

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ในการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด ในการศึกษาครั้งนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 370 ราย ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร

4.1 ข้อมูลทั่วไป

จากข้อมูลแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	158	43.89
หญิง	202	56.11
รวม	360	100.00
ไม่ตอบ 10 ราย		
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	2	0.56
26 – 35 ปี	26	7.32
36 – 45 ปี	108	30.43
46 – 60 ปี	176	49.58
61 ปี ขึ้นไป	43	12.11
รวม	355	100.00
ไม่ตอบ 15 ราย		

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	228	61.79
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. หรือเทียบเท่า	61	16.53
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. หรือเทียบเท่า	64	17.34
ปริญญาตรี	12	3.25
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.81
อื่น ๆ	1	0.27
รวม	369	100.00
ไม่ตอบ 1 ราย		
รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	32	8.70
5,001 – 10,000 บาท	80	21.74
10,001 – 15,000 บาท	122	33.15
15,001 – 20,000 บาท	119	32.34
20,001 – 25,000 บาท	9	2.45
25,001 บาทขึ้นไป	6	1.63
รวม	368	100.00
ไม่ตอบ 2 ราย		
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 คน	4	1.08
2 คน	27	7.32
3 คน	166	44.99
4 คนขึ้นไป	172	46.61
รวม	369	100.00
ไม่ตอบ 1 ราย		

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง		
ไม่เกิน 1 ปี	7	1.90
2-3 ปี	13	3.53
4-5 ปี	29	7.88
6-9 ปี	74	20.11
10-15 ปี	145	39.40
16 ปี ขึ้นไป	100	27.17
รวม	368	100.00
ไม่ตอบ 2 ราย		

จากตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 370 ชุด พบลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เพศของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย คือ มีร้อยละ 56.11 โดยมีผู้ที่ไม่ตอบข้อมูลเกี่ยวกับเพศ จำนวน 10 ราย

2. อายุของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ระหว่าง 46-60 ปี มากถึงร้อยละ 49.58 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 30.42 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป, 26-35 ปี และ ไม่เกิน 25 ปี มีเพียงเล็กน้อย ดังตาราง 1 ในขณะที่มีผู้ไม่ตอบข้อมูลเรื่องอายุ จำนวน 15 ราย

3. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มากถึงร้อยละ 61.79 รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. หรือเทียบเท่า และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.34 และ 16.53 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีเพียงเล็กน้อย ดังตาราง 1 ในขณะที่มีผู้ไม่ตอบข้อมูลเรื่องระดับการศึกษา มีเพียง 1 ราย

4. ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 33.15 รองลงมา มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 32.34 และ 21.74 ส่วนที่เหลือเป็นกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท, 20,001-

25,000 บาท และ 25,001 บาท ขึ้นไป ดังตาราง 1 ส่วนผู้ที่ไม่ให้ข้อมูลรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมีจำนวน 2 ราย

5. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 46.61 รองลงมามีสมาชิกในครอบครัว 3 คน ร้อยละ 44.99 ส่วนที่เหลือสมาชิกที่มีสมาชิกในครอบครัว 1 คน, 2 คน ดังตาราง 1 ขณะที่ไม่มีผู้ไม่ให้ข้อมูลจำนวน 1 ราย

6. ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกมาแล้ว 10-15 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.40 รองลงมาเป็นสมาชิก 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.17 เป็นสมาชิก 6-9 ปี ร้อยละ 20.11 เป็นสมาชิก 4-5 ปี ร้อยละ 7.88 เป็นสมาชิก 2-3 ปี ร้อยละ 3.53 และ เป็นสมาชิก ไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 1.90 ในขณะที่มีผู้ไม่ให้ข้อมูล จำนวน 2 ราย

จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทมากที่สุด มีสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 4 คนขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ โดยส่วนใหญ่มีอายุการเป็นสมาชิกมากกว่า 10 ปี

4.2 ข้อมูลการใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร

จากข้อมูลแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มีข้อมูลการใช้สินเชื่อดังนี้ ตาราง 2 ประเภทของสินเชื่อ ที่ใช้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ จากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด

ประเภทของสินเชื่อการเกษตรที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สินเชื่อระยะสั้น (ไม่เกิน 12-18 เดือน)	22	5.95
สินเชื่อระยะปานกลาง (ไม่เกิน 6 ปี)	58	15.68
ทั้งสินเชื่อระยะสั้นและระยะปานกลาง	290	78.38
รวม	370	100.00

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาประเภทของสินเชื่อการเกษตรจากสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทั้งสินเชื่อระยะสั้นและระยะปานกลาง มากถึงร้อยละ 78.38 ใช้สินเชื่อระยะปานกลางอย่างเดียว ร้อยละ 15.68 ขณะที่ไม่มีผู้ที่ใช้สินเชื่อระยะสั้นอย่างเดียว เพียงร้อยละ 5.95

ตาราง 3 วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อดีระยะสั้น

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อระยะสั้น	จำนวน	สัดส่วนร้อยละ (N=312)	อันดับที่
- กู้เพื่อซื้อวัสดุการเกษตร	218	69.87	1
- กู้เพื่อซื้อสัตว์เลี้ยงใช้งาน	37	11.86	5
- กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน	80	25.64	2
- กู้เพื่อซื้อพันธุ์พืชหรือพันธุ์สัตว์	57	18.27	3
- กู้เพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์การเกษตร	32	10.26	6
- กู้เพื่อจ่ายค่าจ้างเกี่ยวกับการเกษตร	55	17.63	4
- กู้เพื่อจ่ายค่าภาษีและบริการเกี่ยวกับการเกษตร	10	3.21	7
- กู้เพื่อการอื่น ๆ	9	2.88	8

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบ

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาส่วนของวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อระยะสั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นกับสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำนวน 312 ราย พบว่า มีสัดส่วนการใช้สินเชื่อเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

กู้เพื่อซื้อวัสดุการเกษตร ร้อยละ 69.87

กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ร้อยละ 25.64

กู้เพื่อซื้อพันธุ์พืชหรือพันธุ์สัตว์ ร้อยละ 18.27

กู้เพื่อจ่ายค่าจ้างเกี่ยวกับการเกษตร ร้อยละ 17.63

กู้เพื่อซื้อสัตว์เลี้ยงใช้งาน ร้อยละ 11.86

กู้เพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์การเกษตร ร้อยละ 10.26

กู้เพื่อจ่ายค่าภาษีและบริการเกี่ยวกับการเกษตร ร้อยละ 3.21

กู้เพื่อการอื่น ๆ ร้อยละ 2.88

ตาราง 4 วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อระยะปานกลาง

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อระยะปานกลาง	จำนวน	สัดส่วนร้อยละ (N=348)	อันดับที่
- กู้เพื่อบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน	139	39.94	3
- กู้เพื่อซื้อสัตว์เลี้ยงใช้งาน	38	10.92	5
- กู้เพื่อซื้อที่ดินเพื่อการเกษตร	209	60.06	2
- กู้เพื่อสร้างหรือปรับปรุงบ้าน/ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง	73	20.98	4
- กู้เพื่อทำสวน	219	62.93	1
- กู้เพื่อซื้อสร้างหรือปรับปรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์ เกี่ยวกับการเกษตร	24	6.90	6
- กู้เพื่อการอื่น ๆ	7	2.01	7

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบ

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาส่วนของวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อระยะปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อระยะปานกลางกับสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำนวน 348 ราย พบว่า มีสัดส่วนการใช้สินเชื่อเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

กู้เพื่อทำสวน ร้อยละ 62.93

กู้เพื่อซื้อที่ดินเพื่อการเกษตร ร้อยละ 60.06

กู้เพื่อบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน ร้อยละ 39.94

กู้เพื่อสร้างหรือปรับปรุงบ้าน/ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ 20.98

กู้เพื่อซื้อสัตว์เลี้ยงใช้งาน ร้อยละ 10.92

กู้เพื่อซื้อสร้างหรือปรับปรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์เกี่ยวกับการเกษตร ร้อยละ 6.90

กู้เพื่อการอื่น ๆ ร้อยละ 2.01

ตาราง 5 การเคยใช้สินเชื่อที่อื่นนอกจากสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด

การใช้สินเชื่อที่อื่นนอกจากสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ใช้	195	53.87
ใช้	167	46.13
- กู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	91	54.49
- กู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์	18	10.78
- กู้ธนาคารพาณิชย์	13	7.78
- กู้นอกระบบ	34	20.36
- อื่น ๆ	30	17.96
รวม	362	100.00
ไม่ตอบ 8 ราย		

หมายเหตุ : ส่วนที่ตอบว่าใช้ ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบ

จากตาราง 5 พิจารณาถึงการเคยใช้สินเชื่อที่อื่น นอกเหนือจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.87 ไม่ได้ใช้ ขณะที่ผู้ใช้สินเชื่อจากที่อื่นร้อยละ 46.13 และมีผู้ไม่ให้ข้อมูลการใช้สินเชื่อที่อื่น จำนวน 8 ราย

เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อจากที่อื่น พบว่า มีสัดส่วนการใช้สินเชื่อจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ในสัดส่วนมากที่สุดหรือร้อยละ 54.49 รองลงมาเป็น การกู้เงินจากนอกระบบ ร้อยละ 20.36 กู้จากที่อื่น ๆ ร้อยละ 17.96 กู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ร้อยละ 10.78 และกู้จากธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 7.78

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร ของ
สหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่**

4.3 ความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร

จากข้อมูลแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อส่วน
ประสมการตลาดของการใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร จากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ดังนี้

**ตาราง 6 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจัยส่วนประสม
การตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม	
วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการ ระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และ ระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท	194 (52.43)	121 (32.70)	45 (12.16)	6 (1.62)	4 (1.08)	370 (100.00)	4.34 (0.83) มาก
ประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอกับความ ต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง	112 (30.27)	174 (47.03)	73 (19.73)	9 (2.43)	2 (0.54)	370 (100.00)	4.04 (0.80) มาก
ระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อเพื่อ การเกษตรสอดคล้องกับความสามารถที่ จะชำระ ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี ระยะปาน กลางไม่เกิน 6 ปี	57 (15.41)	160 (43.24)	127 (34.32)	19 (5.14)	7 (1.89)	370 (100.00)	3.65 (0.87) มาก
วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความ เหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้	46 (12.43)	167 (45.14)	132 (35.68)	22 (5.95)	3 (0.81)	370 (100.00)	3.62 (0.81) มาก
รวม							3.91 (0.63) มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้าน
ผลิตภัณฑ์ ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ส่วนปัจจัยรายละเอียดส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ เป็นดังนี้

1. ปัจจัย “วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดถึงร้อยละ 52.43 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 32.70 จากข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในช่วงมากถึงมากที่สุด

2. ปัจจัย “ประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) โดยกลุ่มตัวอย่างมีพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดถึงร้อยละ 47.03 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 30.27 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ระหว่างมากถึงมากที่สุด

3. ปัจจัย “ระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี ระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 43.24 รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 34.32 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

4. ปัจจัย “วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดถึงร้อยละ 45.14 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 35.68 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งเรียงตามลำดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ

- ปัจจัย วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการทั้งระยะสั้น และระยะปานกลาง
- ปัจจัย ประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง
- ปัจจัย ระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระ ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี และระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี
- ปัจจัย วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้

ตาราง 7 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจัยส่วนประสม
การตลาดด้านราคา ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม	
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตร สอดคล้องกับความสามารถในการชำระ หนี้ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปาน กลาง 8.5% ต่อปี)	51 (13.78)	157 (42.43)	136 (36.76)	15 (4.05)	11 (2.97)	370 (100.00)	3.60 (0.88) มาก
อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้ มีความเหมาะสม	55 (14.86)	156 (42.16)	137 (37.03)	10 (2.70)	12 (3.24)	370 (100.00)	3.63 (0.88) มาก
อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจ หลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท	105 (28.38)	145 (39.19)	99 (26.76)	12 (3.24)	9 (2.43)	370 (100.00)	3.88 (0.94) มาก
รวม							3.70 (0.76) มาก

จากตาราง 7 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา
ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.70) ส่วนปัจจัยรายละเอียดส่วนประสมการตลาดด้านราคาเป็นดังนี้

1. ปัจจัย “อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการ
ชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี)” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ย
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดถึงร้อยละ 42.43
รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 36.76 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

2. ปัจจัย “อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม” พบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับ
มาก มากที่สุดถึงร้อยละ 42.16 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 37.03 จากข้อมูล
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

3. ปัจจัย “อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดถึงร้อยละ 39.19 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลางร้อยละ 28.38 และ 26.76 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งในทุกปัจจัยรายละเอียดของส่วนประสมการตลาดด้านราคา กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ

- ปัจจัย อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท
- ปัจจัย อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม
- ปัจจัย อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

ตาราง 8 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม	
ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้บ้านไปมาสะดวก	167 (45.14)	131 (35.41)	69 (18.65)	2 (0.54)	1 (0.27)	370 (100.00)	4.25 (0.79) มาก
มีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ	162 (43.78)	142 (38.38)	66 (17.84)			370 (100.00)	4.26 (0.74) มาก
สถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ	164 (44.32)	134 (36.22)	69 (18.65)	3 (0.81)		370 (100.00)	4.24 (0.78) มาก
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	200 (54.05)	124 (33.51)	44 (11.89)	2 (0.54)		370 (100.00)	4.41 (0.72) มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	214 (57.84)	117 (31.62)	37 (10.00)	2 (0.54)		370 (100.00)	4.47 (0.69) มาก
รวม							4.32 (0.61) มาก

จากตาราง 8 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยปัจจัยรายละเอียดส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมดเป็นดังนี้

1. ปัจจัย “ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้บ้านไปมาสะดวก” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สูง

ที่สุดถึงร้อยละ 45.14 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางร้อยละ 35.41 และ 18.65 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

2. ปัจจัย “มีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สูงที่สุดถึงร้อยละ 43.78 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางร้อยละ 38.38 และ 17.84 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

3. ประเด็น “สถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สูงที่สุดถึงร้อยละ 44.32 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางร้อยละ 36.22 และ 18.65 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

4. ปัจจัย “สถานที่ให้บริการกว้างขวาง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 54.04 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางร้อยละ 33.51 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงมากถึงมากที่สุด

5. ปัจจัย “มีที่จอดรถเพียงพอ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 57.84 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 31.62 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงมากถึงมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในทุกปัจจัยรายละเอียดของส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

- ปัจจัย มีที่จอดรถเพียงพอ สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยมากที่สุด
- ในส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- ปัจจัย สถานที่ให้บริการกว้างขวาง
- ปัจจัย มีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ
- ปัจจัย ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้บ้านไปมาสะดวก
- ปัจจัย สถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ

ตาราง 9 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจัยส่วนประสม
การตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม	
มีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาส พิเศษ	12 (3.24)	48 (12.97)	132 (35.68)	153 (41.35)	25 (6.76)	370 (100.00)	2.65 (0.91) ปาน กลาง
มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อ การเกษตรชัดเจน	53 (14.32)	179 (48.38)	122 (32.97)	12 (3.24)	4 (1.08)	370 (100.00)	3.72 (0.79) มาก
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ปรธานกลุ่ม อย่างต่อเนื่อง	98 (26.49)	200 (54.05)	53 (14.32)	14 (3.78)	5 (1.35)	370 (100.00)	4.01 (0.83) มาก
มีการให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิกที่ใช้ บริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรฯ ที่มี ประวัติการชำระหนี้เงินกู้ตรงเวลา	82 (22.16)	174 (47.03)	94 (25.41)	15 (4.05)	5 (1.35)	370 (100.00)	3.85 (0.86) มาก
รวม							3.55 (0.59) มาก

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของการ
ให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยรายละเอียดส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด เป็น
ดังนี้

1. ปัจจัย “มีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึง
พอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อย มากที่สุด
ถึงร้อยละ 41.35 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 35.68 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงน้อยถึงปานกลาง

2. ปัจจัย “มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรชัดเจน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดถึงร้อยละ 48.38 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 32.97 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

3. ปัจจัย “มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ประชานกลุ่มอย่างต่อเนื่อง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงร้อยละ 54.05 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 26.49 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงมากถึงมากที่สุด

4. ปัจจัย “มีการให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิกที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรฯ ที่มีประวัติการชำระหนี้เงินกู้ตรงเวลา” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดถึงร้อยละ 47.03 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมากที่สุดร้อยละ 25.41 และ 22.16 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยรายละเอียดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ เรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

- ปัจจัย มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ประชานกลุ่มอย่างต่อเนื่อง สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุดในส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด
 - ปัจจัย มีการให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิกที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรฯ ที่มีประวัติการชำระหนี้เงินกู้ตรงเวลา
 - ปัจจัย มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรชัดเจน
- กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ
- ปัจจัยการมีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ

ตาราง 10 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจัยส่วนประสม
การตลาดด้านบุคลากร ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี	65 (17.57)	198 (53.51)	100 (27.03)	5 (1.35)	2 (0.54)	370 (100.00)	3.86 (0.83) มาก
พนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ	46 (12.43)	167 (45.14)	154 (41.62)	3 (0.81)		370 (100.00)	3.69 (0.69) มาก
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	41 (11.08)	142 (38.38)	178 (48.11)	9 (2.43)		370 (100.00)	3.58 (0.72) มาก
บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่	38 (10.27)	135 (36.49)	193 (52.16)	3 (0.81)	1 (0.27)	370 (100.00)	3.56 (0.70) มาก
ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ	31 (8.38)	135 (36.49)	195 (52.70)	8 (2.16)	1 (0.27)	370 (100.00)	3.51 (0.69) มาก
รวม							3.64 (0.56) มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรมีรายละเอียดต่าง ๆ เป็นดังนี้

1. ปัจจัย “พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงร้อยละ 53.51 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมากที่สุดร้อยละ 27.03 และ 17.57 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

2. ปัจจัย “พนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 45.14 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 41.62 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

3. ปัจจัย “พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดถึงร้อยละ 48.11 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก 38.38 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

4. ปัจจัย “บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงร้อยละ 52.16 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 36.49 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

5. ปัจจัย “ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงร้อยละ 52.70 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 36.49 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

- ปัจจัย พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุดในส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร
- ปัจจัย พนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ
- ปัจจัย พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ
- ปัจจัย บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่
- ปัจจัย ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ

ตาราง 11 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปีจัดส่วนประสม
การตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ	30 (8.11)	128 (34.59)	201 (54.32)	11 (2.97)		370 (100.00)	3.48 (0.69) ปานกลาง
การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ รอนาน	40 (10.81)	114 (30.81)	209 (56.49)	6 (1.62)	1 (0.27)	370 (100.00)	3.50 (0.72) มาก
ระบบการบันทึก ตรวจสอบข้อมูล ทันสมัยเชื่อถือได้	30 (8.11)	124 (33.51)	203 (54.86)	7 (1.89)	6 (1.62)	370 (100.00)	3.45 (0.74) ปานกลาง
อุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อม ให้บริการ	35 (9.46)	128 (34.59)	196 (52.97)	6 (1.62)	5 (1.35)	370 (100.00)	3.49 (0.74) ปานกลาง
ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับ ไม่ยุ่งยาก	30 (8.11)	125 (33.78)	203 (54.86)	11 (2.97)	1 (0.27)	370 (100.00)	3.46 (0.70) ปานกลาง
การให้บริการมีความเสมอภาค	42 (11.35)	141 (38.11)	178 (48.11)	6 (1.62)	3 (0.81)	370 (100.00)	3.58 (0.74) มาก
ระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้ เหมาะสม	52 (14.05)	163 (44.05)	142 (38.38)	5 (1.35)	8 (2.16)	370 (100.00)	3.66 (0.81) มาก
มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนด ชำระหนี้	112 (30.27)	149 (40.27)	104 (28.11)	4 (1.08)	1 (0.27)	370 (100.00)	3.99 (0.81) มาก
รวม							3.58 (0.53) มาก

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) และรายละเอียดปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ เป็นดังนี้

1. ปัจจัย “การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงร้อยละ 54.32 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 34.59 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

2. ปัจจัย “การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงร้อยละ 56.49 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 30.81 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

3. ปัจจัย “ระบบการบันทึก ตรวจสอบข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงร้อยละ 54.86 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 33.51 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

4. ปัจจัย “อุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงร้อยละ 52.97 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 34.59 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

5. ปัจจัย “ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงร้อยละ 54.86 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 33.78 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

6. ปัจจัย “การให้บริการมีความเสมอภาค” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดถึงร้อยละ 48.11 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 38.11 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

7. ปัจจัย “ระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เหมาะสม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก สูงสุดถึงร้อยละ

ละ 44.05 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 38.38 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

8. ปัจจัย “มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก สูงที่สุดถึงร้อยละ 40.27 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปานกลาง ร้อยละ 30.27 และ 28.11 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในต่อส่วนปัจจัยประสิทธิภาพตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ในรายละเอียดแต่ละปัจจัยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมากแตกต่างกันไปตามปัจจัยในรายละเอียด คือ

ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- ปัจจัย มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบกำหนดชำระหนี้ สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุดในส่วนประสิทธิภาพตลาดด้านกระบวนการให้บริการ
- ปัจจัย ระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เหมาะสม
- ปัจจัย การให้บริการมีความเสมอภาค
- ปัจจัย การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน

ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับความพึงพอใจเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

- ปัจจัย อุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ
- ปัจจัย การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ
- ปัจจัย ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก
- ปัจจัย ระบบการบันทึก ตรวจสอบข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้

ตาราง 12 ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (S.D.) แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	รวม	
มีป้ายแสดงการให้บริการชัดเจน	130 (35.14)	166 (44.86)	69 (18.65)	5 (1.35)		370 (100.00)	4.14 (0.76) มาก
สภาพแวดล้อมของแผนกงานสินเชื่อ การเกษตรฯ มีความเหมาะสม	75 (20.27)	178 (48.11)	111 (30.00)	6 (1.62)		370 (100.00)	3.87 (0.74) มาก
การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อ การเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	59 (15.95)	210 (56.76)	92 (24.86)	8 (2.16)	1 (0.27)	370 (100.00)	3.86 (0.71) มาก
มีการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่ รับผิดชอบอย่างชัดเจน	158 (42.70)	150 (40.54)	59 (15.95)	3 (0.81)		370 (100.00)	4.25 (0.75) มาก
การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความ สวยงามเป็นระเบียบ	155 (41.89)	155 (41.89)	50 (13.51)	7 (1.89)	3 (0.81)	370 (100.00)	4.22 (0.81) มาก
รวม							4.07 (0.54) มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรสันป่า ตอง จำกัด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ส่วนปัจจัยรายละเอียด ต่าง ๆ เป็นดังนี้

1. ปัจจัย “มีป้ายแสดงการให้บริการชัดเจน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก สูงที่สุดถึงร้อยละ 44.86

รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปานกลาง ร้อยละ 35.14 และ 18.65 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

2. ปัจจัย “สภาพแวดล้อมของแผนงานสินเชื่อการเกษตรฯ มีความเหมาะสม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก สูงที่สุดถึงร้อยละ 48.11 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมากที่สุด ร้อยละ 30.00 และ 20.27 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

3. ปัจจัย “การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงร้อยละ 56.76 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมากที่สุด ร้อยละ 24.86 และ 15.95 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงปานกลางถึงมากที่สุด

4. ปัจจัย “มีการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สูงที่สุดถึงร้อยละ 42.70 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 40.54 จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงมากถึงมากที่สุด

5. ปัจจัย “การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด สูงที่สุดถึงร้อยละ 41.89 เหมือนกัน จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกระจายอยู่ในช่วงมากถึงมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดปัจจัยของส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้

- ปัจจัย มีการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน สมาชิกสหกรณ์ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากที่สุดในส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
- ปัจจัย การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ
- ปัจจัย มีป้ายแสดงการให้บริการชัดเจน

- ปัจจัย สภาพแวดล้อมของแผนกงานสินเชื่อการเกษตรฯ มีความเหมาะสม
- ปัจจัย การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาประสงค์จะเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด และการเคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจาก สหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเปรียบเทียบโดยใช้สถิติทดสอบ สติวเดนต์ที (Student t-Test) ในการเปรียบเทียบกรณีกลุ่มตัวอย่างมีสองกลุ่ม และทำการศึกษา เปรียบเทียบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis Of Variance : ANOVA) ในการ เปรียบเทียบกรณีกลุ่มตัวอย่างมีมากกว่าสองกลุ่ม

4.4.1 จำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่ม ตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	กลุ่มอายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ผลผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.75	0.80	1.51	0.22
	36-45 ปี	108	3.98	0.63		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.91	0.60		
	รวม	355	3.92	0.63		
2. ราคา	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.44	0.98	4.26*	0.01
	36-45 ปี	108	3.85	0.67		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.65	0.76		
	รวม	355	3.69	0.76		
3. ช่องทางการจัด จำหน่าย	ไม่เกิน 35 ปี	28	4.29	0.54	1.88	0.15
	36-45 ปี	108	4.41	0.55		
	มากกว่า 45 ปี	219	4.27	0.65		
	รวม	355	4.32	0.62		

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	กลุ่มอายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
4. การส่งเสริม การตลาด	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.30	0.61	3.37*	0.04
	36-45 ปี	108	3.63	0.54		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.54	0.60		
	รวม	355	3.55	0.59		
5. บุคลากร	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.69	0.69	0.54	0.58
	36-45 ปี	108	3.65	0.58		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.60	0.52		
	รวม	355	3.62	0.55		
6. กระบวนการ ให้บริการ	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.40	0.52	3.11	0.05
	36-45 ปี	108	3.66	0.56		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.55	0.51		
	รวม	355	3.57	0.53		
7. การสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.86	0.60	2.25	0.11
	36-45 ปี	108	4.05	0.52		
	มากกว่า 45 ปี	219	4.09	0.54		
	รวม	355	4.06	0.54		
รวม	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.67	0.49	3.04	0.05
	36-45 ปี	108	3.88	0.41		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.79	0.41		
	รวม	355	3.81	0.42		

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุอายุมีจำนวน 355 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 คน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	Mean Difference (I-J)	Sig.
1. ราคา	ไม่เกิน 35 ปี และ 36-45 ปี	-0.41	0.03*
	ไม่เกิน 35 ปี และ มากกว่า 45 ปี	-0.21	0.35
	36-45 ปี และ มากกว่า 45 ปี	0.20	0.09
2. การส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 35 ปี และ 36-45 ปี	-0.32	0.03*
	ไม่เกิน 35 ปี และ มากกว่า 45 ปี	-0.24	0.10
	36-45 ปี และ มากกว่า 45 ปี	0.08	0.47

หมายเหตุ ทดสอบ Multiple Comparisons Tukey HSD test

จากตาราง 13 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่อายุไม่เกิน 35 ปี กลุ่มอายุ 36-45 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปี พบว่า ในภาพรวมอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจ แต่การเปรียบเทียบในปัจจัยส่วนประสมการตลาดแต่ละด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อโดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากความแตกต่างของกลุ่มอายุ ในภาพรวมทุกปัจจัย และในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

2. ความแตกต่างของกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการสินเชื่อโดยเฉลี่ยด้านราคามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=4.26$, $d.f. = 2,352$, $Sig. = 0.01$ (น้อยกว่า 0.05)) และความแตกต่างของกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการสินเชื่อโดยเฉลี่ยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในการเปรียบเทียบกลุ่มย่อย ตามตาราง 14 พบว่า

ปัจจัยด้านราคา กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี และการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ 36-45 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี และการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ 36-45 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรต้นป่าตอง จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	กลุ่มอายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะต้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี)	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.39	1.13	2.98	0.05
	36-45 ปี	108	3.75	0.80		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.53	0.87		
	รวม	355	3.59	0.88		
อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้ที่มีความเหมาะสม	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.29	1.01	3.51*	0.03
	36-45 ปี	108	3.76	0.80		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.59	0.90		
	รวม	355	3.62	0.89		
อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.64	1.13	2.74	0.07
	36-45 ปี	108	4.04	0.81		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.83	0.98		
	รวม	355	3.88	0.95		

ตาราง 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรต้นป่าตอง จำกัด ในส่วนของอัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้ที่มีความเหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	Mean Difference (I-J)	Sig.
อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้ที่มีความเหมาะสม	ไม่เกิน 35 ปี และ 36-45 ปี	-0.47	0.03*
	ไม่เกิน 35 ปี และ มากกว่า 45 ปี	-0.30	0.20
	36-45 ปี และ มากกว่า 45 ปี	0.17	0.23

หมายเหตุ ทดสอบ Multiple Comparisons Tukey HSD test

จากตาราง 15 เมื่อทำการศึกษาความแตกต่างในด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างในรายละเอียดความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดด้านราคาต่อการให้บริการแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยปัจจัยอัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=3.51$, d.f. = 2, 352, Sig. = 0.03(น้อยกว่า 0.05))

และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดตามตาราง 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และกลุ่มที่มีอายุ 36-45 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	กลุ่มอายุ	N	Mean	S.D.	F	Sig.
มีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ	ไม่เกิน 35 ปี	28	2.32	0.86	5.26*	0.01
	36-45 ปี	108	2.84	0.88		
	มากกว่า 45 ปี	219	2.58	0.89		
	รวม	355	2.64	0.89		
มีการแจ้งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรชัดเจน	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.50	0.84	1.17	0.31
	36-45 ปี	108	3.74	0.67		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.74	0.83		
	รวม	355	3.72	0.79		
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ สื่อวิทยุ ประชานกลุ่ม อย่างต่อเนื่อง	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.86	0.80	0.54	0.58
	36-45 ปี	108	4.04	0.81		
	มากกว่า 45 ปี	219	4.02	0.85		
	รวม	355	4.01	0.83		
มีการให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิกที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อการเกษตรๆ ที่มีประวัติการชำระหนี้เงินกู้ตรงเวลา	ไม่เกิน 35 ปี	28	3.54	0.96	1.90	0.15
	36-45 ปี	108	3.88	0.73		
	มากกว่า 45 ปี	219	3.85	0.89		
	รวม	355	3.83	0.86		

ตาราง 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในส่วนของอัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม จำแนกตามกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	Mean Difference (I-J)	Sig.
มีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ	ไม่เกิน 35 ปี และ 36-45 ปี	-0.52	0.02*
	ไม่เกิน 35 ปี และ มากกว่า 45 ปี	-0.25	0.32
	36-45 ปี และ มากกว่า 45 ปี	0.27	0.03*

หมายเหตุ ทดสอบ Multiple Comparisons Tukey HSD test

จากตาราง 17 เมื่อศึกษาในส่วนรายละเอียดของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในปัจจัยการมีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ ซึ่งจากข้อมูลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4.4.2 จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
1. ผลិតภัณฑ์	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.75	0.70	6.06**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.95	0.63		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.02	0.55		
	รวม	368	3.91	0.63		
2. ราคา	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.46	0.91	9.01**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.76	0.73		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.84	0.57		
	รวม	368	3.70	0.76		

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้ เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
3. ช่องทางการจัด จำหน่าย	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	4.22	0.59	2.31	0.10
	10,001-15,000 บาท	122	4.37	0.62		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.37	0.61		
	รวม	368	4.33	0.61		
4. การส่งเสริม การตลาด	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.53	0.74	0.35	0.70
	10,001-15,000 บาท	122	3.59	0.54		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.54	0.49		
	รวม	368	3.55	0.59		
5. บุคลากร	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.80	0.63	6.91**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.55	0.51		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.58	0.50		
	รวม	368	3.64	0.56		
6. กระบวนการ ให้บริการ	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.60	0.63	0.15	0.86
	10,001-15,000 บาท	122	3.57	0.51		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.57	0.47		
	รวม	368	3.58	0.53		
7. การสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.92	0.63	6.46**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	4.11	0.53		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.16	0.43		
	รวม	368	4.07	0.54		
รวม	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.76	0.50	1.33	0.27
	10,001-15,000 บาท	122	3.83	0.40		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.85	0.34		
	รวม	368	3.82	0.42		

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุระดับรายได้มีจำนวน 368 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

370 คน

ตาราง 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Sig.
1. ผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.20	0.04*
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.27	0.00**
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.07	0.63
2. ราคา	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.30	0.01*
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.39	0.00**
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.08	0.64
3. บุคลากร	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	0.24	0.00**
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	0.22	0.01*
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.03	0.91
4. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.19	0.02
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.24	0.00**
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.05	0.76

หมายเหตุ Multiple Comparisons Tukey HSD test

จากตาราง 19 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน กลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาทต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด แต่เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดแต่ละด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อโดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอันเนื่องจากความแตกต่างของระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ในภาพรวม และใน ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจไม่ต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกับกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

ตาราง 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	N	Mean	S.D	F	Sig.
วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความ ต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	4.05	0.98	9.72*	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	4.45	0.72		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.47	0.75		
	รวม	368	4.34	0.84		
ประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอกับความ ต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.95	0.88	1.72	0.18
	10,001-15,000 บาท	122	4.02	0.82		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.13	0.71		
	รวม	368	4.04	0.80		
ระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อ เพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความ สามารถที่จะชำระ ระยะสั้น ไม่เกิน 1 ปี ระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.54	0.91	1.82	0.16
	10,001-15,000 บาท	122	3.64	0.87		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.75	0.81		
	รวม	368	3.65	0.86		
วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความ เหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือ ได้	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.46	0.93	3.84*	0.02
	10,001-15,000 บาท	122	3.68	0.82		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.72	0.65		
	รวม	368	3.63	0.81		

ตาราง 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในด้านวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาทและในด้านวิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Sig.
วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.40	0.00**
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.42	0.00**
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.02	0.98
วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.22	0.08
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.27	0.02*
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.04	0.90

หมายเหตุ Multiple Comparisons Tukey HSD test

จากตาราง 21 เมื่อศึกษารายละเอียดของความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=9.72$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.00$) โดยในตาราง 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้น้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

นอกจากนี้จากตาราง 21 ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยวิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=3.84$, $d.f.=2,365$, $Sig.=0.02$) โดยในตาราง 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่กลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

ตาราง 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี)	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.31	1.01	8.71**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.70	0.89		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.74	0.68		
	รวม	368	3.60	0.88		
อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.41	1.04	6.05**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.63	0.86		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.80	0.71		
	รวม	368	3.63	0.88		
อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.64	1.10	4.95*	0.01
	10,001-15,000 บาท	122	3.95	0.88		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.99	0.82		
	รวม	368	3.87	0.94		

ตาราง 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี) ด้านอัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม และ ด้านอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Sig.
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี)	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.38	0.00**
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.43	0.00**
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.04	0.92
อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.22	0.13
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.39	0.00**
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.17	0.28
อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.31	0.03*
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.35	0.01*
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.04	0.93

หมายเหตุ Multiple Comparisons Tukey HSD test

จากตาราง 23 เมื่อศึกษารายละเอียดของความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=9.72$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05)) โดยในตาราง 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้น้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยอัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=6.05$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05)) โดยในตาราง 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกับกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่ออัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=4.95$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.01$ (น้อยกว่า 0.05)) โดยในตาราง 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้ เฉลี่ยของครอบครัวต่อ เดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ ให้บริการและแนะนำได้เป็น อย่างดี	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.89	0.80	0.25	0.78
	10,001-15,000 บาท	122	3.87	0.74		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.83	0.67		
	รวม	368	3.86	0.73		
พนักงานมีความยินดีและตั้งใจ ให้คำปรึกษาและบริการ	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.87	0.75	5.71**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.58	0.65		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.63	0.64		
	รวม	368	3.69	0.69		

ตาราง 25 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ย ของครอบครัวต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
พนักงานยืมเข็มเจาะไต หุดจาสุภาพ	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.77	0.75	6.04**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.46	0.67		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.53	0.71		
	รวม	368	3.58	0.72		
บุคลิกและการแต่งกายของ พนักงานเรียบร้อยและ เหมาะสมกับสถานที่	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.78	0.73	8.56**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.44	0.66		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.47	0.67		
	รวม	368	3.55	0.70		
ณ จุดบริการมีพนักงานคอย ให้บริการอย่างเพียงพอและ มีคุณภาพ	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.68	0.69	5.38**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.41	0.69		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.44	0.68		
	รวม	368	3.50	0.69		

ตาราง 26 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ในด้านพนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ ด้านพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ ด้านบุคลิกและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่ และด้าน ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Sig.
พนักงานมีความยินดีและตั้งใจให้คำปรึกษาและบริการ	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	0.28	0.00**
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	0.23	0.02*
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.05	0.81
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	0.31	0.00**
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	0.24	0.02*
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.07	0.70
บุคลิกและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและเหมาะสมกับสถานที่	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	0.33	0.00**
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	0.31	0.00**
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.03	0.94
ณ จุดบริการมีพนักงานคอยให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	0.27	0.01*
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	0.24	0.02*
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.03	0.93

หมายเหตุ Multiple Comparisons Tukey HSD test

จากตาราง 25 เมื่อศึกษารายละเอียดของความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยเรื่องพนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี ไม่แตกต่างกัน ($F=0.25$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.78$ (มากกว่า 0.05))

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

ตาราง 27 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้ เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
มีป้ายแสดงการให้บริการ ชัดเจน	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	4.04	0.80	1.66	0.19
	10,001-15,000 บาท	122	4.21	0.81		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.16	0.67		
	รวม	368	4.14	0.76		
สภาพแวดล้อมของแผนกงาน สินเชื่อการเกษตรฯ มีความ เหมาะสม	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.79	0.81	1.32	0.27
	10,001-15,000 บาท	122	3.88	0.70		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	3.94	0.72		
	รวม	368	3.87	0.74		
การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการ สินเชื่อการเกษตรฯ มีความ ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.71	0.74	6.47**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	3.84	0.68		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.02	0.67		
	รวม	368	3.86	0.71		
มีการจัดป้ายชื่อพนักงานและ หน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	4.11	0.82	3.12	0.05
	10,001-15,000 บาท	122	4.31	0.71		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.32	0.70		
	รวม	368	4.25	0.74		
การออกแบบตกแต่งสำนักงาน มีความสวยงามเป็นระเบียบ	ไม่เกิน 10,000 บาท	112	3.97	0.91	7.79**	0.00
	10,001-15,000 บาท	122	4.31	0.82		
	มากกว่า 15,000 บาท	134	4.34	0.65		
	รวม	368	4.22	0.81		

ตาราง 28 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด ในด้านการจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และด้านการออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสินเชื่อการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Sig.
การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อ	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.13	0.32
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.32	0.00**
การเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.19	0.08
	ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท	-0.34	0.00**
การออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ	ไม่เกิน 10,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.37	0.00**
	10,001 – 15,000 บาท และ มากกว่า15,000 บาท	-0.03	0.95

หมายเหตุ Multiple Comparisons Tukey HSD test

จากตาราง 27 เมื่อศึกษารายละเอียดของความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยเรื่องมีป้ายแสดงการให้บริการชัดเจน ไม่แตกต่างกัน ($F=1.66$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.19$ (มากกว่า 0.05))

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยเรื่องสภาพแวดล้อมของแผนกงานสินเชื่อการเกษตรฯ มีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน ($F=1.32$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.27$ (มากกว่า 0.05))

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยการจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=6.47$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05)) โดยในตาราง 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มี

ความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยมีการจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนไม่แตกต่างกัน ($F=3.12$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.05$ (ไม่น้อยกว่า 0.05))

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อปัจจัยการออกแบบตกแต่งสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=7.79$, $d.f.=2,365$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05)) โดยในตาราง 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยนี้ต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และกลุ่มที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

4.4.3 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 29 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์	N	Mean	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ผลិតภัณฑ์	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.83	0.70	-1.72	210.78	0.09
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.95	0.59			
	รวม	368	3.91	0.63			
2. ราคา	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.64	0.80	-0.99	366	0.32
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.73	0.73			
	รวม	368	3.70	0.76			
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย	น้อยกว่า 10 ปี	123	4.24	0.60	-1.91	366	0.06
	10 ปี ขึ้นไป	245	4.37	0.62			
	รวม	368	4.32	0.61			
4. การส่งเสริมการตลาด	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.50	0.62	-1.17	366	0.24
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.58	0.58			
	รวม	368	3.55	0.59			
5. บุคลากร	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.59	0.59	-1.22	366	0.22
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.67	0.54			
	รวม	368	3.64	0.56			
6. กระบวนการให้บริการ	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.47	0.53	-2.92**	366	0.00
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.64	0.53			
	รวม	368	3.58	0.53			
7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.97	0.58	-2.42*	366	0.02
	10 ปี ขึ้นไป	245	4.11	0.52			
	รวม	368	4.07	0.54			
รวม	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.73	0.43	-2.68*	366	0.01
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.86	0.40			
	รวม	368	3.82	0.42			

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ฯ จำนวน 368 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 คน

จากตาราง 29 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด น้อยกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อ โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=-2.68$, d.f. = 366, Sig. = 0.01 (น้อยกว่า 0.05)) และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อ โดยเฉลี่ยในด้านกระบวนการให้บริการ และในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=-2.92$, d.f. = 366, Sig. = 0.00 (น้อยกว่า 0.05) และ $t=-2.42$, d.f. = 366, Sig. = 0.02 (น้อยกว่า 0.05) ตามลำดับ)

ตาราง 30 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์	N	Mean	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.41	0.71	-1.47	366	0.14
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.52	0.67			
	รวม	368	3.48	0.69			
การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่รอนาน	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.44	0.73	-1.26	366	0.21
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.54	0.72			
	รวม	368	3.51	0.72			
ระบบการบันทึก ตรวจสอบข้อมูลทันสมัยเชื่อถือได้	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.40	0.79	-0.87	366	0.39
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.47	0.72			
	รวม	368	3.45	0.74			
อุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.38	0.74	-2.06*	366	0.04
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.55	0.74			
	รวม	368	3.49	0.75			

ตาราง 30 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก สหกรณ์	N	Mean	S.D.	t	df	Sig. (2- tailed)
ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความ กระชับ ไม่ยุ่งยาก	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.33	0.61	-2.91**	288.41	0.00
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.53	0.73			
	รวม	368	3.46	0.70			
การให้บริการมีความเสมอภาค	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.42	0.71	-2.87**	366	0.00
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.66	0.75			
	รวม	368	3.58	0.75			
ระยะเวลาการผ่อนผันการชำระ หนี้เหมาะสม	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.46	0.86	-3.56**	366	0.00
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.77	0.77			
	รวม	368	3.67	0.82			
มีการส่งหนังสือเตือนเมื่อครบ กำหนดชำระหนี้	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.89	0.82	-1.69	366	0.09
	10 ปี ขึ้นไป	245	4.04	0.80			
	รวม	368	3.99	0.81			

จากตาราง 30 ผลการศึกษาความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อโดยเฉลี่ยในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด น้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านอุปกรณและบุคลากรมีความพร้อมให้บริการ ($t = -2.06$, $d.f. = 366$, $Sig. = 0.04$ (น้อยกว่า 0.05)) ในด้านระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความกระชับไม่ยุ่งยาก ($t = -2.91$, $d.f. = 288.41$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05)) ในด้านการให้บริการมีความเสมอภาค ($t = -2.87$, $d.f. = 366$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05)) และในด้านระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้เหมาะสม ($t = -3.56$, $d.f. = 366$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05))

ตาราง 31 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร สันป่าตอง จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาการ เป็นสมาชิก สหกรณ์	N	Mean	S.D.	T	df	Sig. (2- tailed)
มีป้ายแสดงการให้บริการชัดเจน	น้อยกว่า 10 ปี	123	4.05	0.72	-1.56	366	0.12
	10 ปี ขึ้นไป	245	4.18	0.77			
	รวม	368	4.14	0.76			
สภาพแวดล้อมของแผนกงาน สินเชื่อการเกษตรฯ มีความ เหมาะสม	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.84	0.77	-0.59	366	0.56
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.89	0.73			
	รวม	368	3.87	0.75			
การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการ สินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	น้อยกว่า 10 ปี	123	3.75	0.71	-2.14*	366	0.03
	10 ปี ขึ้นไป	245	3.91	0.70			
	รวม	368	3.86	0.71			
มีการจัดป้ายชื่อพนักงานและ หน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	น้อยกว่า 10 ปี	123	4.17	0.78	-1.44	366	0.15
	10 ปี ขึ้นไป	245	4.29	0.73			
	รวม	368	4.25	0.75			
การออกแบบตกแต่งสำนักงานมี ความสวยงามเป็นระเบียบ	น้อยกว่า 10 ปี	123	4.05	0.97	-2.58	189.49	0.01
	10 ปี ขึ้นไป	245	4.30	0.71			
	รวม	368	4.22	0.81			

จากตาราง 31 ผลการศึกษาความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ โดยเฉลี่ยในด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด น้อยกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการจัดแบ่งส่วนงานให้บริการสินเชื่อการเกษตรฯ มีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ($t = -2.14$, $d.f. = 366$, $Sig. = 0.03$ (น้อยกว่า 0.05))

4.4.4 จำแนกตามพฤติกรรมการเคยใช้สินเชื่อกันนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำแนกตามการเคยใช้สินเชื่อกันนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	การเคยใช้สินเชื่อกัน	N	Mean	S.D.	t	d.f.	Sig. (2-tailed)
1. ผลผลิตทันที	ไม่เคยใช้	195	4.10	0.50	6.00**	297.37	0.00
	เคยใช้	167	3.71	0.69			
	รวม	362	3.92	0.62			
2. ราคา	ไม่เคยใช้	195	3.80	0.75	2.49*	360	0.01
	เคยใช้	167	3.61	0.72			
	รวม	362	3.71	0.74			
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย	ไม่เคยใช้	195	4.39	0.61	2.26*	360	0.02
	เคยใช้	167	4.25	0.61			
	รวม	362	4.33	0.62			
4. การส่งเสริมการตลาด	ไม่เคยใช้	195	3.59	0.56	1.44	360	0.15
	เคยใช้	167	3.50	0.62			
	รวม	362	3.55	0.59			
5. บุคลากร	ไม่เคยใช้	195	3.63	0.48	-0.43	307.03	0.67
	เคยใช้	167	3.65	0.64			
	รวม	362	3.64	0.56			
6. กระบวนการให้บริการ	ไม่เคยใช้	195	3.58	0.51	0.17	360	0.86
	เคยใช้	167	3.57	0.56			
	รวม	362	3.58	0.54			
7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ไม่เคยใช้	195	4.12	0.50	1.70	360	0.09
	เคยใช้	167	4.02	0.59			
	รวม	362	4.07	0.54			
รวม	ไม่เคยใช้	195	3.87	0.37	2.44*	324.15	0.02
	เคยใช้	167	3.76	0.45			
	รวม	362	3.82	0.41			

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุการเคยใช้สินเชื่อกัน จำนวน 362 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 คน

จากตาราง 32 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ และไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตองจำกัด พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่น มีความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อโดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=2.44$, $d.f. = 324.15$, $Sig. = 0.02$ (น้อยกว่า 0.05)) และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=6.00$, $d.f. = 297.37$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05))

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=2.49$, $d.f. = 360$, $Sig. = 0.01$ (น้อยกว่า 0.05))

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=2.26$, $d.f. = 360$, $Sig. = 0.02$ (น้อยกว่า 0.05))

ตาราง 33 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม การเคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์	การเคยใช้สินเชื่ออื่นๆ	N	Mean	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความ ต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท	ไม่ได้ใช้	195	4.56	0.64	5.30* *	285.81	0.00
	ใช่	167	4.10	0.94			
	รวม	362	4.35	0.83			
ประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอกับความ ต้องการระยะสั้นและระยะปาน กลาง	ไม่ได้ใช้	195	4.26	0.67	5.85* *	314.05	0.00
	ใช่	167	3.78	0.85			
	รวม	362	4.04	0.80			
ระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อ เพื่อการเกษตรสอดคล้องกับ ความสามารถที่จะชำระ ระยะสั้นไม่ เกิน 1 ปี ระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี	ไม่ได้ใช้	195	3.82	0.76	3.91* *	318.07	0.00
	ใช่	167	3.47	0.94			
	รวม	362	3.66	0.86			
วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความ เหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือ ได้	ไม่ได้ใช้	195	3.74	0.76	3.02* *	360	0.00
	ใช่	167	3.49	0.83			
	รวม	362	3.63	0.80			

จากตาราง 33 ผลการศึกษาความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อ โดยเฉลี่ยในด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านวงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความ ต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท ($t = 5.30$, $d.f. = 285.81$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05)) ในด้านประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอกับความ ต้องการระยะสั้นและระยะปานกลาง ($t = 5.85$, $d.f. = 314.05$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05)) ในด้านระยะเวลาการชำระคืนเงินสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถที่จะชำระ ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี ระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี ($t = 3.91$, $d.f. = 318.07$, $Sig.$

= 0.00 (น้อยกว่า 0.05)) และในด้านวิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้ ($t = 3.02$, $d.f. = 360$, $Sig. = 0.00$ (น้อยกว่า 0.05))

ตาราง 34 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามการเคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	การเคยใช้สินเชื่ออื่น	N	Mean	S.D.	T	df	Sig. (2-tailed)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตร สอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี)	ไม่ได้ใช้	195	3.70	0.85	2.06*	360	0.04
	ใช่	167	3.51	0.88			
	รวม	362	3.62	0.87			
อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	ไม่ได้ใช้	195	3.73	0.88	2.34*	360	0.02
	ใช่	167	3.51	0.84			
	รวม	362	3.63	0.87			
อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท	ไม่ได้ใช้	195	3.97	0.96	1.84	360	0.07
	ใช่	167	3.79	0.88			
	รวม	362	3.89	0.93			

จากตาราง 34 ผลการศึกษาความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดของการบริการด้านสินเชื่อโดยเฉลี่ยในด้านราคา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี) ($t = 2.06$, $d.f. = 360$, $Sig. = 0.04$ (น้อยกว่า 0.05)) และในด้าน อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม ($t = 2.34$, $d.f. = 360$, $Sig. = 0.02$ (น้อยกว่า 0.05))

ตาราง 35 เปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจุบันส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อ การเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามการเคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ของกลุ่ม ตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	การเคยใช้สินเชื่ออื่นๆ	N	Mean	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ทำเลที่ตั้งของสหกรณ์ฯ ใกล้บ้านไปมาสะดวก	ไม่ได้ใช้	195	4.29	0.80	1.20	360	0.23
	ใช้	167	4.19	0.78			
	รวม	362	4.25	0.79			
มีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ	ไม่ได้ใช้	195	4.35	0.74	2.54*	360	0.01
	ใช้	167	4.16	0.74			
	รวม	362	4.26	0.74			
สถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ	ไม่ได้ใช้	195	4.34	0.72	2.54*	360	0.01
	ใช้	167	4.13	0.83			
	รวม	362	4.24	0.78			
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	ไม่ได้ใช้	195	4.47	0.69	1.80	360	0.07
	ใช้	167	4.34	0.75			
	รวม	362	4.41	0.72			
มีที่จอดรถเพียงพอ	ไม่ได้ใช้	195	4.51	0.69	1.20	360	0.23
	ใช้	167	4.42	0.71			
	รวม	362	4.47	0.70			

จากตาราง 35 ผลการศึกษาความพึงพอใจปัจจุบันส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อโดยเฉลี่ยในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สินเชื่ออื่นนอกจากสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านมีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอขณะรอรับบริการ ($t=2.54$, $d.f. = 360$, $Sig. = 0.01$ (น้อยกว่า 0.05)) และในสถานที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ ($t= 2.54$, $d.f. =360$, $Sig. = 0.01$ (น้อยกว่า 0.05))

ตาราง 36 สรุปผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริการด้านสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด

เปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม	ผลการเปรียบเทียบ		
	ภาพรวมปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่แตกต่างกัน	ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดที่แตกต่างกัน
กลุ่มอายุ - ไม่เกิน 35 ปี - 36-45 ปี - มากกว่า 45 ปี	ไม่มีความแตกต่างกัน	ปัจจัยด้านราคา	อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม
		ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีของขวัญของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ
ระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน - ไม่เกิน 10,000 บาท - 10,001-15,000 บาท - มากกว่า 15,000 บาท	ไม่มีความแตกต่างกัน	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	- วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความต้องการระยะสั้นไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปานกลางไม่เกิน 500,000 บาท
			- วิธีประเมินราคาหลักประกันมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้
		ปัจจัยด้านราคา	- อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อการเกษตรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะปานกลาง 8.5% ต่อปี) - อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม - อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันที่ดินแปลงละ 100 บาท

ตาราง 36 (ต่อ)

เปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม	ผลการเปรียบเทียบ		
	ภาพรวม ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดที่แตกต่าง กัน	ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดที่ แตกต่างกัน
		ปัจจัยด้านบุคลากร	- พนักงานมีความยินดีและตั้งใจ ให้คำปรึกษาและบริการ
			- พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพ
			- บุคลิกและการแต่งกายของ พนักงานเรียบร้อยและ เหมาะสมกับสถานที่
			- ณ จุดบริการมีพนักงานคอย ให้บริการอย่างเพียงพอและมี คุณภาพ
		ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	- การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการ สินเชื่อกาเรศตรฯ มีความ ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน
			- การออกแบบตกแต่งสำนักงาน มีความสวยงามเป็นระเบียบ
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก สหกรณ์การเกษตร สันป่า ตอง จำกัด - น้อยกว่า 10 ปี - 10 ปี ขึ้นไป	มีความแตกต่างกัน	กระบวนการ ให้บริการ	- อุปกรณ์และบุคลากรมีความพร้อม ให้บริการ
			- ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ มีความ กระชับไม่ยุ่งยาก
			- การให้บริการมีความเสมอภาค
			- ระยะเวลาการผ่อนผันการชำระ หนี้เหมาะสม
		การสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	- การจัดแบ่งส่วนงานให้บริการ สินเชื่อกาเรศตรฯ มีความ ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

ตาราง 36 (ต่อ)

เปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม	ผลการเปรียบเทียบ				
	ภาพรวม ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดที่แตกต่าง กัน	ปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดที่ แตกต่างกัน		
<p>การเคยใช้สินเชื่ออื่น นอกจากสหกรณ์ การเกษตรสันป่าตอง จำกัด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่เคยใช้ - เคยใช้ 	มีความแตกต่างกัน	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	- วงเงินสินเชื่อเพียงพอกับความ ต้องการระยะสั้น ไม่เกิน 300,000 บาท และระยะปาน กลางไม่เกิน 500,000 บาท		
			- ประเภทสินเชื่อที่มีเพียงพอกับ ความต้องการระยะสั้นและ ระยะปานกลาง		
			- ระยะเวลาการชำระคืนเงิน สินเชื่อเพื่อการเกษตร สอดคล้องกับความสามารถที่ จะชำระ ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี ระยะปานกลางไม่เกิน 6 ปี		
				ปัจจัยด้านราคา	- วิธีประเมินราคาหลักประกันมี ความเหมาะสมและมีมาตรฐาน ที่เชื่อถือได้
					- อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อ การเกษตรสอดคล้องกับ ความสามารถในการชำระ (ระยะสั้น 7.5 % ต่อปี, ระยะ ปานกลาง 8.5% ต่อปี)
					- อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการ ชำระหนี้มีความเหมาะสม
					- อัตราค่าธรรมเนียมในการ บริการตรวจหลักประกันที่ดิน แปลงละ 100 บาท
	ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	- มีที่นั่งสะดวกสบาย เพียงพอ ขณะรอรับบริการ			
		- สถานที่สะอาด สวยงาม และ เป็นระเบียบ			

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม และจากผลการศึกษารั้งนี้ คือ

1. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ในด้านการส่งเสริมอาชีพด้านเกษตรกรรม นอกจากการให้บริการด้านสินเชื่อแล้วสหกรณ์ ควรมีบทบาทในการส่งเสริมหรือจัดโครงการในเชิงการให้ความรู้เพื่อพัฒนาอาชีพให้กับเกษตรกรด้วย เพราะจะก่อให้เกิดแนวทางการใช้เงินสินเชื่อที่เป็นประโยชน์ ต่อเกษตรกรอย่างแท้จริง นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมอาชีพ และการติดตามอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งหาตลาดรองรับสินค้าเกษตร ด้วย นอกจากนี้สหกรณ์ต้องมีการส่งเสริมและผลักดันให้เกษตรกรมีความแข็งแกร่งในด้านการที่เป็นผู้กำหนดราคาสินค้าเกษตรในตลาด มากกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการมีสหกรณ์

- ในด้านการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสหกรณ์ต้องหาทางปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เพิ่มระยะเวลาการชำระหนี้ให้ยาวขึ้น นอกจากนี้ควรมีการปรับระเบียบเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อด้วยการกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ ควรใช้วัตถุประสงค์หรือลักษณะ โครงการที่เสนอในการขอใช้บริการสินเชื่อเป็นตัวกำหนดระยะเวลาการชำระหนี้ เพื่อให้สอดคล้องการชำระหนี้มากกว่า

- ในด้านบทบาทและหน้าที่ของบุคลากร บุคลากรควรเพิ่มการทำความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองในการให้บริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ควรจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ระบบการจัด เก็บ ให้บริการเอกสาร ควรจัดให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และลักษณะการให้บริการของสหกรณ์ นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรม กระตุ้นการให้มีการทำงานในลักษณะใหม่ ที่กระตือรือร้น ตอบสนองการให้บริการของผู้ใช้บริการ

- ในด้านกระบวนการให้บริการสำนักงาน ควรมีการให้บริการด้านงานถ่ายเอกสารสำหรับการติดต่อกับสหกรณ์ และควรจัดสถานที่ติดต่อต่าง ๆ ให้อยู่ในบริเวณเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการติดต่อ

2. จากผลการศึกษารับการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จำต้องปรับปรุงการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งในแง่ขั้นตอนการปฏิบัติ ความสะดวกรวดเร็ว การรอคอย ตลอดจนเครื่องมือต่าง ๆ ควรปรับปรุงให้มีความทันสมัยทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะการให้บริการในลักษณะเดียวกัน ซึ่งเห็นได้จากระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม การรอคอยต้องน้อยลง

จากผลการศึกษการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร ควรมุ่งเน้นให้เกิดการสร้างภาวะ
ความเป็นอยู่ ของเกษตรกรให้ดีขึ้น ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่ก่อให้เกิด
รายได้ และเป็นประโยชน์ที่แท้จริงให้กับเกษตรกร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved