใจ คือ “รัก ชอบใจ ดังนั้นความพึงพอใจ คือ ความรัก ความชอบใจ”

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2555 : 1-29) ให้ความหมายของความพอใจ คือ “ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความความหวังเดิมของเขา ถ้าหากผลจากการใช้งาน/บริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าค่าคาดหวัง ผู้บริโภคนั้นย่อมเกิดความไม่พอใจถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังถือได้ว่ามีความพอใจ กิจการต่าง ๆ ในปัจจุบันมักมุ่งหวังสร้างค่าความพอใจในระดับสูง เพราะยิ่งมีค่าความพอใจสูงมากเท่าใด โอกาสที่ลูกค้าจะหันไปบริโภคสินค้ายี่ห้ออื่นจะมีน้อยลง” อาจแสดงด้วยสมการสั้น ๆ ดังนี้

ความพอใจ = การบริการที่ได้รับ/ผลจากการใช้งานสินค้า - ความคาดหวัง

(Satisfaction) (Perceived Performance) (Expectation)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551: 19 - 21) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ความหมายโดยรวมคือ ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และให้คำจำกัดความคำว่า “ความพึงพอใจในการบริการ คือ ภาวการณ์แสดงออกถึง

ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากกรบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ” หากองค์กรสามารถบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการเกิดความรู้สึกในทางบวก ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น”

Oliver (1980 อ้างถึงในจิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551: 19) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ และการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551: 21-23) ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อกิจการเนื่องจาก หากกิจการสามารถบริหารจัดการกระบวนการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจประทับใจ หรือเกิดความรู้สึกทางบวกในการรับบริการนั้นได้ ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำ ทำให้กิจการมีความเจริญเติบโต ก้าวหน้า ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการดังนี้

1.2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และวิธีปฏิบัติในกระบวนการบริการที่ผู้รับบริการต้องการหรือชื่นชอบเพื่อนำไปประเมินความรู้สึกและความคิดเห็น นำมาปรับปรุงหรือพัฒนา ผลิตภัณฑ์และวิธีปฏิบัติในกระบวนบริการของกิจการให้สนองตอบความต้องการที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือปรารถนาได้จริง

2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำ คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏเห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็ม

ใจให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและส่งผลให้การกิจการบริการนั้นประสบความสำเร็จ

1.2.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เมื่อกิจการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ผู้รับบริการก็จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการย่อมดีขึ้นตามไปด้วย เพราะในปัจจุบันการดำเนินชีวิตต้องพึ่งพาบริการในหลายๆ ด้าน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระของตน

2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเป็นความรู้สึกสมหวังตามที่คาดหวังไว้ในการใช้บริการ ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับ 2 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ด้านการประเมินคุณภาพของการบริการ เป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

2. ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Clayton Alderfer (1969 อ้างถึงใน สมยศ นาวีการ, 2544: 370-371) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี อี.อาร์.จี (E.R.G : Existence - Relatedness - Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ

1.3.1 ความต้องการดำรงอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย

1.3.2 ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relation needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นรอบข้าง

1.3.3 ความต้องการเจริญเติบโต (Growth needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคล ความต้องการขั้นนี้รวมถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงด้วย

ทฤษฎี อี.อาร์.จี ความต้องการดำรงอยู่เป็นความต้องการต่ำสุด ความต้องการเจริญเติบโตเป็นความต้องการระดับสูงสุด เนื่องจาก Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งเต็มที่ก่อนจึงจะต้องการลำดับต่อไปตามทฤษฎีลำดับขั้นของ Maslow และเน้นถึงการทำให้เกิดความพอใจในความต้องการของมนุษย์ โดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการตามลำดับขั้นของทฤษฎี Maslow เพราะความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกัน และเมื่อบุคคลได้พยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไปแต่ไม่สามารถตอบสนองได้ พวกเขาจะถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน

1.4 การประเมินความพึงพอใจ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2551: 272-273) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการประเมินผลในระยะสิ้นสุดของการบริการ (realized end states) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นประสบการณ์ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อคุณค่าที่รับรู้อาจมีการกำหนดระดับค่า (Valuation) ชอบหรือไม่ชอบมากน้อยแค่ไหน และทิศทาง (a valence) ให้แก่ประสบการณ์นั้นๆ (พอใจ-ไม่พอใจ) ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินเชิงคุณค่าเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้บริการโดยที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบคุณค่าที่ได้รับจากการบริการกับมาตรฐานเชิงคาดหวังที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการกำหนดขึ้นหรือคาดคะเนไว้ ผลยืนยันไม่ยืนยันตามความคาดหวัง กระบวนการของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นกับการตอบสนองเชิงจิตพิสัยต่อความแตกต่างของคุณภาพที่คาดหวังไว้กับลักษณะบริการที่ได้รับ (การกระตุ้นของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ) และขึ้นกับระดับการเปรียบเทียบดี-เลว เหมาะ-ไม่เหมาะกับตนเอง ประเมินแล้วเทียบเคียงว่าตรงตาม เกินกว่า หรือต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ก่อนใช้บริการเพียงใด มาตรฐานที่ผู้รับบริการมีไว้ในใจก่อนการใช้บริการอาจมีแหล่งมาจากคุณค่าที่ยึดถือปฏิบัติการใดๆ ที่ทำนายได้

จากประสบการณ์เดิม ความรู้สึกเท่าเทียมและความเสมอภาคยุติธรรม อุดมคติที่วาดไว้ ระดับที่ยอมรับได้ต่ำสุดของการรับรู้ ความปรารถนา สิ่งที่สมควรได้หรือพึงได้รับ และการฝากความหวัง คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เป็นต้น หากการให้บริการสามารถตอบสนองต่อมาตรฐานที่ผู้รับบริการมีหรือคาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ หากต่ำกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะเป็นผลผลิตที่ผันแปรได้ตามปัจจัยและกาลเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจกับการใช้บริการมักนิยมทำในเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากแบบวัดต่างๆ เนื่องจากมีตัวแปรแทรกซ้อนมากมาย อาทิ มาตรฐานต่างกัน เวลา ภาวะอารมณ์ ความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นต้น มีผลต่อข้อมูลที่ได้รับ แม้กระทั่งลักษณะการเขียนคำถามข้อความก็มีผลต่อแนวทางการตอบ นอกจากนี้ยังสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพร่วมด้วยก็ได้ การเก็บเชิงปริมาณทำให้เห็นภาพชัดเจน เช่น จุดเด่น จุดด้อย เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจใดๆ ของฝ่ายบริหาร ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพจะช่วยเสริมอำนาจอธิบายในบางแง่มุมของการบริการได้ ก่อนที่จะลงสรุปความประทับใจในภาพรวม

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2555: 1-30) องค์กรต้องหมั่นตรวจสอบติดตามความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีวิธีการ 4 วิธีดังนี้

1) ตรวจดูข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Complaint and Suggestion System) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ควรจัดหาช่องทางให้ลูกค้าได้เสนอแนะ ติชมหรือร้องเรียนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น แบบฟอร์ม กล่องรับข้อเสนอแนะ สายด่วน เมื่อองค์กรได้รับข้อเสนอแนะ ติชมหรือข้อร้องเรียนควรนำมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

2) สำรวจความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) องค์กรควรสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ๆ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลายเพื่อประเมินความต้องการ สถานการณ์ความต้องการบริโภคของลูกค้า ซึ่งหากความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงแสดงว่าลูกค้าจะบอกข้อมูลต่างๆ ขององค์กรไปในแง่ดีและอาจแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้สินค้า/บริการขององค์กรด้วย

3) การปลอมตัวเพื่อซื้อสินค้า (Ghost Shopping) คือ การที่องค์การจ้างบุคคลภายนอกมาซื้อสินค้า/ใช้บริการองค์กรของตนและสินค้าของคู่แข่งเพื่อเปรียบเทียบกัน หรือเพื่อให้องค์กรทราบว่าพนักงานมีการจัดการกับลูกค้าในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างไร

4) การวิเคราะห์ลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) องค์กรควรติดตาม/สอบถามลูกค้าที่หยุดซื้อสินค้าหรือหยุดใช้บริการกับองค์กร เพื่อหาสาเหตุของการหยุดบริโภคนั้น ถ้ามีอัตราการสูญเสียลูกค้าที่สูงและเพิ่มขึ้นแสดงว่าองค์กรไม่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555: 41-43) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1.5.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1.5.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจจะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

1.5.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.5.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

1.5.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.5.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ

1.5.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมาย

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ให้ความหมายของคำว่าบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี การปฏิบัติรับใช้, การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ”

สมิต สัชฌุกร (2550: 14) “การบริการตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น ทั้งการจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ”

สมชาติ กิจยรรยง (2545: 11) กล่าวว่า “การบริการมีความหมายโดยรวมสองนัย คือ การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก และกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน”

วุฒิชาติ สุนทรสมัย (2555: 13-38) “การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งนำเสนอเพื่อขายโดยตรง หรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า เช่น ร้านทำผม ช่างผมจะดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า และลูกค้าก็จะจ่ายเงินค่าบริการดังกล่าว”

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2555: 4-37) “การบริการหมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ผู้บริโภคเมื่อจ่ายเงินซื้อบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิ์เป็นเจ้าของทรัพย์สินใดๆ นอกจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น”

มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2554: 3) กล่าวว่า การบริการ คือ ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการ

ให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสู่สุดแก่ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ หรือกระบวนการกระทำหนึ่งใด หรือผลงานที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติ กระทำ หรือนำเสนอแก่ผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการนั้น

2.2 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2550: 20-24) กล่าวถึงความสำคัญของบริการว่า การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ความคิด ความรู้สึกต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางบวก คือ ชอบและพอใจ ดังนี้ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกกล่าวหรือแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้งาน มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี กรณีการบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ความคิด ความรู้สึกต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางลบซึ่งตรงข้ามกับการบริการที่ดี นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในด้านของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ดังนี้

2.2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ การบริการมีคุณค่าเป็นพิเศษต่อผู้รับบริการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการงานหลายอย่าง เช่น การได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทำให้ไม่เสียเวลาในการแก้ไขความผิดพลาด และไม่เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ ไม่ต้องเสียเวลารอคอยในการรับบริการ

1) การได้รับบริการที่ดี ช่วยทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความปีติยินดีและระลึกถึงในการมาขอรับบริการต่อไป

2) การได้รับความพึงพอใจ จะทำให้ผู้รับบริการยอมรับในคุณภาพของบริการ เพราะการให้บริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการจะมีผลในด้านการตอบสนองที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แต่หากจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี มีความประทับใจจะต้องเป็นบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นสำคัญ

2.2.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ การบริการมีคุณค่าพิเศษต่อผู้ให้บริการเพราะเป็นสิ่งที่จะกำหนดความสามารถทางการแข่งขันและการดำเนินการของธุรกิจ เมื่อมีการประเมินหรือเปรียบเทียบกันระหว่างธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน ตัวชี้วัดที่สำคัญของความสามารถในการแข่งขันคือการบริการ เพราะการส่งเสริมการขายจะสามารถกระทำได้ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เท่านั้น

1) การรักษาลูกค้าเดิม การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ เพื่อให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ให้เกิดแรงผลักดัน

ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยการวางระบบการบริหารภายในให้สอดคล้องกัน มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการ การสื่อสารกับลูกค้า การลดความผิดพลาดของบุคคล มีการวัดคุณภาพบริการ ความถูกต้อง การใช้เวลา การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้ได้

2) การเพิ่มลูกค้าใหม่ ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงาน ซึ่งมีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด การเพิ่มลูกค้าใหม่จะต้องมีระบบรับการสื่อสารกลับจากลูกค้า (Customer's feedback) เพื่อให้รู้ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งให้บริการที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า ตั้งองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ทุกหน่วยงาน ทุกระดับทั่วทั้งบริษัท มีการฝึกอบรมเพื่อให้หน่วยงานมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

2.3 ลักษณะและองค์ประกอบของการบริการ

2.3.1 การให้บริการมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ (ดรรชนี บุญเหมือนใจ 2552: 1-39 ถึง 1 - 40)

1) การให้บริการเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม คือ ไม่มีตัวตนให้สัมผัสได้ เช่น การบริการรับฝากเงินเป็นบริการเพื่อความปลอดภัยในการเก็บรักษาทรัพย์สิน (เงิน) อย่างไรก็ตาม ยังเกี่ยวพันกับรูปธรรม เพราะธนบัตรสามารถจับต้องได้ เป็นต้น

2) ผู้บริโภคมักมีส่วนร่วมในกระบวนการบริการในขณะที่การบริการนั้นเกิดขึ้น ดังนั้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงในระหว่างการให้บริการเพื่อสนองตอบให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

3) ผู้บริโภคจะบริโภคหรือรับบริการทันทีที่ผู้ให้บริการปฏิบัติการบริการนั้นเสร็จ ลักษณะเช่นนี้จึงไม่มีสินค้าคงเหลือ ส่วนใหญ่การให้บริการจะไม่เกิดขึ้นก่อนการซื้อบริการ จะไม่มีการผลิตบริการไว้ล่วงหน้าแต่จะเกิดขึ้น ณ จุดที่มีการบริโภคเกิดขึ้น เช่น บริการเสริมสวย ร้านตัดผม เป็นต้น

4) การให้บริการหลายอย่างถูกกำหนดว่าเป็นเสมือนการกระทำที่มีลักษณะเป็นสัญญาทางสังคมหรือข้อตกลงที่มีต่อกันระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการ

5) การให้บริการบางอย่างมีลักษณะเป็นบริการที่มีลักษณะส่วนตัว แต่ก็มีหลายอย่างเป็นบริการทางวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทนายความ ผู้สอบบัญชี เป็นต้น และบางอย่างเป็นบริการที่ใช้เงินลงทุนสูง เช่น สายการบิน สาธารณูปโภค เป็นต้น

6) การขายและการให้บริการไม่สามารถแยกหน้าที่ออกจากกันได้ จึงแตกต่างจากกระบวนการผลิตสินค้าขายซึ่งมีการจัดองค์การโดยแบ่งแยกหน้าที่การขายออกจากหน้าที่การผลิตได้

จากลักษณะการบริการข้างต้น สามารถนำมาสรุปเปรียบเทียบกับการผลิตสินค้าได้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปเปรียบเทียบการผลิตสินค้ากับการให้บริการ

การผลิตสินค้า	การให้บริการ
1. สินค้ามีตัวตน จับต้องได้	1. บริการไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้
2. สินค้านั้นสามารถนำมาขายต่อได้	2. บริการไม่สามารถนำไปขายต่อได้
3. สินค้าถูกผลิตและจัดเก็บเป็นสินค้าคงคลังเพื่อรอการขาย	3. บริการมักจะไม่มีสินค้าคงเหลือ หรือไม่ผลิตขึ้นก่อนการซื้อจะเกิดขึ้น
4. การผลิตสินค้าจะเกิดขึ้นก่อนการบริโภคสินค้า	4. บริการที่ให้จะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับที่ผู้บริโภคได้รับบริการนั้น และมักเกิดขึ้นในสถานที่เดียวกัน
5. ผู้ซื้อสินค้าไม่มีส่วนร่วมในการผลิตสินค้านั้น	5. ผู้ซื้อบริการมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการนั้น และสามารถที่จะกระทำกิจกรรมบางส่วนของการให้บริการนั้น
6. หน่วยงานธุรกิจอาจจัดองค์การตามหน้าที่โดยแยกหน้าที่การผลิตกับการขาย	6. หน้าที่การให้บริการและหน้าที่การขายในธุรกิจให้บริการไม่สามารถแยกจากกันได้

การให้บริการมีลักษณะเป็นวงจร (Cycle of service) เช่น การให้บริการของสายการบิน เริ่มต้นจากลูกค้าขอข้อมูลตารางการบิน สำรองที่นั่ง เดินทางมาที่สนามบิน ตรวจเช็คกระเป๋าเดินทางและตั๋วเดินทาง ออกตั๋ว กำหนดที่นั่งบนเครื่องบิน (บางสายการบินไม่มี) ขึ้นเครื่องบิน รับบริการอาหารและเครื่องดื่มขณะเดินทางโดยเครื่องบิน เมื่อถึงจุดหมายปลายทาง รับกระเป๋าเดินทางแล้วออกจากสนามบิน เป็นการครบวงจรการให้บริการทุกๆ จุดที่มีอยู่ในวงจรนี้จะต้องจัดการการให้บริการโดยการออกแบบกระบวนการให้บริการที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

2.3.2 องค์ประกอบของการบริการ ประกอบด้วย (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551: 18-19)

1) ผู้รับบริการหรือลูกค้า เป็นองค์ประกอบส่วนที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่น ๆ ที่

เหลือก็ถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั่นคือหากไม่มีผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็ไม่เกิดขึ้น

2) หน่วยงานบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และอาจเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินการของหน่วยงาน คุณภาพของการบริการ โดยกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นผู้นำของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วย

3) ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4) ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกระบวนการหรือวิธีการนำเสนออรรถประโยชน์หรือคุณค่าต่าง ๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5) ลักษณะทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้ลิ้มรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ เครื่องแบบพนักงาน

2.4 วงจรของการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2550: 41 - 43) การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบเป็นขั้นตอน นั่นคือ มีองค์ประกอบของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ปัจจัยนำออก และข้อมูลย้อนกลับ โดยเริ่มต้นจากลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความต้องการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) ความต้องการนี้เองเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการพยายามค้นหาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวให้ได้ ผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการเพื่อแสดงความต้องการของตนออกมาให้เกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) ซึ่งในท้ายที่สุด ผู้รับบริการจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ผลที่เกิดขึ้นจากการบริการที่ได้รับจะส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการในทางบวกหรือลบได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกสนองตอบตามความคาดหวังหรือไม่ เพียงใดดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 วงจรของการให้บริการ

เมื่อลูกค้าเข้ามาขอรับบริการจากองค์การ การปฏิสัมพันธ์หรือแสดงพฤติกรรมโต้ตอบกันระหว่างลูกค้าหรือผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในกระบวนการให้บริการ จะเกิดขึ้นเป็นลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นที่ลูกค้าได้สัมผัสหรือเข้าสู่กระบวนการให้บริการขององค์การบริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ เรียกว่า วงจรการให้บริการ (Cycle of service) เป็นชุดเหตุการณ์ที่ผู้รับบริการจะประสบในระหว่างการรับบริการและเป็นต้นเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ตามลำดับ องค์การที่ยึดมั่นกับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจะมองเหตุการณ์ทุกอย่างที่ลูกค้ากับองค์การหรือผู้ให้บริการได้ติดต่อกันเป็นโอกาสสำคัญยิ่งที่จะแสดงฝีมือในการให้บริการ ลูกค้าจะจดจำและประทับใจ ในแต่ละช่วงของเหตุการณ์ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการโดยตรง โดยเฉพาะขณะที่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเผชิญหน้ากันในกระบวนการให้บริการ หรือเรียกว่า ช่วงเวลาของความจริง จะเป็นช่วงสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในการแสดงความเอาใจใส่ต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น มีไมตรีจิตและแสดงออกด้วยความจริงใจ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจและไว้วางใจต่อบริการที่ได้รับ ในกรณีเช่นนี้หากผู้ให้บริการสามารถเปลี่ยนช่วงเวลาแห่งความจริงมาเป็นโอกาสสร้างความประทับใจ (Moment of opportunity) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการที่มีคุณภาพ ย่อมเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการแก่ผู้รับบริการ อันนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการและดำเนินธุรกิจบริการได้ เหตุการณ์สำคัญที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการอาจเป็นเหตุการณ์ใดก็ได้ที่ลูกค้าเห็นว่ามีความสำคัญ ดังนั้น ในการให้บริการใด ๆ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องให้ความสนใจและสังเกตเหตุการณ์สำคัญ ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถหาโอกาสสร้างความประทับใจ ในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการในขณะที่รับบริการได้

ไมตรี วสันติวงศ์ (2553: 8-35) กล่าวว่าจุดต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกของลูกค้า หรือ Moment of truth อาจเป็นทั้งการที่ได้รับบริการจากพนักงานหรืออาจมาจากการสัมผัสกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของการมารับบริการ เช่น การพบเห็นสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ก็เกิดความพึงพอในMoment of truth นี้ ต่อมาเมื่อจอดรถ ก็ได้รับความสะดวกในการจอดรถ ก็เกิดความพึงพอใจใน Moment of Truth นี้อีก เมื่อเดินเข้าไปในอาคารสำนักงานหากพบพนักงานต้อนรับที่ไม่เต็มใจ ไม่สุภาพ ลูกค้าอาจไม่พึงพอใจใน Moment of Truth ในจุดนี้ เป็นต้น ซึ่งในการรับบริการของลูกค้านั้น จะเห็นได้ว่ามีทั้ง Moment of Truth ที่ลูกค้าพอใจ และมีบาง Moment of Truth ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ และผลของการมารับบริการหรือความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้านั้น ย่อมมาจากผลรวมความรู้สึกต่าง ๆ ที่ได้รับจากแต่ละ Moment of Truth ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในกระบวนการรับบริการของลูกค้าผู้นั้น

2.5 ส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ

Kotler and Payne (1993 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546: 63-83) ได้เสนอแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการและ กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือทางการตลาดเพื่อเป็นปัจจัยในการสร้างคุณค่าและการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป้าหมาย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอาการนาม ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น บริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบมาจากหลายปัจจัยทั้งความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ รวมถึงอัธยาศัยไมตรีของพนักงานทุกคนบริการในแต่ละธุรกิจมี 3 ประเภท ได้แก่ บริการหลัก บริการเสริม และบริการอื่นๆ

2. ราคา (Price) เป็นสิ่งกำหนดรายได้ของกิจการ การตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้ อย่างไรก็ตามมิได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ เพราะธุรกิจมีคู่แข่งขันหากตั้งราคาสูงกว่า คู่แข่ง แต่บริการไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากย่อมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคา เนื่องจากคู่แข่งรายอื่นก็สามารถลดราคาได้ในเวลาอันรวดเร็ว

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) วิธีการขนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ลูกค้าโดยวิธีการขนส่งการเก็บคลังสินค้า การจัดการสินค้าคงเหลือโดยมีช่องทางในการจัดจำหน่ายตามประเภทของสินค้าและบริการ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลด แลก แจก แถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำต้องอาศัยของแถม เป็นต้น

ในปัจจุบันนักการตลาดหลายท่านมองว่า ส่วนประสมทางการตลาด หรือ 4Ps ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาในช่วงทศวรรษ 1960 ว่าเป็นมุมมองที่ค่อนข้างแคบเกินไปและไม่เหมาะสมที่จะใช้กับการบริการซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไป Zeithaml and Bitner (2000) ได้เสนอแนวคิดใหม่ในเรื่องส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการบริการโดยเฉพาะส่วนประสมทางการตลาดสำหรับบริการดังกล่าวประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดดั้งเดิม หรือ 4Ps (ได้แก่ Product Price Place Promotion) รวมกับองค์ประกอบอีก 3 ส่วน คือ People Process และ Physical Evidence ดังนี้ (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547: 26-27)

1. บุคคล (People) บุคคลในที่นี้จะหมายถึงบุคคลทุก ๆ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ซึ่งรวมถึงพนักงานของกิจการ ลูกค้าที่มาใช้บริการ และลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการด้วย จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า Inseparability พนักงานของกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงขึ้น พนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่าง (Differentiation) ให้กับธุรกิจโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากพนักงานของกิจการดังกล่าวแล้วตัวลูกค้าเองรวมถึงลูกค้าคนอื่นที่มาใช้บริการก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเรื่องการบริการของผู้ซื้อบริการด้วย

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการระเบียบ รวมทั้งวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เช่น การตัดสินใจในเรื่องนโยบายที่เกี่ยวกับลูกค้า และบุคลากรขององค์การ เป็นต้น

3. หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กัน และองค์ประกอบที่จับต้องได้ต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

Kotler (1994) และ Zeithaml and Bitner (2000) (อ้างถึงในธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547: 17-18)ได้กล่าวว่าโดยทั่วไปการที่ธุรกิจบริการจะสามารถเอาชนะคู่แข่งขัน และรักษาความเป็นเลิศในการให้บริการที่ประทับใจลูกค้าได้นั้น จะต้องอาศัยกิจกรรมด้านการตลาดที่สำคัญ 3 ประการ คือ การตลาดภายนอก การตลาดปฏิสัมพันธ์ และการตลาดภายใน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การตลาดภายนอก (External Marketing) หมายถึง กิจกรรมทางด้านการตลาดที่กิจการธุรกิจโดยทั่วไปกระทำกับลูกค้าภายนอกกิจการ ซึ่งโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมส่วนประสมทางการตลาด อันประกอบด้วยการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาการจัดจำหน่าย และการสื่อสารการตลาดบริการให้แก่ลูกค้า สำหรับกิจการโดยทั่วไปการตลาดภายนอกจะเน้นไปที่กิจกรรมด้านการตลาดที่เกี่ยวกับการกำหนดราคาและการสื่อสารกับลูกค้า เช่น การโฆษณา และการส่งเสริมการขาย เป็นต้น เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าเขาควรจะคาดหวังอะไรจากการบริการ และการบริการของกิจการจะมีลักษณะอย่างไร แต่สำหรับกิจการบริการทุกๆ สิ่งที่ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นได้นั้นล้วนแต่ทำหน้าที่ในการสื่อสารกับลูกค้าทั้งสิ้น เช่น สภาพและบรรยากาศของร้าน เครื่องแบบและการแต่งกายของพนักงาน ป้ายชื่อร้าน เป็นต้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการตลาดภายนอกเป็น การให้สัญญากับลูกค้า (Making promises) นั่นเอง

2. การตลาดภายใน (Internal Marketing) หมายถึง กิจกรรมทางด้านการตลาดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมสร้างขวัญกำลังใจ และกระตุ้นให้บุคลากรของบริษัทให้บริการที่มีคุณภาพดีแก่ลูกค้าเนื่องจากการตลาดภายในเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นไปที่การสร้างจิตสำนึกในการบริการ การพัฒนาความรู้ความสามารถและกำลังใจของพนักงานในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ขาดเสียมิได้ ในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า ดังนั้นเราจึงอาจกล่าวได้ว่าการตลาดภายในเป็น การทำให้พนักงานบริการปฏิบัติงานตามที่ได้ให้สัญญาไว้ (Enabling promises) นั่นเอง

3. การตลาดปฏิสัมพันธ์ (Interactive Marketing) จัดว่าเป็นกิจกรรมด้านการตลาดที่มีความสำคัญมากที่สุดในความรู้สึกของลูกค้า เนื่องจากเป็นกิจกรรมด้านการตลาดที่เกี่ยวกับบุคลากรของบริษัท หรือตัวแทนของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาซึ่งพนักงานของบริษัทหรือตัวแทนกับลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน (Moment of Truth) ปฏิสัมพันธ์นี้อาจจะเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรืออาจจะเป็นปฏิสัมพันธ์ทางอ้อมในลักษณะของการให้บริการทางไกลโดยอาศัยเทคโนโลยีก็ได้ ตามปกติลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพของการบริการทุกครั้งว่าบริการที่เขาได้รับเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้หรือไม่ ดังนั้นนักการตลาดจึงมักจะเรียกการตลาดปฏิสัมพันธ์ว่าเป็น การรักษาสัญญา (Keeping promises)

2.6 ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายระบบบริการไปใช้

ชุมพร คูร์พิพัฒน์ (2553: 9-35 ถึง 9-37) การบริหารจัดการธุรกิจประเภทบริการ ปัญหาหลักที่พบได้โดยทั่วไป ต่อการนำนโยบาย ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ สรุปได้เป็น 3 ประเด็น คือ

2.6.1 การรู้ธรรมชาติของการบริการและมุ่งเน้นความสำคัญของกระบวนการบริการที่เหมาะสม

การรู้ธรรมชาติของงานบริการว่าเป็นการให้บริการแบบไหน ในการบริการที่โรงงาน (the service factory) หรือร้านบริการ (the service shop) หรือการบริการมวลชน (mass service) หรือการบริการด้านวิชาชีพ (professional service) เช่น หากเป็นการบริการที่โรงงานจะต้องมีการจัดการในด้านการลงทุนของสถานที่หรืออุปกรณ์ การกำหนดทำเลหากเป็นโรงแรมหรือรีสอร์ท การกำหนดเส้นทางการบินหรือเดินรถ หากเป็นธุรกิจการขนส่งทางอากาศหรือทางบกความสำคัญจะอยู่ในการตัดสินใจในเบื้องแรก คือ การเกิดขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำเนื่องมาจากความต้องการหลักของลูกค้าหรือผู้โดยสารคือการได้เดินทาง การให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จะทำให้ค่าโดยสารถูกลง เนื่องจากว่าการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าไม่มาก ลูกค้าเพียงแต่ต้องการเดินทางไปสู่จุดหมายปลายทาง แม้ว่าระดับการให้บริการจะไม่ดีเท่ากับสายการบินปกติ ในส่วนของร้านบริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามีความสำคัญ การให้ความดูแลเอาใจใส่ที่จะได้ความต้องการหรือสิ่งที่ลูกค้าอยาดได้ จึงมีความสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดีสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ปัญหาที่จะเกิดขึ้นคือ ผู้บริหารไปเน้นให้ความสำคัญกับสถานที่การลงทุนมากเกินไป ขาดการฝึกฝนหรือสร้างระบบให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และองค์กรสามารถตอบสนองได้รวดเร็วทันใจลูกค้า เช่น เจ้าหน้าที่พยาบาลของโรงพยาบาลคุยกัน แทนที่จะให้ความสำคัญใส่ใจกับคนไข้ที่มาโรงพยาบาล เป็นต้น ในหน่วยงานหรือองค์การหนึ่งอาจจะมีรูปแบบการให้บริการหลายประเภทในหน่วยงานหรือองค์การนั้น ซึ่งผู้บริหารโรงพยาบาลต้องสรรหาแพทย์ที่เชี่ยวชาญ และอบรมแพทย์ให้มีปฏิสัมพันธ์กับคนไข้ที่ดี เป็นต้น อีกตัวอย่างของการให้บริการที่เป็นการบริการมวลชน เช่น โรงเรียน ในภาพรวมก็จะเป็นการให้บริการที่สัดส่วนการลงทุนเมื่อเทียบกับอัตราค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรไม่มากนัก ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรจะมีอัตราส่วนสูงขึ้นเทียบกับสายการบินหรือโรงพยาบาล การมีปฏิสัมพันธ์กับเด็กนักเรียนมักจะมีกฎเกณฑ์ระเบียบที่ชัดเจน แต่ถ้าพิจารณาเป็นกรณีของการให้บริการประเภทการบริการด้านวิชาชีพที่มุ่งเน้นตัวนักเรียนเป็นสำคัญที่จะต้องให้มีการเรียนรู้

2.6.2 ทัศนคติของพนักงานต่อการบริการ (Service Mind)

ในระบบการให้บริการทุกระบบ จะมีการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้ามากบ้างน้อยบ้างตามลักษณะของงานแต่ละระบบ ทัศนคติของพนักงานต่องานบริหารให้ลูกค้ามีความสำคัญที่ตัวลูกค้าสัมผัสได้จากงานการบริการ ฉะนั้น การอบรมพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าให้มีทัศนคติที่ดีให้ความสำคัญกับลูกค้าได้ถูกต้องจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนิยมในบริการขององค์การได้ แม้แต่ส่วนที่ไม่มีโอกาสได้สัมผัสติดต่อกับลูกค้าองค์การต้องจัดการให้มีทัศนคติที่ดีต่อในการบริการเช่นกัน องค์การที่ไม่ได้สร้างทัศนคติแก่พนักงานมักจะเกิดจาก

การมีขั้นตอนที่ระบุการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น พนักงานให้ความสำคัญในระบบกระบวนการการทำงานากกว่าความรู้สึกหรือความพึงพอใจของลูกค้า ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือระบบราชการของไทยสมัยก่อนเป็นการทำบัตรประชาชนที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการรอคอยของผู้มาทำบัตร ซึ่งปัจจุบันมีการพัฒนาปรับปรุงได้ดีขึ้นที่สามารถระบุระยะเวลาที่ประชาชนมาขอทำบัตรแล้วเสร็จในเวลาที่จำกัดได้ แต่ยังมีบางหน่วยงานที่ยังคงให้ความสำคัญกับขั้นตอนการทำงานมากกว่าความรู้สึกพึงพอใจของผู้มารับบริการ

- การมุ่งเน้นผลกำไรขององค์กรมากกว่าความพึงพอใจของลูกค้า ในบางองค์การผู้บริหารจะมุ่งเน้นไปที่ผลการดำเนินงานเช่น กำไร ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติงานเข้าใจคลาดเคลื่อนที่เป็นประโยชน์ขององค์การหรือหน่วยงานตนมากกว่าความพึงพอใจที่จะให้แก่ลูกค้า ทำให้เกิดปัญหาตามมา ไม่สามารถสร้างความประทับใจ หรือทำให้ลูกค้าไม่ใช้บริการขององค์การต่อไป

- ขาดการแข่งขันเสรีหรือองค์การนั้นได้สิทธิพิเศษในการดำเนินงาน ทำให้ผู้รับบริการไม่มีทางเลือกต้องมาใช้บริการขององค์การนี้เท่านั้น ดังนั้นองค์การจึงไม่มีความกดดันใดๆ ที่จะบริการให้ผู้เข้ารับบริการดีขึ้น เช่น อดีตการให้บริการโทรศัพท์มีเพียงองค์การโทรศัพท์หน่วยงานเดียวที่ให้บริการสำหรับการใช้โทรศัพท์ติดต่อสื่อสารกัน การขอหมายเลขในสมัยนั้นเป็นไปด้วยความล่าช้า ใช้เวลานานแต่ปัจจุบันมีการเปิดฟรีให้หน่วยงานเอกาชนเข้ามาให้บริการเพิ่มแก่ประชาชน ทำให้เกิดการแข่งขันพัฒนาเทคโนโลยี ทำให้การขอหมายเลขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีการแข่งขันการบริการให้ดีขึ้น

สรุป การสร้างทัศนคติต่อการบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงานนั้นให้มุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่กล่าวแล้วที่เกิดขึ้นกับการให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ สร้างให้พนักงานมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้แก่สังคมไม่ใช้ผู้ที่จะรับประโยชน์จากสังคม

2.6.3 การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint) หรือกรณีมีข้อบกพร่องไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

มนุษย์เรามีพัฒนาการขึ้นจากปัจจัย 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายในคือตัวมนุษย์เอง และปัจจัยภายนอกคือมีผู้แนะนำสั่งสอนติเตียน เช่นเดียวกับองค์การที่จะพัฒนาได้ต้องมาจากปัจจัยภายใน คือ การจัดการกระบวนการภายในองค์การเอง หรือจากปัจจัยภายนอกคือนำคำบ่นของลูกค้า หรือคำติเตียนของลูกค้ามาเป็นตัวตั้งหรือโจทย์ในการพัฒนาองค์การ ซึ่งเป็นหลักการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ กล่าวคือ ระบบควบคุมคุณภาพจะใช้คำบ่นของลูกค้า และข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามกำหนดหรือมาตรฐานมาเป็นโจทย์ที่จะพัฒนาระบบคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการดังกล่าว คือ พนักงานมองเห็นหรือเข้าใจว่าข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นการตำหนิของลูกค้าต่อตนเอง เกิดความไม่พอใจ ต่อต้าน หรือมีข้อโต้แย้งกับลูกค้า แทนที่จะมองว่าข้อร้องเรียนของลูกค้านั้นเป็นคำแนะนำที่มีค่าอันจะเป็นโอกาสให้องค์การจะสามารถนำคำแนะนำมาพัฒนาองค์การให้ดีขึ้น การปรับมุมมองของพนักงานและฝ่ายบริหารต่อข้อร้องเรียนดังกล่าว จึงจำเป็นและสำคัญ หากมีการรับฟังลูกค้าด้วยก็จะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่องค์การและสร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้

2.7 การวัดการให้บริการ

Parasuraman et al., (1985 อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร 2553: 372-373) กล่าวว่าในการประเมินคุณภาพของการบริการขององค์การ มีปัจจัย 10 ประการที่ผู้บริโภคใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้

2.7.1 ความคงเส้นคงวา (reliability) การที่องค์การปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ในครั้งแรกและปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้ เช่น การเก็บเงินอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา

2.7.2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที

2.7.3 สมรรถนะ (competence) การที่พนักงานผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้การบริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.7.4 ความสะดวก (access) ความสะดวก และความง่ายในการขอใช้บริการของลูกค้า เช่น เปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การเดินทางสะดวก หรือสามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้

2.7.5 ความสุภาพเป็นมิตร (courtesy) เป็นความสุภาพ เป็นมิตร มีน้ำใจและให้เกียรติแก่ผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น พูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.7.6 การสื่อสาร (communication) สามารถพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การอธิบายกระบวนการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ข้อดีข้อเสียต่างๆ ของการใช้บริการ

2.7.7 ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ปัจจัยที่ส่งเสริมความน่าเชื่อถือมีหลายอย่าง เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ

2.7.8 ความปลอดภัย (security) การบริการต้องไม่มีอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใจ ความน่าสงสัยในการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การรักษาความลับของลูกค้าผู้ใช้บริการ

2.7.9 การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (understanding the customer) ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค เช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าผู้รับบริการ

2.7.10 ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (tangibles) ลักษณะทางกายภาพต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ เช่น ลักษณะอาคารที่ตั้ง การแต่งกายของพนักงาน เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ

ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์ (2556:1-5) กล่าวว่า การดำเนินงานขององค์การในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การภาคเอกชน คุณภาพนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งในการเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างดี และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ ดังนั้น การจัดการคุณภาพจึงจัดได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญ มีส่วนช่วยให้องค์การสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์การเพื่อให้เกิดความแตกต่างของสินค้าและบริการ การกำหนดราคาต่ำ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้

3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

3.1 ความหมายและการสหกรณ์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายของคำว่าสหกรณ์ว่า “องค์การทางเศรษฐกิจและสังคมที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกัน จัดการร่วมกันในการผลิต การจำหน่ายสินค้า หรือการบริการตามความต้องการหรือผลประโยชน์อย่างเดียวกันของ

บรรดาสมาชิก สมาชิกแต่ละคนมีสิทธิ์ออกเสียงได้หนึ่งเสียงในการบริหารสหกรณ์โดยไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์โคนม”

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 มาตรา 4 “ สหกรณ์ คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542”

สหกรณ์จัดตั้งเพื่อทำหน้าที่แก้ปัญหาในด้านการทำมาหากิน หรือความต้องการบริการที่เหมือนกันและเป็นปัญหาที่สมาชิกแต่ละคนไม่สามารถแก้เองได้ตามลำพัง หรือตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการ ให้สมาชิกได้รับประโยชน์ในการประกอบอาชีพของตนมากกว่าที่แต่ละคนเคยได้จากการดำเนินกิจการเองตามลำพัง

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2553: 224 - 225) กล่าวว่า โรเบิร์ต โอเวน (Robert Owen) ผู้จัดการโรงงานทอผ้าแห่งหนึ่งของนิวลานาร์ค ประเทศอังกฤษ ได้คิดหาทางแก้ไขสถานการณ์ความเป็นอยู่ที่แร้นแค้นของชนชั้นแรงงานที่เกิดจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมให้ดีขึ้น โดยในขั้นแรกได้จัดบ้านพักให้คนงานได้อยู่อย่างถูกสุขลักษณะในบริเวณโรงงาน พร้อมกับอบรมให้คนงานเป็นคนที่มีระเบียบวินัยและรู้จักการประหยัด ขณะเดียวกันก็ได้เปิดร้านจำหน่ายสินค้าราคาถูกให้แก่คนงานในบริเวณโรงงานอีกด้วย ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนงานดีขึ้น เพราะโอเวนเห็นว่าคนงานควรช่วยเหลือตนเอง ปรากฏว่ามีผู้เดินทางมาชมกิจการของโอเวนจำนวนมาก การดำเนินการช่วยเหลือคนงานตามวิธีของโอเวนนี้ต่อมาได้มีผู้นำไปแก้ไขปรับปรุงและตั้งเป็นสมาคมดำเนินงานทำนองสหกรณ์ขึ้น

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2555: 23-25) การสหกรณ์ในประเทศไทย เริ่มตั้งแต่สมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ในช่วงพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 เนื่องจากสภาพปัญหาความยากจนของชาวนาในสมัยนั้น ทางราชการจึงได้กำหนดวิธีช่วยเหลือชาวนาในด้านเงินทุนไว้ 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 จัดตั้งธนาคารเกษตรเพื่อให้เงินกู้แก่ชาวนา แต่ขัดข้องในเรื่องเงินทุนและหลักประกันเงินกู้ ความคิดนี้จึงระงับไป

วิธีที่ 2 วิธีการสหกรณ์ประเภทหาทุน วิธีนี้เกิดจากรัฐบาลโดยกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ได้เชิญเซอร์เบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมัดราส ประเทศอินเดีย เข้ามาสำรวจหาแนวทางช่วยเหลือชาวนาได้เสนอว่าควรตั้ง ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ ดำเนินการให้กู้ยืมแก่เกษตรกร โดยมีที่ดินและหลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกัน เพื่อป้องกันมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงินทอดทิ้งที่นาหลบหนี้สิน ส่วนการควบคุมเงินกู้และการเรียกเก็บเงินกู้ โดยแนะนำให้จัดตั้งเป็นสมาคมเรียกว่า “โคออเปอราทีฟ โซไซตี้” (Cooperative Society) โดยมีหลักการร่วมมือกันเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและ

กัน ซึ่งคำนี้พระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ พระบิดาสหกรณ์ไทย ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า “สมาคมสหกรณ์” จนปี 2548 ได้มีการเปลี่ยนกรมสถิติพยากรณ์เป็นกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ ประกอบด้วยส่วนราชาการ 3 ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์ การจัดตั้งส่วนราชการนี้ก็เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทดลองตั้งสหกรณ์ขึ้น พระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ ในฐานะทรงเป็นอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ขณะนั้น ได้ทรงพิจารณาเลือกแบบอย่างสหกรณ์เครดิตที่จัดตั้งกันอยู่ในต่างประเทศหลายแบบ ในที่สุดก็ทรงเลือกแบบไรฟ์ไฟเซน ซึ่งสำหรับสหกรณ์แบบไรไฟเซน คือ สหกรณ์เพื่อการกู้ยืมเงินที่มีขนาดเล็ก สมาชิกจะได้มีความรับผิดชอบร่วมกันทำให้สะดวกแก่การควบคุม ท้องที่ๆ ได้รับการพิจารณาทดลองตั้งสหกรณ์ คือ จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากมีราษฎรไม่หนาแน่นและเป็นราษฎรที่เพิ่งอพยพมาจากภาคใต้ จึงต้องการช่วยเหลือให้ผู้อพยพประกอบอาชีพให้ตั้งตัวได้ จึงได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นแห่งแรกชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้” โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก นับเป็นการเริ่มต้นการสหกรณ์ในประเทศไทยอย่างสมบูรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2556 : 239-340) ในปี ค.ศ.1995 องค์การสัมพันธภาพสหกรณ์ระหว่างประเทศ (ICA) ได้กำหนดหลักการสหกรณ์ หรือ กฎเกณฑ์ วิธีการ ที่สหกรณ์ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามผลวัตถุประสงค์แห่งการจัดตั้งสหกรณ์ที่ถือปฏิบัติเป็นสากลทั่วโลก 7 ข้อ ดังนี้

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง
หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย
หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก
หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ
หลักการที่ 5 การศึกษา การฝึกอบรมและสารสนเทศ
หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์
หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน

3.2 ความสำคัญของสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2555: 7-8) การรวมตัวกันโดยวิธีการสหกรณ์ สามารถแก้ปัญหาต่างได้ดังนี้

3.2.1 สหกรณ์ช่วยเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย เช่น สหกรณ์ให้บริการจำหน่ายสินค้าอุปโภค บริโภค โดยมีการสำรวจความต้องการของสมาชิกแล้วดำเนินการจัดหาสินค้าเหล่านั้นมา

จำหน่ายในราคาย่อมเยา (เนื่องจากมีการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณมาก ทำให้ได้สินค้าราคาถูก ส่งผลให้ประหยัดทั้งเงินและเวลา)

3.2.2 สหกรณ์เป็นตัวกลางในการรวบรวมผลผลิตจากสมาชิกมาจำหน่ายให้กับสมาชิกด้วยกัน และบุคคลภายนอกด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งในในการชั่ง ตวง วัด และราคาที่เป็นธรรม

3.2.3 ส่งเสริมการออมทรัพย์ ทำให้สมาชิกได้มีสถาบันการเงินของตนเอง ในอัตราดอกเบี้ยที่ยุติธรรม

3.2.4 มีการส่งเสริมความรู้ด้านการประกอบอาชีพวิชาการเกษตรแผนใหม่ การวางแผนการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและปริมาณตรงกับความต้องการของตลาด

3.2.5 ส่งเสริมให้กลุ่มสตรีและเยาวชนสหกรณ์ ใช้เวลาว่างประกอบอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ให้ครัวเรือน

3.2.6 ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ วิธีการสหกรณ์ และสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ตลอดจนเป็นการฝึกฝนระบอบประชาธิปไตย

3.2.7 ส่งเสริมให้คนในชุมชนหรือสังคมมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3.2.8 มีการจัดเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนให้สมาชิกตามสัดส่วนของสมาชิกแต่ละคน ที่มีการดำเนินธุรกิจร่วมกับสหกรณ์

นอกจากนี้ ประดิษฐ มัชฌิมา (2555: 166-167) ยังได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสหกรณ์ต่อสมาชิก ประเทศชาติ ชุมชนและสังคม ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ สหกรณ์ช่วยส่งเสริมให้มีอาชีพ มีงานทำ มีรายได้ ส่งเสริมการออมทรัพย์ ให้กู้ยืมด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ จัดหาและให้บริการตามความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ ไม่เกิดการเอารัดเอาเปรียบ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและฐานะมั่นคง

ด้านการบริหารและการปกครอง สหกรณ์เป็นองค์การที่มีการบริหารจัดการโดยอิสระ พึ่งพาตนเอง แนวทางการดำเนินงานเป็นไปตามหลักประชาธิปไตย มีความเสมอภาคและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังช่วยเหลือและสนับสนุนรัฐในการส่งเสริมอาชีพ การศึกษา สาธารณสุข และแก้ปัญหาชุมชนและสังคม

ด้านสังคม สหกรณ์ให้การช่วยเหลือผู้ที่อ่อนแอ เดือนร้อน ยากไร้ มีการสร้างสวัสดิการสังคม สร้างบริการสาธารณะประโยชน์แก่ชุมชน พัฒนาการศึกษา สาธารณสุข อนามัยท้องถิ่น พัฒนาชุมชนและกิจการสังคม ปรับปรุงแก้ไขภาวะสิ่งแวดล้อม และร่วมแก้ไขความขัดแย้งในสังคม

ด้านศีลธรรม สหกรณ์ช่วยปลูกฝังคุณธรรม ศีลธรรม ส่งเสริมให้คนดีมีคุณธรรม เป็นผู้บริหารและผู้นำชุมชน สร้างสังคมกินดีอยู่ดีลดอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบ

ด้านการศึกษา สหกรณ์ช่วยส่งเสริมการศึกษา พัฒนาอาชีพ สร้างสวัสดิการเด็ก เยาวชน และสตรี

ด้านสันติภาพ สหกรณ์มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการศึกษา พัฒนาอาชีพ และสวัสดิการของสังคม โดยเปิดกว้างทั้งเชื้อชาติ ศาสนา ลัทธิการปกครอง เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าและสันติภาพให้แก่มวลมนุษย์โดยไร้พรมแดน

3.3 ประเภทของสหกรณ์

กฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2548 : 1-2) ได้กำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียนไว้ 7 ประเภท ดังนี้

1) สหกรณ์การเกษตร (Agricultural Cooperative)

2) สหกรณ์ประมง (Fishery Cooperative)

3) สหกรณ์นิคม (Land Settlement Cooperative)

4) สหกรณ์ร้านค้า (Consumer Cooperative)

5) สหกรณ์บริการ (Service Cooperative)

6) สหกรณ์ออมทรัพย์ (Thrift and Credit Cooperative)

7) สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน (Credit Union Cooperative)

นภมณี เตพละกุล (2552, 9-8 ถึง 9-9) กล่าวว่าสหกรณ์ในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ สหกรณ์ในภาคการเกษตรและสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ดังนี้

1) สหกรณ์ในภาคการเกษตร

(1) สหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์หลักเกี่ยวกับการจัดหาวัสดุทางการเกษตรมาจำหน่ายให้แก่สมาชิก การจัดหาตลาดจำหน่ายผลิตผลของสมาชิก การรับฝากเงินและให้สินเชื่อ และการส่งเสริมความรู้ด้านเกษตร

(2) สหกรณ์นิคม มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อจัดหาที่ดินมาจัดสรรให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประกอบอาชีพทางการเกษตร

(3) สหกรณ์ประมง มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรวบรวมสัตว์น้ำหรือผลิตภัณฑ์จากสัตว์น้ำมาขายหรือแปรรูปออกขาย จัดหาวัสดุอุปกรณ์และสิ่งของที่จำเป็นมาจำหน่ายให้สมาชิก การรับฝากเงินและให้สินเชื่อแก่สมาชิก และส่งเสริมความรู้ด้านการประมง

2) สหกรณ์นอกภาคการเกษตร

(1) สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสหกรณ์ประเภทที่มีสมาชิกประกอบด้วยคนมีรายได้ประจำและทำงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือคนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกันประกอบอาชีพหลากหลาย แต่รวมกันเป็นสหกรณ์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์แล้วให้กู้ยืมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในหมู่พวกสมาชิกด้วยกัน

(2) สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ที่จัดขึ้นในชุมชนที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีอาชีพหลากหลาย แต่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในชุมชนเดียวกัน

(3) สหกรณ์ร้านค้า มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อจัดหาสินค้าและบริการมาจำหน่ายให้กับสมาชิกและบุคคลทั่วไป

(4) สหกรณ์บริการ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือสมาชิกซึ่งประกอบอาชีพด้านการบริการที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ หรือมีความต้องการด้านสาธารณูปโภค เช่น สหกรณ์เดินรถ สหกรณ์บริการน้ำประปา เป็นต้น

3.4 การดำเนินงานของสหกรณ์

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 46 กำหนดว่า การดำเนินงานของสหกรณ์ ก็เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้สหกรณ์มีอำนาจกระทำการ ดังต่อไปนี้ได้

1) ดำเนินธุรกิจ การผลิต การค้า การบริการ และอุตสาหกรรมเพื่อประโยชน์ของสมาชิก

2) ให้สวัสดิการหรือการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

3) ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

4) ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศหรือบุคคลอื่นใด

5) รับฝากเงินประเภทออมทรัพย์หรือประเภทประจำจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่นหรือสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ซึ่งสมาชิกของสมาคมนั้นไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์ผู้รับฝากเงิน ทั้งนี้ ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความรับผิดชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

6) ให้กู้ ให้สินเชื่อ ให้ยืม ให้เช่า ให้เช่าซื้อ โอน รับจำนองหรือจำนำ ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

7) จัดให้ได้มา ซื้อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิทธิ ครอบครอง กู้ ยืม เช่า เช่าซื้อ รับโอนสิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สิน

8) ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

9) ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวข้องหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

3.5 ธุรกิจของสหกรณ์การเกษตร

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรา 33 กำหนดว่า “สหกรณ์ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของบรรดาสมาชิก โดยวิธีการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ ” แปลความได้ว่า สหกรณ์ต้องดำเนินกิจการเพื่อให้มวลสมาชิกได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจ “จากการทำธุรกิจกับสหกรณ์” สามารถจำแนกผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของสมาชิกในระบบสหกรณ์ได้ 2 ลักษณะ คือ

3.5.1 ประโยชน์จากการลดรายจ่าย

ธุรกิจการให้เงินกู้ สหกรณ์คิดดอกเบี้ยเงินกู้กับสมาชิกในระดับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า หรือเทียบเท่าอัตราที่สถาบันการเงินคิดจากประชาชน

ธุรกิจขายสินค้า/บริการ ขายสินค้าหรือให้บริการแก่สมาชิกในอัตราที่ต่ำกว่า หรือเทียบเท่าอัตราทั่วไป

ซึ่งทั้ง 2 ธุรกิจนี้ เมื่อสิ้นปีบัญชี และสหกรณ์มีกำไรสหกรณ์จะมีเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกทำไว้กับสหกรณ์

3.5.2 ประโยชน์จากการเพิ่มรายได้

ธุรกิจรวบรวมผลิตผลจากสมาชิก เพื่อช่วยจัดการปัญหาการตลาดให้กับสมาชิก และการรวมกันขายยังช่วยเพิ่มอำนาจในการต่อรองให้สูงขึ้น ทำให้สหกรณ์จะสามารถรับซื้อผลิตผลจากสมาชิกได้ในราคาที่สูงกว่าราคาที่พ่อค้าคนกลางรับซื้อจากเกษตรกร

เชาว์ โรจนแสง (2552: 8-6 ถึง 8-7) กล่าวถึงการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์การเกษตร ดังนี้

สหกรณ์การเกษตร มีสมาชิกเป็นผู้มีอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งมีวิวัฒนาการมาจากสหกรณ์ประเภทหาทุนรวมกับสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับสหกรณ์การเกษตรในท้องถิ่นเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมวงจรการประกอบอาชีพและการดำรงชีพของสมาชิก โดยมีการดำเนินธุรกิจในลักษณะดังต่อไปนี้

1) ธุรกิจสินเชื่อ เป็นธุรกิจจัดหาทุนมาให้สมาชิกกู้ยืม โดยการระดมเงินทุนจากสมาชิกสหกรณ์ทั้งรูปเงินรับฝาก การถือหุ้นเพิ่ม และการหาแหล่งเงินกู้จากภายนอก เพื่อนำมาดำเนินการให้เป็นไปตามความต้องการของสมาชิก

2) ธุรกิจการซื้อ เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหาปัจจัยการผลิต เช่น ปุ๋ย พันธุ์พืช ยาปราบศัตรูพืช เครื่องมือการเกษตร เพื่อเพิ่มผลผลิตของสมาชิก รวมทั้งสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตมาบริการแก่สมาชิก

3) ธุรกิจการขาย เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการรวบรวมผลผลิตของสมาชิกมาจัดการจำหน่ายหรือแปรรูปออกจำหน่าย เพื่อช่วยสนับสนุนให้สมาชิกขายผลผลิตได้ราคาดี ทั้งนี้ผู้ผลิตหรือสมาชิกสหกรณ์ต้องผลิตสินค้าเกษตรกรรมหรือสินค้าเกษตรแปรรูปให้ตรงกับความต้องการตลาด เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคและทำให้ขายได้ราคาสูงตามที่ต้องการ

3.6 แนวคิดเกี่ยวกับขนาดสหกรณ์

3.6.1 เกณฑ์การจัดขนาดสหกรณ์ (ที่มา ข้อมูลและอัตราส่วนสำคัญของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเฉลี่ยปี 2554 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์)

ตารางที่ 2.2 ตัวแปรในการวิเคราะห์ขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

ตัวแปรในการวิเคราะห์ขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร					
ทุนดำเนินงาน		**รายได้ธุรกิจหลัก**		**สมาชิก**	
ช่วงข้อมูล (หน่วย : บาท)	**คะแนน (1)**	**ช่วงข้อมูล (หน่วย : บาท)**	**คะแนน (2)**	**ช่วงข้อมูล (หน่วย : คน)**	**คะแนน (3)**
0	0	0	0	0	
>0 - 6,000	1	>0 - 5,000	1	1 - 28	1
>6,000 - 30,000	2	>5,000 - 23,000	2	29 - 55	2
>30,000 - 145,000	3	>23,000 - 107,000	3	56 - 108	3
>145,000 - 706,000	4	>107,000 - 500,000	4	109 - 213	4
>706,000 - 3,440,000	5	>500,000 - 2,324,000	5	214 - 420	5
>3,440,000 - 16,770,000	6	>2,324,000 - 10,807,000	6	421 - 828	6
>16,770,000 - 81,760,000	7	>10,807,000 - 50,262,000	7	829 - 1,633	7
>81,760,000	8	>50,262,000	8	>1,633	8

ตารางที่ 2.3 เกณฑ์คะแนนรวม 3 ตัวแปร ชี้วัดขนาดสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

คะแนนรวม 3 ตัวแปร ชี้วัดขนาดสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	
ช่วงคะแนน (1) + (2) + (3)	**ขนาดสหกรณ์**
1 – 6	เล็ก
7 – 12	กลาง
13 – 18	ใหญ่
19 – 24	ใหญ่มาก

หมายเหตุ การใช้เกณฑ์การจัดขนาดสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

- ผู้ใช้พิจารณาว่าสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรที่ต้องการวัดขนาดนั้น มีช่วงทุนดำเนินงาน รายได้ธุรกิจหลัก และจำนวนสมาชิกอยู่ในช่วงใด แล้วทำการให้คะแนนในแต่ละรายการ

- หาคะแนนรวมของทั้ง 3 รายการ แล้วพิจารณาว่าคะแนนรวมตกอยู่ในช่วงของสหกรณ์ขนาดใด ก็จะทราบขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรนั้นๆ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2548: 7) “การจัดขนาดของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรนับว่ามีความจำเป็นเพื่อให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มสมรรถนะทางการแข่งขันให้กับสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรโดยการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง โดยการแร่งการเติบโตด้วยการจัดหาทุนดำเนินงาน สร้างรายได้ ธุรกิจหลัก และระดมสร้างมวลสมาชิกให้เพิ่มขึ้นอีก อีกทั้งเป็นเครื่องมือให้กับผู้บริหารในการคัดเลือกสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนได้ตรงเป้าหมายต่อไป”

3.6.2 สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

จากรายงานผลการจัดระดับความยากในการสอบบัญชีของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดอ่างทอง พบว่า สหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ในปีบัญชี พ.ศ. 2555 พบว่า มีจำนวน 9 สหกรณ์ ได้แก่

1) สหกรณ์การเกษตรไชโย จำกัด อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

2) สหกรณ์การเกษตรป่าโมก จำกัด อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

3) สหกรณ์การเกษตรผู้เลี้ยงและค้าสัตว์อ่างทอง จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

4) สหกรณ์การเกษตรโพธิ์ทอ จำกัด อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

5) สหกรณ์การเกษตรเมืองอ่างทอง จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

6) สหกรณ์การเกษตรวิเศษชัยชาญ จำกัด อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

7) สหกรณ์การเกษตรสามโก้ จำกัด อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง

8) สหกรณ์การเกษตรแสวงหา จำกัด อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

9) สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส.อ่างทอง จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง

เนื่องจากสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส.อ่างทอง จำกัด ไม่ได้ดำเนินธุรกิจสินเชื่อ เพราะว่าสมาชิกสามารถใช้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้โดยตรงอยู่แล้ว ผู้ศึกษาจึงกำหนดศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อเท่านั้น ดังนั้นจึงมีสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจำนวน 8 สหกรณ์

4. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

4.1 ความหมายและความสำคัญของสินเชื่อ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายของคำว่า “สินเชื่อ คือ เงินที่ให้เป็นหนี้ไว้ด้วยความเชื่อ”

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (2552: 1) กล่าวว่า “ในทางเศรษฐศาสตร์ สินเชื่อ (Credit) หมายถึง ความเชื่อถือซึ่งทำให้บุคคลฝ่ายหนึ่งยอมมอบของ (goods) หรือบริการ (service) หรือเงินจำนวนหนึ่งให้เพื่อประโยชน์ของบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ลักษณะสำคัญองสินเชื่อคือของหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งในปัจจุบันแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่มีค่าเท่ากันในอนาคต อีกนัยหนึ่งคือมีการให้เวลาในการชำระหนี้”

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2549) กล่าวว่า “สินเชื่อ หมายถึง อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจอยู่ในรูปของสินค้าและบริการหรืออยู่ในรูปของเงินก็ได้ เช่น การขอยืมข้าวสารจากเพื่อนบ้านมาบริโภคและหามาคืนในภายหลัง หรือการได้รับสินเชื่อเป็นเงินสดหรือบัญชีกระแสรายวันจากธนาคารพาณิชย์โดยมีข้อตกลงที่จะชำระคืนในอนาคตตามที่ตกลงกัน เป็นต้น”

ภิเษก ชัยนิรันดร์(2553: 13 - 16) กล่าวถึงความสำคัญของสินเชื่อว่า สินเชื่อมีความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้ ความสำคัญต่อผู้บริโภคหรือผู้ขอสินเชื่อ ในแง่ช่วยตอบสนองความต้องการบริโภคสินค้าหรือบริการที่ผู้ขอสินเชื่อไม่มีกำลังทรัพย์เพียงพอในการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น โดยสถาบันการเงินจะให้ผู้บริโภค หรือผู้ขอกู้ยืมไปใช้ก่อน แล้วทำสัญญาว่าจะชำระคืน

ในอนาคตตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้แก่กัน ความสำคัญต่อกิจการในส่วนของสินเชื่อของสถาบันการเงิน เมื่อกิจการเจริญเติบโตต้องมีการลงทุนเพื่อขยายกิจการ โดยเงินทุนที่ต้องการลงทุนอาจมาจากส่วนของเจ้าของและส่วนที่เป็นหนี้ เพื่อสภาพคล่อง ประโยชน์ในการลดหย่อนภาษี แต่หากองค์การจำเป็นต้องขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินต้องคำนึงถึงโครงสร้างเงินทุนด้วย และความสำคัญต่อกิจการในส่วนของสินเชื่อเพื่อการค้า การขายเชื่อเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการขายรูปแบบหนึ่งเพราะอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า แต่องค์การต้องมีมาตรการมนการพิจารณาให้สินเชื่อและการจัดเก็บหนี้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดโอกาสหนี้สูญ สินเชื่อการค้าถือเป็นแหล่งเงินทุนระยะสั้นที่สำคัญ

4.2 ประเภทของสินเชื่อ (ดารณี พุทธวิบูลย์, 2553: 15)

การจำแนกประเภทสินเชื่อมีหลายลักษณะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าผู้จำแนกต้องการเน้นเรื่องใด ต้องการใช้ประโยชน์อย่างไร ซึ่งโดยทั่วไปการจำแนกประเภทมักจะมีสิ่งที่ต้องคำนึงถึง 3 ประการ คือ

1) วัตถุประสงค์ของการของสินเชื่อ โดยทั่วไปการจำแนกประเภทสินเชื่อจะใช้ชื่อตามวัตถุประสงค์การกู้ยืม เช่น สินเชื่อเพื่อการบริโภค สินเชื่อเพื่อการค้า สินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นต้น

2) ระยะเวลาในการชำระคืนสินเชื่อ โดยทั่วไปแบ่งได้ 4 ประเภท ดังนี้

สินเชื่อประเภทเผื่อเรียก (Call or Demand Credit) สินเชื่อประเภทนี้ต้องชำระทันทีเมื่อผู้ให้กู้เรียกร้องให้ชำระ แต่ในทางปฏิบัติมักแจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าเพื่อจะได้เตรียมการทัน

สินเชื่อระยะสั้น (Short Term Credit) สินเชื่อที่ต้องชำระคืนภายใน 1 ปี

สินเชื่อระยะปานกลาง (Intermediate Term Credit) สินเชื่อที่ต้องชำระคืนภายใน 1-3 ปี ตามที่ได้ตกลงกันไว้

สินเชื่อระยะยาว (Long-Term Credit) สินเชื่อที่ต้องชำระคืนตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

3) การมีหลักประกัน สินเชื่อมีได้ทั้งแบบมีประกันและไม่มีประกันโดยแบบมีหลักประกันจะเป็นหลักทรัพย์และหรือบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ กรณีไม่มีหลักประกันผู้ขอสินเชื่อต้องมีความน่าเชื่อถือมากพอจนเป็นที่ยอมรับของผู้ให้กู้ แต่ในทางปฏิบัติมักมีหลักประกัน

4.3 ร่างระเบียบสหกรณ์การเกษตรว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ออนไลน์) กำหนดร่างระเบียบสหกรณ์การเกษตรว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์……..……จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ พ.ศ……”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่…….…… พ.ศ……..เป็นต้นไป

ข้อ 3 การให้เงินกู้ สหกรณ์ให้เงินกู้เฉพาะสมาชิกเท่านั้น

ข้อ 4 วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน สมาชิกอาจกู้เงินจากสหกรณ์ได้แต่โดยเฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

(1) **เงินกู้ระยะสั้น** ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินงานในการเกษตรตามแผนงานผลิตสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น

(ก) ค่าพันธุ์พืช ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืชและโรคพืช อาหารสัตว์ วัสดุการเกษตรอย่างอื่น ค่าเครื่องมือ ค่าซ่อมแซม ค่าซื้อปศุสัตว์ หรือสัตว์ปีกหรือสัตว์น้ำ เพื่อเลี้ยงขายและค่าจ้างเกี่ยวกับการเกษตร

(ข) ค่าใช้จ่ายในการเตรียมเพื่อขาย แปรรูป และขายผลิตผลการเกษตรซึ่งผู้กู้ผลิตขึ้น

(ค) ค่าเช่าเกี่ยวกับการเกษตรเฉพาะที่ต้องชำระด้วยเงินสด

(ง) ค่าภาษีอากรเกี่ยวกับการเกษตร

(จ) ค่าบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการเกษตร

(ฉ) ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนตามที่จำเป็น

(ช) ซื้อสัตว์ใช้งานสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ ซึ่งสมาชิกผู้กู้ประสงค์จะขายสัตว์นั้นส่งชำระหนี้ภายในระยะเวลาไม่เกิน ข้อ 6 วรรคแรก

(2) **เงินกู้ระยะปานกลาง** ได้แก่ เงินกู้เพื่อการลงทุนตามแผนการใช้เงินในสินทรัพย์การเกษตร ซึ่งโดยปกติใช้ประโยชน์ได้เกินกว่าฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น

(ก) บุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน หรือซื้อที่ดินการเกษตร

(ข) สร้างหรือปรับปรุงแหล่งน้ำ คันคูน้ำ ประตูกักน้ำ และงานปรับปรุงที่ดินอย่างอื่น

(ค) ทำสวน

(ง) วางรูปประกอบการเกษตรขึ้นใหม่เพื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น

(จ) ซื้อสัตว์ใช้งาน ซื้อหรือสร้าง หรือปรับปรุงเครื่องมือขนาดใหญ่ เครื่องสูบน้ำ เครื่องจักรกล อุปกรณ์การขนส่งและอุปกรณ์อื่น ๆ เกี่ยวกับการเกษตร

(ฉ) ซื้อ หรือสร้าง หรือปรับปรุงบ้าน โรงเรือน และสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ เกี่ยวกับการเกษตร

(ช) ลงทุนในการเลี้ยงปศุสัตว์ สัตว์ปีก หรือสัตว์น้ำ และลงทุนในกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเกษตร

(ซ) ชำระหนี้สินเดิมเกี่ยวกับการเกษตร

สมาชิกผู้กู้ต้องใช้เงินกู้ให้ตรงวัตถุประสงค์ที่ได้สัญญาไว้

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการดำเนินการ ประธานกลุ่ม ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ที่เกี่ยวกับเงินกู้เป็นธุระกวดขันให้สมาชิกผู้กู้ส่งเงินชำระหนี้รายปีต่อสหกรณ์ให้ครบจำนวนตามสัญญา

ข้อ 5 จำนวนขั้นสูงของเงินกู้ จำนวนขั้นสูงของเงินกู้ จำนวนเงินกู้ระยะสั้นแต่ละรายที่ให้แก่สมาชิกคนหนึ่งๆ นั้นสุดแต่คณะกรรมการดำเนินการกำหนดตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงความต้องการเงินกู้ตามแผนงานผลิตและการชำระหนี้เงินกู้รายก่อนๆ ของผู้กู้ แต่ต้องไม่เกินร้อยละหกสิบแห่งราคาประเมินของผลิตผลเฉพาะส่วนเพื่อขายซึ่งผลิตด้วยเงินกู้นั้น ในกรณีที่ผู้กู้เงินกู้ระยะสั้นรายก่อนค้างชำระอยู่โดยได้รับผ่อนเวลาชำระหนี้ จำนวนเงินกู้รายใหม่ เมื่อบวกด้วยส่วนที่ค้างชำระของเงินกู้รายก่อน ต้องไม่เกินอัตราร้อยละหกสิบดังกล่าว ในกรณีประสบภัยธรรมชาติหรือภัยพิบัติร้ายแรงต้องไม่เกินอัตราร้อยละแปดสิบแห่งราคาประเมินของผลิตผลเฉพาะส่วนเพื่อขาย

การประเมินราคาผลิตผลดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ให้คำนวณตามที่คณะกรรมการดำเนินการได้คะเนราคาต่อหน่วยไว้ล่วงหน้า

จำนวนเงินกู้ระยะปานกลางแต่ละรายที่ให้แก่สมาชิกคนหนึ่ง ๆ นั้น สุดแต่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณากำหนดตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงความต้องการเงินกู้ตามแผนงานผลิตรายได้ความสามารถชำระหนี้และการชำระหนี้เงินกู้รายก่อน ๆ ของสมาชิกนั้น

อย่างไรก็ตาม จำนวนขั้นสูงของเงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะปานกลางรวมทุกรายของสมาชิกคนหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่งจะเกิน 150,000 บาท ไม่ได้

ข้อ 6 ระยะเวลาแห่งเงินกู้ เงินกู้ระยะสั้นนั้นให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณากำหนดให้สมาชิก ผู้กู้ชำระคืนต้นเงินและดอกเบี้ยให้เสร็จภายในเวลาที่ขายผลิตผลด้วยเงินกู้นั้นได้จำนวนมาก โดยปกติต้องไม่เกินสิบสองเดือน เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลพิเศษให้กำหนดได้ไม่เกินสิบแปดเดือน ทั้งนี้ นับแต่วันทำหนังสือกู้หรือหลักฐานการกู้

เงินกู้ระยะปานกลางนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณากำหนดให้สมาชิกผู้กู้ชำระคืนต้นเงินและดอกเบี้ยเป็นงวดๆ โดยคำนึงถึงอายุการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ที่ใช้เงินกู้ จำนวนเงินกู้ รายได้และความสามารถชำระหนี้ของสมาชิกผู้กู้ โดยปกติให้ชำระคืนเสร็จภายในสามปี เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลพิเศษ อาจให้เวลาไม่เกินห้าปี ทั้งนี้ นับแต่วันทำหนังสือกู้หรือหลักฐานการกู้

อนึ่ง ภายใต้ระเบียบข้อ 13 การชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดนั้น ไม่ว่าจะชำระเต็มจำนวนหรือบางส่วนก็ตาม สมาชิกผู้กู้ย่อมกระทำได้เสมอ และสหกรณ์ย่อมไม่คิดดอกเบี้ยสำหรับจำนวนต้นเงินที่ได้รับคืนนั้นต่อไปอีก

ข้อ 7 หลักประกันเงินกู้ การกู้เงินตามระเบียบนี้ให้มีหลักประกันตามที่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณากำหนด แต่อย่างน้อยต้องมีหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้อื่นจำนองเป็นหลักประกัน โดยคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเป็นที่น่าพอใจว่าอสังหาริมทรัพย์นั้นมีราคาตลาดตามที่สหกรณ์ประเมิน ไม่น้อยกว่าสองเท่าของจำนวนเงินกู้ส่วนที่ไม่มีหลักประกันตาม (2) หรือ (3) หรือ (4)

การจำนองนั้น ให้ระบุจำนวนเงินขั้นสูงเต็มราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์หรือในกรณีที่ราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์เกินสามแสนบาท จะระบุจำนวนเงินขั้นสูงไว้เพียงสามแสนบาทก็ได้ การจำนองดังกล่าวใช้เป็นประกันการชำระหนี้สินทั้งหลายของสมาชิกซึ่งมีอยู่หรือจะพึงมีในเวลาหนึ่งเวลาใดต่อสหกรณ์

เมื่อสมาชิกชำระหนี้สินทุกรายของตนต่อสหกรณ์แล้ว และไม่ประสงค์กู้เงินโดยจำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นประกันต่อไปอีก ผู้จำนองจะถอนจำนองในส่วนที่ประกันหนี้ของสมาชิกนั้นได้ เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าเป็นการถูกต้องตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว สหกรณ์จึงอนุญาตให้ถอนจำนองได้

ในการพิจารณาถอนจำนองตามความในวรรคสาม สหกรณ์จะต้องมีหนังสือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ทราบเพื่อเข้าร่วมประชุมด้วยทุกครั้ง

(2) สำหรับเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก ซึ่งจะทำให้สมาชิกผู้กู้แต่ละคนเป็นหนี้เงินกู้เช่นนั้นต่อสหกรณ์โดยจำนวนต้นเงินไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนดซึ่งต้องไม่สูงกว่า 30,000 บาท ถ้าสมาชิกผู้ขอกู้ไม่ประสงค์จะใช้หลักประกันตาม (1) หรือ (3) หรือ (4) ให้สมาชิกในกลุ่มเดียวกันทุกคนซึ่งกู้เงินดังกล่าวในฤดูกาลผลิตหนึ่งๆ ทำหนังสือรับรองต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ ผูกพันตนร่วมกันว่าในเมื่อผู้กู้คนใดในบรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันนั้นไม่ชำระหนี้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลักประจำฤดูการผลิตนั้นให้เสร็จตามกำหนด บรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันมีความรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมเพื่อชำระหนี้ดังกล่าวต่อสหกรณ์จน เสร็จสิ้น สหกรณ์จะเรียกชำระหนี้จากผู้กู้คนใดในบรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันนั้นโดยสิ้นเชิงหรือบางส่วนตามแต่จะเลือกได้ บรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันยังคงผูกพันอยู่จนกว่าหนี้เงินกู้ดังกล่าวจะชำระเสร็จสิ้น ในกรณีสมาชิกกู้เงินจากเงินทุนปกติของสหกรณ์ และจากกองทุนพิเศษ

ส่งเสริมการเกษตรด้วย ให้ขยายจำกัดไม่สูงกว่า 30,000 บาท ตามวรรคก่อนเป็นไม่สูงกว่า 33,000 บาท

(3) สำหรับการกู้เงินทุกประเภท ซึ่งทำให้ผู้กู้เป็นหนี้เงินกู้เช่นนั้นต่อสหกรณ์โดยจำนวนต้นเงินรวมทั้งสิ้นไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด ซึ่งต้องไม่สูงกว่า 30,000บาท ถ้าผู้กู้ไม่มีหลักประกันตาม (1) หรือ (2) หรือ (4) ผู้กู้ต้องจัดให้มีสมาชิกซึ่งคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควรแล้วเป็นผู้ค้ำประกันอย่างน้อยสองคน ในจำนวนผู้ค้ำประกันสำหรับเงินกู้แต่ละรายนั้นอย่างน้อยคนหนึ่งต้องมีอสังหาริมทรัพย์ของตนเองตามสมควร

ในกรณีสมาชิกกู้เงินจากเงินทุนปกติของสหกรณ์ และจากกองทุนพิเศษส่งเสริมการเกษตรด้วย ให้ขยายจำกัดไม่สูงกว่า 30,000 บาท ตามวรรคก่อนเป็นไม่สูงกว่า 33,000 บาท

(4) ภายใต้ระเบียบข้อ 6 สำหรับเงินกู้ระยะสั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตตามชนิดของผลิตผล ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการกำหนดให้สหกรณ์รวบรวมจัดการขายซึ่งทำให้สมาชิกผู้กู้เป็นหนี้เงินกู้เพื่อการนั้นต่อสหกรณ์ โดยจำนวนต้นเงินต้องไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนดและสมาชิกผู้กู้มีสัญญาส่งผลิตผลนั้นต่อสหกรณ์ ถ้าผู้กู้ไม่มีหลักประกันตาม (1) หรือ (2) หรือ (3) ผู้กู้ต้องจัดให้มีสมาชิกอย่างน้อยสองคน ซึ่งมีสัญญาส่งผลิตผลชนิดเดียวกันกับผู้กู้มูลค่ารวมกันอย่างน้อยต้องเท่ากับของผู้กู้ และคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควรแล้วเป็นผู้ค้ำประกัน

สมาชิกผู้ค้ำประกันต้องทำหนังสือค้ำประกันหรือหลักฐานการค้ำประกันให้ไว้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนด

สมาชิกคนหนึ่งจะเป็นผู้ค้ำประกันหนี้เงินกู้สำหรับผู้กู้มากกว่าสองคนในเวลาเดียวกันไม่ได้

สมาชิกคนหนึ่งจะเป็นผู้ค้ำประกันหนี้เงินกู้สำหรับผู้กู้มากกว่าสองคนในเวลาเดียวกันไม่ได้

เมื่อผู้ค้ำประกันตายหรือลาออกจากสหกรณ์โดยเหตุอื่นหรือมีเหตุซึ่งคณะกรรมการดำเนินการไม่ไว้วางใจ คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจให้ผู้กู้จัดสมาชิกอื่น ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนพิจารณาเห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้ำประกันแทนคนเดิมให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด

การที่สมาชิกผู้ค้ำประกันออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใดๆ ไม่เป็นเหตุให้ผู้นั้นหลุดพ้นจากการ ค้ำประกันจนกว่าผู้กู้ได้จัดสมาชิกอื่นซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนพิจารณาเห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้ำประกันแทน

ข้อ 8 การควบคุมหลักประกัน

(1) ให้คณะกรรมการดำเนินการและผู้จัดการตรวจสอบ เงินกู้ทุกรายให้มีหลักประกันตามที่ระเบียบกำหนดไว้ และเมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่อง ผู้กู้ต้องจัดการแก้ไขข้อบกพร่องให้คืนดีภายในเวลาที่กำหนด

(2) สหกรณ์มีอำนาจเรียกให้สมาชิกผู้กู้มอบหนังสือสำคัญสำหรับที่ดิน หนังสือสำคัญสำหรับสัตว์พาหนะ และหนังสือสำคัญสำหรับทรัพย์สินอย่างอื่นบรรดามีไว้แก่สหกรณ์จนกว่าจะได้ชำระหนี้ทุกรายของตนเสร็จ

ข้อ 9 วิธีให้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก

(1) คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจกำหนดว่า การกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินงานเกษตรที่มีลักษณะการผลิตอย่างเดียวกันและโดยปกติเริ่มลงมือในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน สำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่งในบรรดาสมาชิกและเกษตรกรทั่วไปเป็นเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก

(2) เมื่อใกล้จะถึงหรือในระหว่างฤดูกาลผลิต สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลักต้องเสนอแผนงานผลิตและคำขอกู้ตามแบบที่กำหนดไว้ถึงคณะกรรมการดำเนินการโดยผ่านประธานกลุ่มซึ่งตนสังกัด

(3) ให้ประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่มนัดเรียกประชุมกลุ่ม เพื่อพิจารณาแผนงานผลิตและคำขอกู้แต่ละรายและกำหนดวงเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลักของสมาชิก โดยในทางปฏิบัติต้องมอบให้ประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่มหรือกรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์หรือพนักงาน ธ.ก.ส. สอบสวนข้อมูลและรายละเอียดตามแผนงานผลิตและ คำขอกู้ ยังที่ประชุมกลุ่มหรือไร่นาหรือบ้านเรือนของสมาชิกผู้กู้ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเภทผลิตผล เนื้อที่เพาะปลูกซึ่งจะใช้เงินกู้นั้น ผลที่ได้ต่อไร่ตามปกติ ผลทั้งหมดที่คาดจะได้ ส่วนที่หักเป็นค่าเช่าใช้ในครัวเรือนทำพันธุ์และใช้ในทางอื่นๆ ผลิตผลส่วนเพื่อขาย ราคาต่อหน่วยที่คาดจะได้และราคาประเมินของผลิตผลส่วนเพื่อขาย ผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ส่วนที่ส่งมอบต่อสหกรณ์เพื่อชำระหนี้เงินกู้ (รวมทั้งดอกเบี้ย) (ในกรณีสหกรณ์ดำเนินธุรกิจในด้านการรวบรวมผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก) ตลอดจนสอบสวนจำนวนเงินทุนทั้งหมดที่ต้องการเพื่องานนั้นทั้งจำนวนเงินทุนของผู้ขอกู้เองที่จะนำมาใช้ รายการที่ต้องการเงินกู้และกำหนดการจ่ายเงินกู้แก่ผู้ขอกู้ กำหนดชำระคืนเสร็จ และการชำระหนี้เงินกู้ รายก่อนๆ ของผู้กู้นั้น ในกรณีผู้ขอกู้เลือกใช้การจำนองอสังหาริมทรัพย์หรือการค้ำประกัน ก็ให้สอบสวนรายละเอียดแห่งทรัพย์สินที่เสนอเป็นประกัน หรือสอบสวนฐานะทั่วไปของสมาชิกซึ่งเสนอเข้าค้ำประกันด้วยและเมื่อที่ประชุมกลุ่มได้ตรวจสอบและรับรองรายการต่างๆ แล้ว จึงเสนอแนะวงเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลักของสมาชิกผู้ขอกู้แต่ละคนจากกลุ่มนั้นๆ ต่อคณะกรรมการดำเนินการ

(4) สมาชิกผู้ขอกู้ต้องทำหนังสือกู้ตามแบบที่กำหนดไว้เสนอต่อสหกรณ์พร้อมกับแผนงานผลิตและ คำขอกู้ อนึ่ง สมาชิกผู้ขอกู้ทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม ต้องทำหนังสือรับรองต่อสหกรณ์ตามความในข้อ 7(2) เสนอไปพร้อมกันด้วย

(5) เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควร ก็จะอนุญาตให้สมาชิกผู้ขอกู้ถือใช้หนังสือกู้ได้ โดยกำหนดวงเงินกู้และกำหนดชำระคืนเสร็จไว้ด้วย

(6) เมื่อคณะกรรมการดำเนินการอนุญาตให้ถือใช้หนังสือกู้ได้แล้วสมาชิกผู้กู้จึงเบิกรับเงินกู้ได้ ทั้งนี้โดยสหกรณ์จะจ่ายเงินกู้แก่สมาชิกผู้กู้เป็นงวดๆ ตามจำนวนและในเวลาที่ต้องการใช้จ่ายดำเนินงาน โดยรวมต้นเงินไม่เกินวงเงินที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนดไว้ในการเบิกรับเงินกู้ ผู้กู้ต้องทำหลักฐานการรับเงินกู้ให้ไว้ทุกครั้ง สหกรณ์ย่อมคิดดอกเบี้ยตามจำนวนต้นเงินที่เบิกรับไปจริงเท่านั้น

อนึ่ง หากวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินของสมาชิกเป็นไปเพื่อจัดซื้อวัสดุการเกษตรเครื่องอุปโภคบริโภคหรือสินค้าอย่างอื่นที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจอยู่ สมาชิกผู้กู้เงินจะได้รับเงินกู้จากสหกรณ์ในรูปของสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภค หรือวัสดุการเกษตรนั้นๆ แทนการรับในรูปของเงินสด

ข้อ 10 วิธีให้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการอื่นและเงินกู้ระยะปานกลาง

(1) สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินระยะสั้น เพื่อการอื่นนอกจากผลิตผลหลัก หรือระยะปานกลางต้องแจ้งความจำนงขอกู้ต่อสหกรณ์เพื่อลงบันทึกไว้ การขอกู้รายที่ปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ซึ่งสหกรณ์ พึงพิจารณานั้น สหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์หรือพนักงาน ธ.ก.ส. เพื่อแนะนำสมาชิกทำแผนงานผลิตหรือแผนการใช้เงินทุนและคำขอกู้ตามแบบที่สหกรณ์กำหนดไว้ให้ถูกต้องตามสมควร และให้ผู้สอบสวนทำรายการประกอบคำขอกู้ด้วย

การสอบสวนดังกล่าวรวมทั้งรายการต่างๆ ตามที่จำเป็น เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับแผนงานผลิตหรือความมุ่งหมายที่ต้องการเงินทุน จำนวนเงินทุนทั้งหมดที่ต้องการเพื่องานนั้น จำนวนเงินทุนของสมาชิกผู้ขอกู้เองที่จะนำมาใช้ รายการที่ต้องการเงินกู้และกำหนดจ่ายเงินกู้แก่ผู้ขอกู้ กำหนดชำระหนี้เงินกู้ และที่มาแห่งรายได้สำหรับชำระหนี้เงินกู้ รายละเอียดของทรัพย์สินที่จะใช้เงินกู้การชำระหนี้เงินกู้รายก่อนๆ ของผู้ขอกู้ ความสามารถและประสบการณ์ของ ผู้ขอกู้ที่จะดำเนินงานตามที่เสนอในแผนงานผลิตหรือแผนงานการใช้เงินทุนและคำขอกู้และข้อความอื่นๆ เกี่ยวกับการประกอบอาชีพและฐานะทั่วไปของผู้ขอกู้ตลอดจนฐานะทั่วไปของสมาชิกซึ่งเสนอเข้าค้ำประกัน หรือรายละเอียดแห่งทรัพย์สินที่เสนอเป็นประกัน ทั้งนี้ สมาชิกผู้ขอกู้และผู้เสนอค้ำประกัน ตลอดจนผู้เสนอจำนองทรัพย์สินเป็นประกัน ต้องให้ข้อความจริงและร่วมมือ

(2) สมาชิกผู้ขอกู้ต้องทำหนังสือกู้ตามแบบที่กำหนดไว้เสนอต่อสหกรณ์พร้อมกับแผนงานผลิตหรือแผนการใช้เงินทุนและคำขอกู้ ถ้าการกู้เงินรายนั้นใช้การค้ำประกันตามข้อ 7(3) ก็ให้ผู้ค้ำประกัน ทำหนังสือค้ำประกันตามแบบที่สหกรณ์กำหนดไว้เสนอไปพร้อมกันด้วย

(3) ให้นำความในระเบียบข้อ 9 (6) และข้อ 11 มาใช้บังคับในเรื่องเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการอื่นและเงินกู้ระยะปานกลางโดยอนุโลม

ข้อ 11 การตรวจสอบการใช้เงินกู้

(1) สหกรณ์อาจมอบประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่มหรือกรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ หรือพนักงาน ธ.ก.ส. ตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิกผู้กู้ อนึ่ง กรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์หรือพนักงาน ธ.ก.ส. โดยร่วมมือกับเจ้าหน้าที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะให้คำแนะนำแก่สมาชิกผู้กู้เพื่อใช้วิธีปฏิบัติทางการเกษตรอันได้ผลดีขึ้น ทั้งนี้ เป็นหน้าที่ของสมาชิกผู้กู้ต้องร่วมมือและปฏิบัติตาม

(2) ในกรณีที่ปรากฏว่าสมาชิกผู้กู้นำเงินกู้ที่เบิกไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อใช้วิธีปฏิบัติทางเกษตรกรรมอันได้ผลดีขึ้นหรือภาวะแห่งการผลิตที่ใช้เงินกู้นั้น แสดงว่าจะได้ผล ไม่ดีหรือมีเหตุอื่นๆ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นว่าไม่สมควรให้เงินกู้เต็มวงเงินที่กำหนดไว้ คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจให้ลดหรือระงับการจ่ายเงินกู้งวดต่อ ๆ ไปสำหรับรายนั้นได้

ข้อ 12 ข้อผูกพันเกี่ยวกับการชำระหนี้ด้วยผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิกผู้กู้ สหกรณ์ที่ดำเนินธุรกิจในด้านการรวบรวมผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณากำหนดให้สมาชิกผู้กู้ชำระหนี้เงินกู้ด้วยผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของตนทางสหกรณ์นี้ตามข้อกำหนดในข้อ 13 ในปริมาณที่คุ้มกับเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ (รวมทั้งดอกเบี้ย) อันพึงชำระตามสัญญาไว้ โดยสหกรณ์คิดราคาผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิกเท่ากับราคาตลาดแห่งผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์นั้น ในเวลาและสถานที่ที่ส่งมอบให้แก่สหกรณ์ ทั้งนี้ เป็นหน้าที่ของสมาชิกผู้เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตาม

อนึ่ง เพื่อประโยชน์แก่การควบคุมเกี่ยวกับเงินกู้ กรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์หรือพนักงาน ธ.ก.ส. มีสิทธิเข้าสำรวจผลิตผลของสมาชิกผู้กู้ในนาไร่ ในลานในที่เก็บหรือที่อื่นๆ ในเวลาอันสมควรได้เสมอ และสมาชิกผู้เกี่ยวข้องต้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

ข้อ 13 การชำระหนี้เงินกู้ เมื่อใกล้ถึงกำหนดการชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ สหกรณ์จะออกหนังสือเตือนสมาชิกผู้กู้ และสหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่

สหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เข้าร่วมประชุมกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อซักซ้อมสมาชิกผู้กู้เรื่องจำนวนเงินและกำหนดเวลาซึ่งสมาชิกนั้นๆ จะต้องชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ พร้อมทั้งดอกเบี้ยหรือจำนวนผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ส่วนที่สำหรับชำระหนี้เงินกู้รวมทั้งดอกเบี้ยในกรณีที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจในด้านการรวบรวมผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ซึ่งจะต้องส่งชำระหนี้ต่อสหกรณ์ตามข้อ 12

ในกรณีจำเป็นสหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์หรือประธานกลุ่ม หรือเลขานุการกลุ่ม หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ออกไปทวงถามสมาชิกผู้กู้รายคนเพื่อให้ชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ พร้อมทั้งดอกเบี้ยต่อสหกรณ์หรือให้ส่งชำระหนี้เงินกู้ด้วยผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ต่อสหกรณ์ (ในกรณีที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจในด้านการรวบรวมผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก) เป็นหน้าที่ของสมาชิกผู้เกี่ยวข้องต้องอำนวยความสะดวกตามสมควรและปฏิบัติตาม

ในการชำระหนี้เงินกู้นั้น ให้สมาชิกผู้กู้มีหน้าที่ต้องจัดการชำระ ณ สำนักงานของสหกรณ์ หรือสถานที่ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการจะกำหนดเป็นคราว ๆ

ข้อ 14 การจัดสรรจำนวนเงินของสมาชิกเพื่อชำระหนี้เงินกู้ ในกรณีที่สมาชิกมีหนี้เงินกู้หลายราย ให้จัดสรรจำนวนเงินที่สมาชิกผู้กู้ชำระหนี้เงินกู้ให้เป็นไปตามกำหนดชำระหนี้เงินกู้ทุกรายของสมาชิกนั้น แต่ถ้าสมาชิกผู้กู้ไม่มีเงินเพียงพอที่จะชำระให้เป็นไปตามกำหนดได้ทุกราย หนี้เงินกู้รายใดถึงกำหนดชำระเสร็จก่อนที่ให้ชำระหนี้เงินกู้รายนั้นให้เป็นไปตามกำหนดก่อนที่จะชำระหนี้เงินกู้รายอื่น

ในการชำระหนี้เงินกู้แต่ละราย หลังจากจัดให้ค่าฤชาธรรมเนียมดอกเบี้ยก่อนแล้วจึงจะชำระต้นเงิน

ข้อ 15 ดอกเบี้ยเงินกู้ ให้สหกรณ์เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทในอัตราไม่เกินร้อยละ.... ต่อปี โดยคำนวณตามต้นเงินคงเหลือเป็นรายวัน ตั้งแต่วันถัดจากวันรับเงินกู้จนถึงวันชำระคืนเงินกู้เสร็จสิ้น

คณะกรรมการดำเนินการ อาจเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ได้ โดยจะประกาศอัตราดอกเบี้ยให้ทราบเป็นคราว ๆ ไป

ในกรณีที่สมาชิกผู้กู้ไม่ชำระคืนต้นเงินทั้งหมดหรือบางส่วนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือกู้เงินให้สหกรณ์เรียกค่าปรับสำหรับต้นเงินส่วนที่มิได้ชำระตามกำหนดนั้น ในอัตราร้อยละ 3 ต่อปี นอกเหนือจากอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ในวรรคแรก ทั้งนี้ โดยคำนวณเป็นรายวันนับตั้งแต่วันที่สมาชิกผู้กู้ผิดสัญญาเป็นต้นไป จนกว่าจะชำระคืนเงินกู้เสร็จสิ้น เว้นแต่สมาชิกผู้กู้ได้รับอนุญาตให้ผ่อนเวลาได้ตามข้อ 17

การชำระดอกเบี้ยเงินกู้นั้น ถึงกำหนดพร้อมกับการชำระคืนเงินกู้หรืองวดชำระหนี้

อนึ่ง ภายในสิ้นปีทางบัญชีสหกรณ์แต่ละปี ให้สมาชิกผู้กู้ชำระดอกเบี้ยเงินกู้ถึงสิ้นปีนั้นต่อสหกรณ์ด้วย

ข้อ 16 ในกรณีสหกรณ์ให้เงินกู้ระยะสั้น หรือระยะปานกลางแก่สมาชิกจากกองทุนพิเศษส่งเสริมการเกษตร ให้เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราร้อยละ.....ต่อปี โดยคำนวณตามต้นเงินคงเหลือเป็นรายวันตั้งแต่วันถัดจากวันรับเงินกู้จนถึงวันชำระคืนเงินกู้เสร็จสิ้น การชำระดอกเบี้ยให้เป็นไปตามข้อ 15 วรรคสอง วรรคสาม วรรคสี่

ข้อ 17 การผ่อนเวลา เมื่อสมาชิกผู้กู้รายใดมีหนี้เงินกู้ใกล้จะครบกำหนดชำระตามสัญญา แต่มีเหตุจำเป็นตามวรรคสองที่ไม่อาจจะชำระคืนเงินกู้ได้ตามสัญญา สมาชิกผู้กู้จะต้องติดต่อกับสหกรณ์เพื่อขอทำหนังสือสัญญาผ่อนเวลาต่อสหกรณ์ (ให้ใช้กรณีที่ไม่สามารถชำระเงินงวดชำระหนี้ด้วย) หากไม่ปฏิบัติ สมาชิกอาจจะหมดสิทธิที่จะขอผ่อนเวลา

ในกรณีที่คณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเป็นที่พอใจว่า สมาชิกผู้กู้ไม่สามารถจะชำระคืนเงินกู้ไม่ว่าประเภทใดๆ ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดไว้เพราะมีเหตุจำเป็นเนื่องจากประสบภัยธรรมชาติหรือภัยพิบัติร้ายแรงจนเป็นเหตุให้สมาชิกผู้กู้ไม่สามารถชำระคืนต้นเงินได้ ก็อาจผ่อนเวลาให้ได้ตามที่เห็นสมควรคราวละไม่เกินสิบสองเดือน แต่จะผ่อนเวลาเกินกว่าสามคราวไม่ได้ (ให้ใช้ในกรณีไม่สามารถชำระเงินงวดชำระหนี้ด้วย)

ข้อ 18 การเรียกคืนเงินกู้ ในกรณีใดๆ ดังต่อไปนี้ให้ถือว่าเงินกู้เป็นอันถึงกำหนดชำระคืนโดยสิ้นเชิงพร้อมทั้งดอกเบี้ยทันที โดยมิพักคำนึงถึงระยะเวลาที่ให้ไว้สำหรับเงินกู้รายนั้นๆ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการดำเนินการหรือผู้จัดการเรียกคืนโดยมิชักช้า

(1) เมื่อสมาชิกผู้กู้ออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ

(2) เมื่อปรากฏต่อคณะกรรมการดำเนินการว่าสมาชิกผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้เงินหรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อใช้วิธีปฏิบัติทางเกษตรกรรมอันได้ผลดีขึ้น ทั้งนี้ โดยไม่มีเหตุผลซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

(3) เมื่อสมาชิกผู้กู้มิได้จัดการแก้ไขหรือเพิ่มเติมหลักประกันตามคำสั่งของคณะกรรมการดำเนินการ

(4) เมื่อสมาชิกผู้กู้ไม่ปฏิบัติตามข้อผูกพันในข้อ 14 โดยไม่มีเหตุผลซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

(5) เมื่อสมาชิกผู้กู้ไม่ชำระเงินกู้ และดอกเบี้ยให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับเงินกู้รายนั้นๆ โดยไม่ได้รับผ่อนเวลาหรือไม่ชำระคืนให้เสร็จภายในระยะเวลาที่ผ่อนให้

หรือเมื่อสมาชิก ผู้กู้ไม่ชำระเงินงวดชำระหนี้ตามกำหนดสำหรับงวดนั้นๆ โดยไม่มีเหตุผล ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ข้อ 19 การออกสมุดคู่บัญชีเงินกู้ สหกรณ์จะออกสมุดคู่บัญชีเงินกู้ให้แก่สมาชิกทุกคน โดยให้ผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการลงรายการการเบิกรับเงินกู้ การชำระคืนต้นเงิน ดอกเบี้ยและค่าปรับและการ ถือหุ้นของสมาชิกให้เป็นปัจจุบัน

ห้ามมิให้สมาชิกลงหรือแก้ไขรายการใดๆ ในสมุดคู่บัญชีเงินกู้ไม่ว่าโดยตนเองหรือบุคคลที่ไม่มีหน้าที่

ข้อ 20 การบันทึกรายการ ให้ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการเป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับรายการในสมุดคู่บัญชีเงินกู้ให้แก่สมาชิกทุกครั้งที่มีรายการเงินกู้เกิดขึ้น

ข้อ 21 การเก็บรักษาสมุดคู่บัญชีเงินกู้ สมาชิกต้องเก็บรักษาสมุดคู่บัญชีเงินกู้ไว้ให้ปลอดภัย ไม่พึงให้ผู้อื่นใช้สมุดคู่บัญชีเงินกู้แทนเป็นอันขาดและทุกคราวที่ต้องติดต่อกับสหกรณ์ หรือเกี่ยวข้องกับสหกรณ์หรือในการประชุมสมาชิกต้องนำสมุดคู่บัญชีเงินกู้ไปแสดงด้วยทุกครั้ง โดยเฉพาะเมื่อสมาชิกต้องการขอกู้เงินเบิกรับเงินกู้ ชำระหนี้เงินกู้หรือชำระหนี้อื่นๆ สมาชิกจะต้องนำสมุดคู่บัญชีเงินกู้ไปยื่นต่อสหกรณ์ด้วยตนเอง หากสมาชิกผู้ใดมิได้นำสมุดคู่บัญชีเงินกู้ไปด้วยสหกรณ์จะไม่รับดำเนินการให้

ข้อ 22 การเบิกรับเงินกู้หรือส่งชำระหนี้ เมื่อสมาชิกมาเบิกรับเงินกู้หรือส่งชำระหนี้ ให้เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ลงรายการต่างๆ ในสมุดคู่บัญชีเงินกู้ให้ถูกต้องตรงกับหลักฐานของสหกรณ์ทุกครั้งแล้วให้ผู้จัดการหรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้จัดการเท่านั้นเป็นผู้ลงลายมือชื่อในช่อง “ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์” กำกับทุกช่อง และสหกรณ์จะใช้เป็นหลักฐานว่าผู้ที่ลงลายมือชื่อดังกล่าวเป็นผู้รับรองและรับผิดชอบในการเบิกหรือชำระหนี้ของสมาชิกผู้นั้น

ข้อ 23 การออกสมุดคู่บัญชีเงินกู้ใหม่กรณีหายหรือชำรุด ถ้าสมุดคู่บัญชีเงินกู้ของสมาชิกหายหรือชำรุดเสียหายจนใช้การไม่ได้ให้สมาชิกผู้นั้นรีบแจ้งต่อสหกรณ์โดยเร็ว เพื่อสหกรณ์ยกเลิกเล่มที่หายหรือชำรุดนั้นและออกเล่มใหม่ให้แก่สมาชิกโดยสมาชิกจะต้องเสียค่าธรรมเนียมเล่มละ 5 บาท

ข้อ 24 การออกสมุดคู่บัญชีเงินกู้ใหม่กรณีบันทึกรายการเต็ม เมื่อสมุดคู่บัญชีเงินกู้ของสมาชิกลงรายการเต็มแล้วให้สมาชิกส่งคืนสหกรณ์ เพื่อสหกรณ์จะออกเล่มใหม่ให้แก่สมาชิกโดยไม่คิดมูลค่า

จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2555 ของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 8 สหกรณ์ พบว่า ประเภทสินเชื่อที่ให้แก่สมาชิก ระยะเวลา อัตราดอกเบี้ย และวงเงิน ดังแสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ประเภทของสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย และวงเงินกู้ของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจัดอ่างทอง

สหกรณ์ขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง	ประเภทสินเชื่อ	ระยะเวลา	อัตราดอกเบี้ย (ต่อปี)	วงเงิน (บาท)
สหกรณ์การเกษตร	ระยะสั้น	ไม่เกิน 1 ปี	ร้อยละ 8	50,000
ไชโย จำกัด	ระยะปานกลาง	ไม่เกิน 5 ปี	ร้อยละ 9	500,000
สหกรณ์การเกษตร	ระยะสั้น	ไม่เกิน 1 ปี	ร้อยละ 9	รวมทั้ง 2 ประเภท
ป่าโมก จำกัด	ระยะปานกลาง	ไม่เกิน 6 ปี	ร้อยละ 11	ต้องไม่เกิน 600,000
สหกรณ์การเกษตรผู้เลี้ยง	ระยะสั้น	ไม่เกิน 1 ปี	ร้อยละ 12	รวมทั้ง 2 ประเภท
และค้าสัตว์อ่างทอง จำกัด	ระยะปานกลาง	ไม่เกิน 3 ปี	ร้อยละ 12	ต้องไม่เกิน 80,000
สหกรณ์การเกษตร	ระยะสั้น	ไม่เกิน 1 ปี	ร้อยละ 10	รวมทั้ง 3 ประเภท
โพธิ์ทอง จำกัด	ระยะปานกลาง	ไม่เกิน 5 ปี	ร้อยละ 11	ต้องไม่เกิน 700,000
	ระยะยาว	ไม่เกิน 10 ปี	ร้อยละ 12	
สหกรณ์การเกษตร	ระยะสั้น	ไม่เกิน 1 ปี	ร้อยละ 9	40,000
เมืองอ่างทอง จำกัด	ระยะปานกลาง	ไม่เกิน 5 ปี	ร้อยละ 10	300,000
สหกรณ์การเกษตร	ระยะสั้น	ไม่เกิน 1 ปี	ร้อยละ 9	รวมทั้ง 2 ประเภท
วิเศษชัยชาญ จำกัด	ระยะปานกลาง	ไม่เกิน 5 ปี	ร้อยละ 11	ต้องไม่เกิน 600,000
สหกรณ์การเกษตร	ระยะสั้น	ไม่เกิน 1 ปี	ร้อยละ 11	50,000
สามโก้ จำกัด	ระยะปานกลาง	ไม่เกิน 5 ปี	ร้อยละ 12	500,000
สหกรณ์การเกษตร	ระยะสั้น	ไม่เกิน 1 ปี	ร้อยละ 7	รวมทั้ง 3 ประเภท
แสวงหา จำกัด	ระยะปานกลาง	ไม่เกิน 3 ปี	ร้อยละ 9	ต้องไม่เกิน 800,000
	ระยะยาว	ไม่เกิน 5 ปี	ร้อยละ 9	

4.4 การให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร

4.4.1 สินเชื่อเพื่อการเกษตร (Agriculture Credit)

ภิเษก ชัยนิรันดร์ (2544 : 30-31) แบ่งสินเชื่อเพื่อการเกษตรออกเป็น 3 ชนิดดังนี้

1) สินเชื่อระยะสั้น เป็นการจัดหาเงินทุนเพื่อนำมาใช้ในการผลิตและการหาตลาด เช่น ซื้อเมล็ดพันธุ์พืช ปุ๋ย ยาฆ่าแมลง และยากำจัดศัตรูพืช เป็นต้น เมื่อเกษตรกรเก็บเกี่ยวผลผลิตแล้วจะนำเงินมาชำระหนี้ โดยระยะเวลาการชำระสินเชื่อระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี

2) สินเชื่อระยะปานกลาง เป็นการจัดหาเงินเพื่อลงทุนในสินทรัพย์เกษตร เช่น การบุกเบิกหรือจัดทำที่ดินเพื่อใช้ในการเกษตร ชำระหนี้สินเดิม โดยระยะเวลาการชำระสินเชื่อระยะปานกลางภายใน 3-5 ปี

3) สินเชื่อระยะยาว เป็นการให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อที่ดิน ปรับปรุงก่อสร้าง ซื้ออุปกรณ์เครื่องมือทำการเกษตร โดยระยะเวลาการชำระสินเชื่อระยะยาวตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จัดเป็นสินเชื่อประเภทที่มีความเสี่ยงสูง เนื่องจากผลผลิตของการทำการเกษตรขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ราคาผลผลิตไม่แน่นอน

ประพันธ์ เศวตนันทน์ (2541: 201-202) กล่าวว่า “สินเชื่อเพื่อการเกษตรแตกต่างจากสินเชื่อเพื่อการลงทุนในอุตสาหกรรมหรือพาณิชยกรรม เพราะในอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมสามารถบริหารจัดการให้ก้าวหน้าและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีปัญหาเรื่องฤดูกาลผลิตหรือภัยธรรมชาติเหมือนภาคเกษตร ความแน่นอนในการลงทุนมีมากกว่าภาคเกษตร ดังนั้นเงินที่กู้ไปสามารถหมุนเวียนกลับคืนมาในระยะสั้นเพื่อใช้ต่อไปได้ การปรับวิธีและปริมาณการผลิตเพื่อเอาชนะคู่แข่งทำได้ง่ายกว่า ภาคการเกษตรนั้นไม่สามารถกำหนดราคาผลผลิตได้ ต่างจากภาคอุตสาหกรรมที่มีอำนาจในการต่อรองสูงกว่า การกำหนดเงื่อนไขในการกู้เงินของภาคเกษตรจึงต้องมีความละเอียดรอบครอบ และเป็นธรรม”

4.4.2 นโยบายการดำเนินงานให้สินเชื่อเพื่อการเกษตร

สำนักจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ออนไลน์) กำหนดร่างข้อบังคับตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 เกี่ยวกับการให้เงินกู้ของสหกรณ์การเกษตรว่า การให้เงินกู้ เงินกู้นั้นอาจให้ได้แก่

(1) สมาชิกของสหกรณ์

(2) สหกรณ์อื่น

การให้เงินกู้แก่สมาชิกนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ได้ตามข้อบังคับนี้และตามระเบียบของสหกรณ์ ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาวินิจฉัยให้เงินกู้ ประเภทและจำกัดแห่งเงินกู้ หลักประกันสำหรับเงินกู้ ลำดับแห่งการให้เงินกู้ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การส่งชำระหนี้เงินกู้ การควบคุมหลักประกัน การเรียกคืนเงินกู้และอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

การให้เงินกู้แก่สหกรณ์อื่นนั้น คณะกรรมการดำเนินการจะพิจารณาให้กู้ได้ต่อเมื่อสหกรณ์มีเงินทุนเหลือจากการให้เงินกู้แก่สมาชิกแล้ว ตามระเบียบของสหกรณ์ที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ สมาชิก หรือสหกรณ์อื่นซึ่งประสงค์จะขอกู้เงินจากสหกรณ์นี้ ต้องเสนอคำขอกู้ตามแบบและระเบียบของสหกรณ์ที่กำหนดไว้

ด้านความมุ่งหมายแห่งเงินกู้ เงินกู้ซึ่งให้แก่สมาชิกไม่ว่าประเภทใด ๆ จะให้ได้แต่เฉพาะเพื่อการอันจำเป็น หรือมีประโยชน์ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร และให้คณะกรรมการดำเนินการสอดส่อง และกวดขันการใช้เงินกู้ของสมาชิกให้ตรงตามความมุ่งหมายที่ให้เงินกู้นั้น

วงเงินกู้ยืมเงินหรือการค้ำประกัน ที่ประชุมใหญ่อาจกำหนดวงเงินกู้ยืมหรือการค้ำประกันสำหรับปีหนึ่ง ๆ ไว้ตามที่จำเป็นและสมควรแก่การดำเนินงาน วงเงินซึ่งกำหนดดังว่านี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ ถ้าที่ประชุมใหญ่ยังมิได้กำหนดหรือนายทะเบียนสหกรณ์ยังมิได้ให้ความเห็นชอบวงเงินกู้ยืมเอกสารการค้ำประกันสำหรับปีใด ก็ให้ใช้วงเงินกู้สำหรับปีก่อนไปพลาง

สำนักพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2549: 9-11) สหกรณ์ควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานให้สินเชื่อเพื่อการเกษตร ที่จะให้ผลมั่งคงตามแนวทางต่อไปนี้

1) การคัดเลือกท้องที่ เพื่อให้การให้สินเชื่อได้ผลในการเพิ่มผลผลิตหรือสนับสนุนการพัฒนางานเกษตรอย่างแท้จริง สหกรณ์ควรดำเนินงานในท้องที่ซึ่งมีลู่ทางการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร โดยเฉพาะท้องที่ๆ ได้รับน้ำจากชลประทาน มีบริการส่งเสริมการเกษตรจากส่วนราชการหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องและผลผลิตในท้องที่นั้นมีลู่ทางขายได้กว้างขวาง

2) การคัดเลือกเกษตรกรผู้กู้ สหกรณ์ควรใช้ความระมัดระวังในการคัดเลือกเกษตรกรผู้กู้ให้ได้ผู้มีนิสัยดี มีความซื่อสัตย์ และมีฐานะทางเศรษฐกิจพอสมควร ตลอดจนมีความสามารถในการดำเนินงานเกษตรที่ก่อให้เกิดรายได้อย่างพอเพียง ซึ่งปกติย่อมชำระหนี้ได้ตามกำหนด

3) การให้การศึกษาอบรม สหกรณ์จะต้องให้การศึกษาอบรมเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการเกษตรแก่เกษตรกรผู้กู้ เช่น ในเรื่องเหตุผล คุณประโยชน์และโทษของการใช้สินเชื่อลู่ทางเพิ่มผลผลิต การทำแผนงานผลิต และการออมเงิน เป็นต้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา อยู่เจริญพงศ์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์ จำกัด เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสมาชิกและสหกรณ์ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของสมาชิก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์ จำกัด จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส อายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท เป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี ในภาพรวมสมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ในระดับมาก เมื่อหาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจกับลักษณะส่วนบุคคล พบว่าในภาพรวมระดับความพึงพอใจของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีผลต่อระดับความพอใจทุกด้าน ส่วนเพศมีผลต่อความพอใจด้านบริการเงินกู้ระยะสั้นด้านเดียว และเพื่อยกระดับความพอใจของสมาชิกให้สูงขึ้น สหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกเข้าใจระเบียบ และสถานภาพของสหกรณ์โดยเน้นเป้าหมายไปที่สมาชิกแต่ละกลุ่มอายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก เพื่อผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้มีศักยาภาพในการให้บริการมากขึ้น

จงรัก ยังพลขันธ์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุพักตรพิมาน จำกัด อำเภอจตุพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์เห็นว่าคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุพักตรพิมาน จำกัด ด้านการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคคล ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแยกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกที่มีเพศ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพกรให้บริการสินเชื่อทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสมาชิกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

รณชัย ภูครองทอง (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกุฉินารายณ์ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรกุฉินารายณ์ จำกัด จำนวน 354 คน เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ และศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์มีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ในสัดส่วน 3:2 โดยประมาณ ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับประถมศึกษา มีรายได้ระหว่า 5,000-10,000 บาทต่อเดือน สมาชิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่สำคัญที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่องาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่สำคัญที่สุด คือ ความมีอัธยาศัยและมนุษย์สัมพันธ์ ปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่สำคัญที่สุด คือ พิจารณาอนุมัติเงินกู้ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อบริการสินเชื่อสหกรณ์ เงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะปานกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการความพึงพอใจที่สำคัญที่สุด คือ กรณีการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะเรียกผ่อนผันการชำระหนี้ให้

ชะลอ ทรัพย์วิจิตร (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านนา จำกัด อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ โดยรวมและรายด้านของสมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน โดยเก็บตัวอย่างจากสมาชิกสหกรณ์จำนวน 340 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผลการศึกษาปรากฏว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย อาชีพทำนา อายุการเป็นสมาชิก 16 ปีขึ้นไป และสมาชิกส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน โดยการใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ ปัญหาในการใช้บริการ รู้ข่าวการเคลื่อนไหวของสหกรณ์ล่าช้า และวิธีการรับทราบข่าวสารที่เกี่ยวกับสหกรณ์ฯ ทราบผ่านทางประธานกลุ่มสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ เช่น การให้บริการจำหน่ายสินค้าและวัสดุการเกษตรแก่สมาชิกโดยร้านค้าของสหกรณ์ การให้บริการเงินกู้ระยะปานกลางวงเงินไม่เกิน 500,000 บาท ชำระคืนไม่เกิน 5 ปี และมีการให้บริการกู้ในรูปวัสดุการเกษตรวงเงินไม่เกิน 20,000 บาท (โดยซื้อวัสดุจากร้านค้าสหกรณ์เป็นผู้จำหน่าย) ชำระคืนไม่เกิน 28 กุมภาพันธ์ของทุกปี และไม่เสียดอกเบี้ย ไม่หักค่าหุ้น เป็นต้น ด้านที่ 2 ด้านการกำหนดราคาบริการ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทต่าง ๆ ราคาสินค้าของร้านสหกรณ์ และอัตราเงินกู้ประเภทต่าง ๆ ด้านที่ 3 ด้าน

สถานที่ประกอบการ เช่น การคมนามคมสะดวก มีรถประจำทางและรถรับจ้างผ่าน สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน หน่วยงานราชการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารพิเศษในช่วงเทศกาล ฤดูกาล เช่น การขายสินค้าในร้านสหกรณ์ราคาถูก หรือประกาศรับจำนำข้าวเพื่อช่วยเหลือสมาชิก สมาชิกผู้รับข่าวสารจากประธานกลุ่มแต่ละคนแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง และการใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสหกรณ์หรือแจ้งข่าวสารเพิ่มเติมเมื่อสมาชิกเข้าไปใช้บริการ เป็นต้น ด้านที่ 5 ด้านกระบวนการ ในการให้บริการ เช่น เวลาเปิด-ปิดทำการตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. มีความเหมาะสมกับสมาชิก หลักเกณฑ์การกู้เงินและขั้นตอนการกู้เงิน และการติดต่อช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่สมาชิกสหกรณ์ของประธานกลุ่ม เป็นต้น ด้านที่ 6 ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น ความมีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือในการให้บริการของสถาบันสหกรณ์แห่งนี้ ความมั่นคงทางการเงินสหกรณ์ ความทันสมัยในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ เป็นต้น และด้านที่ 7 ด้านบุคลากร เช่น การใช้คำพูดด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแต่งกายที่สุภาพของเจ้าหน้าที่ และการช่วยแก้ปัญหาและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่สหกรณ์เมื่อสมาชิกมีปัญหา เป็นต้น สมาชิกเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าเพศชาย สมาชิกที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความพึงพอใจด้านการกำหนดราคาบริการมากกว่าสถานภาพโสด สมาชิกที่มีอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้าง ค้าขายมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านบุคลากรมากกว่าสมาชิกที่มีอาชีพทำไร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุภรัตน์ ภิระบัน (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรเชียงราย จำกัด สาขาสันทราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสหกรณ์จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมจากผู้ใช้บริการของสหกรณ์จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรเมืองเชียงราย จำกัด สาขาสันทราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 40-49 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ผู้ใช้บริการสหกรณ์การเกษตรเมืองเชียงราย จำกัด ส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลาระหว่าง 1 – 5 ปี โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ความมั่นคง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของสหกรณ์ฯ ด้านราคา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ราคาสินค้าเกษตรมีความยุติธรรม

ด้านช่องทางการจัดจาหน่าย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ สถานที่ตั้งของสหกรณ์สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ พนักงานออกไปชี้แจงในการประชุมกลุ่มนอกสถานที่ ด้านบุคลากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ การให้บริการมีความถูกต้อง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ มีที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามภูมิหลัง พบว่า กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง กลุ่มมัธยมศึกษา/ปวช. กลุ่มอาชีพแม่บ้าน กลุ่มรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท และกลุ่มที่มีระยะเวลาการใช้บริการ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจาหน่าย และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองเชียงราย จากัด สาขาสันทราย อำเภอเมือง ได้แก่ ควรรักษาระดับการบริการมีความถูกต้องอย่างนี้ต่อไป ควรรักษามาตรฐาน การบริการที่สะดวก รวดเร็วและสหกรณ์ควรมีการบริการฝาก – ถอนเงิน แบบอัตโนมัติ

สุพัตรา ผ่อนจัตุรัส (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการด้านสินเชื่อ โดยเก็บข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์จำนวน 370 คน ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นและระยะปานกลาง ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อหลักที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรในเรื่องการจัดซื้อวัสดุทางการเกษตร การซื้อพันธุ์พืชหรือพันธุ์สัตว์ ตลอดจนการใช้จ่ายในครัวเรือน ในด้านความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด ด้านผลิตภัณฑ์สมาชิกมีความพึงพอใจวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นระยะปานกลางเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านราคาสมาชิกมีความพอใจต่ออัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาทเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจการมีที่จอดรถเพียงพอเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ประธานกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านบุคลากร สมาชิกมีความพึงพอใจที่พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดีเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการสมาชิกพึงพอใจที่มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้เป็นอันดับ

แรก และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สมาชิกมีความพึงพอใจในการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนเป็นอันดับแรก ปัจจัยที่สมาชิกมีความพึงพอใจระดับปานกลางและสหกรณ์ต้องปรับปรุงการให้บริการได้แก่ ปัจจัยการมีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ ความเป็นระเบียบของการจัดเก็บเอกสาร ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการระบบบันทึก ตรวจสอบข้อมูลที่ทันสมัย ความพร้อมของบุคลากรและเครื่องมือ และความกระชับของระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ นอกจากนี้พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างในกลุ่มอายุ ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ และการเคยใช้สินเชื่อจากที่อื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด

วสันต์ สุขสมบัติ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรเมืองเลย จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้บริการกลุ่มสมาชิก จำนวน 148 คน เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ฯ ผลการศึกษาพบว่า 1) การดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ในด้านการกำหนดนโยบายสินเชื่อจากมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ กำหนดนโยบายการเรียกเก็บหนี้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการบันทึกบัญชีเมื่อจ่ายเงินและรับชำระคืนเงินกู้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สมาชิกให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง มีการสร้างเครือข่ายพันธมิตรกับสถาบันการเงินอื่น และปฏิบัติตามกฎหมายสหกรณ์ แต่ควรเพิ่มการตรวจสอบการใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และปรับปรุงพนักงานให้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ 2) สมาชิกที่มีเพศ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และตำแหน่งในการบริหารกลุ่มแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความเห็นด้านนโยบายการเรียกเก็บหนี้และด้านการให้ความร่วมมือของสมาชิกแตกต่างกัน สมาชิกที่มีการระดับศึกษาต่างกันมีความเห็นแตกต่างกัน

ธำรง ไก่ฟ้า (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินธุรกิจสินเชื่อระหว่างสหกรณ์การเกษตรกับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือสหกรณ์การเกษตร 11 แห่ง และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน 15 แห่ง เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ วิธีปฏิบัติ และเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติ หาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานสินเชื่อในขั้นตอนต่างๆ กับผลการดำเนินการ และศึกษาข้อปฏิบัติที่เป็นปัจจัยเสริมที่มีต่อประสิทธิภาพของธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรและสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน พบว่า 1) ผลการดำเนินธุรกิจสหกรณ์เกษตรมีอัตราการเจริญเติบโตที่สูงกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน 2 ด้าน คือ ด้านปริมาณธุรกิจ และด้านกำไรเฉพาะธุรกิจ แต่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมีอัตราการชำระหนี้สูงกว่าสหกรณ์

การเกษตร 2) วิธีปฏิบัติงานสินเชื่อ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมีจำนวนสหกรณ์ที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์สูงกว่าสหกรณ์การเกษตรทั้ง 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนให้กู้ ขั้นตอนการพิจารณาเงินกู้ และขั้นตอนหลังให้เงินกู้ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานสินเชื่อกับผลการดำเนินธุรกิจ สหกรณ์ทั้ง 2 ประเภท ปริมาณธุรกิจและผลกำไรเฉพาะธุรกิจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้เงินกู้ทั้ง 3 ขั้นตอนอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอัตราหนี้ถึงกำหนดชำระของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับปริมาณกำไรเฉพาะธุรกิจ แต่ขั้นตอนการปฏิบัติก่อนให้กู้และหลังให้กู้มีความสัมพันธ์กับปริมาณธุรกิจสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญ 4) ปัจจัยเสริมที่มีผลต่อธุรกิจสินเชื่อ คือ การสร้างขวัญกำลังใจแก่ฝ่ายจัดการและการจัดสวัสดิการสมาชิก

นงค์นุช วันน้อย (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการให้บริการด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรชุมพวง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาประถมศึกษา รายได้ต่อปี 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนพื้นที่ทำกิน 16 ไร่ มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-6 คน เป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้ว 5-10 ปี ส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการสินเชื่อระยะยาว ชำระคืนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป สาเหตุที่สมาชิกมาใช้บริการเพื่อนำเงินไปลงทุนในการประกอบอาชีพ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้สมาชิกมาใช้บริการ คือ ตัวสมาชิกเอง ช่วงระยะเวลาที่ต้องการใช้บริการคือ ช่วงเดือนธันวาคม-มีนาคม แหล่งสินเชื่อที่สมาชิกต้องการใช้บริการอันดับแรก คือ สหกรณ์การเกษตรชุมพวง วงเงินในการขอกู้แต่ละครั้ง คือ 30,001 บาทขึ้นไป และพบว่าสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนพื้นที่ทำกิน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนและจำนวนปีที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรชุมพวง จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านความพึงพอใจสมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าสมาชิกที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนพื้นที่ทำกิน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนและจำนวนปีที่เป็นสมาชิกสหกรณ์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรชุมพวง จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ไพรพนา ฉ่ำเย็นอุรา (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรไทรน้อย จำกัด เพื่อศึกษาวิธีการดำเนินธุรกิจ ศึกษาปัญหา อุปสรรค เสนอแนวทางแก้ไขปัญหา และแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรไทรน้อย จำกัด โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม 1.สมาชิสหกรณ์ผู้มีหนี้ค้างชำระสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้จำนวน 276 คน คณะกรรมการดำเนินการจำนวน 15 คน ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สินเชื่อจำนวน3 คน เลือกแบบเจาะจง จากข้อมูลทั่วไปพบว่า

สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุเฉลี่ย 53.17 ปี ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85.15 มีสมาชิกในครัวเรือน 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 ครอบครัวส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตรอยู่ระหว่างการศึกษา คิดเป็นร้อยละ56.80 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกเฉลี่ย 12.48 คน มีการถือครองที่ดินเป็นของตนคิดเป็นร้อยละ 50.36 การให้เงินกู้สมาชิก พบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้เงินตามวัตถุประสงค์ร้อยละ 43.48 สมาชิกไม่สามารถส่งชำระเงินกู้ได้เลย ร้อยละ 78.26 โดยเหตุผลเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่สูงมากคิดเป็นร้อยละ 40.58 สาเหตุของปัญหาด้านสินเชื่อที่มาจากคณะกรรมการ พบว่า คณะกรรมการดำเนินการไม่เคยพิจารณาประเมินหลักทรัพย์ ร้อยละ60 และไม่เคยออกตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีสมาชิกผิดนัดชำระหนี้ อีกทั้งเคยติดตามการชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกให้เป็นไปตามกำหนดร้อยละ 100 สาเหตุของปัญหาด้านสินเชื่อที่มาจากเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ร้อยละ 100 ไม่มีการวิเคราะห์แผนการกู้เงินของสมาชิกเพื่อเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ ไม่สามารถตรวจสอบการใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ด้านสมาชิกพบว่าสมาชิกประกอบอาชีพขาดทุนมากที่สุดร้อยละ 57.61 ด้านคณะกรรมการดำเนินการพบว่าการประกอบอาชีพของคณะกรรมการทำให้ไม่มีเวลามาปฏิบัติงานของสหกรณ์ร้อยละ 60 ปัญหาขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของธุรกิจร้อยละ 53.33 ด้านเจ้าหน้าที่พบว่าเจ้าหน้าที่จำนวนไม่น้อยไม่มีความรู้ เข้าใจธุรกิจสินเชื่อที่ทันสมัย และไม่มีความรู้ความเข้าใจในการติดตามหนี้สิน ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค คือ สหกรณ์ควรทำโครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับสมาชิก มากที่สุดร้อยละ 61.95 ส่งเสริมให้คณะกรรมการดำเนินการเข้ารับการศึกษาอบรมเรื่องธุรกิจสินเชื่อ ร้อยละ 93.33 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพิ่มและควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ และจัดให้มีการอบรมในเรื่องบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ แนวทางการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่เสนอแนวทางในการพัฒนาที่สำคัญ คือ จัดทำโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ ได้แก่ โครงการจัดชั้นสมาชิก โครงการส่งเสริมอาชีพ โครงการส่งเสริมการออมทรัพย์ โครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โครงการโอนที่ดินให้สหกรณ์แทนการชำระหนี้ เสนอให้สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของสหกรณ์ในหลายช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านประธานกลุ่มเลขานุการกลุ่ม ใช้หอกระจายข่าวของหมู่บ้าน ใช้ห้องสมุดชุมชน ใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ตามชุมชน ใช้แผ่นพับ ใช้วิทยุชุมชน ให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อจัดทำข้อมูลพื้นฐานของสมาชิกเป็นรายบุคคล ส่งเสริมอาชีพแก่สมาชิกควบคู่กับการให้สินเชื่อและควรมีการดำเนินการฟ้องร้องสมาชิกที่มีหนี้ค้างชำระโดยไม่มีเหตุผลอันควร

บทที่ 3
ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ในช่วงปีบัญชี พ.ศ.2555 โดยมีวิธีการดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 8 สหกรณ์ (ยกเว้นสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส.อ่างทอง จำกัด) ในช่วงปีบัญชี พ.ศ.2555 จำนวน 16,200 คน (ที่มา : รายงานประจำปี 2555 ของสหกรณ์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Groups)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองในช่วงปีบัญชี พ.ศ.2555 โดยการใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (Yamane, 1973 อ้างใน สุชาติ ประสิทธ์รัฐสินธิ์ 2545, 127)

$$n = \frac{N}{1+ Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 กำหนดการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสหกรณ์ สุ่มจำนวนสมาชิกแต่ละสหกรณ์ให้ได้สัดส่วนกับจำนวนประชากรที่มีอยู่นั้น (Proportional Allocation of Sampling Size) ซึ่งสหกรณ์ที่มีจำนวนสมาชิกมากจะถูกเลือกเป็นตัวอย่างมาก และสหกรณ์ที่มีจำนวนสมาชิกน้อยจะถูกเลือกเป็นตัวอย่างน้อย ส่วนตัวอย่างที่จะสุ่มเลือกจากแต่ละสหกรณ์จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งได้ตัวอย่างจำนวน 390.36 ดังนี้

สหกรณ์ขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง	**จำนวนสมาชิก (คน)**	**กลุ่มตัวอย่าง (คน)**
สหกรณ์การเกษตรไชโย จำกัด	1,006	24
สหกรณ์การเกษตรป่าโมก จำกัด	796	19
สหกรณ์การเกษตรผู้เลี้ยงและค้าสัตว์อ่างทอง จำกัด	1,273	31
สหกรณ์การเกษตรโพธิ์ทอง จำกัด	4,975	120
สหกรณ์การเกษตรเมืองอ่างทอง จำกัด	984	24
สหกรณ์การเกษตรวิเศษชัยชาญ จำกัด	3,480	84
สหกรณ์การเกษตรสามโก้ จำกัด	1,274	31
สหกรณ์การเกษตรแสวงหา จำกัด	2,412	58
รวม	**16,200**	391

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน จากสมาชิกสหกรณ์ 8 แห่งข้างต้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก แบบสอบถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ 2.ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) 3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ กำหนดน้ำหนักคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 : 111) ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน		ระดับความพึงพอใจ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหนังสือ ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ มีทั้งคำถามปลายปิด (Close – ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open - ended Question) โดยข้อคำถามในแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ความพึงพอใจของ

สมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง เป็นคำถามปลายปิด กลุ่มตัวอย่างจะสามารถเลือกตอบคำถามจากตัวเลือกที่ผู้วิจัยกำหนดได้เพียงข้อเดียว สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบได้อย่างอิสระตามความรู้สึก ความคิดเห็นของตนที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

3.2 เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยคณะกรรมการควบคุมการตรวจสอบเบื้องต้นตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ ได้ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงตามคำแนะนำแล้วนำกลับมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนที่จะนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือต่อไป

3.3 ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้ปรับแก้ตามคำแนะนำเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยวิธีหาสัมประสิทธิแอลฟ่า (Alpha Coefficient Reliability) ผลที่ได้ คือ 0.957 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย จากประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและแจกแบบสอบถามให้กับสมาชิก

4.2 นำหนังสือขออนุญาตส่งให้สหกรณ์ทั้งหมดจำนวน 8 แห่ง โดยผู้วิจัยได้นำส่งด้วยตนเอง จากนั้นขอความอนุเคราะห์เจ้าหน้าที่สหกรณ์เป็นผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจนครบตามที่กำหนดไว้จำนวน 391 ชุด

4.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้วจากสหกรณ์ พร้อมกับตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตัวเองทั้งหมด จำนวน 391 ชุด โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 - 30 เมษายน 2557 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

4.4 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปจัดเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดที่เก็บรวบรวมได้ ใส่รหัส (Code) ตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้เข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

5.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หาค่าร้อยละ (Percentages) ค่าความถี่ (Frequency) และข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) จากนั้นนำค่าที่ได้จากการคำนวณมาแปลความหมายเพื่อใช้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ทดสอบค่า Independent Samples T-Test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ทดสอบค่า One-way ANOVA (F-Test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD)

5.4 ข้อมูลปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง วิเคราะห์เชิงเนื้อหา และความถี่ นำผลที่ได้เสนอในรูปคำบรรยาย จากค่ามากที่สุดและรองลงมาตามลำดับ

5.5 การแบ่งเกณฑ์ความพึงพอใจ จะกำหนดเกณฑ์ปฏิบัติเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 : 111)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อฯ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) ดังต่อไปนี้

1. ความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$)
4. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
5. สถิติ Independent Samples T-Test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน
6. สถิติ One-way ANOVA (F-test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์ความแปรปรวน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
7. สถิติ Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง กลุ่มประชากร คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 391 คน มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งประกอบด้วย ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและการประชาสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี และระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	176	45.00
หญิง	215	55.00
รวม	391	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 40 ปี	73	18.67
41 - 50 ปี	111	28.39
51 - 60 ปี	102	26.09
61 ปี ขึ้นไป	105	26.85
รวม	391	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่เกินประถมศึกษา	237	60.61
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)	63	16.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 – ม.6)/(ปวช.)	33	8.44
อนุปริญญา (ปวส.)	29	7.42
ปริญญาตรีขึ้นไป	29	7.42
รวม	391	100.00
รายได้ต่อปี		
ต่ำกว่า 100,000 บาท	149	38.11
100,001 – 150,000 บาท	101	25.83
150,001 – 200,000 บาท	89	22.76
200,001 – 250,000 บาท	32	8.18
250,001 บาทขึ้นไป	20	5.12
รวม	391	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		
ต่ำกว่า 5 ปี	37	9.46
5 - 10 ปี	113	28.90
11 - 15 ปี	78	19.95
15 - 20 ปี	59	15.09
20 ปีขึ้นไป	104	26.60
รวม	391	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 391 คน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังนี้

เพศ พบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

อายุ พบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง มากที่สุดมีอายุระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.39 รองลงมาคือ อายุ 61 ปี ขึ้นไป และอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.85 และ 26.09 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.67

ระดับการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.61 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น(ม.1 - ม.3) คิดเป็นร้อยละ 16.11 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มอนุปริญญา(ปวส.) และปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.42

รายได้ต่อปี พบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง มากที่สุดมีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.11 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 101,000 - 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.83 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ มีรายได้ 250,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.12

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง มากที่สุดเป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้ว 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมาคือ เป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.60 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.46

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและการประชาสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง รวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและการประชาสัมพันธ์	4.04	0.648	มาก
2. ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)	4.10	0.729	มาก
3. ด้านผู้ให้บริการ	4.21	0.660	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.698	มาก
รวม	4.14	0.684	มาก

ตารางที่ 4.2 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.21 รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย = 4.18 และด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) มีค่าเฉลี่ย = 4.10 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย = 4.04

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์

ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่ต้องปฏิบัติมีความเหมาะสม	4.03	0.654	มาก
2. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อชัดเจน	4.06	0.611	มาก
3. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อสามารถปฏิบัติได้	4.04	0.625	มาก
4. สหกรณ์มีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อให้เข้ากับสถานการณ์อย่างเหมาะสม	4.06	0.690	มาก
5. สหกรณ์มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อผ่านช่องทางหลายช่องทาง ทำให้สะดวกในการรับรู้ข้อมูล	3.88	0.680	มาก
6. สหกรณ์ออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระเมื่อใกล้ครบกำหนดชำระหนี้เงินกู้ได้อย่างเหมาะสม	4.18	0.626	มาก
รวม	4.04	0.648	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สหกรณ์ออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระเมื่อใกล้ครบกำหนดชำระเงินกู้ได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ช 4.18) รองลงมา คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อชัดเจน และสหกรณ์มีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อให้เข้ากับสถานการณ์อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สหกรณ์มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อผ่านช่องทางหลายช่องทาง ทำให้สะดวกในการรับรู้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ประเภทของสินเชื่อมีเพียงพอกับความต้องการ	4.01	0.736	มาก
2. สินเชื่อที่กู้ได้สามารถนำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้	3.95	0.765	มาก
3. วงเงินสินเชื่อแต่ละประเภทเพียงพอกับความต้องการ	4.02	0.701	มาก
4. หลักประกันสินเชื่อแต่ละประเภทถูกกำหนดไว้อย่างเหมาะสม	4.06	0.699	มาก
5. อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อแต่ละประเภทมีความเหมาะสม	3.96	0.790	มาก
6. ระยะเวลาการชำระสินเชื่อสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระได้	4.06	0.753	มาก
7. อัตราค่าปรับกรณีผิดสัญญามีความเหมาะสม	3.97	0.786	มาก
8. สหกรณ์มีการผ่อนผันการชำระหนี้ กรณีเกิดภัยธรรมชาติที่เป็นเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ได้	4.74	0.599	มากที่สุด
รวม	4.10	0.729	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สหกรณ์มีการผ่อนผันการชำระหนี้ กรณีเกิดภัยธรรมชาติที่เป็นเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.74) รองลงมา คือ หลักประกันสินเชื่อแต่ละประเภทถูกกำหนดไว้อย่างเหมาะสม และระยะเวลาการชำระสินเชื่อสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สินเชื่อที่กู้ได้สามารถนำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.95)

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี	4.25	0.647	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร มีน้ำใจและให้เกียรติผู้อื่น	4.21	0.709	มาก
3. ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.23	0.709	มาก
4. ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ให้บริการสินเชื่อได้อย่างถูกต้อง	4.24	0.658	มาก
5. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะอธิบายและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่มีปัญหา	4.25	0.666	มาก
6. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	4.28	0.647	มาก
7. ผู้ให้บริการมีระบบการเก็บข้อมูลเป็นความลับเฉพาะส่วนบุคคล	4.25	0.644	มาก
8. ผู้ให้บริการจ่ายเงินกู้ตรงตามเวลาที่นัดหมายทุกครั้ง	4.14	0.650	มาก
9. ผู้ให้บริการมีการบันทึกเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วนทุกครั้งที่มีการเบิกเงินกู้หรือส่งชำระหนี้	4.12	0.620	มาก
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการรับเงินกู้ทำได้รวดเร็ว	4.12	0.648	มาก
รวม	4.21	0.660	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.28) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีระบบการเก็บข้อมูลเป็นความลับเฉพาะส่วนบุคคล ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีบุคลิกภาพดี และผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะอธิบายและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่มีปัญหา (ค่าเฉลี่ย = 4.25) ข้อมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีการบันทึกเอกสารหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วนทุก

ครั้งที่มีการเบิกเงินกู้หรือส่งชำระหนี้ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการรับเงินกู้ทำได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	4.30	0.605	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน	4.23	0.681	มาก
3. สถานที่ให้บริการจัดสอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.669	มาก
4 .อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความทันสมัยและมีเพียงพอ	4.13	0.666	มาก
5. ป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.97	0.794	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการมีความเหมาะสม (เครื่องปรับอากาศ น้ำดื่ม กาแฟ วารสาร ห้องน้ำฯ)	3.99	0.850	มาก
7. ที่จอดรถมีเพียงพอ เข้า-ออกสะดวก และปลอดภัย	4.29	0.649	มาก
8. ช่วงเวลาเปิด-ปิด เพื่อทำการมีความเหมาะสม	4.36	0.669	มาก
รวม	4.18	0.698	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่วงเวลาเปิด-ปิด เพื่อทำการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 4.36) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก โดยการทดสอบหาค่าที (Independent Samples T-Test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และค่า One-way ANOVA (F-Test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก รวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์	ชาย	4.05	0.504	0.430	0.667
	หญิง	4.03	0.470		
2. ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)	ชาย	4.09	0.578	(0.362)	0.717
	หญิง	4.11	0.543		
3. ด้านผู้ให้บริการ	ชาย	4.22	0.551	0.353	0.724
	หญิง	4.20	0.454		
4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	4.22	0.543	1.092	0.275
	หญิง	4.16	0.530		
รวม	ชาย	4.14	0.465	0.444	0.657
	หญิง	4.12	0.393		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	ชาย	4.04	0.653	0.318	0.751
ที่ต้องปฏิบัติมีความเหมาะสม	หญิง	4.02	0.655		
2. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	ชาย	4.07	0.624	0.440	0.660
ชัดเจน	หญิง	4.05	0.602		
3. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ	ชาย	4.05	0.640	0.057	0.955
สามารถปฏิบัติได้	หญิง	4.04	0.614		
4. สหกรณ์มีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ชาย	4.07	0.668	0.390	0.697
เกี่ยวกับการให้สินเชื่อให้เข้ากับสถานการณ์อย่าง	หญิง	4.05	0.709		
เหมาะสม					
5.สหกรณ์มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการ	ชาย	3.90	0.726	0.404	0.687
ให้สินเชื่อผ่านช่องทางหลายช่องทาง ทำให้สะดวก	หญิง	3.87	0.643		
ในการรับรู้ข้อมูล					
6.สหกรณ์ออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระเมื่อใกล้	ชาย	4.19	0.663	0.312	0.756
ครบกำหนดชำระหนี้เงินกู้ได้อย่างเหมาะสม	หญิง	4.17	0.596		
รวม	ชาย	4.05	0.504	0.430	0.667
	หญิง	4.03	0.470		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. ประเภทของสินเชื่อมีเพียงพอกับความต้องการ	ชาย	3.99	0.763	-0.463	0.644
	หญิง	4.02	0.713		
2. สินเชื่อที่กู้ได้สามารถนำไปใช้ตรงตาม	ชาย	3.96	0.795	0.206	0.837
วัตถุประสงค์การกู้	หญิง	3.94	0.740		
3. วงเงินสินเชื่อแต่ละประเภทเพียงพอกับความ	ชาย	4.02	0.740	0.188	0.851
ต้องการ	หญิง	4.01	0.670		
4. หลักประกันสินเชื่อแต่ละประเภทถูกกำหนดไว้	ชาย	4.06	0.718	0.029	0.977
อย่างเหมาะสม	หญิง	4.06	0.684		
5. อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อแต่ละประเภทมีความ	ชาย	3.91	0.806	-1.119	0.264
เหมาะสม	หญิง	4.00	0.776		
6. ระยะเวลาการชำระสินเชื่อสอดคล้องกับ	ชาย	4.03	0.781	-0.843	0.400
ความสามารถที่จะชำระได้	หญิง	4.09	0.730		
7. อัตราค่าปรับกรณีผิดสัญญามีความเหมาะสม	ชาย	3.97	0.820	-0.136	0.892
	หญิง	3.98	0.758		
8. สหกรณ์มีการผ่อนผันการชำระหนี้ กรณีเกิดภัย	ชาย	4.74	0.555	0.062	0.951
ธรรมชาติที่เป็นเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ได้	หญิง	4.73	0.634		
รวม	ชาย	4.09	0.578	-0.362	0.717
	หญิง	4.11	0.543		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านผู้ให้บริการ	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี	ชาย	4.28	0.708	0.908	0.364
	หญิง	4.22	0.593		
2. ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร มีน้ำใจและให้เกียรติผู้อื่น	ชาย	4.22	0.742	0.361	0.719
	หญิง	4.20	0.683		
3. ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ชาย	4.23	0.759	-0.138	0.890
	หญิง	4.24	0.666		
4. ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ให้บริการสินเชื่อได้อย่างถูกต้อง	ชาย	4.22	0.708	-0.596	0.551
	หญิง	4.26	0.615		
5. ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะอธิบายและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่มีปัญหา	ชาย	4.27	0.670	0.509	0.611
	หญิง	4.23	0.664		
6. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ	ชาย	4.29	0.669	0.233	0.816
	หญิง	4.27	0.630		
7. ผู้ให้บริการมีระบบการเก็บข้อมูลเป็นความลับเฉพาะส่วนบุคคล	ชาย	4.23	0.697	-0.719	0.472
	หญิง	4.27	0.599		
8. ผู้ให้บริการจ่ายเงินกู้ตรงตามเวลาที่นัดหมายทุกครั้ง	ชาย	4.17	0.705	0.877	0.381
	หญิง	4.11	0.601		
9. ผู้ให้บริการมีการบันทึกเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วนทุกครั้งที่มีการเบิกเงินกู้หรือส่งชำระหนี้	ชาย	4.15	0.668	0.709	0.479
	หญิง	4.10	0.579		
10.ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการรับเงินกู้ทำได้รวดเร็ว	ชาย	4.14	0.679	0.587	0.558
	หญิง	4.10	0.623		
รวม	ชาย	4.22	0.551	0.353	0.724
	หญิง	4.20	0.454		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. สถานที่ให้บริการสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	ชาย	4.36	0.589	1.758	0.080
	หญิง	4.26	0.615		
2. สถานที่ให้บริการมีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน	ชาย	4.26	0.668	0.887	0.376
	หญิง	4.20	0.692		
3. สถานที่ให้บริการจัดสอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	4.19	0.690	0.036	0.971
	หญิง	4.19	0.653		
4. อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความทันสมัยและมีเพียงพอ	ชาย	4.15	0.677	0.602	0.548
	หญิง	4.11	0.658		
5. ป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	ชาย	4.00	0.814	0.691	0.490
	หญิง	3.94	0.777		
6. สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการมีความเหมาะสม (เครื่องปรับอากาศ น้ำดื่ม กาแฟ วารสาร ห้องน้ำฯ)	ชาย	4.08	0.845	1.786	0.075
	หญิง	3.93	0.851		
7. ที่จอดรถมีเพียงพอ เข้า-ออกสะดวก และปลอดภัย	ชาย	4.30	0.670	0.178	0.859
	หญิง	4.28	0.633		
8. ช่วงเวลาเปิด-ปิด เพื่อทำการมีความเหมาะสม	ชาย	4.39	0.683	0.620	0.536
	หญิง	4.34	0.658		
รวม	ชาย	4.22	0.543	1.092	0.275
	หญิง	4.16	0.530		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.854	3	0.618	2.657	0.048*
	ภายในกลุ่ม	90.005	387	0.233		
	รวม	91.859	390			
2. ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)	ระหว่างกลุ่ม	2.103	3	0.701	2.273	0.080
	ภายในกลุ่ม	119.377	387	0.308		
	รวม	121.480	390			
3. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.425	3	0.475	1.918	0.126
	ภายในกลุ่ม	95.826	387	0.248		
	รวม	97.250	390			
4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.440	3	1.147	4.083	0.007*
	ภายในกลุ่ม	108.674	387	0.281		
	รวม	112.114	390			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.822	3	0.607	3.397	0.018*
	ภายในกลุ่ม	69.206	387	0.179		
	รวม	71.028	390			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในภาพรวมสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) และด้านผู้ให้บริการ ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องนำมาเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ในด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ ดังแสดงในตารางที่ 4.13 และตารางที่ 4.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		3.95	4.05	4.00	4.14
ไม่เกิน 40 ปี	3.95	-			(0.194)*
41 - 50 ปี	4.05		-		
51 - 60 ปี	4.00			-	(0.140)*
61 ปี ขึ้นไป	4.14				-
รวม	4.04				

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มอายุไม่เกิน 40 ปี และกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
		4.11	4.10	4.17	4.33
ไม่เกิน 40 ปี	4.11	-			(0.225)*
41 - 50 ปี	4.10		-		(0.227)*
51 - 60 ปี	4.17			-	(0.158)*
61 ปี ขึ้นไป	4.33				-
รวม	4.18				

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มอายุไม่เกิน 40 ปี กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี และกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.232	4	0.058	0.244	0.913
	ภายในกลุ่ม	91.628	386	0.237		
	รวม	91.859	390			
2. ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)	ระหว่างกลุ่ม	2.634	4	0.658	2.138	0.075
	ภายในกลุ่ม	118.847	386	0.308		
	รวม	121.480	390			
3. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.625	4	0.156	0.625	0.645
	ภายในกลุ่ม	96.625	386	0.250		
	รวม	97.250	390			
4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.366	4	0.591	2.080	0.083
	ภายในกลุ่ม	109.748	386	0.284		
	รวม	112.114	390			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.922	4	0.231	1.269	0.281
	ภายในกลุ่ม	70.106	386	0.182		
	รวม	71.028	390			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้ต่อปี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.961	4	0.240	1.020	0.396
	ภายในกลุ่ม	90.898	386	0.235		
	รวม	91.859	390			
2. ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)	ระหว่างกลุ่ม	3.832	4	0.958	3.143	0.015*
	ภายในกลุ่ม	117.649	386	0.305		
	รวม	121.480	390			
3. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.518	4	0.629	2.565	0.038*
	ภายในกลุ่ม	94.732	386	0.245		
	รวม	97.250	390			
4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.692	4	0.423	1.479	0.208
	ภายในกลุ่ม	110.422	386	0.286		
	รวม	112.114	390			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.923	4	0.481	2.685	0.031*
	ภายในกลุ่ม	69.106	386	0.179		
	รวม	71.028	390			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ในภาพรวมสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ที่มีระดับรายได้ต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านผู้ให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องนำมาเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก

ในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) และด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี ดังแสดงในตารางที่ 4.17 และตารางที่ 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) จำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,001-150,000 บาท	150,001-200,000 บาท	200,001-250,000 บาท	250,001 บาทขึ้นไป
		4.18	3.95	4.14	4.01	4.18
ต่ำกว่า 100,000 บาท	4.18	-	0.230*			
100,001-150,000 บาท	3.95		-	(0.198)*		
150,001-200,000 บาท	4.14			-		
200,001-250,000 บาท	4.01				-	
250,001 บาทขึ้นไป	4.18					-
รวม	4.10					

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างจากกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 100,00 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 150,001-200,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,001-150,000 บาท	150,001-200,000 บาท	200,001-250,000 บาท	250,001 บาทขึ้นไป
		4.26	4.10	4.18	4.28	4.39
ต่ำกว่า 100,000 บาท	4.26	-	0.165*			
100,001-150,000 บาท	4.10		-			(0.288)*
150,001-200,000 บาท	4.18			-		
200,001-250,000 บาท	4.28				-	
250,001บาทขึ้นไป	4.39					-
รวม	4.21					

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อปีระหว่าง 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างจากกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 100,00 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อปี 250,001 บาท ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.360	4	1.090	4.809	0.001*
	ภายในกลุ่ม	87.499	386	0.227		
	รวม	91.859	390			
2. ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)	ระหว่างกลุ่ม	1.993	4	0.498	1.610	0.171
	ภายในกลุ่ม	119.487	386	0.310		
	รวม	121.480	390			
3. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.139	4	1.035	4.290	0.002*
	ภายในกลุ่ม	93.111	386	0.241		
	รวม	97.250	390			
4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.950	4	1.737	6.377	0.000*
	ภายในกลุ่ม	105.164	386	0.272		
	รวม	112.114	390			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.510	4	0.877	5.016	0.001*
	ภายในกลุ่ม	67.519	386	0.175		
	รวม	71.028	390			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) ที่ความพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงต้องนำมาเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ดังแสดงในตารางที่ 4.20 - 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	15-20 ปี	20 ปีขึ้นไป
		3.99	3.92	4.01	4.08	4.19
ต่ำกว่า 5 ปี	3.99	-				(0.201)*
5-10 ปี	3.92		-		(0.165)*	(0.275)*
11-15 ปี	4.01			-		(0.179)*
15-20 ปี	4.08				-	
20 ปีขึ้นไป	4.19					-
รวม	4.04					

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ต่ำกว่า 5 ปี กลุ่ม 5 - 10 ปี และกลุ่ม 11 - 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 5-10 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 15-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	15-20 ปี	20 ปีขึ้นไป
		4.02	4.16	4.13	4.29	4.34
ต่ำกว่า 5 ปี	4.02	-			(0.273)*	(0.318)*
5-10 ปี	4.16		-			(0.173)*
11-15 ปี	4.13			-		(0.206)*
15-20 ปี	4.29				-	
20 ปีขึ้นไป	4.34					-
รวม	4.21					

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ต่ำกว่า 5 ปี กลุ่ม 5 - 10 ปี และกลุ่ม 11 - 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 15-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	15-20 ปี	20 ปีขึ้นไป
		3.97	4.18	4.06	4.13	4.38
ต่ำกว่า 5 ปี	3.97	-	(0.211)*			(0.406)*
5-10 ปี	4.18		-			(0.195)*
11-15 ปี	4.06			-		(0.319)*
15-20 ปี	4.13				-	(0.245)*
20 ปีขึ้นไป	4.38					-
รวม	4.18					

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ต่ำกว่า 5 ปี กลุ่ม 5 - 10 ปี กลุ่ม 11 - 15 ปี และกลุ่ม 15 - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

จากการศึกษานี้ พบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 ราย ไม่ได้ระบุปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 100 แต่มีสมาชิกสหกรณ์บางรายเสนอแนะการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. มีความต้องการให้สหกรณ์เพิ่มวงเงินกู้ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.77

2. เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือสมาชิกด้วยความรวดเร็ว จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.26

3. หากผู้ค้ำประกันมีโฉนดที่ดินจำนองอยู่กับสหกรณ์อยู่แล้ว ควรใช้ผู้ค้ำประกันเพียงคนเดียวเท่านั้น จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.26

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง วัดความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก
3. ศึกษาปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 8 สหกรณ์ ในช่วงปีบัญชี พ.ศ.2555 จำนวน 16,200 คน (ที่มา : รายงานประจำปี 2555 ของสหกรณ์)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample Groups) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองในช่วงปีบัญชี พ.ศ.2555 โดยการใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 390.36 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเก็บตัวอย่างจำนวน 391 คน กำหนดการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสหกรณ์ สุ่มจำนวนสมาชิกแต่ละสหกรณ์ให้ได้สัดส่วนกับจำนวนประชากรที่มีอยู่นั้น (Proportional allocation of Sampling Size) ซึ่งสหกรณ์ที่มี

จำนวนสมาชิกมากจะถูกเลือกเป็นตัวอย่างมาก และสหกรณ์ที่มีจำนวนสมาชิกน้อยจะถูกเลือกเป็นตัวอย่างน้อย ส่วนตัวอย่างที่จะสุ่มเลือกจากแต่ละสหกรณ์จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก แบบสอบถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ 2.ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) 3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนเรียงจาก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (Descriptive Statistic) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) และข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) นำค่าที่ได้จากการคำนวณมาแปลความหมายเพื่อใช้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

*2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่*มากในจังหวัดอ่างทอง โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ทดสอบค่า Independent Samples T-Test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ทดสอบค่า One-way ANOVA (F-Test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากมีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Least Significant Difference (LSD)

*3) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตร*ขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง วิเคราะห์เชิงเนื้อหา นำผลที่ได้เสนอในรูปคำบรรยาย จากค่ามากที่สุดและรองลงมาตามลำดับ

1.3 สรุปผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 391 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55) มากที่สุดมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี (ร้อยละ 28.39) รองลงมาคือ อายุ 61 ปีขึ้นไปและอายุ 51 - 60 ปี (ร้อยละ 26.85 และ 26.09 ตามลำดับ) ซึ่งส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา(ร้อยละ 60.61) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 16.11) มากที่สุดมีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 100,000 บาท (ร้อยละ 38.11) รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 101,000 - 150,000 บาท (ร้อยละ 25.83) และมีระยะเวลาการสมาชิกสหกรณ์มาแล้ว 5 – 10 ปี (ร้อยละ 28.90) รองลงมาคือ เป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 26.60)

1.3.2 ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

1) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง พบว่า สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

(1) ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในเรื่องสหกรณ์ออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระเมื่อใกล้ครบกำหนดชำระเงินกู้ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) มากที่สุด รองลงมา คือ กฎ ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อชัดเจน และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) น้อยที่สุด คือ สหกรณ์มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อผ่านช่องทางหลายช่องทาง ทำให้สะดวกในการรับรู้ข้อมูล

(2) ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในเรื่องสหกรณ์มีการผ่อนผันการชำระหนี้ กรณีเกิดภัยธรรมชาติที่เป็นเหตุ

ให้ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) มากที่สุด รองลงมา คือ หลักประกันสินเชื่อแต่ละประเภทถูกกำหนดไว้อย่างเหมาะสม และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) น้อยที่สุด คือ สินเชื่อที่กู้ได้สามารถนำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้

(3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในเรื่องผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) มากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีระบบการเก็บข้อมูลเป็นความลับเฉพาะส่วนบุคคล และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) น้อยที่สุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการรับเงินกู้ทำได้รวดเร็ว

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในเรื่องช่วงเวลาเปิด-ปิด เพื่อทำการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) มากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) น้อยที่สุด คือ ป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก พบว่า

(1) ปัจจัยด้านเพศ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

(2) ปัจจัยด้านอายุ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) และด้านผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

(3) ปัจจัยด้านการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน และรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

(4) ปัจจัยด้านรายได้ต่อปี พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากใน

จังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

(5) ปัจจัยด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

1.3.2 ปัญหา และอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 ราย ไม่ได้ระบุปัญหา อุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 100 แต่มีสมาชิกสหกรณ์บางรายเสนอแนะการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1. มีความต้องการให้สหกรณ์เพิ่มวงเงินกู้ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.77

2. เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ ขอให้สหกรณ์ช่วยเหลือสมาชิกด้วยความรวดเร็ว จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.26

3. หากผู้ค้ำประกันมีโฉนดที่ดินจำนองอยู่กับสหกรณ์อยู่แล้ว ควรใช้ผู้ค้ำประกันเพียงคนเดียวเท่านั้น จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.26

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง โดยวัดความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์

จำกัด ของรัตนา อยู่เจริญพงศ์ (2549) พบว่า ในภาพรวมสมาชิกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของสุพัตรา ผ่อนจัตุรัส (2549) พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด แต่การศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการให้บริการด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรชุมพวง จำกัด ของนงค์นุช วันน้อย (2551) ที่พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นรายข้อพบว่า สหกรณ์ออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระเมื่อใกล้ครบกำหนดชำระหนี้เงินกู้ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับการศึกษาของสุพัตรา ผ่อนจัตุรัส (2549) ที่พบว่า ในด้านกระบวนการให้บริการสมาชิกพึงพอใจที่มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้เป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับร่างระเบียบสหกรณ์การเกษตรว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ข้อที่ 13 ที่ว่า เมื่อใกล้ถึงกำหนดการชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ สหกรณ์จะออกหนังสือสมาชิกผู้กู้ และสหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เข้าร่วมประชุมกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อซักซ้อมสมาชิกผู้กู้เรื่องจำนวนเงินและกำหนดเวลาซึ่งสมาชิกนั้นๆ จะต้องชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ พร้อมทั้งดอกเบี้ยหรือจำนวนผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ส่วนที่สำหรับชำระหนี้เงินกู้รวมทั้งดอกเบี้ยในกรณีที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจในด้านการรวบรวมผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ซึ่งจะต้องส่งชำระหนี้ต่อสหกรณ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สหกรณ์มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อผ่านช่องทางหลายช่องทาง ทำให้สะดวกในการรับรู้ข้อมูล สอดคล้องกับการศึกษาของชลอ ทรัพย์วิจิตร (2548) ที่พบว่าปัญหาในการใช้บริการฝ่ายสินเชื่อ คือ รู้ข่าวการเคลื่อนไหวของสหกรณ์ล่าช้า แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุพัตรา ผ่อนจัตุรัส (2549) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ประธานกลุ่มอย่างต่อเนื่องเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ อาจเนื่องจากสหกรณ์การเกษตรส่วนใหญ่มีพื้นที่ดำเนินงานไม่มากนัก

จึงสามารถให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทางกรรมการ ประธานกลุ่ม หรือผู้นำสมาชิกเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ หากกรรมการ ประธานกลุ่ม หรือผู้นำสมาชิกทำการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถลดปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ได้ และเพื่อให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กว้างขวางสหกรณ์อาจขอความอนุเคราะห์วิทยุชุมชน หรือสื่อในท้องถิ่นช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว และสหกรณ์อาจกำหนดแผนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบออกไปชี้แจงทำความเข้าใจกับสมาชิกเรื่องการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ในการประชุมกลุ่มนอกสถานที่ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของไพรพนา ฉ่ำเย็นอุรา (2549) ที่เสนอให้สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของสหกรณ์ในหลายช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านประธานกลุ่ม เลขานุการกลุ่ม ใช้หอกระจายข่าวของหมู่บ้าน ใช้ห้องสมุดชุมชน ใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ตามชุมชน ใช้แผ่นพับ ใช้วิทยุชุมชน และสอดคล้องกับการศึกษาของสุภรัตน์ ภิระบัน (2552) ที่พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ พนักงานออกไปชี้แจงในการประชุมกลุ่มนอกสถานที่

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยอายุ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มนี้อยู่กับสหกรณ์มายาวนานจึงทำให้เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อของสหกรณ์เป็นอย่างดี และเป็นกลุ่มที่มักได้รับเลือกเป็นผู้นำสหกรณ์ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ จึงทำให้สมาชิกสหกรณ์กลุ่มนี้มีความพึงพอใจแตกต่างจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มอื่น ๆ

2. ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นรายข้อพบว่า สหกรณ์มีการผ่อนผันการชำระหนี้กรณีเกิดภัยธรรมชาติที่เป็นเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ รณชัย ภูครองทอง (2551) ที่พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อรายการที่สำคัญที่สุด คือ กรณีการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้สหกรณ์จะเรียกผ่อนผันการชำระหนี้ให้ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ร่างระเบียบสหกรณ์การเกษตรว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ข้อที่ 17 ที่ว่า กรณีที่คณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเป็นที่พอใจว่า สมาชิกผู้กู้ไม่สามารถจะชำระคืนเงินกู้ไม่ว่าประเภทใดๆ ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดไว้เพราะมีเหตุจำเป็นเนื่องจากประสบภัย

ธรรมชาติหรือภัยพิบัติร้ายแรงจนเป็นเหตุให้สมาชิกผู้กู้ไม่สามารถชำระคืนต้นเงินได้ ก็อาจผ่อนเวลาให้ได้ตามที่เห็นสมควรคราวละไม่เกินสิบสองเดือน แต่จะผ่อนเวลาเกินกว่าสามคราวไม่ได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สินเชื่อที่กู้ได้สามารถนำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพรพนา ฉ่ำเย็นอุรา (2549) ที่พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้เงินตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ไม่สอดคล้องเป็นไปตามร่างระเบียบสหกรณ์การเกษตรว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ข้อที่ 4 ที่ว่า สมาชิกผู้กู้ต้องใช้เงินกู้ให้ตรงวัตถุประสงค์ที่ได้สัญญาไว้ ซึ่งวัตถุประสงค์เงินกู้ระยะสั้น ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินงานในการเกษตรตามแผนงานผลิตสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น ค่าพันธุ์พืช ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืชและโรคพืช อาหารสัตว์ วัสดุการเกษตรอย่างอื่น ค่าเครื่องมือ ค่าซ่อมแซม ค่าซื้อปศุสัตว์ ค่าจ้าง ค่าเช่าเกี่ยวกับการเกษตร และค่าใช้จ่ายของครัวเรือนตามที่จำเป็น วัตถุประสงค์เงินกู้ระยะปานกลาง ได้แก่ เงินกู้เพื่อการลงทุนตามแผนการใช้เงินในสินทรัพย์การเกษตร ซึ่งโดยปกติใช้ประโยชน์ได้เกินกว่าฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น บุกเบิก ปรับปรุง หรือซื้อที่ดินการเกษตร สร้างหรือปรับปรุงแหล่งน้ำ ทำสวน วางรูปประกอบการเกษตรขึ้นใหม่เพื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น ซื้อสัตว์ใช้งาน ซื้อหรือสร้าง หรือปรับปรุงเครื่องมือขนาดใหญ่ เครื่องจักรอุปกรณ์อื่น ๆ เกี่ยวกับการเกษตร ซื้อหรือสร้างหรือปรับปรุงบ้านโรงเรือน และสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ เกี่ยวกับการเกษตร ลงทุนในกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเกษตร รวมทั้งชำระหนี้สินเดิมเกี่ยวกับการเกษตร และข้อ 11 กำหนดว่าในกรณีที่ปรากฏว่าสมาชิกผู้กู้นำเงินกู้ที่เบิกไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อใช้วิธีปฏิบัติทางเกษตรกรรมอันได้ผลดีขึ้นหรือภาวะแห่งการผลิตที่ใช้เงินกู้นั้น แสดงว่าจะได้ผล ไม่ดีหรือมีเหตุอื่นๆ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นว่าไม่สมควรให้เงินกู้เต็มวงเงินที่กำหนดไว้ คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจให้ลดหรือระงับการจ่ายเงินกู้งวดต่อ ๆ ไป สำหรับรายนั้นได้ ทั้งนี้ การที่สมาชิกใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์อาจมีหลายสาเหตุ เช่น ต้องการนำเงินกู้ไปเป็นทุนการศึกษาสำหรับบุตรหลาน ใช้ในชีวิตประจำวัน ซื้อรถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ ซื้อสิ่งอำนวยความสะดวก หรือนำไปใช้ในงานมงคลต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นสหกรณ์ควรให้คณะกรรมการดำเนินการ ประธานกลุ่ม หรือผู้นำกลุ่มคอยสอดส่อง และกวดขันการใช้เงินกู้ของสมาชิกให้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้ให้เข้มงวดมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวสันต์ สุขสมบัติ (2553) ที่เสนอว่าสหกรณ์ควรเพิ่มการตรวจสอบการใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) จำแนกตามปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายได้ต่อปี พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ด้านผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman et al., (1985 อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร 2553 : 372-373) ที่กล่าวว่า ปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริโภคใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินการบริการ คือ ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ปัจจัยที่ส่งเสริมความน่าเชื่อถือมีหลายอย่าง เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการรับเงินกู้ทำได้รวดเร็ว สาเหตุอาจเนื่องมาจากการพิจารณาเงินกู้ของสหกรณ์ต้องทำตามระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์อย่างเคร่งครัด คือ ต้องมีการพิจารณาเบื้องต้นจากผู้นำกลุ่มสมาชิก ส่งความเห็นไปยังผู้จัดการ ผู้จัดการให้ความเห็นแล้วจากนั้นต้องรอประชุมคณะกรรมการเพื่อรับรอง หากมีผู้กู้จำนวนมากในเวลาเดียวกันกระบวนการอย่างนี้อาจจะทำให้สมาชิกผู้ยื่นกู้ใช้เวลานานในการรอคอย ถ้าหากสหกรณ์ใช้เวลาพิจารณาเงินกู้ให้สั้นลง ตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างรวดเร็วก็จะทำให้สมาชิกพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุพัตรา ผ่อนจัตุรัส (2549) ที่เสนอว่า สหกรณ์ต้องปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ จากการศึกษาของธำรง ไก่ฟ้า (2554) พบว่า ปัจจัยเสริมที่มีผลต่อธุรกิจสินเชื่อ คือ การสร้างขวัญกำลังใจแก่ฝ่ายจัดการและการจัดสวัสดิการสมาชิก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ ด้านผู้ให้บริการจำแนกตามปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายได้ต่อปี และด้านระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ พบว่า ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสมาชิกสหกรณ์ที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มนี้เป็นสมาชิกมานานจึงมีความคุ้นเคยกับผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มอื่น ๆ

4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของจงรัก ยังพลขันธ์ (2553) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุพักตรพิมาน จำกัด ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นรายข้อ พบว่า ช่วงเวลาเปิด – ปิดเพื่อทำการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลอ ทรัพย์วิจิตร (2548) ที่พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากเรื่องเวลาเปิด-ปิดทำการตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. มีความเหมาะสมกับสมาชิก และสอดคล้องกับจิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555 : 41-43) ที่กล่าวว่า

ปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ทั้งนี้อาจเนื่องจากพื้นภายในสำนักงานของสหกรณ์ไม่กว้างขวางมากนัก ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกมานาน ทำให้รู้จัก คุ้นเคยกับระบบขั้นตอนและช่องทางการดำเนินการ สหกรณ์จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดทำป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการบริการมากนัก จากผลการศึกษาที่ได้สหกรณ์ควรจัดทำป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเพื่อลดเวลารอคอย ลดความสับสน และลดความผิดพลาดจากการใช้บริการได้

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอายุและระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ พบว่า ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มนี้ ไปใช้บริการสินเชื่อที่สหกรณ์เป็นประจำตลอดระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่ยาวนานทำให้มีความพึงพอใจในการให้บริการสินนเชื่อแตกต่างจากสมาชิกสหกรณ์กลุ่มอื่น ๆ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในด้านต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้การให้บริการสินเชื่อสนองตอบความต้องการของสมาชิก จนสามารถสร้างความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

3.1.2 ด้านกฎ ระเบียบข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ จากผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน (ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและการประชาสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) ด้านผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) กลับพบว่าความพึงพอใจด้านนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำ แสดงให้เห็นว่า การจัดการในด้านนี้ยังไม่ตอบสนองผู้ใช้บริการเท่าที่ควร ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับสหกรณ์ควรจัดอบรมผู้นำให้

มีความรู้ความเข้าใจในให้บริการสินเชื่อ จากนั้นให้ผู้นำที่อบรมไปขยายผลกับสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน บังคับใช้กฎระเบียบข้อบังคับอย่างเสมอภาค และควรกระจายอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้บริการสมาชิกได้รวดเร็วขึ้น ด้านการประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรู้สถานภาพที่แท้จริงของสหกรณ์ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ปกปิดและข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ต้องทันสมัย ซึ่งอาจมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ไปยังประธาน/เลขานุการกลุ่ม หรือสมาชิกชั้นนำที่มีสมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตเพื่อให้การส่งต่อข้อมูลข่าวสารไปยังสมาชิกทำได้รวดเร็วและลดต้นทุนในการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้การขอความอนุเคราะห์วิทยุชุมชน หรือสื่อในท้องถิ่นช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจะช่วยทำให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสามารถสื่อสารได้กว้างขวางมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการสื่อสารประสัมพันธ์ อย่างสอดคล้องกับกระบวนการทำงานของระบบสหกรณ์การเกษตรที่มีระบบกลุ่ม โดยใช้การประชุมกลุ่มเป็นเวทีแห่งการสื่อสารระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ เพื่อเสริมสร้างให้ระบบที่มีอยู่เดิมมีความเข้มแข็ง เชื่อมโยง เกื้อกูลกัน

3.1.2 ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นรายข้อพบว่า ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ และผู้ให้บริการมีระบบการเก็บข้อมูลเป็นความลับเฉพาะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็น 2 อันดับแรก ซึ่งเป็นประเด็นที่สหกรณ์ต้องรักษามาตรฐานที่ดีอย่างนี้ต่อไป ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการรับเงินกู้ทำ การที่สหกรณ์จะทำให้สมาชิกผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในเรื่องนี้เพิ่มขึ้น สหกรณ์อาจปรับปรุงวิธีการพิจารณาเงินกู้ให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน หรือระเบียบข้อบังคับใดที่ทำให้การดำเนินการให้สินเชื่อล่าช้า คณะกรรมการดำเนินการสามารถแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกเพื่อตอบสนองสมาชิกให้รวดเร็วขึ้น แต่ทั้งนี้ต้องไม่ขัดกับระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายสหกรณ์ และการบริหารกิจการสหกรณ์ที่ดี

3.1.3 ด้านผู้ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านนี้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า การจัดการในด้านนี้ตอบสนองผู้ใช้บริการได้ดี แต่ก็ยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นการที่สหกรณ์จะทำให้สมาชิกผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ควรส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีศักยภาพในการให้บริการมากขึ้นโดยในขั้นสรรหาควรคัดเลือกคนที่มีความรู้ความสามารถมีทัศนคติที่ดีกับการให้บริการในระบบสหกรณ์ จัดอบรมเพิ่มทักษะความรู้ในเรื่องสินเชื่อ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการสหกรณ์ อบรมการให้บริการอย่างมืออาชีพ ลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งหากเจ้าหน้าที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี สหกรณ์อาจ

จัดสวัสดิการพิเศษหรือโบนัสเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้สหกรณ์ต้องมีระบบติดตามวัดประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม เพื่อรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการที่ดีอย่างนี้ต่อไป

3.1.4 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่มากที่สุด เมื่อพิจารณาประเด็นรายข้อพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น เครื่องปรับอากาศ น้ำดื่ม กาแฟ วารสาร ห้องน้ำ ฯ และป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการบริการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น แสดงให้เห็นว่าสหกรณ์ต้องการให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจมากขึ้นควรให้ความสนใจในเรื่องนี้ โดยอาจดำเนินการจัดทำป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย หรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการให้มีปริมาณเพียงพออย่างสม่ำเสมอ ดูแลห้องน้ำ พื้นที่รอคอย ที่จอดรถ และบริเวณสำนักงานให้สะอาดน่าใช้บริการ ก็จะสร้างความพึงพอใจกับสมาชิกเพิ่มมากขึ้น ประการสำคัญสหกรณ์เป็นองค์กรแห่งการรวมคน ยึดความรู้สึกร่วมของคนเป็นสำคัญ การที่สหกรณ์ให้บริการจนสมาชิกได้รับความพึงพอใจ จึงเป็นบทบาทจำเป็นที่ทุกสหกรณ์พึงให้ความสำคัญ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้พิจารณาความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในภาพรวมของจังหวัดอ่างทองเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาความพึงพอใจเป็นรายสหกรณ์

2. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรกับสถาบันการเงินอื่นที่ดำเนินธุรกิจให้เงินกู้

3. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทองเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาสหกรณ์ขนาดอื่น ๆ ด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงกำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน พ.ศ. 2548 (2548, 4 สิงหาคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 112 ตอนที่ 63 ก หน้า 1-2

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2554 (2554, 6 มกราคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 129 ตอนที่ 3 ก หน้า 21-22

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2553) คู่มือการจัดการเรียนรู้การสหกรณ์ในโรงเรียนพระปริยัติธรรม สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2555) *การสหกรณ์ในประเทศไทย* ส่วนเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2555) *สหกรณ์ 7 ประเภท* ส่วนเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด สาขา 4 กรุงเทพมหานคร

กรมส่งเสริมสกรณ์ (มปป.) “ร่างข้อบังคับสหกรณ์การเกษตรเกี่ยวกับการให้เงินกู้” สำนักจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานครสืบค้นวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2557

กรมส่งเสริมสกรณ์ (มปป.) “ร่างระเบียบสหกรณ์การเกษตรว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ย” สำนักจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร สืบค้นวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2557

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557) “ปริมาณธุรกิจของสหกรณ์ ประจำปี 2556” สืบค้นวันที่ 21พฤษภาคม พ.ศ. 2557

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2548) วารสารกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 1, 11 (พฤศจิกายน) : 7

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2555) *ข้อมูลและอัตราส่วนสำคัญของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเฉลี่ย ปี 2554*กรุงเทพมหานคร

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2557) “จำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร” สืบค้นวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2555) “รายงานผลการจัดระดับความยากงานในการสอบบัญชีของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร” สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์อ่างทอง

จงรัก ยังพลขันธ์ (2553) “คุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุพักตรพิมาน จำกัด อำเภอจตุพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด” ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2550) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* หน่วยที่ 1 หน้า 41 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* หน่วยที่ 8 หน้า 19-23 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555) *ศิลปะการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร วี.พริ้นท์ (1991)

ชัยพล ชาวประเสริฐ (2546) *การตลาดบริการ Service Marketing* ซีเอ็ดยูเคชั่น กรุงเทพมหานคร

ชลอ ทรัพย์วิจิตร (2548) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรบ้านนา จำกัด อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก” การศึกษาปัญหาพิเศษ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ชูชัย สมิทธิไกร (2553) *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพมหานคร วี.พริ้นท์ (1991)

ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์ (2556) “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ” ใน *เอกสารการสอนวิชาการจัดการคุณภาพและผลิตภาพ* หน่วยที่ 1 หน้า 1-5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชุมพร คูร์พิพัฒน์ (2553) “ระบบการผลิตและการบริการ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์เชิงปริมาณและการจัดการดำเนินงาน* หน่วยที่ 9 หน้า 9-35 ถึง 9-37 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

เชาว์ โรจนแสง (2552) “การจัดการการตลาดสหกรณ์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการผลิตและการตลาดสหกรณ์* หน่วยที่ 8 หน้า 8-6 ถึง 8-7 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

ดรรชนี บุญเหมือนใจ (2552) “แนวคิดการบริหารการผลิตของสหกรณ์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการผลิตและการตลาดสหกรณ์* หน่วยที่ 1 หน้า 1-39 ถึง 1-41 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

ดารณี พุทธวิบูลย์ (2553) *การจัดการสินเชื่อ* พิมพ์ครั้งที่ 4 แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2547) *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์* แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2552) *สินเชื่อเพื่อการเกษตร* กรุงเทพมหานคร

นงนุช วันน้อย (2551) “พฤติกรรมและความพึงพอใจในการให้บริการด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรชุมพวง จำกัด” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

นภมณี เตพละกุล (2552) “การวิจัยสหกรณด้านการเงิน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและการวิจัยทางสหกรณ์* หน่วยที่ 9 หน้า 9-8 ถึง 9-9 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

บุญชม ศรีสะอาด (2532) *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* เจริญผล กรุงเทพมหานคร

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2555) “กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์* หน่วยที่ 4 หน้า 4-37 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ประดิษฐ มัชฌิมา (2555) *ชีวิตการทำงานสหกรณ์ทั้งในและต่างประเทศ* พะเยา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2554 (2554) กรุงเทพมหานคร ศิริวัฒนาอินเตอร์ พริ้นท์

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 (2542, 23 เมษายน) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 116 ตอนที่ 30 ก

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2555) “ความสำคัญ แนวคิดการตลาดและการเสนอคุณค่า” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์* หน่วยที่ 1 หน้า 1-29 ถึง 1-30 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ไพรพนา ฉ่ำเย็นอุรา (2548) “ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรกรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรไทรน้อย จำกัด” ปัญหาพิเศษ ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ภิเษก ชัยนิรันดร์ (2544) *การบริหารสินเชื่อ* เดือนตุลาคม กรุงเทพมหานคร

ภิเษก ชัยนิรันดร์ (2553) *การบริหารสินเชื่อ* เดือนตุลาคม กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2554) *คู่มือมาตรฐานการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานกิจการนักศึกษา กลุ่มงานกิจการนักศึกษา

ไมตรี วสันติวงศ์ (2553) “กลยุทธ์การดำเนินงานและการออกแบบผลิตภัณฑ์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์เชิงปริมาณและการจัดการดำเนินงาน* หน่วยที่ 8 หน้า 8-35 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

รณชัย ภูครองทอง (2551) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรกุฉินารายณ์ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รัตนา อยู่เจริญพงศ์ (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551) *จิตวิทยาการบริการ* กรุงเทพมหานคร โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์

วุฒิชาติ สุนทรสมัย (2555) “การจัดการตลาด” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการทั่วไป* หน่วยที่ 13 หน้า 13-18 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการ-จัดการ

วีระวัฒน์ ปันตินามัย (2551) “การประเมินคุณภาพการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ* หน่วยที่ 13 หน้า 272-273 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

วสันต์ สุขสมบัติ (2553) “ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรเมืองเลย จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2545) *การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล* เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง กรุงเทพมหานคร

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2549) “ความหมายและลักษณะของประเภทสินเชื่อ” สืบค้นวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2557

สุพัตรา ผ่อนจัตุรัส (2549) “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด” การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุภรัตน์ ภิระบัน (2552) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองเชียงราย จำกัด สาขาสันทราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สมชาติ กิจยรรยง (2545) *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร ธรรกมลการพิมพ์

สมิต สัชฌุกร (2550) *ศิลประการให้บริการ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร เดือนตุลาคม

สมยศ นาวีการ (2544) *การบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร ห้างหุ้นส่วนจำกัด อักษรไทย

_____ (2556) *รายงานกิจการประจำปี* 2555 สหกรณ์การเกษตรป่าโมก จำกัด

_____ (2556) *รายงานกิจการประจำปี* 2555 สหกรณ์การเกษตรเมืองอ่างทอง จำกัด

_____ (2556) *รายงานกิจการประจำปี* 2555 สหกรณ์การเกษตรวิเศษชัยชาญ จำกัด

_____ (2556) *รายงานกิจการประจำปี* 2555 สหกรณ์การเกษตรสามโก้ จำกัด

_____ (2556) *รายงานกิจการปี* 2555 สหกรณ์การเกษตรแสวงหา จำกัด

_____ (2556) *รายงานประจำปี* 2555 สหกรณ์การเกษตรไชโย จำกัด

_____ (2556) *รายงานประจำปี* 2555 สหกรณ์การเกษตรผู้เลี้ยงและค้าสัตว์อ่างทอง จำกัด

_____ (2556) *รายงานประจำปี* 2555 สหกรณ์การเกษตรโพธิ์ทอง จำกัด

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง

****

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อใน 4 ด้าน มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

2. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้ประกอบการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของท่าน โดยไม่ต้องลงชื่อเพื่อเป็นความลับและเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นขอความร่วมมือกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3. แบบสอบถามฉบับนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มากในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ต่อไป

(นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล)
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ชาย ☐หญิง

2. อายุ ☐ต่ำกว่า 20 ปี ☐21 – 30 ปี
☐31 – 40 ปี ☐41 – 50 ปี
☐51 – 60 ปี ☐61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ☐ประถมศึกษา (ป.1- ป.6) ☐มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)
☐มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/(ปวช.) ☐อนุปริญญา (ปวส.)
☐ปริญญาตรีขึ้นไป ☐อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้**ต่อปี** ☐ต่ำกว่า 100,000 บาท ☐100,001 – 150,000 บาท
☐150,001 – 200,000 บาท ☐200,001 – 250,000 บาท
☐250,001 – 300,000 บาท ☐300,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ☐ต่ำกว่า 5 ปี ☐5 –10 ปี
☐11 – 15 ปี ☐15 –20 ปี
☐20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรของท่าน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และการประชาสัมพันธ์					
1.กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่ต้องปฏิบัติมีความเหมาะสม					
2.กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อมีความชัดเจน					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3.กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อสามารถปฏิบัติได้					
4.สหกรณ์มีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการให้สินเชื่อให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม					
5.สหกรณ์มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้สินเชื่อผ่านช่องทางหลายช่องทาง ทำให้สะดวกในการรับรู้ข้อมูล					
6.สหกรณ์ออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระเมื่อใกล้ครบกำหนดชำระหนี้เงินกู้ได้อย่างเหมาะสม					
2. ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)					
1.ประเภทของสินเชื่อมีเพียงพอกับความต้องการ					
2.สินเชื่อที่กู้ได้สามารถนำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้					
3.วงเงินสินเชื่อแต่ละประเภทเพียงพอกับความต้องการ					
4.หลักประกันสินเชื่อแต่ละประเภทถูกกำหนดไว้อย่างเหมาะสม					
5.อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อแต่ละประเภทมีความเหมาะสม					
6.ระยะเวลาการชำระสินเชื่อสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระได้					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
7.อัตราค่าปรับกรณีผิดสัญญามีความเหมาะสม					
8.สหกรณ์มีการผ่อนผันการชำระหนี้กรณีเกิดภัยธรรมชาติที่เป็นเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ได้					
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1.ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี					
2.ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร มีน้ำใจและให้เกียรติผู้อื่น					
3.ผู้ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
4.ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ให้บริการสินเชื่อได้อย่างถูกต้อง					
5.ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะอธิบายและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่มีปัญหา					
6.ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ และน่าเชื่อถือ					
7.ผู้ให้บริการมีระบบการเก็บข้อมูลเป็นความลับเฉพาะส่วนบุคคล					
8.ผู้ให้บริการจ่ายเงินกู้ตรงตามเวลาที่นัดหมายทุกครั้ง					
9.ผู้ให้บริการมีการบันทึกเอกสารหลักฐานถูกต้อง ครบถ้วนทุกครั้งที่มีการเบิกเงินกู้หรือส่งชำระหนี้					
10.ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการรับเงินกู้ทำได้รวดเร็ว					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก					
2.สถานที่ให้บริการมีการจัดแบ่งพื้นที่อย่างเป็นสัดส่วน					
3.สถานที่ให้บริการจัดสอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ					
4.อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความทันสมัยและมีเพียงพอ					
5.ป้ายหรือผังแสดงขั้นตอนการบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
6.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการมีความเหมาะสม (เครื่องปรับอากาศ น้ำดื่ม กาแฟ วารสาร ห้องน้ำฯ)					
7.ที่จอดรถมีเพียงพอ เข้า-ออกสะดวก และปลอดภัย					
8.ช่วงเวลาเปิด-ปิดเพื่อทำการมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

……

……

……

……

……

……

☺ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้ ☺

ภาคผนวก ข

การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣX	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและการประชาสัมพันธ์						
1.1	+ 1	0	+ 1	2	0.67	ใช้ได้
1.2	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
1.3	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
1.4	+ 1	0	+ 1	2	0.67	ใช้ได้
1.5	+ 1	0	+ 1	2	0.67	ใช้ได้
1.6	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อ)						
2.1	+ 1	+ 1	0	2	0.67	ใช้ได้
2.2	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
2.3	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
2.4	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
2.5	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
2.6	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
2.7	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
2.8	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
3.1	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
3.2	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
3.3	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
3.4	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
3.5	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣX	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ต่อ)						
3.6	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
3.7	+ 1	0	+ 1	2	0.67	ใช้ได้
3.8	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
3.9	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
3.10	+ 1	0	+ 1	2	0.67	ใช้ได้
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1	+ 1	0	+ 1	2	0.67	ใช้ได้
4.2	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
4.3	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
4.4	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
4.5	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
4.6	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
4.7	+ 1	0	+ 1	2	0.67	ใช้ได้
4.8	+ 1	+ 1	+ 1	3	1.00	ใช้ได้
รวม	**32**	**25**	**31**	**88**	**29.33**	**0.92**

สรุปว่า แบบสอบถามดังกล่าวใช้ได้

ภาคผนวก ค

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	**30**	**100.0**
	Excluded[a]	**0**	**0.0**
	Total	**30**	**100.0**

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.957	**32**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1.1	133.37	235.96	.337	.958
ข้อ1.2	133.43	230.87	.600	.955
ข้อ1.3	133.40	229.21	.667	.955
ข้อ1.4	133.63	234.65	.256	.960
ข้อ1.5	133.23	236.60	.346	.957
ข้อ1.6	133.33	232.51	.641	.955
ข้อ2.1	133.37	230.59	.640	.955
ข้อ2.2	133.53	228.67	.652	.955
ข้อ2.3	133.50	230.33	.606	.955
ข้อ2.4	133.30	233.04	.554	.956
ข้อ2.5	133.70	230.91	.559	.956
ข้อ2.6	133.53	233.50	.555	.956
ข้อ2.7	133.73	228.82	.670	.955
ข้อ2.8	133.30	233.32	.590	.956

Item-Total Statistics	Item-Total Statistics	Item-Total Statistics	Item-Total Statistics	Item-Total Statistics
ข้อ3.1	133.37	229.41	.752	.954
ข้อ3.2	133.40	227.14	.761	.954
ข้อ3.3	133.40	227.63	.792	.954
ข้อ3.4	133.50	227.29	.742	.954
ข้อ3.5	133.27	230.20	.753	.955
ข้อ3.6	133.27	230.27	.688	.955
ข้อ3.7	133.37	223.96	.728	.954
ข้อ3.8	133.03	231.48	.708	.955
ข้อ3.9	133.20	229.13	.741	.954
ข้อ3.10	133.33	228.78	.632	.955
ข้อ4.1	133.30	228.98	.758	.954
ข้อ4.2	133.50	223.02	.730	.954
ข้อ4.3	133.37	230.31	.653	.955
ข้อ4.4	133.37	231.21	.660	.955
ข้อ4.5	133.30	231.11	.650	.955
ข้อ4.6	133.33	228.99	.708	.955
ข้อ4.7	133.73	233.58	.459	.957
ข้อ4.8	133.30	223.67	.846	.953

ภาคผนวก ง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นายภาสันต์ นุพาสันต์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วม และขับเคลื่อนแผนพัฒนาการเกษตร สภาเกษตรกรแห่งชาติ
2. นายกฤษณะ มาเทียน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 13 จังหวัดชัยนาท
3. นายกัมพล นุชมบัติ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 14 จังหวัดชัยนาท

ภาคผนวก จ

หนังสือราชการ

ที่ ศธ 0522.17/ บ 259

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 เมษายน 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายภาสันต์ นุพาสันต์ (ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วม และขับเคลื่อนแผนพัฒนาการเกษตร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ในจังหวัดอ่างทอง" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวมรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 09-5564-2815

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุธัมมสภา)
รักษาราชแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182
โทรสาร. 02-5033612

ที่ ศธ 0522.17/ ว 259

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 เมษายน 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกฤษณะ มาเทียน (ผู้อำนวยการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 13 จังหวัดชัยนาท)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ในจังหวัดอ่างทอง" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวมรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 09-5564-2815

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุธัมมสภา)
รักษาราชแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182
โทรสาร. 02-5033612

(นายกฤษณะ มาเทียน)
ผู้อำนวยการศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ ๑๓

ที่ ศธ 0522.17/ บ 259

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 เมษายน 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกัมพล นุชมบัติ
(นักทรัพยากรบุคคล ชำนาญการพิเศษ ศูนย์ถ่ายถอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 14 จังหวัดชัยนาท)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ในจังหวัดอ่างทอง" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวมรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 09-5564-2815

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุธัมมสภา)
รักษาราชแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182
โทรสาร. 02-5033612

ที่ ศธ 0522.17/ บ 310

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 พฤษภาคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ในจังหวัดอ่างทอง" ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาดังกล่าวใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรอกข้อมูลในแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับและผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 09-556-2815

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8182
โทรสาร. 02-503-3612

ที่ ศธ 0522.17/ บ 310

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 พฤษภาคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์การเกษตรขนาดใหญ่มาก ในจังหวัดอ่างทอง" ตามแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาดังกล่าวใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรอกข้อมูลในแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับและผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 09-556-2815

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-504-8182
โทรสาร. 02-503-3612

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอามลยา อ้อยอินทรนิล
วัน เดือน ปีเกิด	9 กรกฎาคม 2529
สถานที่เกิด	อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2556
สถานที่ทำงาน	ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 13 จังหวัดชัยนาท
ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ