

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ทำการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร จำนวน 370 รายโดยใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) การศึกษานี้สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 46-60 ปี และมีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. หรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนส่วนใหญ่กระจายอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน มากกว่าร้อยละ 90 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป และส่วนใหญ่เป็นสมาชิกมาแล้วมากกว่า 10 ปี

2. ในด้านการใช้สินเชื่อจากสหกรณ์ พบว่า ส่วนใหญ่สมาชิกสหกรณ์ใช้บริการทั้งสินเชื่อระยะสั้นและระยะปานกลาง มากถึงร้อยละ 78.38 โดยผู้ใช้สินเชื่อระยะสั้นหรือระยะปานกลางเพียงอย่างเดียวมีจำนวนน้อย กลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้สินเชื่อระยะสั้นส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อซื้อวัสดุการเกษตร รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และเพื่อซื้อพันธุ์พืชหรือพันธุ์สัตว์ ส่วนสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้สินเชื่อระยะปานกลาง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เน้นหนักไปในทางเพื่อทำสวน และซื้อที่ดินเพื่อการเกษตร รองลงมาใช้สินเชื่อเพื่อบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน และเพื่อสร้างหรือปรับปรุงบ้าน/โรงเรียนและสิ่งปลูกสร้าง ในด้านการ

ใช้สินเชื่อกจากที่อื่นนอกเหนือจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัดแล้ว สมาชิกสหกรณ์มากกว่าร้อยละ 46.13 ใช้สินเชื่อกจากที่อื่นด้วย โดยส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อกจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ รองลงมาเป็นการใช้สินเชื่อกนอกระบบและอื่น ๆ

3. ในการศึกษาความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการให้บริการด้านสินเชื่อกการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ซึ่งพิจารณาในองค์ประกอบตามส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ตามแนวคิดของ Philip Kotler ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ และการบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และส่วนประสมการตลาดบริการเพิ่มอีก 3 ส่วน คือ บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) พบว่า

3.1 โดยภาพรวมทุก ๆ ด้าน ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยต่อบัญชีส่วนประสมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อก อยู่ในระดับมาก

3.2 ความพึงพอใจต่อบัญชีส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของการให้บริการสินเชื่อกของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ

- วงเงินสินเชื่อกเพียงพอกับความต้องการทั้งระยะสั้น และระยะปานกลาง
- ประเภทสินเชื่อกที่มีเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง
- ระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อกเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระ ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี และระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี

- วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้

3.3 ความพึงพอใจต่อบัญชีส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของการให้บริการสินเชื่อกของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านราคา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ

- อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท
- อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม

- อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ

3.4 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ

- มีที่จอดรถเพียงพอ
- สถานที่ให้บริการกว้างขวาง
- มีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ
- ท่าเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้บ้านไปมาสะดวก
- สถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ

3.5 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดของปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก แตกต่างกัน ดังนี้

3.5.1 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยในเรื่องการมีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ

3.5.2 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน เรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ

- มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ประธานกลุ่ม อย่างต่อเนื่อง
- มีการให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิกที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อการเกษตร ฯ ที่มีประวัติการชำระหนี้เงินกู้ตรงเวลา
- มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรชัดเจน

3.6 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ

- พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี
- พนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ
- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ
- บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่
- ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ

3.7 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายละเอียดของปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมาก แตกต่างกัน ดังนี้

3.7.1 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ในปัจจัย

- มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้
- ระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เหมาะสม
- การให้บริการมีความเสมอภาค
- การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน

3.7.2 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ในปัจจัย

- อุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ
- การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ
- ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก
- ระบบการบันทึก ตรวจสอบข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้

3.8 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ

- มีการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน
- การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ
- มีป้ายแสดงการให้บริการชัดเจน
- สภาพแวดล้อมของแผนกงานสินเชื่อการเกษตรฯ มีความเหมาะสม

- การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

4. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร โดยจำแนกตามกลุ่มอายุ ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด และการเคยใช้และไม่ใช้สินเชื่ออื่น นอกเหนือจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด พบว่า

4.1 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุไม่เกิน 35 ปี กลุ่มอายุ 36-45 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี พบว่า

4.1.1 ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อในภาพรวมทุกปัจจัยโดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มอายุ และความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มอายุ

4.1.2 ความแตกต่างของกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการสินเชื่อโดยเฉลี่ยด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยด้าน ราคา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในรายละเอียดปัจจัยด้านราคาดังกล่าวคือ อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรายละเอียดปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดดังกล่าว คือ การมีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ

4.2 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท พบว่า

4.2.1 ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ ในภาพรวม และในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน

4.2.2 ความแตกต่างของกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนทำให้ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการสินเชื่อ โดยเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในรายละเอียดปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ดังกล่าว คือ วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้น ไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท และ วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้

4.2.3 ความแตกต่างของกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนทำให้ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการสินเชื่อ โดยเฉลี่ยด้านราคา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในส่วนรายละเอียดปัจจัยด้านราคาดังกล่าว พบว่า

4.2.3.1 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.3.2 อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.3.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.4 ความแตกต่างของกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนทำให้ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการสินเชื่อ โดยเฉลี่ยด้านบุคลากรมีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และมากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนรายละเอียดปัจจัยด้านบุคลากรดังกล่าว พบว่า

4.2.4.1 พนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.4.2 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.4.3 บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.4.4 ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.5 ความแตกต่างของระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ทำให้ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการสินเชื่อโดยเฉลี่ยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนรายละเอียดปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพดังกล่าว พบว่า

4.2.5.1 การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มี

ความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจุบันนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.5.2 การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจุบันนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด น้อยกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อ โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในรายละเอียดนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อ โดยเฉลี่ยในด้านกระบวนการให้บริการ และในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนรายละเอียดปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพดังกล่าว พบว่า

4.3.1 ในด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด น้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านอุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ ด้านระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก ด้านการให้บริการมีความเสมอภาค และในด้านระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เหมาะสม

4.3.2 ในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด น้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน

4.4 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ และไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นมีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อในภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนรายละเอียดปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า

4.4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท ในด้านประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอความต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง ในด้านระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระ ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี ระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี และในด้านวิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้

4.4.2 ด้านราคา กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี) และในด้าน อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม

4.4.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านมีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ และในสถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาที่ได้ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาในด้านการใช้สินเชื่อจากสหกรณ์ ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการทั้งสินเชื่อระยะสั้นและระยะปานกลาง มากถึงร้อยละ 78.38 โดยกลุ่มเกษตรกรที่ใช้สินเชื่อระยะสั้นมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อซื้อวัสดุการเกษตร เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และเพื่อซื้อพันธุ์พืชหรือพันธุ์สัตว์ เป็นส่วนใหญ่ ส่วนผู้ใช้สินเชื่อระยะปานกลาง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เน้นหนักไปในทางเพื่อทำสวน เพื่อซื้อที่ดินเพื่อการเกษตร กู้เพื่อบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน เพื่อสร้างหรือปรับปรุงบ้าน/โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง จากข้อมูลดังกล่าว การใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นของสมาชิกสหกรณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ตามที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2524) กำหนดวัตถุประสงค์กล่าวคือ ข้อกำหนดของสหกรณ์กล่าวว่า เงินกู้ระยะสั้น เป็นเงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในการเกษตรสำหรับฤดูกาลหนึ่ง ๆ เช่น ค่าพันธุ์

พืช ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช อาหารสัตว์ วัสดุการเกษตรอย่างอื่น ค่าซ่อมแซม ค่าซื้อปศุสัตว์หรือสัตว์ปีก หรือสัตว์น้ำเลี้ยงเพื่อขายและค่าจ้างเกี่ยวกับการเกษตร ค่าใช้จ่ายในการเตรียมเพื่อขาย แปรรูป ผลผลิตการเกษตรที่ผู้ผลิตขึ้น ค่าเช่า ค่าภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการเกษตร ตลอดจนเป็นค่าใช้จ่ายของครัวเรือนที่จำเป็น

ในด้านสินเชื่อระยะปานกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2524) ได้กำหนดให้สินเชื่อระยะปานกลางเป็นสินเชื่อเพื่อการลงทุนในสินทรัพย์การเกษตร โดยปกติใช้ประโยชน์ได้เกินกว่าฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น การบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน หรือเพื่อซื้อที่ดินการเกษตร การสร้างหรือปรับปรุงแหล่งน้ำ คูน้ำ ประตุน้ำและงานปรับปรุงที่ดินอย่างอื่น การทำสวน การวางรูปประกอบกรเกษตรขึ้นใหม่ เพื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น การซื้อสัตว์ใช้งาน ซื้อหรือสร้างหรือปรับปรุงเครื่องมือขนาดใหญ่ เครื่องจักรกลการเกษตร เครื่องสูบน้ำและอุปกรณ์อื่น ๆ เกี่ยวกับการเกษตร ตลอดจนการซื้อหรือสร้างหรือปรับปรุงบ้าน โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ และการลงทุนในการเลี้ยงสัตว์และลงทุนในกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวกับการเกษตร ผลการศึกษาครั้งนี้ข้อมูลที่ได้ก็สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้างต้น กล่าวคือ สมาชิกใช้บริการสินเชื่อระยะปานกลางเพื่อทำสวน เพื่อซื้อที่ดินเพื่อการเกษตร เพื่อบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน เพื่อสร้างหรือปรับปรุงบ้าน/โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง หนึ่งจากข้อสังเกตในส่วนของ การใช้สินเชื่อระยะสั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน นั้นแม้ว่าจะเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานด้านสินเชื่อก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติมักเป็นสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยตรง อีกทั้งอาจเป็นการก่อให้เกิดการหมุนเวียนหนี้สินได้ในลักษณะการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันหนึ่งเพื่อไปใช้หนี้ที่อีกสถาบันหนึ่ง เพราะจากข้อมูลที่พบว่า สมาชิกสหกรณ์ส่วนหนึ่งมีการใช้บริการสินเชื่อมากกว่าหนึ่งแห่ง โดยเฉพาะจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นลักษณะที่น่าจะมีการติดตามประเมินผลการใช้บริการสินเชื่อในลักษณะดังกล่าวและหาทางป้องกัน ซึ่งอาจเกิดการพอกพูนหนี้ และเป็นปัญหาในระยะยาวต่อไป

2. จากผลการศึกษาความพึงพอใจในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดของการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง ตามองค์ประกอบตามส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ตามแนวคิดของ Philip Kotler และส่วนประสมการตลาดบริการ คือ ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541)) ซึ่งพบว่าโดยรวมแล้วสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ฯ โดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่

สมาชิกพึงพอใจอยู่ อีกทั้งภาพรวมในแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านสมาชิกก็ยังคงมีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบลักษณะที่น่าสนใจคือ

2.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งพบว่าสมาชิกสหกรณ์พึงพอใจต่อวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการทั้งระยะสั้นและระยะปานกลาง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเป็นอันดับแรกในด้านนี้ ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดนั้นพบว่าสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจวงเงินสินเชื่อดังกล่าวมากที่สุดถึงร้อยละ 52.43 และรองลงมาร้อยละ 32.70 มีความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยนี้มีความสอดคล้องและเพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกฯ อย่างแท้จริง

2.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ซึ่งพบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่ออัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท ในระดับมาก และเป็นอันดับแรกในด้านนี้ แต่เมื่อพิจารณาลักษณะข้อมูลนั้นสมาชิกสหกรณ์ส่วนมากพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลาง ถึงมากที่สุด ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ในขณะที่ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการชำระหนี้ และอัตราดอกเบี้ยสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ นั้น สมาชิกสหกรณ์ส่วนมากมีความพึงพอใจกระจายอยู่ระหว่างปานกลางถึงมาก แสดงให้เห็นถึงสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในอัตราที่ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในอัตราที่ต่ำ สอดคล้องกับความต้องการ

2.3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการมีที่จอดรถเพียงพอ ในระดับมาก และเป็นอันดับแรก และนอกจากนี้ในแต่ละปัจจัยอันได้แก่ ปัจจัย สถานที่ให้บริการกว้างขวาง มีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้บ้านไปมาสะดวก สถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่สมาชิกส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การให้บริการในด้านปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสมาชิกมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ

2.4 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในปัจจัย มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ประชานกลุ่ม อย่างต่อเนื่อง ในระดับมาก และสมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุด ในด้านนี้ นอกจากนี้สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อการให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิกที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรฯ ที่มีประวัติการชำระหนี้เงินกู้ตรงเวลา มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรชัดเจน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การที่สหกรณ์มีการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้กับสมาชิกจนเป็นที่พึงพอใจ

มากในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ในด้านการส่งเสริมการตลาดนี้ สหกรณ์ต้องทำการปรับปรุงในการมีของขวัญของช่วยเหลือในโอกาสพิเศษ ซึ่งจากผลการศึกษานั้นพบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย มากที่สุด

2.5 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจ ปัจจัย พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี ในระดับมาก และมากที่สุดด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงาน แสดงให้เห็นศักยภาพของสหกรณ์ที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของสมาชิก

2.6 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่พบว่า ปัจจัย มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้ สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุดในส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ นอกจากนั้นยังมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากต่อปัจจัย ระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เหมาะสม ปัจจัย การให้บริการมีความเสมอภาค และปัจจัย การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยในด้านกระบวนการให้บริการ ในปัจจัยเหล่านี้ สหกรณ์ได้ให้บริการเป็นที่พึงพอใจของสมาชิก แต่ในขณะที่ปัจจัยเกี่ยวกับ อุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับ ไม่ยุ่งยาก และ ระบบการบันทึก ตรวจสอบข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้ สมาชิกมีความพึงพอใจเฉลี่ยเพียงในระดับปานกลาง ที่แสดงให้เห็นว่า เป็นปัจจัยในด้านกระบวนการที่สหกรณ์ต้องทำการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการให้บริการ

2.7 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ พบว่า การจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันต่อปัจจัย การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ การมีป้ายแสดงการให้บริการชัดเจน สภาพแวดล้อมของแผนกงานสินเชื่อการเกษตรฯ มีความเหมาะสม และการจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน แสดงให้เห็นว่า สหกรณ์มีลักษณะทางกายภาพเป็นที่ประทับใจสมาชิกสหกรณ์

3. ผลการศึกษาคั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันที่ผ่านมา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า

3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากและสอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อ

บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ในด้านปัจจัยผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดก็สอดคล้องกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการทั้งระยะสั้น และระยะปานกลาง เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก แต่แตกต่างกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวสูงสุด ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากเป็นลำดับที่สอง รองจากวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้น และระยะปานกลาง ซึ่งอาจเป็นผลจากความพึงพอใจที่มีต่อวงเงินที่เพียงพอต่อการใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพ

3.2 ปัจจัยด้านราคา ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก และแตกต่างจากผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดนั้นมีความแตกต่างกันคือ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่ออัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท เป็นอันดับแรก และแตกต่างจากผลการศึกษาของอนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ และปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ออัตราดอกเบี้ยเป็นอันดับแรก ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากเป็นลำดับที่สาม อาจเนื่องจากอัตราค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกันที่ธนาคารพาณิชย์คิดสูงกว่าของสหกรณ์ จึงทำให้สมาชิกสหกรณ์พึงพอใจมากกว่า

3.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่อยู่ในระดับมากเหมือนกัน ส่วนในรายละเอียดนั้นแตกต่างกัน โดยผลการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถเป็นอันดับแรก ในขณะที่ผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อความสามารถในการติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และแตกต่างจากผลการศึกษาของอนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายที่กว้างขวางของธนาคารเป็นอันดับแรก

3.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมาก แตกต่างจากผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ปรชชานกลุ่ม อย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับแรก และ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริดา ชื่นจิตต์ศิริ และการศึกษาของอนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ ที่พบว่า ข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน และทันสมัยมีความสำคัญเป็นอันดับแรก

3.5 ปัจจัยด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปริดา ชื่นจิตต์ศิริ ในส่วนรายละเอียดที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับพนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของปริดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพของพนักงาน และการศึกษาของอนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน เป็นอันดับแรก

3.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่มีกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน แต่ในรายละเอียดนั้นแตกต่างกัน กล่าวคือ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้ เป็นอันดับแรก ส่วนการศึกษาของปริดา ชื่นจิตต์ศิริ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ เป็นอันดับแรก และการศึกษาของ อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการบริการที่รวดเร็วเป็นอันดับแรก จากความสอดคล้องกันในภาพรวม แต่แตกต่างกันในรายละเอียดนี้อาจมาจากสาเหตุอื่นที่มีสภาพแตกต่างกัน

3.7 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่มีกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน แต่ในส่วนรายละเอียดนั้นแตกต่างกัน กล่าวคือ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนเป็นอันดับแรก แตกต่างจากการศึกษาของปริดา ชื่นจิตต์ศิริ ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเป็นอันดับแรก จะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญต่อลักษณะทางกายภาพที่ไม่เหมือนกัน

4. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ในการให้บริการสินเชื่อการเกษตร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามนั้น มีลักษณะที่น่าสนใจดังนี้

4.1 ในการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยด้าน ราคา ในเรื่อง อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง การมีของขวัญของ

เข้าร่วมแจกออโอกาสพิเศษมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องเหล่านี้ อาจเป็นเพราะคนที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวกว่าจะมีโอกาสได้เปรียบเทียบการใช้บริการจากหลายแหล่ง ที่อาจเห็นว่าการให้บริการของสหกรณ์ในทั้งสองเรื่องดังกล่าว ยัง ในขณะที่กลุ่มสมาชิกที่มีอายุ 36-45 ปี เป็นกลุ่มสมาชิกให้ความสำคัญกับทั้งสองเรื่องดังกล่าว โดยเฉลี่ยน้อยกว่า อีกทั้งอาจใช้บริการเพียงแห่งเดียวจึงเกิดความพึงพอใจมากกว่า

4.2 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ที่พบว่า

4.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้าน วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท และ วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ แสดงให้เห็นถึงความต้องการด้านเงินทุนที่มากต่อหลักประกัน สำหรับใช้เป็นทุนในการประกอบอาชีพของสมาชิกที่มีรายได้น้อย ซึ่งอาจสืบเนื่องจากการประเมินในด้านความสามารถในการชำระหนี้ก็ได้ ทำให้สมาชิกกลุ่มนี้มีความพึงพอใจน้อยกว่า

4.2.2 ด้านราคา ในปัจจัยอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม และ อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องกับผลการศึกษาในข้อ 4.2.1 กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ดังกล่าวยังมีความต้องการเงินทุนที่มากและต้องการความช่วยเหลือในอัตราค่าธรรมเนียม และค่าบริการต่าง ๆ ที่ต่ำ

4.2.3 ด้านบุคลากร ในปัจจัย พนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อย และเหมาะสมกับสถานที่ และ ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่

มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ จากลักษณะดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นถึงกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ยังเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในลักษณะที่สอดคล้องกับข้อ 4.2.1 และ 4.2.2 ที่เป็นลักษณะตอบคำถามในเชิงเอาใจ ต่อพนักงานของสหกรณ์ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ

4.2.4 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในปีจ่าย การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ จะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ยังมีความพึงพอใจในส่วนของทางกายภาพบางอย่างน้อยกว่า กลุ่มอื่น ทั้งนี้ยังเห็นว่า มีผลต่อวงเงินสินเชื่อที่ตนเองจะได้รับ

4.3 จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด น้อยกว่า 10 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด 10 ปีขึ้นไป ซึ่งพบว่า

4.3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด น้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด มากกว่า 10 ปี อย่างมี นัยสำคัญใน ด้านอุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ ด้านระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก ด้านการให้บริการมีความเสมอภาค และในด้านระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เหมาะสม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มที่เป็นสมาชิกใหม่กว่า เห็นความยุ่งยากในการใช้บริการ ตลอดจนการเหลื่อมล้ำในการให้บริการของพนักงาน ทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่า สหกรณ์ควรตระหนักในเรื่องเหล่านี้เพื่อให้สมาชิกมีความพึงพอใจเหมือน ๆ กัน ไม่เกิดความรู้สึกที่เหลื่อมล้ำ

4.3.2 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด น้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากสมาชิกที่มีอายุการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี มีความคุ้นเคยต่อระบบงานของสหกรณ์น้อยกว่า สหกรณ์ควรตระหนักในด้านลักษณะทางกายภาพ ให้เป็นที่พึงพอใจ มีความทันสมัยต่อผู้พบเห็นหรือผู้ใช้บริการ

4.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ และไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด ซึ่งพบว่า

4.4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ในด้านวงเงินสินเชื่อเพียงพอับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท ในด้านประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอับความต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง ในด้านระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระ ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี ระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี และในด้านวิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ ด้านราคา กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี) และในด้าน อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม จากปัจจัยทั้งสองด้านดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบของกลุ่มที่เคยใช้บริการสินเชื่อจากที่อื่น โดยเฉพาะสถาบันการเงินประเภทธนาคาร ทั้งในด้านวงเงิน ประเภทของสินเชื่อ ระยะเวลาการชำระ และความน่าเชื่อถือในการประเมินหลักประกัน สหกรณ์ควรตระหนักในการให้บริการ เพราะ โดยสภาพความเป็นจริงแล้วทั้งในทุกปัจจัยที่กล่าวมาด้านผลิตภัณฑ์นี้ สหกรณ์มีจุดอ่อนในด้านเหล่านี้มากกว่า ทั้งในด้านวงเงินสินเชื่อที่น้อยกว่า ประเภทสินเชื่อที่น้อยกว่า ระยะเวลาการชำระที่สั้นกว่า ตลอดจนสัดส่วนการให้วงเงินสินเชื่อต่อหลักประกันที่น้อยกว่า ในขณะที่สหกรณ์มีจุดแข็งที่เป็นหลักคือสถานภาพการเป็นสมาชิกสหกรณ์ที่มีเงินปันผล และการเป็นสมาชิกฌาปนกิจ ควรนำหลักการและผลประโยชน์เหล่านี้เป็นแกนในการดำเนินการ ตลอดจนควรหาแหล่งเงินทุนที่จะนำมาเป็นสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำและสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ และดึงสมาชิกสหกรณ์ที่เคยใช้บริการสถาบันการเงินอื่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์เพิ่มขึ้น

4.4.2 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านมีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ และในสถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ จากข้อมูลดังกล่าว เป็นที่ชัดเจน เนื่องจากความทันสมัยของสถานที่ของธนาคารหรือสถาบันการเงิน มักมีความทันสมัย โอ่โถง เป็นที่ประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการของ

สหกรณ์ ดังนั้น ปัจจัยด้านสถานที่ความสะอาด สบาย ความทันสมัยของสถานที่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม จะช่วยทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ และมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาดำเนินการประกอบตามส่วนประสมการตลาดบริการ ของการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัดครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ข้อมูลการใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด แล้ว สมาชิกสหกรณ์ส่วนหนึ่งให้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่นด้วยในสัดส่วนที่สูงพอสมควร
2. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยต่อบริการส่วนประสมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อ อยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อจำแนกตามแต่ละด้านจะเป็นดังนี้
 - 2.1 ความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจเฉลี่ยในวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้น ไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท เป็นอันดับแรก
 - 2.2 ความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท เป็นอันดับแรก
 - 2.3 ความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจต่อการมีที่จอดรถอย่างเพียงพอเป็นอันดับแรก
 - 2.4 ความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจต่อบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ธารานกลุ่ม อย่างต่อเนื่องเป็นอันดับแรก
 - 2.5 ความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจพนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก

2.6 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อการมีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้ เป็นอันดับแรก

2.7 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจต่อการมีการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่สหกรณ์ต้องปรับปรุงเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในภาพรวม เพราะสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้นคือ

3.1 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องการจัดให้มีของขวัญของชำร่วยในโอกาสพิเศษ

3.2 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่อง

- อุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ
- การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ
- ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับ ไม่ยุ่งยาก
- ระบบการบันทึก ตรวจสอบข้อมูล ให้มีความทันสมัย นำเชื่อถือได้

4. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร พบว่า

4.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านราคา ในเรื่อง อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง การมีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท และ วิถีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้

4.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจุบันน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มี

ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนประสม การตลาดด้านราคา ในปัจจัยอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม และ อัตราค่าธรรมเนียมในการ บริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท

4.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจุบันนี้มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมี นัยสำคัญ ในส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ในปัจจัย พนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้ คำปรึกษาและบริการ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พுகจาสุภาพ บุคลิกและการแต่งกายของพนักงาน เรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่ และ ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมี คุณภาพ

4.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ ในปัจจัย การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ

4.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด น้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรสันป่าตองจำกัด มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนประสมการตลาดด้าน กระบวนการให้บริการในด้านอุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ ด้านระเบียบขั้นตอน ต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก ด้านการให้บริการมีความเสมอภาค และในด้านระยะเวลาการผ่อน ผันการชำระหนี้เหมาะสม

4.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด น้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรสันป่าตองจำกัด มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนประสมการตลาดด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มี ความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

4.8 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่า ตองจำกัด อย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับ

ความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท ประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง ในด้านระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระ ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี ระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี และในด้านวิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ ในส่วนประสมการตลาดด้านราคา กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี) และในด้าน อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม

4.9 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในส่วนการมีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ และในสถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการครั้งนี้ มีสิ่งที่น่าสนใจที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี มีจำนวนน้อยมาก เพียงร้อยละ 7.88 เท่านั้น และขณะที่กลุ่มสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีร้อยละ 30.42 ขณะที่กลุ่มสมาชิกที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากถึงร้อยละ 49.58 ทำให้เป็นการยากที่จะทำการพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความก้าวหน้า สอดคล้องกับหลักการสหกรณ์ เนื่องจากจำนวนสมาชิกที่เป็นคนรุ่นหนุ่มสาวมีน้อย และอีกทั้งส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ดังนั้นหากต้องการให้มีการพัฒนาก้าวหน้าและเป็นไปตามหลักการสหกรณ์ควรมีการส่งเสริมหรือกลยุทธ์ในการบริการลูกค้าที่สอดคล้องกับกลุ่มสมาชิกที่มีลักษณะและบริบทพื้นฐานดังกล่าว

2. จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ให้สหกรณ์เพิ่มบทบาทในด้านการส่งเสริมอาชีพสมาชิกสหกรณ์ หรือจัด โครงการในเชิงการให้ความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง การหาตลาดรองรับสินค้าเกษตร ผลักดันให้เกษตรกรมีความแข็งแกร่งในด้านการที่เป็นผู้กำหนดราคาสินค้าเกษตรในตลาด ที่สอดคล้องกับหลักการของสหกรณ์ ประกอบกับจากผล

การศึกษาที่พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นเพื่อซื้อวัสดุการเกษตร ตลอดจนการใช้สินเชื่อระยะปานกลางเพื่อการทำสวน และเพื่อซื้อที่ดินเพื่อการเกษตร สหกรณ์ควรมีการกำหนดบทบาทดังกล่าวไว้ในแผนการพัฒนาทั้งระยะสั้น และระยะปานกลาง ของการดำเนินกิจการสหกรณ์ เพื่อจะได้เป็นหน่วยงานที่เสริมสร้างและพัฒนาเกษตรกรให้มีความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืนต่อไป และจะสอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ

3. จากผลการศึกษาในส่วนที่เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด สามารถนำมาสู่การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง ดังนี้

3.1 ในด้านส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาแม้ว่าสภาพรวมสมาชิกสหกรณ์จะมีความพึงพอใจในระดับมาก คงต้องพึงให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในระดับนี้หรือดีขึ้นต่อไป ทั้งนี้เพราะยังมีกลุ่มสมาชิกที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า และสหกรณ์ต้องให้ความสำคัญต่อสมาชิกกลุ่มนี้ในการที่จะเพิ่มให้มีความสามารถในการชำระหนี้ ในกรณีที่มีความต้องการเงินทุนเพิ่ม เช่น การส่งเสริมศักยภาพในการหารายได้เพิ่มจากอาชีพเสริม การส่งเสริมกระบวนการวิธีการทำงานให้เป็นระบบ การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นต้น นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่เคยใช้บริการสถาบันการเงินอื่นด้วยแล้วจะพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มที่เคยใช้บริการสถาบันอื่นจะพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มสมาชิกที่ใช้บริการสหกรณ์อย่างเดียว สหกรณ์ควรหาวิธีหรือกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่ทัดเทียมกับแหล่งอื่นด้วย เช่น การเพิ่มวงเงินสินเชื่อ และการคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่นให้ทัดเทียมหรือต่ำกว่า เป็นต้น นอกจากนี้

3.2 ในด้านส่วนประสมการตลาดด้านราคา แม้จะพบว่าโดยเฉลี่ยสมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกปัจจัยในด้านนี้ แต่เมื่อพิจารณาถึงกลุ่มสมาชิกที่ยังมีกลุ่มสมาชิกที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน ซึ่งในปัจจัยด้านนี้สหกรณ์ควรแสดงศักยภาพความเป็นหน่วยงานสำหรับช่วยเหลือสมาชิก ในการคิดอัตราค่าบริการที่ต่ำและในขณะเดียวกันสหกรณ์สามารถดำเนินการแข่งขันได้ อีกทั้งหาทางเพิ่มวงเงินในการทุนประกอบการของสมาชิก ประกอบกับการสนับสนุนในด้านศักยภาพของสมาชิกด้วย จะทำให้เพิ่มศักยภาพของสหกรณ์เพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตร สอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี) และใน

ด้าน อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม สมาชิกสหกรณ์ที่เคยใช้สินเชื่อจากที่อื่นจะพึงพอใจน้อยกว่าสมาชิกที่ไม่เคยใช้สินเชื่อจากที่อื่นยิ่งแสดงให้เห็นถึงการแข่งขันในด้านราคาสหกรณ์ไม่สามารถแข่งขันกับสถาบันอื่นได้ จึงจำเป็นที่สหกรณ์ต้องหาแหล่งเงินทุนที่ด้านสินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำเพื่อให้บริการสมาชิก

3.3 ในด้านส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากข้อมูลโดยรวมนั้นพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากค่อนข้างไปในทางมากที่สุด นั้น เป็นจุดเด่นของสหกรณ์ที่คงต้องคงสภาพด้านนี้ไว้ให้เป็นที่พึงพอใจของสมาชิกตลอดไป แม้ว่าจะมีความแตกต่างกันบ้างในแต่ละกลุ่มสมาชิกแต่ก็ถือว่าอยู่ในระดับที่ดีถึงดีมาก แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่เคยใช้บริการสถาบันอื่น จะพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการสถาบันอื่น จากลักษณะนี้สหกรณ์คงต้องปรับปรุงช่องทางการจัดจำหน่ายให้ทัดเทียมกับหน่วยงานในลักษณะเดียวกันนี้ด้วย

3.4 ในด้านส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง การมีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ นั้น สหกรณ์คงต้องปรับปรุงการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดด้านนี้ด้วย เนื่องจากเกิดการเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานที่มีลักษณะเดียวกันนี้ชัดเจน เพราะส่วนใหญ่ในสถาบันอื่น ๆ มักมีของขวัญแจกในโอกาสพิเศษ

3.5 ในด้านส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ที่พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งหมด แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดนั้นพบว่า ในด้านการให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ การมีบุคลิกการแต่งกายที่เรียบร้อยเหมาะสม และการบริการที่เพียงพอและมีคุณภาพของพนักงาน เป็น ด้านที่สมาชิกส่วนใหญ่เห็นด้วยเพียงในระดับปานกลาง สหกรณ์ควรดำเนินการปรับปรุงในส่วน of พนักงานในการตระหนักถึงการให้บริการให้เป็นที่ประทับใจ ผู้ใช้บริการ ซึ่ง สหกรณ์อาจนำระบบการทำงานสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญมาใช้ในการบริหารจัดการ เช่นระบบ ISO การบริหารจัดการแบบดุลดัชนี (Balance Scorecard) เป็นต้น นอกจากนี้ สหกรณ์ควรปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้เป็นที่น่าพอใจของสมาชิกมากกว่าปัจจุบัน ทั้งนี้จากการเปรียบเทียบที่พบว่า สมาชิกที่มีรายได้สูงกว่าจะพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรทั้งด้านความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ บุคลิกและการแต่งกายเหมาะสม ตลอดจน จำนวนคนที่ให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ น้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า

3.6 ในส่วนประสมด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ, การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน, ระบบการบันทึก ตรวจสอบข้อมูล

ทันสมัยเชื่อถือได้ และอุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ นั้น สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่จะต้องทำการปรับปรุงในด้านกระบวนการให้บริการของสหกรณ์ เพื่อให้เกิดความทันสมัยและรวดเร็ว สหกรณ์ควรปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการสำนักงาน ให้มีความพร้อม โดยเฉพาะในการบริหารจัดการในการดำเนินงานของสหกรณ์ ควรมีการนำระบบการดำเนินงานบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เช่น ระบบ ISO, การบริหารจัดการแบบดุลดัชนี (Balance Scorecard) ตลอดจนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการให้บริการแก่สมาชิกที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การที่สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับชั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก ในระดับปานกลาง สมาชิกสหกรณ์ควรมีการเสนอให้มีการแก้ไขในคราวการประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องต่อการบริหารจัดการที่จะทำการปรับปรุงต่อไป นอกจากนี้การที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญในด้านอุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ ด้านระเบียบชั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก ด้านการให้บริการมีความเสมอภาค และในด้านระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เหมาะสม แสดงให้เห็นถึง กลุ่มที่เป็นสมาชิกใหม่มากกว่า เห็นว่ามีความยุ่งยากในการใช้บริการ ตลอดจนมีการเหลื่อมล้ำในการให้บริการของพนักงานต่อสมาชิกที่แตกต่างกัน สหกรณ์ควรตระหนักและปรับปรุงการทำงานของบุคลากรให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่สมาชิก ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ทำให้สมาชิกใหม่ไม่เกิดความรู้สึกที่เหลื่อมล้ำ ระหว่างสมาชิกใหม่และสมาชิกเก่า

3.7 ในส่วนประสมด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาที่พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากในทุกปัจจัยด้านนี้ สหกรณ์จะต้องให้บริการปัจจัยด้านนี้ให้ดีเหมือนเดิมหรือปรับปรุงในทางที่ดีขึ้นและเป็นที่ยังพอใจต่อสมาชิก แม้ว่าสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี จะพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่เป็นสมาชิก 10 ปี ขึ้นไป ก็ตาม

4. สำหรับข้อเสนอแนะจากสมาชิกสหกรณ์มีดังนี้

- การให้บริการสินเชื่อเงินกู้ สหกรณ์ต้องหาทางปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพิ่มระยะเวลาการชำระหนี้ให้ยาวขึ้น นอกจากนี้ควรมีการปรับระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อด้วยการกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ ควรใช้วัตถุประสงค์

หรือลักษณะโครงการที่เสนอในการขอใช้บริการสินเชื่อเป็นตัวกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการชำระหนี้มากกว่า

- บทบาทและหน้าที่ของบุคลากร ควรกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของสหกรณ์และสมาชิกสหกรณ์
- ในด้านกระบวนการให้บริการควรพัฒนาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการอย่างทันสมัย สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ

ซึ่งแนวทางแก้ไขในส่วนนี้ สหกรณ์อาจนำแนวทางในการนำระบบบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการบริหารจัดการสหกรณ์ฯ ตลอดจนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ และประยุกต์แนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้กับองค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิกและองค์กรอย่างแท้จริงต่อไป

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป เห็นควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มสมาชิกที่ใช้สินเชื่อจากสถาบันอื่นและกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้สินเชื่อจากสหกรณ์เพียงอย่างเดียวในด้านพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของสมาชิก