

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจลูกค้า	4
2.2 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	4
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร	5
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา	10
3.1.2 ขอบเขตประชากร	11
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
3.4 ระยะเวลาการศึกษา	12

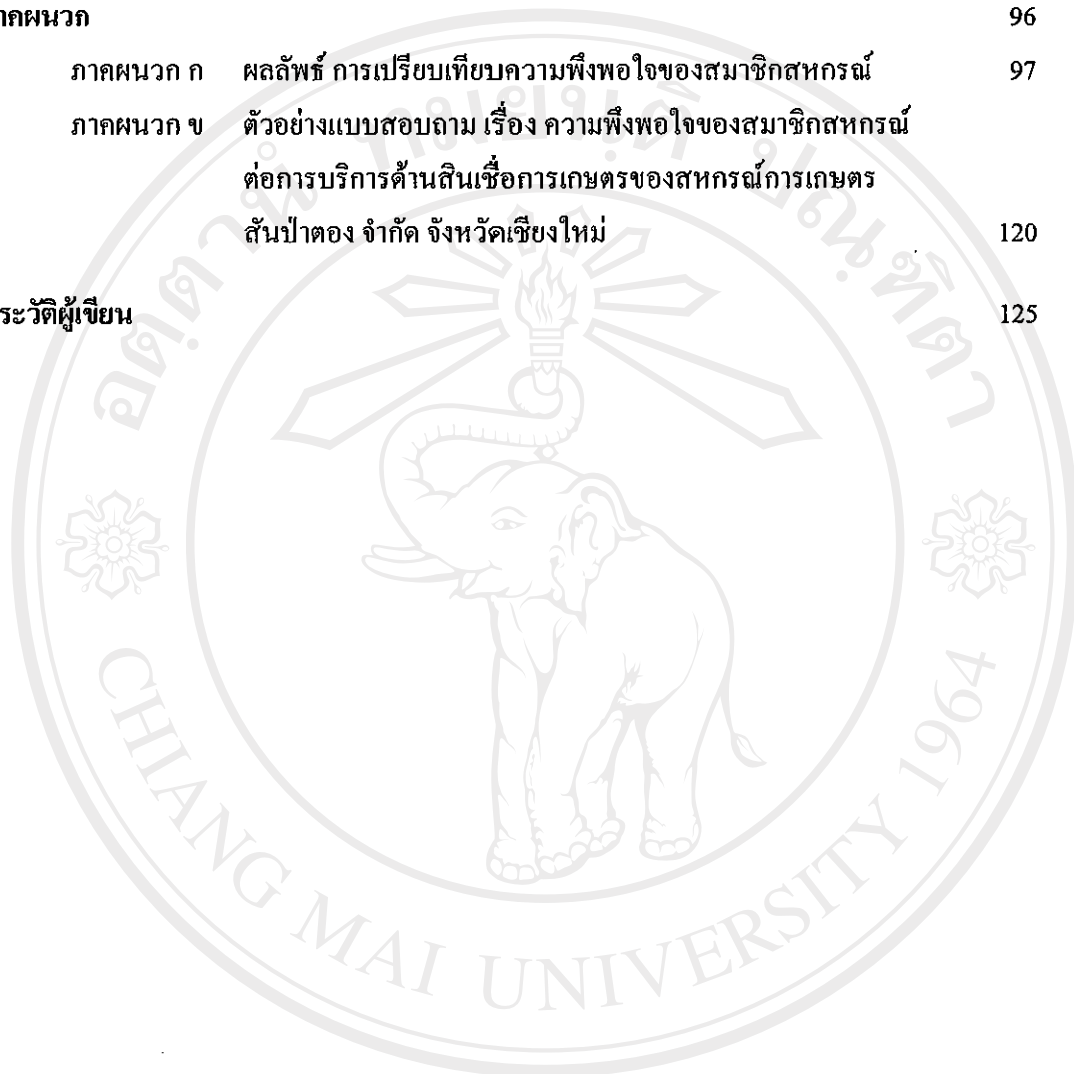
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร	13
4.1 ข้อมูลทั่วไป	13
4.2 ข้อมูลการใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร	16
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของการใช้บริการสินเชื่อ	
เพื่อการเกษตร ของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	20
4.3 ความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของการใช้บริการสินเชื่อ	20
เพื่อการเกษตร	
4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของ	35
การให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร	
4.4.1 จำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง	35
4.4.2 จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	40
ของกลุ่มตัวอย่าง	
4.4.3 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร	55
สันป่าตองจำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง	
4.4.4 จำแนกตามตามพฤติกรรมการเคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจาก	59
สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง	
4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	67
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการศึกษา	69
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	77
5.3 ข้อค้นพบ	86
5.4 ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	94

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก	ผลลัพธ์ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์
ภาคผนวก ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อถาวรบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติผู้เขียน	125



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	13
2	ประเภทของสินเชื่อ ที่ใช้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ จากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด	16
3	วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อบริษัท	17
4	วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อบริษัท	18
5	การเคยใช้สินเชื่อที่อื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด	19
6	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร	20
7	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร	22
8	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตร	24
9	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตร	26
10	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร	28
11	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตร	30
12	ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร	33
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง	37
15	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง	38
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในส่วนของอัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง	38
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง	39
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในส่วนของอัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้ มีความเหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง	40
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	40
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	44
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด ในด้านวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการ ระยะสั้น ไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท และในด้านวิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐาน ที่เชื่อถือได้จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	45
23	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	46
24	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของ บริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถ ในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี) ด้านอัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม และ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	47
25	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในด้านพนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ ด้านพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พுகจาสุภาพ ด้านบุคลิกและการแต่งกาย ของพนักงานเรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่ และด้าน ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ	50
27	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ย ของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	52
28	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในด้านการจัดแบ่งส่วนงาน ให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และด้านการออกแบบ ตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ จำแนกตาม ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	53
29	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด	55
30	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลา การเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด 58
32	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามการเคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง 59
33	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการเคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์ การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง 61
34	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามการเคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง 62
35	เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามการเคยใช้สินเชื่ออื่น นอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง 63
36	สรุปผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด 64