

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการด้าน  
สินเชื่อการเกษตร ของสหกรณ์การเกษตร  
สันป่าตอง จำกัด

ผู้เขียน

นางสุพัตรา ผ่อนจตุรัส

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. รวิพร ภูเจริญไพศาล ประธานกรรมการ  
อาจารย์โรจนา ธรรมจินดา กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ทำการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำนวน 370 คน

ผลการศึกษา พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตองจำกัด ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะปานกลางทั้งนี้มีวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อหลักที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรในเรื่องการจัดซื้อวัสดุทางการเกษตร การซื้อพันธุ์พืชหรือพันธุ์สัตว์ ตลอดจนการใช้จ่ายในครัวเรือน ในด้านความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรนั้น เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แล้วโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด

การศึกษารายละเอียดปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการทั้งระยะสั้น และระยะปานกลาง เป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านราคาสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจ อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท เป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจการมีที่จอดรถเพียงพอเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ประชานกลุ่ม อย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจที่พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจที่มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้ เป็นอันดับแรกและปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก

ปัจจัยที่สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจเพียงระดับปานกลาง และสหกรณ์ต้องปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยการมีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ ความเป็นระเบียบของการจัดเก็บเอกสาร ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ระบบบันทึก ตรวจสอบข้อมูลที่ทันสมัย ความพร้อมของบุคลากรและเครื่องมือ และความกระชับของระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ

นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างในกลุ่มอายุ ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ และการเคยใช้สินเชื่อกว่าที่อื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด

**Independent Study Title** Member's Satisfaction Regarding the Agricultural Loan Service of Sanpatong Agricultural Cooperative Ltd.

**Author** Mrs. Suphattra Phonjaturat

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Dr. Rawiporn Koojaroenpaisan Chairperson

Lecturer Rojana Dhamjinda

Member

### Abstract

The study on the member's satisfaction regarding the agricultural loan service of San-Pa-Thong agricultural co-operative Ltd. had the main objective of examining the satisfaction of the co-operative members to the service offered by San-Pa-Thong agricultural co-operatives limited on the agricultural credits aspect. The data was collected from the questionnaires distributed to 370 members of San-Pa-Thong agricultural cooperative limited.

The results indicated that the majority members of San-Pa-Thong agricultural cooperative limited used agricultural credits on the either short or medium terms bases with the main purposes of purchasing agricultural materials, plant and animal breeds as well as the household expenses. On average, when the service marketing mix factors were taken into consideration, the members were quite satisfied (high level) with the service offered by San-Pa-Thong agricultural cooperative. These factors with high level of satisfaction included pricing, distribution channel, marketing promotion, people, process as well as physical evidence and presentation.

Upon detailed investigation of each factor, the satisfaction of cooperative members on the product factor on the availability of the agricultural credits on either short or medium terms was ranked the first. In addition, the cooperative members were the most satisfied with pricing aspect on the rate of fee charged on the warranty examination at 100 Bahts per plot of land. On the

distribution channel, the satisfaction level of sufficient parking space was ranked the highest. The marketing promotion aspect of continuous information distribution through various media, for example, brochures, radio and group chairpersons. The all-round knowledge of the staffs, especially on the detail of the service being offered with good suggestions, also played a critical role on the level of satisfaction relating to the person aspect. On the process factor, the cooperative members were most satisfied with the notifying letter on the approaching deadline of debt payment. The cooperative members also ranked the staff badge and clarity of responsibility assignment the first on the physical evidence and presentation.

The aspects that the cooperative members were moderately satisfied with the need of improvement included the distribution of gifts during special occasions, the tidiness of document storage, convenience and speed of service, modern data recording and monitoring systems, the readiness of personnel and equipments as well as the conciseness of procedures.

In addition, the satisfaction of San-Pa-Thong agricultural cooperatives limited was significantly different among different aged groups, average monthly income of the family, duration of memberships and the use of other types of credits besides San-Pa-Thong agricultural cooperatives limited.