

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สหกรณ์การเกษตรสันป่าตองหนึ่ง จำกัด สหกรณ์การเกษตรสันป่าตองสอง จำกัด และสหกรณ์ที่ดินบำรุงผ่ายปวงสนุก จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2477 ในช่วงเวลาดังกล่าวเกษตรกรตามหมู่บ้านต่างๆ ในเขตอำเภอสันป่าตอง ได้รวมตัวกันจัดตั้งเป็นสหกรณ์หาทุนขนาดเล็กขึ้นรวม 6 สหกรณ์ ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2490 ได้มีการส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกถั่วเหลืองในท้องที่อำเภอสันป่าตอง พร้อมทั้งได้จัดสหกรณ์การขายพืชผลขึ้นอีก 1 สหกรณ์ และในเวลาเดียวกันได้มีการจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็กตามหมู่บ้านต่างๆ เพิ่มขึ้นอีก 32 สหกรณ์ ทำให้มีสหกรณ์เกิดขึ้นมากมายในพื้นที่อำเภอสันป่าตอง ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2518 ได้มีการรวบรวมสหกรณ์ต่างๆ ในอำเภอสันป่าตอง ที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน โดยรวม สหกรณ์การเกษตรสันป่าตองหนึ่ง จำกัด สหกรณ์การเกษตรสันป่าตองสอง จำกัด และสหกรณ์บำรุงที่ดินผ่ายปวงสนุก จำกัด เข้าด้วยกันและดำเนินการภายใต้ชื่อ “สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด” นอกจากนี้ได้มีการขยายธุรกิจด้านต่างๆ อาทิเช่น การให้สินเชื่อแก่สมาชิก การรับฝากเงิน การจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และเครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่าย การรวบรวมผลผลิตเพื่อจัดจำหน่าย การแปรรูปผลผลิตเพื่อจัดจำหน่าย การจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร การให้สวัสดิการสังคม และการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ

สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด เป็นองค์กรธุรกิจด้านการเกษตร มุ่งให้บริการแก่สมาชิก ขององค์กรเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากองค์กรธุรกิจโดยทั่วไป จุดเด่นของสหกรณ์ ด้านการเกษตร จะมุ่งให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกขององค์กรที่เข้ามาร่วมทุนกันจัดตั้งองค์กรขึ้น สมาชิกทุกคนคือเจ้าของสหกรณ์ ธุรกิจขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับการผลิต รวบรวม กระจาย พืชผลด้านการเกษตร ของสมาชิก ส่วนสมาชิกของสหกรณ์นั้นจะต้องเป็นผู้ประกอบอาชีพด้านการเกษตรเท่านั้น

ปัจจุบัน สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีสมาชิกจำนวน 6,716 คน มีรายได้หลักจากการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกเพื่อไปประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมแต่เนื่องจากสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ประกอบกับทางรัฐบาลมีนโยบายในการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าแบบทวิภาคีกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะกับประเทศจีนจึงทำให้สินค้าด้านการเกษตรจากจีนซึ่งมีราคาถูกเข้ามาตีตลาดสินค้าเกษตรภายในประเทศและส่งผลกระทบต่อเกษตรกรในพื้นที่จนทำให้

ขายผลิตผลทางการเกษตรไม่ได้ราคา ดังนั้น กลุ่มเกษตรกร โดยเฉพาะกลุ่มสมาชิกของสหกรณ์ การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพผลิตผลทางการเกษตรและมุ่งลดต้นทุนภาค ผลิตให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ (สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด, 2548)

แผนกสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด เป็นแผนกงานหลักที่ กลุ่มสมาชิกจะเข้ามาขอใช้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรทั้งเงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะปานกลาง ข้อมูลปริมาณเงินกู้ ในวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2548 รวมทั้งสิ้น จำนวน 177,842,400 บาท จำนวนผู้กู้ 4,430 ราย (สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด, 2548) แต่เนื่องจากในปัจจุบันสถาบันการเงินต่างๆ มีสภาพคล่องสูง ส่งผลกระทบต่อแผนกสินเชื่อต้องมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ สามารถแข่งขันได้ อีกทั้งผู้กู้มีทางเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินอื่นมากยิ่งขึ้น สหกรณ์ การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จึงต้องเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝากขึ้น และเร่งปล่อยสินเชื่อเงินกู้ ในอัตรา ดอกเบี้ยที่ต่ำ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันการเงินต่าง ๆ

จากหลักการที่สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด เป็นองค์กรที่เกิดจากการรวมตัว ของเกษตรกรเพื่อช่วยเหลือสมาชิกภายในกลุ่ม และได้มีการพัฒนาองค์กรมาเป็นลำดับ จนใน ปัจจุบันได้แบ่งงาน ออกเป็นแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านสินเชื่อการเกษตร ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจขององค์กร และจะต้องได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความ ต้องการของสมาชิก ดังนั้นจึงเป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาวิจัยถึงแนวทางที่จะสร้าง ความพึงพอใจให้แก่สมาชิกขององค์กร จากแนวความคิดดังกล่าวได้มีผู้ทำการศึกษาพัฒนาองค์กร ในแง่มุมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจ ที่จะศึกษาถึง “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด” เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น และทำให้แผนกงานสินเชื่อ การเกษตรของ สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด เป็นที่ยอมรับและมีสมาชิกสนใจเข้าใช้บริการ มากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ต่อการบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของ สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อการเกษตรแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด
3. สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงงานบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมหลังการรับบริการของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัดต่อบริการด้านสินเชื่อ

สมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด หมายถึง เกษตรกรผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่อำเภอสันป่าตองและอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ และได้สมัครเข้าเป็นสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัดภายใต้กฎ ระเบียบและข้อบังคับของสหกรณ์

บริการด้านสินเชื่อการเกษตร หมายถึง ธุรกิจบริการที่สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัดให้สมาชิกมีสิทธิ์กู้เงินตามระเบียบและหลักเกณฑ์การให้เงินกู้เพื่อสมาชิกจะได้นำไปใช้ประกอบอาชีพเกษตรกรรมซึ่งประกอบด้วยเงินกู้ระยะสั้น และเงินกู้ระยะปานกลาง