

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไว้ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ของ Philip Kotler ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวังคั้งนั้นระดับความพึงพอใจ จึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceive Performance) และความคาดหวัง (Expectation) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้

#### 2.2 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (The Service Marketing Mix)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งจัดเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Strategies) สำหรับตลาดบริการนั้นนอกเหนือจากส่วนประสมทางการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไปที่ประกอบด้วย 4Ps ตามแนวคิดของ Philip Kotler ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้ว ส่วนประสมทางการตลาดบริการยังมีส่วนประกอบเพิ่มขึ้นอีก 3 ส่วน คือ บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

1. **ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)** หมายถึงสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นความต้องการของมนุษย์ได้คือสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจเป็นสิ่งของจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ เพื่อตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ

2. **ราคา (Price)** คือ คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. **ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** คือ ท่าเล ที่ตั้ง การจัดสถานที่ให้บริการ และ โครงสร้างของช่องทาง ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อ

4. **การส่งเสริมการตลาด (Promotion)** คือ การติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ขาย กับผู้ซื้อเพื่อ สร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย และ การติดต่อสื่อสาร โดยไม่ใช้คน หรือประสมประสานกันตามความเหมาะสม

5. **บุคลากร (People) หรือ พนักงาน (Employees)** คุณภาพในการให้บริการต้องอาศัย การคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าได้แตกต่างกัน คู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

6. **กระบวนการให้บริการ (Process)** หมายถึง ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีการทำงาน ที่ เกี่ยวข้องกับ การสร้างและการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการ รับบริการ

7. **การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)** ได้แก่สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบ ตกแต่ง และ แบ่งส่วน หรือแผนกของ พื้นที่ในอาคาร และลักษณะทางกายภาพอื่นๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้า และทำให้มองเห็น ภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ ลูกค้าควรได้รับ

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อกองสหกรณ์การเกษตร

การดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (กรม ส่งเสริมสหกรณ์, 2524)

1. เงินกู้ระยะสั้น หมายถึง การที่สมาชิกกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินงานในการเกษตร สำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น

ก. ค่าพันธุ์พืช ไม้ ยาปราบศัตรูพืช อาหารสัตว์ วัสดุการเกษตรอย่างอื่น ค่าซ่อมแซม ค่าซื้อปุ๋ยสัตว์หรือสัตว์ปีก หรือสัตว์น้ำเลี้ยงเพื่อขายและค่าจ้างเกี่ยวกับการเกษตร

ข. ค่าใช้จ่ายในการเตรียมเพื่อขาย แปรรูปผลิตผลการเกษตรที่ผู้กู้ผลิตขึ้น

ค. ค่าเช่า ค่าภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการเกษตร

ง. ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนที่จำเป็น

เงินกู้ระยะสั้นมีกำหนดชำระคืนภายใน 12 เดือน แต่ถ้ามีความจำเป็นพิเศษอาจขยายเวลาได้ไม่เกิน 18 เดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผลิตผลนั้น ๆ จะเกิดขึ้นเมื่อใด เงินกู้ประเภทนี้ สหกรณ์การเกษตรให้สมาชิกกู้ได้ไม่เกินร้อยละ 60 ของราคาพืชผลที่คาดว่าสมาชิกจะขายได้

2. เงินกู้ระยะปานกลาง ได้แก่ เงินกู้เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์การเกษตรโดยปกติใช้ประโยชน์ได้เกินกว่าฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น

ก. บุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน หรือเพื่อซื้อที่ดินการเกษตร

ข. สร้างหรือปรับปรุงแหล่งน้ำ คูน้ำ ประตุน้ำและงานปรับปรุงที่ดินอย่างอื่น ค. ทำสวน

ง. วางรูปประกอบการเกษตรขึ้นใหม่ เพื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น

จ. ซื้อสัตว์ใช้งาน ซื้อหรือสร้างหรือปรับปรุงเครื่องมือขนาดใหญ่ เครื่องจักรกลการเกษตร เครื่องสูบน้ำ และอุปกรณ์อื่น ๆ เกี่ยวกับการเกษตร

ฉ. ซื้อหรือสร้างหรือปรับปรุงบ้าน โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ

ช. ลงทุนในการเลี้ยงสัตว์และลงทุนในกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวกับการเกษตร เงินกู้ระยะปานกลางมีกำหนดให้สมาชิกผู้กู้ชำระคืนต้นเงินและดอกเบี้ยเป็นงวด ๆ โดยคำนึงถึงอายุการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ที่ใช้เงินกู้ จำนวนเงินกู้ รายได้และความสามารถชำระหนี้ของสมาชิกผู้กู้ โดยปกติให้ชำระเสร็จภายใน หกปี เว้นแต่ในกรณีพิเศษอาจให้เวลาไม่เกินสิบปี ทั้งนี้นับแต่วันที่ทำหนังสือกู้หรือหลักฐานการกู้

หลักประกันเงินกู้ การกู้เงินจัดให้มีหลักประกันโดยคณะกรรมการดำเนินการพิจารณากำหนด แต่อย่างน้อยต้องมีหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ (สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด, 2545)

(1) อสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้อื่น จำนองเป็นหลักประกันโดยคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเป็นที่น่าพอใจว่าอสังหาริมทรัพย์นั้นมีราคาต่อสหกรณ์ประเมินไม่น้อยกว่าสองเท่าของจำนวนเงินกู้ การจำนองนั้น ให้ระบุจำนวนขั้นสูงเต็มราคา

ประเมินของอสังหาริมทรัพย์ และการจ้างรดงดังกล่าวใช้เป็นหลักประกันการชำระหนี้ทั้งหลายของสมาชิกซึ่งมีอยู่หรือจะพึงมีในเวลาหนึ่งเวลาใดต่อสหกรณ์

(2) สังหาริมทรัพย์ เช่น สมมุคบัญชีเงินฝาก คณะกรรมการพิจารณาให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ แปดสิบ และ ทุนเรือนหุ้น (ค่าหุ้น) คณะกรรมการพิจารณาให้กู้ได้ไม่เกินร้อยละ เจ็ดสิบ

การผ่อนผันเวลาการชำระหนี้เงินกู้ เมื่อสมาชิกผู้กู้รายใดมีหนี้สินใกล้เคียงครบกำหนดชำระสัญญา แต่มีเหตุจำเป็นที่ไม่อาจชำระคืนเงินกู้ได้ตามสัญญา สมาชิกผู้กู้จะต้องติดต่อกับสหกรณ์เพื่อขอทำหนังสือสัญญาผ่อนเวลาต่อสหกรณ์

การดำเนินการเรียกเงินคืนติดตามหนี้สิน ในกรณีที่สมาชิกกู้เงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ เพิกเฉยในการชำระเงินคืนโดยสหกรณ์ได้ติดตามทวงถามให้ชำระหนี้หลายครั้งแต่ไม่เป็นผล จำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายเพื่อบังคับชำระหนี้

#### 2.4 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัณฑ์พัฒน์ เอี่ยมพืง (2542) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบริการและสวัสดิการให้กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจนครบาล จำกัด” พบว่าสมาชิก ร้อยละ 89 รับประทานอาหารมา 1-5 ปี เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ร้อยละ 82 มีรายได้เฉลี่ย 13,815 บาท และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 12,450.- บาท สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสหกรณ์อย่างเพียงพอ ไม่เข้าใจในอุดมการณ์ที่แท้จริงงานของสหกรณ์ หรือ ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตามหลักการสหกรณ์จะนำไปสู่การกินดี อยู่ดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม มีเพียงร้อยละ 0.8 ที่รู้และใช้บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ซึ่งได้ดอกเบี้ยสูงกว่าออมทรัพย์ธรรมดา สมาชิกเกือบทั้งหมด ไม่เคยเข้าร่วมประชุมเพราะคิดว่าเหนื่อยเกินไป ไม่เห็นความสำคัญของการประชุม และไม่มีโอกาสเลือกตั้งคณะกรรมการโดยอิสระ สมาชิกร้อยละ 68 ไม่เคยได้รับสวัสดิการจากสหกรณ์เลย และมีบางส่วนต้องกู้เงินนอกระบบมาใช้ในกรณีฉุกเฉินเพราะไม่สามารถกู้ได้ตามระบบของสหกรณ์ซึ่งเปิดให้กู้ได้เพียงเดือนละ 2 ครั้ง มีปัญหาด้านประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิก เนื่องจากการจัดเจ้าหน้าที่เฉพาะรายดูแลแต่ละพื้นที่ให้บริการยังขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่สมาชิกต้องการ ทำให้สหกรณ์ต้องเพิ่มทุนการศึกษาทั้งวงเงินและประเภททุน

ประสพศรี ภูริยะพันธ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารสินเชื่อกองสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงราย” พบว่าแหล่งเงินกู้ที่สหกรณ์ใช้เป็นทุนหมุนเวียนให้สมาชิกกู้ยืมส่วนใหญ่กู้ยืมจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด รองลงมาเป็นทุนของสหกรณ์เอง และเงินรับฝากจากสมาชิก การวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการปล่อยสินเชื่อจะพิจารณาถึงนโยบายของสหกรณ์เป็นลำดับแรก รองลงมาพิจารณาถึงเป้าหมายปีที่ผ่านมา ในการพัฒนาให้



สินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์ พิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การพัฒนาหลักประกันและความสามารถในการชำระคืน ในการรับชำระหนี้สิน พบว่า โดยเฉลี่ยสหกรณ์ได้รับการชำระหนี้สินจากเงินกู้ทุกประเภทเพียงร้อยละ 29.39 ของจำนวนเงินกู้ทั้งหมด ปัญหาที่สำคัญที่สุด ในการบริหารสินเชื่อของสหกรณ์คือสมาชิกไม่สามารถชำระหนี้สินคืน เนื่องจากสมาชิกรนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ สมาชิกไม่ชำระหนี้เงินกู้ตามกำหนดตามลำดับ ส่วนปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์คือ จำนวนเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีไม่เพียงพอ รองลงมาเจ้าหน้าที่สินเชื่อขาดความกระตือรือร้น ด้านการรับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารและการปฏิบัติงานสินเชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่หัวหน้าสินเชื่อและเจ้าหน้าที่บางคนได้รับการฝึกอบรมปีละ 1 ครั้ง ในขณะที่บางคนไม่เคยได้รับการฝึกอบรม

อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ” พบว่า สิ่งที่ใช้บริการให้ค่าความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านความมั่นคงของธนาคาร ทั้งนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยแต่ละด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญกับวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้กับลูกค้าเป็นอันดับแรก ด้านราคา ให้ความสำคัญกับเรื่องอัตราดอกเบี้ยเป็นอันดับแรก ด้านสถานที่ให้บริการให้ความสำคัญกับการมีเครือข่ายที่กว้างขวางของธนาคาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศ ด้านบุคลากร ให้ความสำคัญกับการบริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน การตอบสนองต่อการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็ว และปัจจัยอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับความมั่นคงของธนาคาร

บุญสวาท พฤทธิกานนท์ และคณะ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการถือหุ้นสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกเป็นสมาชิกสหกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจ เลือกเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้คือ ด้านความมั่นคงของสหกรณ์ การได้รับบริการที่ดี การได้รับผลตอบแทนที่ค่อนข้างสม่ำเสมอ การได้รับผลตอบแทนที่สูง ความสะดวกรวดเร็วในการกู้เงิน และด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ การให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ด้านการให้ทุนการศึกษาแก่บุตร การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก และการจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่ชะลอการซื้อหุ้นเพิ่ม เพราะเห็นว่าการลงทุนซื้อหุ้นได้รับการจ่ายเงินปันผลสูงกว่าการลงทุนในทางเลือกอื่น

ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อบนศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการด้านสินเชื่อ อยู่ในระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร การสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนในด้านราคา และการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved