

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
จังหวัดนครนายก

Factors Affecting Credit Service Demand of Pak Phli Agricultural
Co-operatives Ltd. Members, Nakhonnayok Province

วิไลพร พานกระดิง

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โทร. 091-017-5621, E-mail: woonwoonw@gmail.com

Wilaiporn Pankradung

Graduate students, Sukhothai Thammathirat Open University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด 2) ศึกษาระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์กับความคาดหวังในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากสมาชิก ได้แก่ แบบสอบถาม และจากคณะกรรมการโดยแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า อายุ กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด มีความสัมพันธ์กัน 4) ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษารายได้ต่อเดือนของสมาชิก รายจ่ายของครัวเรือน และรายจ่าย กับความคาดหวังในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด มีความสัมพันธ์กัน 5) ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า อายุ กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด มีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ: ความต้องการ สินเชื่อ สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

Abstract

This research aims to: 1) to identify the level of demand for credit services of the members from Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. 2) to study the expectations of its members in providing credit Pak Phli Agricultural Co - operatives Ltd. Members 3) to identify characterized the relationship between general economic conditions and the members of the cooperative needs to take a loan of Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. members 4) the relationship between baseline characteristics and economic condition of the cooperative members with the expectation of using credit Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. members. The population of the research included 268 members of Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. Collect data from questionnaires and were interviewed by the committee. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, chi-square test.

The research found that 1) the level of demand for credit services of Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. Members is at the high level. 2) the expectations of its members in providing credit Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. Members are at the high level, 3) the relationship between basic characteristics and economic condition of Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. Members, it was found that aging is associated with. demand for loan services of Pak Phli. 4) the relationship between basic characteristics and economic condition of Pak Phli Agricultural Co - operatives Ltd. Members, the study was found that the age of the member's monthly income, and there is correlation between the expenditure of households, most expenditure In relation to the expectations of the loan Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. members.

Keywords: Demand, credit, Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd.

บทนำ

การสหกรณ์ในประเทศไทยถือกำเนิดสืบเนื่องมาตั้งแต่ช่วงปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ซึ่งขณะนั้นประเทศไทยเริ่มมีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจของชนบทมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบเศรษฐกิจเพื่อเลี้ยงตนเองไปสู่ระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อการค้า ความต้องการเงินลงทุนและการครองชีพจึงต้องมีความขึ้น แต่ข้อจำกัดของเกษตรกรไทยโดยเฉพาะชาวนามีมากมายนานาประการที่สำคัญคือการขาดแคลน

เงินทุน การถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้า ความเสี่ยงภัยในการผลิตทางการเกษตร ซึ่งได้ผลผลิตไม่แน่นอน เนื่องจากสภาพปัญหาโรคแมลง และดินฟ้าอากาศ

กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ จึงได้เชิญ นายเบอร์นาร์ต ฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมัทราส ประเทศอินเดีย ให้เข้ามาสำรวจหลักการจัดตั้งธนาคารกู้ยืมแห่งชาติ ซึ่งได้แนะนำว่าสมาคมซึ่งประชาชนรวบรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อทำการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เรียกว่า Co-operation (ซึ่งพระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกร ทรงบัญญัติศัพท์ภาษาไทยขึ้นแทนไว้ และใช้กันมาจนตราប់เท่าทุกวันนี้ว่า “สหกรณ์”) นั้น เป็นหลักประกันอันมั่นคงสมควรที่ธนาคารรูปนี้จะให้สมาคมสหกรณ์ดังกล่าวกู้ยืมเงินเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น นายเบอร์นาร์ต ฮันเตอร์ ที่เข้ามาสำรวจตรวจตรา และให้ความคิดเห็นเพื่อตั้งธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติครั้งนั้น จึงเป็นมูลเหตุสำคัญที่ควรจารึกไว้ได้ว่า ได้ทำให้กระทรวงพระคลังมหาสมบัติบังเกิดความเห็นที่จะชักนำเอาวิธีการสหกรณ์เข้ามาใช้ในประเทศไทย เพื่อแก้ไขภาวะความเป็นอยู่ของราษฎรชาวนาที่ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องหนี้สินและยากจน ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนั้นและในปี พ.ศ. 2459 เมื่อรัฐบาลได้ตั้งอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์เพื่อให้มีอำนาจดำเนินการจัดตั้งและจดทะเบียนสหกรณ์แล้ว จึงมีความคิดกำหนดสถานที่ที่จะตั้งสหกรณ์ ซึ่งในที่สุดตกลงกันว่า จะจัดตั้งสหกรณ์เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรบางตำบลในท้องที่จังหวัดพิษณุโลกเป็นการทดลองก่อน โดยมีเหตุผลว่าจังหวัดพิษณุโลกยังมีราษฎรไม่หนาแน่น และราษฎรส่วนมากเป็นคนจน เพื่อยพยพมาจากทางใต้ เพื่อไปจับจองทำประโยชน์ที่ดินรกร้างว่างเปล่า ราษฎรเหล่านี้ขาดแคลนเงินทุนต้องกู้ยืมและเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง ได้ผลไม่คุ้มทุนที่ลงไป ทำให้ตกเป็นหนี้สินจนไม่อาจตั้งตัวเป็นหลักฐานได้ จึงเป็นเหตุให้ผู้ที่อยู่พวยพุ่งขึ้นไปใหม่เกิดความท้อถอย ฉะนั้นการเลือกจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุนขึ้นในท้องที่จังหวัดนี้ จึงเป็นทางช่วยเหลือราษฎรที่ไปตั้งหลักฐานทำการเพาะปลูกอยู่แล้ว (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2554: 23)

พระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ขณะนั้นทรงเป็นอธิบดีและเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก จึงได้รับจดทะเบียนสหกรณ์ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นในจังหวัดพิษณุโลกเป็นสหกรณ์สมาคมแรกในประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2459 ชื่อสหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้ มีสำนักอยู่ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2555: 25) นับเป็นการเริ่มต้นการสหกรณ์ไทยที่สมบูรณ์ ต่อจากนั้นแผนการสหกรณ์สังกัดกรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ ก็ได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุนเพิ่มขึ้นในจังหวัดพิษณุโลกซึ่งเป็นจังหวัดแรกและขยายลงมาถึงลพบุรี อันเป็นเมืองอู่ข้าว อู่น้ำ มีราษฎรที่มีฐานะปานกลางและชั้นเล็ก สมควรได้รับการช่วยเหลือเช่นเดียวกัน การจัดตั้งสหกรณ์ทดลองนี้ใช้เวลา 4 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2460 จนถึงปี พ.ศ. 2463 โดยมีสมาคมที่จดทะเบียน 60 สมาคม ดังนั้นรัฐบาลจึงควรที่จะมีกฎหมายมาคุ้มครองสหกรณ์ โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติพิเศษผนวกเข้ากับพระราชบัญญัติสมาคมพุทธศักราช 2457 เรียกชื่อว่า “พระราชบัญญัติสมาคมเพิ่มเติม พุทธศักราช 2459” ประกาศใช้เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม

พ.ศ. 2459 และเมื่อการจัดสหกรณ์ปรากฏผลดี รัฐบาลจึงตรากฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ขึ้นโดยเฉพาะ คือ “พระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช 2471” เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2471 เพื่อเป็นกฎหมายคุ้มครองสหกรณ์ สหกรณ์ในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ได้แบ่งสหกรณ์เป็น 7 ประเภท คือ สหกรณ์การเกษตรสหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์เครดิตยูเนียน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2555: 5)

สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกันจัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อยานทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้นและมีวัตถุประสงค์และประโยชน์ของสหกรณ์การเกษตรดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรม จริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

2. ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้นจากการกู้เงินสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำมาประกอบอาชีพ ทำให้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีที่ดินทำกินมากกว่าเดิม ทั้งได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การใช้ปุ๋ย การใช้ยาปราบศัตรูพืช การเก็บรักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพ ผลผลิตที่ได้จึงเป็นไปตาม ความต้องการของตลาด ส่งผลให้สหกรณ์และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการอนามัย (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2555: 7)

เมื่อปี พ.ศ. 2517 สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2517 หมายเลขทะเบียนที่ กสก.126/2517 ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 สำนักงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก โดยเริ่มต้นดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2517 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 41 ปี โดยมีการบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม ของทุกปี ปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2557 มีสมาชิกรวม 811 ราย มีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 77,840,001.76 บาท ธุรกิจที่ดำเนินการ ได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย และธุรกิจรับฝากเงิน โดยเฉพาะธุรกิจสินเชื่อเป็นการเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับสมาชิก โดยการที่สหกรณ์มีแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้กับสมาชิกในการกู้เงิน แต่การดำเนินงานในระยะต่อ ๆ มา สหกรณ์มียอดเงินสดและเงินฝากธนาคารเป็นจำนวนมากซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการเงินทุนของสหกรณ์ยังไม่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด, 2559: 2)

ดังนั้น จากปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะศึกษาหาแนวทางการบริหารเงินทุนของสหกรณ์ปากพลี จำกัด เพื่อจะได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปสู่การวางแผนในการแก้ปัญหาการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบของสหกรณ์ คณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานในธุรกิจและบริหารสินทรัพย์ของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดมีความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์กับความคาดหวังในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำนวน 268 คน โดยได้มาจากการหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ (Yamane Taro, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน คือ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของสมาชิกสหกรณ์ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ 3) เกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก 4) ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ ไคสแควร์

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยระดับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 8 สหกรณ์จัดลำดับการยืมกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้ อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้น

ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.05) สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.73) สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้งู้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.59) สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้การเก็บรักษาลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิก และรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กันกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำกัด จังหวัดนครนายก พบว่า โดยรวมและรายข้อ ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสมาชิกมีความต้องการให้สหกรณ์การเกษตรปากพลีมีการพิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้ มีการกำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม อีกทั้งการอนุมัติเงินกู้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์เงินกู้มีการอนุมัติตรงตามเวลาที่กำหนด มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และอัตราค่าปรับผิดนัดชำระมีความเหมาะสม รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาที่ให้ออกจำนวนเงินงวดที่ผ่อนชำระที่เหมาะสม และการยื่นกู้ยืมมีการพิจารณาตามลำดับคิว และมีการเก็บรักษาความลับของลูกค้า เป็นผลให้ผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริยุทธ พันธุ์สวัสดิ์ (2552: ก - ข) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อย พบว่า ผลการวิจัย ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาวังน้อยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักร กลางประพันธ์ (2553: จ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามุกดาหาร ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านด้านพนักงานและการต้อนรับ 2) ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และ 4) ด้านอาคารและสถานที่ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสมาชิกมีความคาดหวังในการบริการในด้านการมีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการไว้ อีกทั้งการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ สหกรณ์การเกษตรมีขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ของสหกรณ์มีการให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันการบริการที่ดีและแสดงถึงจริงใจในการบริการนับเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนปรารถนา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549: 7) ได้กล่าวถึง การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ ผู้บริโภคหรือลูกค้าหรือผู้รับบริการ กับ ผู้ให้บริการ เจ้าของกิจการหรือพนักงานบริการหรือระบบการจัดการ

บริการ หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัดพบว่า โดยรวม ไม่มีสัมพันธ์กันกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิก และรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กันกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเมศวร์ ชูชาติ (2556: ข) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกใช้บริการ พบว่า เพศ และ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ อาชีพ รายได้และรายจ่ายรวมเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อสามัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และรายจ่ายรวมเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อพิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก พบว่า โดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กันความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก สอดคล้องกับงานวิจัยของพอดิ ค่ายใส (2548: ก-ข) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจพักชำระหนี้และลดภาระหนี้: กรณีศึกษาเกษตรกรลูกค้านานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาทุกระดิ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ อิทธิพลของบุคคลอื่นที่มีต่อการตัดสินใจ และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในครัวเรือน ไม่มีความสัมพันธ์กับ การพักชำระหนี้และลดภาระหนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2554).การสหกรณ์ในประเทศไทยคุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสหกรณ์. ส่วนเผยแพร่และประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ (พิชัย) กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- _____. (2555). การสหกรณ์ในประเทศไทยสหกรณ์ 7 ประเภท. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ (พิชัย) กรมส่งเสริมสหกรณ์.

- จักร กลางประพันธ์. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- ปรเมศวร์ ชูชาติ. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด สังกัดหน่วยงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พอดิ ค่ายไส. (2548). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจพักชำระหนี้และลดภาระหนี้: กรณีศึกษาเกษตรกรลูกค้านาคาเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภูกระดึง**. วิทยานิพนธ์ สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย .
- วีระยุทธ์ พันธุ์สวัสดิ์. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาวังน้อย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด. (2559). **รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2559**. นครนายก: สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.
- Chuchat, B. (2013). **Factors that Affect Employees of the Cooperative Promotion Department who are Members of the Co-operative Government Officer Co-op Ltd.s' use of Credit Services in the Greater Bangkok Area**. Master of Business Administration thesis (Cooperatives), School of Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai).
- Cooperative Promotion Department. (2011). **Cooperatives in Thailand: Characteristics and Benefits of Cooperatives. (Public Relations)**. Bangkok: Development and Technology Transfer Office (Pichai) Cooperative Promotion Department. (in Thai).
- _____. (2012). **Cooperatives in Thailand: 7 Types of Cooperatives**. Bangkok: Development and Technology Transfer Office (Pichai) Cooperative Promotion Department. (in Thai).
- Dechakupt, J. (2006). **Fundamentals of Service Psychology**, Sukhothai Thammathirat

- Open University Home Economics. **Service Psychology Coursebook, Units 1-7.** (Fourth edition). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai).
- Kaisai, P. (2005). **Factors Related to Decisions to Suspend Loan Repayment and Reduce Debt Burden: a Case Study of Customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Phukradeung Branch.** Master of Arts thesis (Sociology for Development), Loei Rajabhat University. (in Thai).
- Klangraphan, J. (2010). **Customer Satisfaction with the Services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Mukdahan Branch.** Master of Arts thesis (Development Strategy), Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai).
- Pakplee Agricultural Cooperative, Ltd. (2016). **2016 Annual Report.** Nakon Nayok: Pakplee Agricultural Cooperative, Ltd. (in Thai).
- Phansawat, W. (2007). **Factors that Affect Customer Satisfaction with the Services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Wangnoi Branch.** Master of Business Administration thesis, the Graduate School, Srinakharinwirot University. (in Thai).
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd ed. Newyork: Harper and Row Publication.