

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อ
ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก**

นางสาววิไลพร พานกระดิ่ง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2560

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

Miss Wilaiporn Pankradung



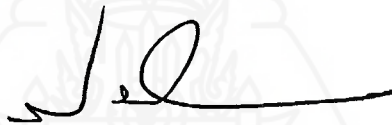
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives
School of Agriculture and Cooperatives
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

ชื่อวิทยานิพนธ์ บัญญัติที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อ
ชื่อและนามสกุล ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก
นางสาววิไลพร พานกระดิ่ง
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง

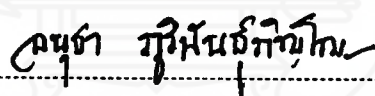
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2559

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ปิติปัญญา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ)



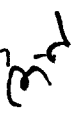
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจรนแสง)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วิเศษย์)



ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร

ปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

ผู้วิจัย นางสาววิไลพร พานกระดิ่ง รหัสนักศึกษา 2579002458 ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง

ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ 2) ระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ 3) ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ 4) ความสัมพันธ์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ กับความคาดหวังการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ 5) ความสัมพันธ์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ และ 6) แนวทางและข้อเสนอแนะในการใช้สินเชื่อของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

ประชากรในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำนวน 811 คนกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรทราโวยามาเน่ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 268 คน โดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ทำการเก็บข้อมูลจาก คณะกรรมการดำเนินการ 13 คนและเจ้าหน้าที่สินเชื่อจำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากสมาชิกได้แก่ แบบสอบถาม และคณะกรรมการ โดยแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51 – 60 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร สถานภาพ สมรส และสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ฯ มีรายได้สุทธิต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท แหล่งที่มาของรายได้จากการประกอบอาชีพการเกษตร มีรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน 3,000 - 10,000 บาท รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกเกิดจากการใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ สมาชิกส่วนใหญ่ทำนาปีเป็นหลักและคู่สมรสของสมาชิกทำนาปีมากที่สุด 2) ระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือนของสมาชิก รายจ่ายของครัวเรือน รายจ่ายส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ 5) ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ อายุ มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ และ 6) แนวทางและข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ สหกรณ์ต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลงเพื่อเป็นการจูงใจสมาชิก

คำสำคัญ ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อ สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

Thesis Title: Factors Affecting Credit Service Demand of Pak Phli Agricultural Co-operatives Ltd. Members, Nakhon Nayok Province

Researcher: Miss Wilaiporn Pankradung; **ID:** 2579002458;

Degree: Master of Business Administration (Co-operatives);

Thesis advisors: (1) Dr. Anucha Puripunpinyoo, Associate Professor;

(2) Dr. Chao Rojchanasaeng, Associate Professor; **Academic year:** 2017

Abstract

The objectives of this research were to study 1) general characteristics and economic conditions of co-operatives members; 2) the demand level in using credit service of co-operatives members; 3) the level of expectation of the members in providing credit service of co-operatives members; 4) the relationship between general characteristics and economic conditions of co-operatives members and the expectation of using the credit of co-operatives members; 5) the relationship between general characteristics and economic conditions of co-operatives members and the demand in using credit service of co-operatives members, and 6) approach and suggestions in using the credit of the members of Pak Phli Agricultural co-operatives Ltd.

The population of the research was 811 members of Pak Phli Agricultural co-operatives Ltd. Random sampling by using the Taro Yamane formula at 0.05 confidence level with the sample group size of 268 people. Thirteen committees and 2 loan credit officers were assigned to collect the data. Data was collected by using questionnaires and interview by the committees as tools for this research. Statistics used in analyzing the data included percentage, average, standard deviation, and chi-square.

The results showed that 1) general characteristics of the sampling group who used the credit service were female, age between 51 – 60 years, graduated from primary school, mostly were farmers, with marital status as married and earned net income per month of 5,000 – 10,000 Baht. The source of the income came from being a farmer. Household expenses are approximately 3,000 - 10,000 Baht/month. Majority of the expenses for members were caused by occupational expenses. Most of the members mainly grew in-season rice and their spouse grew in-season rice at the highest level. 2) The overall level of demand in using the credit service of Pak Phli agricultural co-operatives Ltd. Members was at a high level. 3) The overall level of expectation of the members in providing credit service of co-operatives members was at the high level. 4) General characteristics and economic condition of co-operatives members stated that age, status, education, income per month of the members, household expenses and most of the expenses were related to the expectation of credit service of co-operative members. 5) General characteristics and economic condition of co-operatives members found out that age was related to the demand of credit service of co-operative members, and 6) the main approach and suggestions were that the co-operatives needs to adjust the interest rate by lowering down the rate to convince members.

Keyword: Credit Service Demand, Pak Phli co-operatives Ltd., Nakhon Nayok Province

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก นี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูริพันธ์ภิญโญ ซึ่งได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้ได้รายงานที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่านอาจารย์มา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ปิติปัญญา ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานกรรมการ พร้อมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูริพันธ์ภิญโญ และรองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่สินเชื่อและสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาได้รับความร่วมมืออย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณ สำหรับความรัก และกำลังใจ ที่มอบให้ตลอดมา รวมถึงบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครนายก เพื่อนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้เขียนหนังสือต่างๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้ศึกษา จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้ศึกษาหวังว่าวิทยานิพนธ์นี้คงมีประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับเรื่องเดียวกันนี้ต่อไป

วิไลพร พานกระดิ่ง

เมษายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1	
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ประเด็นปัญหาการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2	
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ	27
แนวคิดและทฤษฎีจิตวิทยาความคาดหวัง	33
แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการเกษตร	37
แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ	41
บริบทของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิก	66
ข้อมูลเกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด	68
วิเคราะห์ระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ปากพลี จำกัด	72
วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตร ปากพลี จำกัด	74
ความสัมพันธ์ของลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิก กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปากพลี จำกัด	76
ความสัมพันธ์ของลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจ ของสมาชิกลักษณะความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของ สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด	86
ผลการสัมภาษณ์ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ	96
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
สรุปผลการวิจัย	102
อภิปรายผล	103
ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	117
ก แบบสอบถามแบบสอบถามสำหรับสมาชิก	118
ข แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์	123
ค แบบสัมภาษณ์สำหรับคณะกรรมการ	127
ประวัติผู้วิจัย	130

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด..... 44
ตารางที่ 2.2	เงินรับฝาก..... 45
ตารางที่ 2.3	ทุนสะสมอื่นๆ..... 46
ตารางที่ 2.4	ผลการดำเนินงานในด้านธุรกิจสินเชื่อประจำปี 2558..... 46
ตารางที่ 4.1	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามเพศ..... 67
ตารางที่ 4.2	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามสถานภาพครอบครัว.. 67
ตารางที่ 4.3	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามอายุ..... 68
ตารางที่ 4.4	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 68
ตารางที่ 4.5	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามอาชีพ..... 69
ตารางที่ 4.6	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน.. 69
ตารางที่ 4.7	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามรายจ่ายของครอบครัว ต่อเดือนของสมาชิก..... 70
ตารางที่ 4.8	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามรายจ่ายส่วนใหญ่ของ สมาชิก..... 71
ตารางที่ 4.9	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามอาชีพของสมาชิก..... 71
ตารางที่ 4.10	สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามอาชีพของคู่สมรส..... 72
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในการใช้ บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมและ จำแนกเป็นรายข้อ..... 75
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของสมาชิก ในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมและ จำแนกเป็นรายข้อ..... 74
ตารางที่ 4.13	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด..... 77
ตารางที่ 4.14	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความต้องการในการใช้บริการ สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด..... 78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.....	79
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.....	80
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.....	81
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านเศรษฐกิจแหล่งที่มาของรายได้กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.....	82
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.....	83
ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.....	84
ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.....	85
ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของคู่สมรสสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด.....	86
ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก....	87
ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก.....	88
ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก....	89
ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก.....	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก.....	91
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก.....	92
ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก.....	93
ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก.....	94
ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก....	95
ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก.....	96

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการตัดสินใจ	30



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสหกรณ์ในประเทศไทยมีกำเนิดสืบเนื่องมาตั้งแต่ช่วงปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ซึ่งขณะนั้นประเทศไทยเริ่มมีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจของชนบทมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบเศรษฐกิจเพื่อเลี้ยงตนเองไปสู่ระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อการค้า ความต้องการเงินลงทุนและการครองชีพจึงต้องมีมากขึ้น แต่ข้อจำกัดของเกษตรกรไทยโดยเฉพาะชาวนามีมากมายนานาประการที่สำคัญคือการขาดแคลนเงินทุน การถูกเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้า ความเสี่ยงภัยในการผลิตทางการเกษตรซึ่งได้ผลผลิตไม่แน่นอน เนื่องจากสภาพปัญหาโรคแมลง และดินฟ้าอากาศ

กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ จึงได้เชิญ นายเบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมัทราส ประเทศอินเดีย ให้เข้ามาสำรวจหลักการจัดตั้งธนาคารกู้ยืมแห่งชาติ ซึ่งได้แนะนำว่าสมาคมซึ่งประชาชนรวบรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อทำการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เรียกว่า Co-operation (ซึ่ง พระราชวรวิมลธรรมมณีพิทยาลงกร ทรงบัญญัติศัพท์ภาษาไทยขึ้นแทนไว้ และใช้กันมาจนตราบเท่าทุกวันนี้ว่า “สหกรณ์”) (การสหกรณ์ในประเทศไทย, 2554 : 23) นั้น เป็นหลักประกันอันมั่นคงสมควรที่ธนาคารรูปนี้จะให้สมาคมสหกรณ์ดังกล่าวกู้ยืมเงินเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น นายเบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ ที่เข้ามาสำรวจตรวจตรา และให้ความคิดเห็นเพื่อตั้งธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติครั้งนั้น จึงเป็นมูลเหตุสำคัญที่ควรจารึกไว้ได้ว่า ได้ทำให้กระทรวงพระคลังมหาสมบัติบังเกิดความเห็นที่จะชักนำเอาวิธีการสหกรณ์เข้ามาใช้ในประเทศไทย เพื่อแก้ไขภาวะความเป็นอยู่ของราษฎรชาวนาที่ได้รับความสะดวกหรือในเรื่องหนี้สินและยากจน ให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนั้นและในปี พ.ศ. 2459 เมื่อรัฐบาลได้ตั้งอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์เป็นนายทะเบียนสหกรณ์เพื่อให้มีอำนาจดำเนินการจัดตั้งและจดทะเบียนสหกรณ์แล้ว จึงมีความคิดกำหนดสถานที่ที่จะตั้งสหกรณ์ ซึ่งในที่สุดตกลงกันว่า จะจัดตั้งสหกรณ์เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรบางตำบลในท้องที่จังหวัดพิษณุโลกเป็นการทดลองก่อน โดยมีเหตุผลว่าจังหวัดพิษณุโลกยังมีราษฎรไม่หนาแน่น และราษฎรส่วนมากเป็นคนจน เพิ่มอพยพมาจากทางใต้ เพื่อไปจับจองทำประโยชน์ที่ดินรกร้างว่างเปล่า ราษฎรเหล่านี้ขาดแคลนเงินทุนต้องกู้ยืมและเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง ได้ผลไม่คุ้มทุนที่ลงไป ทำให้ตกเป็นหนี้สินจน

ไม่อาจตั้งตัวเป็นหลักฐานได้ จึงเป็นเหตุให้ผู้ที่อยู่พวยพุ่งขึ้นไปใหม่เกิดความท้อถอย ฉะนั้นการเลือกจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุนขึ้นในท้องที่จังหวัดนี้ จึงเป็นทางช่วยเหลือราษฎรที่ไปตั้งหลักฐานทำการเพาะปลูก อยู่แล้ว

พระราชกรณียกิจของกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ขณะนั้นทรงเป็นอธิบดีและเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก จึงได้รับจดทะเบียนสหกรณ์ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นในจังหวัดพิษณุโลกเป็นสหกรณ์สมาคมแรกในประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2459 ชื่อสหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ มีสำนักอยู่ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (การสหกรณ์ในประเทศไทย, 2555, น. 25) นับเป็นการเริ่มต้นการสหกรณ์ไทยที่สมบูรณ์ต่อจากนั้น แผนกการสหกรณ์สังกัดกรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ก็ได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุนเพิ่มขึ้นในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นจังหวัดแรกและขยายลงมาถึงลพบุรี อันเป็นเมืองอุ้มข้าว อุ้มน้ำ มีราษฎรที่มีฐานะปานกลางและชั้นเล็กสมควรได้รับการช่วยเหลือเช่นเดียวกัน การจัดตั้งสหกรณ์ทดลองนี้ใช้เวลา 4 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2460 จนถึงปี พ.ศ. 2463 โดยมีสมาคมที่จดทะเบียน 60 สมาคม

ดังนั้นรัฐบาลจึงควรที่จะมีกฎหมายมาคุ้มครองสหกรณ์ โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติพิเศษผนวกเข้ากับพระราชบัญญัติสมาคมพุทธศักราช 2457 เรียกชื่อว่า “พระราชบัญญัติสมาคมเพิ่มเติมพุทธศักราช 2459” ประกาศใช้เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2459 และเมื่อการจัดสหกรณ์ปรากฏผลดี รัฐบาลจึงตรากฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ขึ้น โดยเฉพาะคือ “พระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช 2471” เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2471 เพื่อเป็นกฎหมายคุ้มครองสหกรณ์ สหกรณ์ในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ได้แบ่งสหกรณ์เป็น 7 ประเภทดังนี้ (สหกรณ์ 7 ประเภท, 2555, น. 5)

(1) สหกรณ์การเกษตร : ดำเนินธุรกิจเอนกประสงค์ มีสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกร มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ

(2) สหกรณ์ประมง : ดำเนินธุรกิจเอนกประสงค์ มีสมาชิกทั้งหมดเป็นชาวประมง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนชาวประมง

(3) สหกรณ์นิคม : ดำเนินธุรกิจเอนกประสงค์ มีสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกรหรือชานานเกลือ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการเกี่ยวกับการถือครองที่ดินทำกินของสมาชิกสหกรณ์

(4) สหกรณ์ร้านค้า : ดำเนินธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง มีสมาชิกได้หลากหลายอาชีพ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้บริโภค

(5) สหกรณ์บริการ : ดำเนินธุรกิจผลิตสินค้าหรืออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก ผู้ใช้บริการโดยตรง

(6) สหกรณ์ออมทรัพย์ : ดำเนินธุรกิจเอนกประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการออมทรัพย์และให้สินเชื่อแก่สมาชิก

(7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน : ดำเนินธุรกิจเอนกประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการออมทรัพย์ของสมาชิกในชุมชน

ความหมายสหกรณ์การเกษตร

สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกัน จัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์และประโยชน์ของสหกรณ์การเกษตร

1. วัตถุประสงค์ สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบเอนกประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวมโดยใช้หลักคุณธรรม จริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์

2. ประโยชน์ที่สมาชิกจะได้รับ ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้นจากการกู้เงินสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ยต่ำมาประกอบอาชีพ ทำให้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีที่ดินทำกินมากกว่าเดิม ทั้งได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ การใช้ปุ๋ย การใช้ยาปราบศัตรูพืช การเก็บรักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพ ผลิตผลที่ได้จึงเป็นไปได้ตามความต้องการของตลาด ส่งผลให้สหกรณ์และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและการอนามัย

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 ธุรกิจที่ดำเนินการได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย และธุรกิจรับฝากเงิน โดยเฉพาะธุรกิจสินเชื่อ เป็นการเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับสมาชิก โดยการที่สหกรณ์มีแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้กับสมาชิกในการกู้เงิน แต่การดำเนินงานในระยะต่อๆ มา สหกรณ์มียอดเงินสดและ

เงินฝากธนาคารเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการเงินทุนของสหกรณ์ยังไม่
นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น จากปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะศึกษาว่าแนวทางการศึกษาการ
บริหารเงินทุนของสหกรณ์ปากพลี จำกัด เพื่อจะได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปสู่การวางแผนใน
การแก้ปัญหาการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบของสหกรณ์ คณะกรรมการ และฝ่ายจัดการ เพื่อที่จะ
สามารถปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานในธุรกิจและบริหารสินทรัพย์ของสหกรณ์การเกษตรปาก
พลี จำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์
การเกษตรปากพลี จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์
การเกษตรปากพลี จำกัด

2.3 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิก
สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

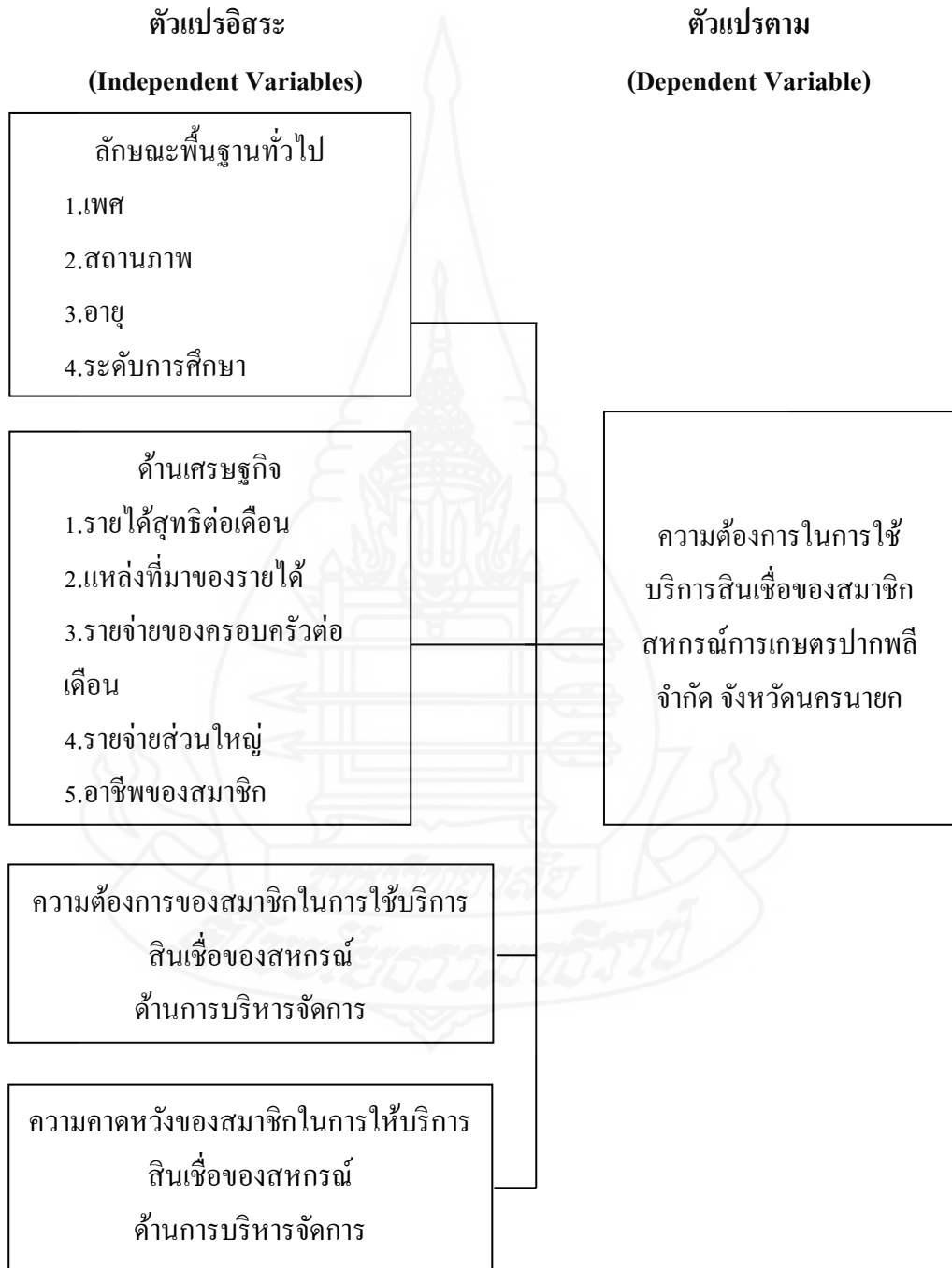
2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิก
สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์
การเกษตรปากพลี จำกัด

2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิก
สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด กับความคาดหวังการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร
ปากพลี จำกัด

2.6 เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการใช้สินเชื่อของสมาชิกของสหกรณ์
การเกษตรปากพลี จำกัด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ประเด็นปัญหาการวิจัย

- 4.1 สมาชิกของสหกรณ์ที่ศึกษามีสภาพทั่วไปเป็นอย่างไร
- 4.2 ศึกษาธุรกิจสินเชื่อทั้งหมดของสหกรณ์เพื่อทราบถึงปัญหาของสหกรณ์ที่ไม่ปล่อยเงินทุนให้กับสมาชิก
- 4.3 สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตสำหรับการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิก ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ด้านการบริหารจัดการว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก รวมทั้งข้อเสนอแนะในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก รวมทั้งสิ้น 811 ราย (สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด, 2558) เฉพาะสมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด กลุ่มตัวอย่างจากประชากร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

กำหนดสถานที่ศึกษา คือสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาในการบริหารจัดการเงินทุนของสหกรณ์

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้เงินกู้ของสมาชิกอยู่ในช่วงเดือนเมษายน 2557– มีนาคม 2558

6. นิยามศัพท์

- 6.1 สหกรณ์การเกษตร หมายถึง สหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด จังหวัดนครนายก
- 6.2 สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด จังหวัดนครนายก
- 6.3 ปีบัญชี หมายถึง ปีบัญชีสหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด (1 เมษายน – 31 มีนาคม)
- 6.4 คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด จังหวัดนครนายก
- 6.5 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ หมายถึง เจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด จังหวัดนครนายก
- 6.6 เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด จังหวัดนครนายก
- 6.7 ธุรกิจสินเชื่อ หมายถึง กิจกรรมที่สหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด ได้จ่ายเงินกู้ให้สมาชิกสหกรณ์กู้ยืมหรือลงทุนในด้านต่างๆ ในรูปเงินสดและปัจจัยการผลิต โดยมีกำหนดชำระคืนตามสัญญาเงินกู้
- 6.8 หนี้ค้างชำระ หมายถึง หนี้ที่เกิดจากสมาชิกสหกรณ์นิคมพนม จำกัด กู้ยืมจากสหกรณ์ฯ แล้วไม่สามารถส่งเงินชำระคืนแก่สหกรณ์ฯได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ในสัญญากู้ยืม ณ 31 มีนาคม ของทุกปี ในที่นี้ หมายถึง ลูกหนี้ผิดนัดชำระ ณ วันสิ้นปีบัญชีของสหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด
- 6.9 สินเชื่อระยะสั้น หมายถึง เงินที่สมาชิกสหกรณ์กู้ยืมจากสหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด โดยมีระยะเวลาชำระคืนภายใน 1 ปี
- สินเชื่อระยะสั้น หรือ ลูกหนี้เงินกู้ระยะสั้น หมายถึง เงินที่สมาชิกสหกรณ์กู้ยืมจากสหกรณ์การเกษตรปากลี จำกัด โดยมีระยะเวลาชำระคืนภายใน 1 ปี

6.10 **สินเชื่อระยะปานกลาง หรือ ลูกหนี้เงินกู้ระยะปานกลาง** หมายถึง เงินที่สมาชิกสหกรณ์กู้ยืมจากสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยมีระยะเวลาชำระคืนภายใน 5 ปี

6.11 **สินเชื่อระยะยาว หรือ ลูกหนี้เงินกู้ระยะยาว** หมายถึง เงินที่สมาชิกสหกรณ์กู้ยืมจากสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยมีระยะเวลาชำระคืนภายใน 10 ปี

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด เพื่อนำข้อมูลในการศึกษาวิจัยในการพิจารณาสินเชื่อให้แก่สมาชิกต่อไป

7.2 ทำให้ทราบถึงความต้องการในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์พัฒนาการดำเนินงานและพัฒนาระบบการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ต่อไป

7.3 ทำให้ทราบถึงความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด สามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางการพัฒนาให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์กับสหกรณ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างเหมาะสมต่อไป

7.4 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด กับความต้องการในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริการสินเชื่อแก่สมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัดและสหกรณ์ภาคการเกษตรอื่นๆ ต่อไป

7.5 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด กับความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริการสินเชื่อแก่สมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัดและสหกรณ์ภาคการเกษตรอื่นๆ ต่อไป

7.6 ทำให้ทราบถึงแนวทางและข้อเสนอแนะในการใช้สินเชื่อของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงนโยบายการให้สินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์กับสหกรณ์และสมาชิกสหกรณ์ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีจิตวิทยาความคาดหวัง
5. แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการเกษตร
6. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ
7. บริบทของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ

1.1 ความหมายของสินเชื่อ

จากการวิจัยแนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ความหมายของสินเชื่อ และกระบวนการสินเชื่อ (ดารณี พุทธิวิบูลย์, 2543, น. 2)

สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไข และเงื่อนไขเวลาการชำระคืนในอนาคต

บุคคล 2 ฝ่าย ที่กล่าวถึงนี้อาจมีการติดต่อกันเป็นรายบุคคล กลุ่มบุคคลหรือนิติบุคคลหรือระหว่างกันก็ได้ และสิ่งที่ฝ่ายผู้ให้สินเชื่อจะต้องรับภาระต่อมา คือ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ นอกจากนี้จะต้องตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อถือแล้วยังต้องอาศัยหลักประกันซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือหลักทรัพย์ที่จะนำมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงด้วย

1.1 กระบวนการสินเชื่อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1.1.1 รายการสินเชื่อ (Credit Transaction) เริ่มจากการที่บุคคล 2 ฝ่ายตกลงที่จะทำการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขเวลาที่จะชำระเงินคืนในอนาคต

1.1.2 สถานะทางสินเชื่อ (Credit Standing) เมื่อมีการตกลงจะให้สินเชื่อแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาและตัดสินใจขั้นต่อมาคือ สถานะทางสินเชื่อของผู้มาขอว่าดีมาน้อยเพียงใดเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวผลงานชื่อเสียงการค้าเงินธุรกิจหรือความสามารถที่จะชำระหนี้หรือไม่ สถานะทางสินเชื่อนี้จะนำมาเป็นตัวบ่งชี้ถึงการยอมรับที่จะให้สินเชื่อภายในวงเงินสินเชื่อและเงื่อนไขเวลาอย่างน้อยเท่าใดและอย่างไรบ้างแก่ผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย

1.1.3 ตราสารสินเชื่อ (Credit Instruments) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการให้สินเชื่อที่จะต้องทำหลักฐานเพื่อแสดงการตกลงเกี่ยวกับวงเงินสินเชื่อ เงื่อนไข และเงื่อนไขเวลาที่ทั้ง 2 ฝ่าย คือผู้ขอและผู้ให้สินเชื่อยอมรับ

1.3 ความสำคัญของสินเชื่อ

พสุ สัตถาภรณ์ (2533, น. 373) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสินเชื่อว่าสำหรับสหกรณ์สินเชื่อ นับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อสมาชิกสหกรณ์ นับตั้งแต่การกำเนิดสหกรณ์ขึ้นมาในประเทศไทยก็เริ่มจากการมีชาวนาได้รับความเดือดร้อนเป็นหนี้สินและถูกนายทุนเอารัดเอาเปรียบรัฐบาลสมัยนั้น มีความประสงค์ที่จะปลดปล่อยหนี้สิน และเพื่อประกอบอาชีพในการเกษตร แม้ในปัจจุบันจะถูกจัดตั้งขึ้นมากมายหลายประเภท แต่การให้สินเชื่อแก่สมาชิกไม่ว่าในลักษณะการกู้ยืมเงิน การขายสินค้าและวัสดุอุปกรณ์ และการให้บริการสินเชื่อก็ดำเนินการอยู่ในสหกรณ์เกือบทุกประเภทผล ที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อย่อมตกแก่ทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายสหกรณ์เองและฝ่ายสมาชิกผลที่เกิดขึ้นต่อสหกรณ์ก็คือทำให้สหกรณ์สามารถขยายธุรกิจที่ดำเนินการได้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพราะสามารถบริการแก่สมาชิกได้มากขึ้น และตรงกับความต้องการส่วนผลที่เกิดขึ้นกับสมาชิกมีทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ทำให้สมาชิกสามารถปลดปล่อยหนี้สินช่วยจัดปิดป่าความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น ชั่วระยะหนึ่ง หรือความเดือดร้อนที่คาดไม่ถึง โดยไม่ต้องไปกู้หรือพึ่งพาอาศัยนายทุนที่คอยแต่จะเอารัดเอาเปรียบ ช่วยให้การดำเนินธุรกิจหรือการทำมาหากินดีขึ้นและประสบผลสำเร็จตลอดจนทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ดีขึ้นในที่สุด

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารสินเชื่อ

สินเชื่อมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ทั้งต่อผู้บริโภค หน่วยธุรกิจ สถาบันการเงินและรัฐบาล ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อ เพื่อให้ดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาสินเชื่อและการใช้สินเชื่อให้เกิดประโยชน์และทรงคุณค่า

แก่ทุกฝ่าย การบริหารสินเชื่อเป็นเรื่องเกี่ยวของทั้งศาสตร์และศิลป์ซึ่งผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารสินเชื่อทุกคนจะต้องศึกษาทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้เพื่อนำไปสู่ภาคการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ส่วนที่กล่าวว่าการบริหารสินเชื่อเป็นศาสตร์นั้นหมายความว่าต้องนำหลักเกณฑ์ ทางการทฤษฎีต่างๆ มาเป็นหลักคิดพิจารณาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานหรือใช้ประกอบการตัดสินใจ ในส่วนที่ถือว่าการบริหารสินเชื่อเป็นศิลป์นั้น หมายความว่าในการนำเอาหลักคิดทฤษฎีต่างๆ ทางสินเชื่อมาสู่วิธีการปฏิบัติ นั้น จะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์หรือวิธีการที่เหมาะสม โดยผนวกเข้ากับประสบการณ์ และสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องในการบริหารสินเชื่อให้ประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์โดยทั่วไปยังคงใช้กระบวนการตามหลักการบริหารทั่วไปพร้อมกับหลักบริหารเฉพาะที่ใช้กับสินเชื่อด้วย (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี: 2557)

1.5 หลักการบริหารเฉพาะที่ใช้กับสินเชื่อ

นอกจากการนำหลักการบริหารทั่วไปมาใช้ในการบริหารสินเชื่อแล้วเรายังต้องมีหลักบริหารเฉพาะกับสินเชื่อมาใช้ควบคู่ไปด้วย เพราะในการบริหารสินเชื่อจะต้องแตกต่างจากธุรกิจการค้าและการให้บริการทั่วไป ในธุรกิจการค้าเมื่อมีการส่งมอบสินค้าหรือบริการเกิดขึ้นก็จะมี การชำระราคาของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้ใช้บริการ แต่การให้บริการสินเชื่อเมื่อมีการส่งมอบสินเชื่อแล้ว การชำระราคาหรือชำระดอกเบี้ย และการส่งคืนเงินกู้จะเกิดขึ้นในภายหลังโดยมีข้อตกลงกันว่าการส่งชำระคืนเมื่อใดและจะชำระราคากันอย่างไร ดังนั้น ในช่วงเวลาที่ยังไม่มี การชำระราคาหรือชำระดอกเบี้ย หรือส่งคืนเงินต้นกู้ ผู้ให้กู้ต้องมีความเสี่ยงจากการไม่ได้รับชำระหนี้คืนภายในระยะเวลาที่ตกลงกัน ดังนั้น ในการดำเนินงานเกี่ยวกับด้านสินเชื่อต้องมีหลักเกณฑ์ ที่ต้องควรพิจารณาเพิ่มเติม ดังนี้

1.5.1 การควบคุมลูกหนี้ให้ใช้เงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ เป็นวิธีการเริ่มต้นที่จะควบคุมให้ลูกหนี้ใช้เงินกู้ให้มีคุณภาพและเกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น ถ้าลูกหนี้แจ้งว่าจะขอสินเชื่อเพื่อลงทุนในการปรับปรุงที่ดิน หรือนำไปซื้อเครื่องจักร เครื่องมือการเกษตร ก็ต้องมีมาตรการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินกู้ของลูกหนี้ว่าได้ดำเนินการถูกต้องตามวัตถุประสงค์จริงๆ มิใช่ นำเงินไปใช้จ่ายนอกวัตถุประสงค์หรือนำเงินไปชำระหนี้บุคคลอื่นที่ต้องเสียดอกเบี้ยที่สูงกว่าเพราะจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการใช้เงินกู้และจะกระทบต่อการชำระหนี้ในที่สุด

1.5.2 การควบคุมให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลง ผู้ให้กู้ต้องมีศิลปะในการควบคุมติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามพันธกรณีหรือเงื่อนไขตามสัญญาผูกพันอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ การละเลยไม่เอาใจใส่ของผู้ให้กู้ อาจเป็นสาเหตุให้ลูกหนี้ละเลยการปฏิบัติตามเงื่อนไข

จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ในที่สุด เช่น การจ่ายเงินกู้เป็นรายงวดตามความก้าวหน้าของโครงการ เป็นต้น

1.5.3 การช่วยเหลือดูแลการดำเนินงานของลูกค้า โดยการติดตามผลการประกอบการลูกหนี้เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสม เพื่อให้รู้ว่าลูกหนี้แต่ละคนมีสถานะเป็นอย่างไร รวมถึงความเคลื่อนไหวของลูกค้าและคุณภาพหนี้ว่ามีแนวโน้มไปในทิศทางใด

1.5.4 การดูแลหลักประกันไม่ให้เสื่อมค่า ผู้ให้กู้จะต้องมีการติดตามตรวจสอบหลักทรัพย์หรือสิ่งที่เป็นหลักประกันเงินกู้ เพื่อมิให้เกิดการกระทำที่มีผลต่อการเสื่อมค่าของหลักประกันในกรณีที่เป็นที่ดินก็ควรมีการติดตามดูแลและการใช้ประโยชน์ของที่ดินในทางที่ไม่ทำให้ที่ดินนั้นเสื่อมค่า เช่น การบุกรุกที่ดิน การขุดหน้าดินขาย กรณีเป็นทรัพย์สินอื่นก็ต้องจัดให้มีการประกันภัยตามสมควร มิฉะนั้นแล้วเวลาที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญา ผู้ให้กู้สามารถที่จะบังคับชำระหนี้เอาจากหลักประกันได้ แต่หากประกันประกันเสื่อมค่าก็จะมีผลเสียหายต่อผู้ให้กู้ เพราะจะทำให้ผู้ให้กู้มีโอกาสได้รับชำระหนี้ลดลงหรือได้รับชำระคืนไม่เต็มตามจำนวน

1.5.5 การดูแลอายุความและความสมบูรณ์ของเอกสารสัญญา เอกสารสัญญาหรือข้อตกลงต่างๆ ถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับการให้สินเชื่อ หากเอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือเกิดการชำรุดเสียหายจะมีผลการบังคับชำระหนี้ได้ ดังนั้นการจัดเก็บเอกสารการกู้ก็จะต้องจัดทำอย่างเป็นระบบและต้องดูแลให้มีความปลอดภัย นอกจากนี้ การดูแลในด้านอายุความของสัญญาก็เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องจัดให้มีระบบการควบคุมที่ถูกต้อง หากมีการปล่อยให้ผู้สัญญาขาดอายุความจะมีผลกระทบต่อ การบังคับชำระหนี้ตามกฎหมายได้

1.5.6 การเตรียมการแก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธี หากพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้น กับลูกหนี้ อันจะมีผลกระทบต่อ การชำระหนี้ ผู้ให้กู้จะต้องมีมาตรการรองรับเพื่อแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ผลสำเร็จของการให้กู้ก็คือการที่ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด หากมีปัญหาเกิดขึ้นกับลูกหนี้แล้วผู้ให้กู้สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง และทันต่อเวลาจะมีผลให้ลูกหนี้มีคุณภาพดีขึ้น และมีโอกาสที่ลูกหนี้จะชำระหนี้ได้ตามกำหนด หากมีปัญหาลูกหนี้ไม่สามารถชำระได้ตามกำหนด ก็ควรมีมาตรการอื่นรองรับ เช่น การยืดเวลาในการชำระหนี้ การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ การให้เงินกู้เพิ่ม หรือการลดดอกเบี้ยบางส่วนให้แก่ลูกหนี้ เป็นต้น

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ

ในการบริหารสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพนั้นการวิเคราะห์เครดิต (Credit Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการที่ธนาคารและสถาบันการเงิน โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้า

ในด้านต่างๆ เช่น สภาพคล่อง ความสามารถในการหารายได้ และการชำระหนี้ ความมั่นคงทางการเงิน ความสามารถในการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการให้เครดิตสินเชื่อหรือขยายสินเชื่อแก่ลูกค้าธนาคาร โดยทั่วไปจะใช้วิเคราะห์สินเชื่อที่คล้ายคลึงกัน และมีนโยบายในการวิเคราะห์ คือ นโยบาย 5C (C's Policy) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.6.1 Character คือ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ เป็นการวิเคราะห์ถึงอุปนิสัยใจคอ และพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อ ว่ามีความรับผิดชอบและความเต็มใจในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาได้เป็น 2 ประเภทคือ

1) คุณลักษณะและประวัติส่วนตัว อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ นิติภาวะ การค้า สังคม ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อหนี้สิน ความตรงต่อเวลาในการชำระหนี้ ความสม่ำเสมอในการชำระหนี้ ชื่อเสียงส่วนตัว เป็นต้น

2) คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น หน้าที่การงาน ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ความคิดความอ่าน เป็นต้น

1.6.2 Capital คือ ทุนของธุรกิจ เป็นการวิเคราะห์ถึงฐานะการเงิน ซึ่ง ได้แก่ สินทรัพย์หนี้สิน และ ทุนของธุรกิจนั้นๆ ว่าเป็นอย่างไร สำหรับทุนของธุรกิจนั้น หมายถึง ส่วนที่เจ้าของ หรือผู้ประกอบการนำมาลงทุนไว้ในธุรกิจในการวิเคราะห์จะพิจารณาส่วนของสินทรัพย์ที่มีเหนือหนี้สินเพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยในกรณีที่คุณสมบัติ และความสามารถ ในการชำระหนี้ของผู้ขอู้ไม่ค่อยดีนัก โดยดูจากอัตราส่วนกำไรต่อทุนและอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน อย่างไรก็ตาม มีข้อควรระวังว่าส่วนของเจ้าของที่รวมทั้งสินทรัพย์ที่มีตัวตน และไม่มีตัวตนจะมีมูลค่าเท่าใดแยกเป็นสัดส่วนได้หรือไม่ในกรณีที่จะต้องมีการชำระบัญชี

1.6.3 Capacity คือ ความสามารถในการชำระหนี้สิน เป็นการวิเคราะห์สมรรถภาพในการหารายได้ ถ้าเป็นการขอสินเชื่อส่วนบุคคล จะพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ในรูปค่าจ้างเงินเดือน รายได้อื่นๆ เป็นหลัก แต่ถ้าเป็นนิติบุคคลจะวิเคราะห์ถึงผลการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อดูความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ โดยวิเคราะห์ รายได้ รายจ่าย และกำไรของธุรกิจ จะใช้พิจารณาจากงบการเงิน แผนการบริหารงาน แผนการชำระเงินคืน โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้ควรจะเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงาน คือ กำไรของธุรกิจ นั่นเอง

1.6.4 Collateral คือหลักประกัน ในการพิจารณา และตัดสินใจเกี่ยวกับเครดิต หลักประกันเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะตัดสินใจ ต้องพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่นๆ ด้วย ประกันเป็นเพียงการช่วยลดความเสี่ยงภัยทางการเงิน ในกรณีที่ผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินในอนาคตไม่เป็นตามที่คาดคะเนไว้ คือ เปลี่ยนแปลงในทางที่ดี หลักทรัพย์ที่ใช้

ค้ำประกัน ได้แก่ ที่ดิน โรงเรียน สิทธิการเช่า พันธบัตร หุ้นของบริษัทอื่น หรือ บุคคลที่เชื่อถือได้มาค้ำประกัน

1.6.5 Condition คือ สภาพการณ์ทั่วไป เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล การเมือง กฎหมาย ภาษี ดินฟ้าอากาศ การขึ้นราคาของน้ำมันดิบ ปัญหาวัตถุดิบ ปัญหาแรงงานการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภาวะเงินเฟ้อ เทคโนโลยี เทคนิคการผลิต เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลกระทบกระเทือนต่อการชำระหนี้ได้ จำเป็นจะต้องวิเคราะห์ให้ได้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ

1.7 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรการและวิธีการในการบริหารสินเชื่อ

มาตรการและวิธีการในการบริหารสินเชื่อ ของแต่ละองค์กรอาจมีความแตกต่างกันในหลักทรัพย์และวิธีการปฏิบัติ แต่องค์ประกอบสำคัญในการบริหารสินเชื่อจะมีลักษณะคล้ายคลึงกันคือ

1.7.1 วัตถุประสงค์และนโยบายในการให้สินเชื่อ เนื่องจากภายใต้ปัจจัยข้อกำหนด เช่น นโยบายขององค์กร ขอบเขตข้อจำกัดในศักยภาพการดำเนินงาน และกฎหมายที่ควบคุมการประกอบการ เป็นต้น ล้วนเป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายในการดำเนินงาน ดังนั้น การบริหารสินเชื่อจึงต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายที่องค์กรกำหนด

1.7.2 ผู้บริหารสินเชื่อ โดยจะทำหน้าที่กั้นกรองและแยกแยะรายละเอียดข้อมูลของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวงเงินที่ขอสินเชื่อ ความเป็นไปได้ของการดำเนินกิจกรรมที่เสนอ การเก็บรวบรวมเสาะหาข้อมูลเพิ่มเติม และการนำเสนอรายงานเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยทั่วไปเราอาจเรียกว่าพนักงาน วิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งบทบาทของพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อมีความสำคัญมากต่อกระบวนการให้สินเชื่อ จึงจำเป็นต้องมีคุณสมบัติ และคุณลักษณะเฉพาะเพื่อให้การบริหารสินเชื่อมีประสิทธิภาพ

1) คุณลักษณะของพนักงานบริหารสินเชื่อที่ดีสมควรมีคุณลักษณะเพื่อเอื้อประโยชน์ต่องานวิเคราะห์สินเชื่อ ดังนี้

(1) มีสติปัญญาในการเรียนรู้ และจดจำสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีสามารถแยกแยะและประมวลผลได้อย่างถูกต้องมีเหตุมีผล

(2) มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง เพียงพอที่จะดำเนินงานด้านนี้ได้ เพราะต้องติดต่อบุคคลจำนวนมากทั้งในและนอกสถานที่ทำงานอยู่เสมอๆ

(3) มีบุคลิกน่าเชื่อถือ อารมณ์มั่นคง เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

2) คุณสมบัติพนักงานบริหารสินเชื่อควรมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ดังนี้

(1) มีระดับพื้นความรู้ในเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การจัดการ การตลาด การบัญชี การเงิน กฎหมายและพาณิชย์อยู่บ้าง ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีวุฒิการศึกษาสูง ด้านใด ด้านหนึ่งโดยเฉพาะ

(2) มีความสามารถในการหาข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยรู้จัก แหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ รู้จักหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์สินเชื่อที่ถูกต้อง

(3) มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะกับบุคคลทั่วไปได้ เป็นอย่างดี เพื่อการสนทนาและการเจรจาเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถตั้งคำถามที่เหมาะสมได้ใน เวลาอันสมควร

(4) มีความสนใจและติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เป็นประจำเนื่องจากความ เปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคมเกิดขึ้นรวดเร็ว จึงควรติดตามเพื่อนำมาใช้ปรับปรุง งานวิเคราะห์ของตนเอง ให้ทันสถานการณ์และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

(5) มีความเข้าใจในนโยบาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดของส่วนงาน ตนเอง และสามารถชี้แจงกับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง

(6) มีความซื่อสัตย์สุจริตและชอบในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นพื้นฐาน เบื้องต้น ที่พนักงานบริหารสินเชื่อจะต้องมี

ทั้งนี้ การทำหน้าที่ของพนักงานบริหารสินเชื่อ ควรมีอิสระในด้านความคิด และไม่ควรถูกกดดันให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะและควรตระหนักไว้ เสมอว่าผู้บริหารสินเชื่อไม่ได้เป็นผู้ตัดสินความผิดถูกของผู้ขอสินเชื่อ แต่เป็นผู้นำเสนอเหตุผลและ ข้อเสนอแนะเพื่อผู้อนุมัติตัดสินใจ ถ้าข้อมูลที่ได้รับหรือที่นำมาใช้ไม่ถูกต้องตั้งแต่แรกแล้ว ผลการ วิเคราะห์ก็จะต้องไม่ถูกต้อง ดังนั้น ผู้บริหารสินเชื่อจะต้องวิเคราะห์บนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้มาโดย ถูกต้องและสุจริต ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริตนี้ถือเป็นจรรยาบรรณที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารสินเชื่อ

3) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขอสินเชื่อ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลทางกายภาพ หรือ ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งจะต้องครอบคลุมและครบถ้วนเพียงพอต่อการวิเคราะห์สินเชื่อจึงอาจกล่าวได้ ในแต่ละประเด็น ดังนี้

(1) ลักษณะข้อมูล ข้อมูลที่ดีควรประกอบไปด้วย

ก. มีความถูกต้องและเป็นความจริง กล่าวคือ ควรเป็นข้อมูล ที่เกิดขึ้นจริงหรือพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่าเป็นจริงและมีความถูกต้อง ไม่เกิดขึ้นจากการสร้างหรือ บิดเบือนเพื่อผลประโยชน์เฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง

ข. มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เพียงพอต่อการนำไปใช้ทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ

ค. มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ซึ่งควรที่จะมีการตรวจสอบสถานภาพของข้อมูลก่อนนำไปใช้

ง. มีแหล่งที่มาชัดเจน เพื่อความน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบหรืออ้างอิงได้

(2) ประเภทของข้อมูล จัดแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก. ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลแสดงลักษณะทางกายภาพ เช่น คุณสมบัติ ความรู้ ความชำนาญของผู้ขอสินเชื่อ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลประเภทไม่เป็นตัวเลข แต่เป็นสภาพของผลที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากพฤติกรรมส่วนตัว หรือสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และคาดคะเนไปในอนาคต ยกตัวอย่างข้อมูลประเภทนี้ เช่น วุฒิการศึกษา ประวัติการประกอบอาชีพ ทำเลสถานที่ตั้งโครงการ เป็นต้น

ข. ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลที่เป็นตัวเลข นำมาใช้ประกอบการคาดคะเนอนาคต ยกตัวอย่าง เช่น งบการเงิน สถิติราคาพืชผล อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

(3) แหล่งที่มาของข้อมูล แหล่งที่มาของข้อมูลสามารถจำแนกได้ 2 ทางคือ

ก. ข้อมูลทางตรง เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้ขอสินเชื่อโดยตรง ได้แก่

ก) เอกสารการขอกู้ เป็นข้อมูลที่ผู้ขอสินเชื่อบันทึกไว้ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และเอกสารโครงการ เป็นต้น รวมทั้งเอกสารประกอบอื่นๆ ที่ผู้ขอสินเชื่อจัดทำไว้

ข) การสัมภาษณ์ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามผู้ขอสินเชื่อโดยตรง ซึ่งอาจได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นด้วยการสังเกตบุคลิกลักษณะท่าทางความรู้ และพฤติกรรมในระหว่างการสอบถาม

ค) การสำรวจสภาพของจริงเป็นข้อมูลสินเชื่อที่ผู้วิเคราะห์สามารถพิจารณาจากสภาพความจริง เช่น โรงงาน โรงเรือน เครื่องจักร อุปกรณ์ และทำเลที่ตั้งการดำเนินงาน ของผู้ขอสินเชื่อ เป็นต้น

ข. ข้อมูลทางอ้อม เป็นข้อมูลจากแหล่งอื่นซึ่ง ได้แก่

ก) เอกสารตำราทางวิชาการ มักใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์และเป็นเอกสารอ้างอิงได้ เช่น รายงานผลการทดลองและผลการวิจัย เป็นต้น

ข) ข่าวสารที่ปรากฏทั่วไปตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์วารสาร วิทยุ และโทรทัศน์ เป็นต้น

(4) การจัดการข้อมูล เพื่อให้การวิเคราะห์สินเชื่อเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการจัดการระบบข้อมูล ให้เหมาะสมดังนี้

ก. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิเคราะห์สินเชื่อควรรวบรวมข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิเคราะห์ไว้ให้ได้มากที่สุด

ข. การตรวจสอบและการคัดเลือก ควรมีการตรวจสอบและคัดเลือก ข้อมูลที่มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ไว้ให้เพียงพอ โดยจัดแยกประเภทของข้อมูลเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกต่อการใช้งาน

ค. การจัดเก็บข้อมูลอาจใช้เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยในการ จัดเก็บข้อมูล เพื่อความรวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการพบว่ามีความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

วีรพงษ์ เถลิมนิรันดร์ (2542, น. 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่ จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยหรือ จากบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลา เกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

จิตตินันท์ เชนะคุปต์ (2549, น. 7) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ ผู้บริโภครหรือลูกค้าหรือผู้รับบริการ กับ ผู้ให้บริการ เจ้าของกิจการหรือพนักงานบริการหรือระบบ การจัดการบริการ หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนอง ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่าง ก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, น. 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลึค และลอเรน ไรท์ (2546, น. 4) ได้ให้ความหมายการบริการ 2 อย่าง ดังนี้

1. บริการ เป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตามแต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้และไม่สามารถครอบครองได้

2. บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและ จัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่งอันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์ (2546, น. 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ หมายถึงกิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, น.18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง (อเนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดลพัฒนากิจ (2548, น. 21-22)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, น. 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึงกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546, น. 12) ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันและบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการทุกวันนี้ จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45 และมีผู้ให้นิยามความหมายของการบริการไว้ดังนี้

จินตนา บุญงการ (2539, น. 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับ

ภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมใจไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

นัตริยาพร เสมอใจ (2547, น. 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, น. 142) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

Kotler(1997, PP. 611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพท์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ อยู่ตลอด

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่นำมาซื้อขายกันได้

2.2 ความหมายของธุรกิจบริการ

จากการศึกษาความหมายของธุรกิจบริการพบว่า มีผู้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ดังนี้

นิตยาพร เสมอใจ (2545, น. 10) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ

ปณิศา ลัญชันนัท (2548, น. 163) ได้ให้ความหมายของธุรกิจไว้ว่า เป็นการบริการ (Service) วึ่งเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่มามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น

พาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548, น. 1) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้หรือขายบริการ โดยปกติจะมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร ซึ่งการให้บริการหรือขายบริการดังกล่าวอาจจะเป็นการให้หรือขายโดยตรงสู่ลูกค้าหรือโดยทางอ้อม หรือโดยต่อเนื่องก็ได้

จากความหมายของธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมให้บริการซึ่งจะจัดหารบริการในรูปแบบต่างๆ และเสนอขายบริการให้แก่ผู้บริโภคเพื่อความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสนุกสนานบันเทิง ซึ่งการให้บริการดังกล่าวต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้และผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน

2.3 ลักษณะของการบริการ

ปณิศา ลัญชันนัท (2548, น. 163) ได้กล่าวถึงลักษณะบริการว่าสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการดังนี้

2.3.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการ ได้จนกว่าจะมีการผ่าตัด หรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรม การส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2.3.2 ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้ตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

2.3.3 ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

2.3.4 ความไม่แน่นอนเก็บไว้ได้ (Service ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

ชัยสมพร ชาวประเสริฐ (2549, น. 27) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถ มองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการ

ไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ ตมกลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงใดเวลาหนึ่งพนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงาน โดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้าจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน ในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะขี้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ขี้มเข้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ขี้มเข้มแจ่มพุดจาไม่ไพเราะสาเหตุเนื่องมาจากคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยไข้ตลอดคืนที่ผ่านมา

อนง ศุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, น. 25-26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการ มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณะหรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบ่อยครั้งสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

นิติพล ภูตะโชติ (2549, น. 170-171) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัวซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการที่ว่ามีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่างแต่สิ่งต่างๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก หรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจ ความโกรธ เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับคือได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางและในระหว่างการเดินทาง พนักงานบริการเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม และอื่นๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่เพียงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังได้รับบริการอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้น บริการ สินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

3. สูญเสียบง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish ability) บริการต่างๆ ไม่สามารถกักตุน จัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูกาลท่องเที่ยว ห้องพักรของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักรของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนมากเหล่านี้ก็ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยว ที่ผ่านมาได้ เพราะมรเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้งจนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง ซึ่งอาจจะมี ความหมายแตกต่างจากงานอื่นๆ

5. ความเข้มแข็งรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้าง ปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสถาบันหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการ เหล่านั้น เช่น อาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดหรืออาจจะได้รับรู้จาก ประสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่น จนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ (2540, น. 22) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้ติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน ประเภทของธุรกิจบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, น. 33) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 การบริการต่อร่างกายของลูกค้า (People Processing Service) ประเภทนี้เป็นบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น ตัดผม นวดตัว นวดแผนโบราณ ฯลฯ) หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ (เช่น บริการขนส่งมวลชน – เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

ประเภทที่ 2 การบริการต่อจิตใจของลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้เป็นบริการ โดยจำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า (เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ฯลฯ) ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่า จะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น แต่สถานบริการในที่นี้อาจจะหมายถึง สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ที่เฉพาะเจาะจงในการให้บริการนั้น เช่น โรงละคร โรงภาพยนตร์ หรืออาจจะอยู่ในสถานที่ที่ไกลออกไป แต่ลูกค้ากับผู้ให้บริการสามารถติดต่อกันได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบโทรคมนาคม (เช่น บริการสืบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต บริการเรียนทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บริการระบบโทรศัพท์ไร้สายของ AIS และ DTAC เป็นต้น)

ประเภทที่ 3 การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service) ในหลายๆ ครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเอง แต่เราซื้อบริการให้กับของของเรา เช่น บริการ ซัก อบ รีด (ซื้อบริการให้กับเสื้อผ้าของเรา) ไปหาสัตวแพทย์ (ซื้อบริการให้กับสัตว์เลี้ยงของเรา) เป็นต้น ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้จะเป็นบริการที่ให้บริการ โดยการถูกเนื้อต้องตัวสิ่งของ สัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องเอาสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงมาไว้ในสถานที่ให้บริการ โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการ

ประเภทที่ 4 การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับบริการ ประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงที่ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดย “สิ่งของของลูกค้า” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูล

สารสนเทศของลูกค้า บริการประชาชน ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

จากประเภทธุรกิจบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจบริการมี 4 ประเภท คือ ประเภทแรก เป็นการบริการต่อร่างกายลูกค้า เป็นการบริการที่มีการผูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ บริการที่พักอาศัย เช่น โรงแรม ประเภทที่สอง การบริการต่อจิตใจ ลูกค้าด้านอารมณ์ หรือ ความรู้สึกของลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ประเภทที่สาม เป็นการบริการต่อสิ่งของของลูกค้า เช่น บริการ ซัก อบ รีด ประเภทที่สี่ การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า จะเป็นสิ่งของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า เช่น ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด

2.4 ความสำคัญของการบริการ

สมชาย กิจยรรยง (2536, น.15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มารับบริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

2.5 แนวคิดการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544, น. 15-17) ได้กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า และเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระแก้วไม่ได้เป็นแก้วพระรอง
3. งานบริการเป็นงานผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า

8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง

9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ

1. แต่งกายเรียบร้อย
2. พูจจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
3. ทำตนคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปากเป็นยิ้มที่สดชื่นประทับใจ
5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แต่ต้องพยายามหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
7. หลีกเลียงการโต้แย้งหรือฉุนเฉียว ใส่อารมณ์โกรธต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี
8. ระลึกเสมอว่า ความอดกลั้นรักษารามณ์ขุนมนั้น คือหน้าที่ของเรา
9. ยกให้ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นผู้ชนะหรือถูกเสมอ

สรุปได้ว่า แนวความคิดในการให้บริการเพื่อให้การบริการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลัก ว่าถูกต้องเสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า ลูกค้าคือพระเจ้า พนักงานบริการเป็นพระเอก เพราะจะต้องแสดงบทบาทให้ดี เพื่อลูกค้าประทับใจและกลับมาเพื่อใช้ซ้ำ การบริการเป็นผู้ให้จะต้องมีจิตใจจดทน เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ขอมรับลูกค้าเป็นเสมือนญาติของเราเอง และบริการลูกค้าเปรียบเสมือนเราเป็นเจ้าของกิจการเสียเองซึ่งพนักงานจะต้องมีลักษณะที่ดี คือ แต่งกายเรียบร้อย พูจจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอทั้งใบหน้า และดวงตา และริมฝีปาก หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเต็มใจให้บริการ ไม่มีอารมณ์ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อลูกค้า ระลึกเสมอว่าต้องอดทน อดกลั้น ยกให้ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อเป็นผู้ถูกอยู่เสมอ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

3.1 ความหมายของการตัดสินใจ

การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการหาทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด จากทางเลือกหลายๆ ทางที่ได้พิจารณาแล้วว่า เป็นทางที่สามารถให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ การตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญมากในการบริหารจัดการ เพราะจะต้องทำการตัดสินใจ ทุกๆ ขั้นตอนในการปฏิบัติตามหน้าที่ทางการบริหาร (Management Function) เริ่มตั้งแต่การตัดสินใจในเรื่องการวางแผน การจัดองค์การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การประสานงานและควบคุม (ระดมพล

ช่วยชูชาติ: 2557) การตัดสินใจเป็นกระบวนการของการหาโอกาสที่จะหาทางเลือกที่เป็นไปได้ และการเลือกทางที่มีอยู่หลายๆ ทางเลือกและได้แบ่งการตัดสินใจออกเป็น 2 ชนิด คือ

3.1.1 การตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้า (Program decision) เป็นการตัดสินใจตามระเบียบ กฎเกณฑ์แบบแผนที่เคยปฏิบัติมาจนกลายเป็นงานประจำ (Routine) เช่นการตัดสินใจเกี่ยวกับการลาของพนักงาน การอนุมัติการเบิกจ่ายเงินไปราชการ การอนุมัติการใช้อาคารสถานที่ เป็นต้น การตัดสินใจแบบกำหนดไว้ล่วงหน้า จะเปิดโอกาสให้ผู้บริหารเลือกทางเลือกได้น้อยเพราะเป็นการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน

3.1.2 การตัดสินใจที่ไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า (Non – Program decision) เป็นการตัดสินใจในเรื่องใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน และไม่มีกฎเกณฑ์ไม่มีระเบียบจึงเป็นเรื่องที่ลำบากใจกับผู้บริหารพอสมควร ซึ่งบางครั้งผู้บริหารจะต้องคิดถึงเรื่องความเสี่ยงและความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นด้วย เช่นการตัดสินใจที่จะออกผลิตภัณฑ์ใหม่ การตัดสินใจที่จะขยายสาขาของธุรกิจเพิ่ม การตัดสินใจที่จะลงทุนในธุรกิจตัวใหม่ เป็นต้น

การตัดสินใจ (Decision making) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540, น. 187) การตัดสินใจหรือการวินิจฉัยสั่งการ หมายถึง การเลือกปฏิบัติหรือควรวินิจฉัยการปฏิบัติหรือการเลือกทางดำเนินการที่เห็นว่าดีที่สุดในทางใดทางหนึ่งจากทางเลือกหลายๆ ทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการหรือการวินิจฉัยสั่งการคือการตั้งใจไตร่ตรองและตัดสินใจเลือกทางดำเนินการที่เห็นว่าดีที่สุดในทางใดทางหนึ่งจากหลายๆ ทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

ชนงกรณ์ กุณทลบุตร (2547, น. 44-45) การตัดสินใจทางการจัดการ หมายถึง การที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งทำการเลือกทางเลือกใดจากหลายทางเลือกเพื่อให้แผนการบรรลุวัตถุประสงค์

บรรยงค์ โตจินดา (2548, น. 178) การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาพิจารณาตัดสินใจและสั่งการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากเพราะการวินิจฉัยสั่งการจะเป็นการเลือกทางเลือกดำเนินการที่ดีที่สุดในบรรดาทางเลือกหลายๆ ทาง

สมคิด บางโม (2548, น. 175) การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทางเป็นแนวปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งหลายอย่างเพื่อความสำเร็จตรงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ในทางปฏิบัติการตัดสินใจมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อนและมีวิธีการแก้ปัญหาให้วินิจฉัยมากกว่า

หนึ่งทางเสมอ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้วินิจฉัยปัญหาว่าจะเลือกสิ่งการปฏิบัติโดยวิธีใดจึงจะบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด และบังเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้น

3.2 ขั้นตอนในการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เป็นกระบวนการ (Process) และต้องมีการพิจารณาข้อมูลต่างๆ อย่างรอบคอบจากนั้นจึงทำการกำหนดทางเลือก และเลือกทางที่ดีที่สุดขึ้นมา และนำไปสู่การปฏิบัติต่อไปซึ่งแนวความคิดของนักวิชาการได้แบ่งขั้นตอนการตัดสินใจไว้มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2547, น. 50-52) โดยทั่วไปกระบวนการตัดสินใจจะมีความแตกต่างกันในด้านการจัดการกลุ่มของแต่ละขั้นตอนสำหรับกระบวนการตัดสินใจดังนี้

1. การกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาสำหรับขั้นตอนแรกของการตัดสินใจจะเป็นและการกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาให้เกิดความชัดเจนก่อนซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรบางครั้งยากต่อการระบุมาจากสาเหตุใดเช่นองค์การประสบปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นซึ่งอาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุดังนั้นผู้บริหารจึงต้องทำการวิเคราะห์เพื่อระบุและกำหนดปัญหาให้ชัดเจนว่าเกิดจากสาเหตุอะไร โดยทั่วไปการแบ่งประเภทของปัญหาได้แก่ปัญหาที่เป็นมาตั้งแต่อดีตและปัญหามีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นในอนาคตปัญหาที่ทราบล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นและเตรียมการป้องกันหรือปัญหาเฉพาะด้านเป็นปัญหาที่เกิดจากสาเหตุเดียวและสามารถแก้ไขสำเร็จได้ง่าย เป็นต้น ดังนั้นการกำหนดปัญหาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจึงเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

2. การกำหนดทางเลือกต่างๆ ที่จะใช้แก้ปัญหาเมื่อผู้บริหารสามารถกำหนดปัญหาได้ชัดเจนแล้ว โดยจะมีการค้นกรองข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทั้งหมด เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรเพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาที่มีระดับความรุนแรงแตกต่างกันข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะถูกนำมากำหนดเป็นทางเลือกเพื่อแก้ไข ปัญหาทางเลือกที่กำหนดในขั้นตอนนี้จะมีหลายทางเลือก เช่น ทางเลือกในการแก้ไขปัญหาด้านต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นอาจเกิดขึ้นได้ตั้งแต่การปรับวิธีการทำงานของฝ่ายผลิ การฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มทักษะการผลิตการปรับปรุงการออกแบบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

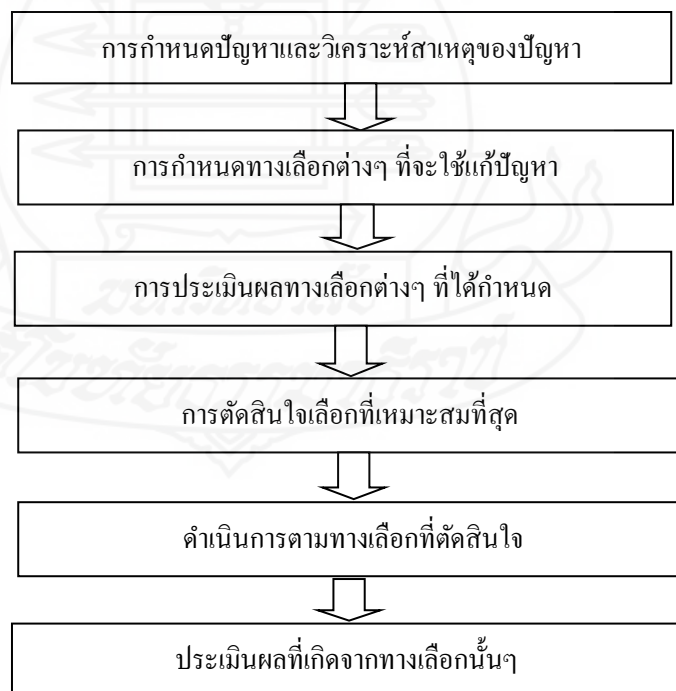
3. การประเมินผลทางเลือกต่างๆ ที่ได้กำหนดหลังจากวิเคราะห์ปัญหาทำการกำหนดทางเลือกที่ต่างๆ ที่จะใช้แก้ปัญหาจากนั้นจึงทำการประเมินผลทางเลือกต่างๆ ซึ่งเป็นแนวทางการนำปัญหาไปสู่การแก้ไขในขั้นตอนนี้ผู้ตัดสินใจจะวิเคราะห์และประเมินว่าทางเลือกใดสามารถแก้ไขปัญหาคิดดีที่สุดทางเลือกใดควรจะดำเนินการก่อนและหลังมีการใช้กระบวนการซึ่งนำหนักเพื่อพิจารณาถึงผลดีและผลเสียในแต่ละทางเลือกด้วยนอกจากนี้จะต้องพิจารณาด้วยว่าการ

ตัดสินใจในทางเลือกหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่นๆ ตามมาได้ดังนั้นควรวิเคราะห์และประเมินทางเลือกอย่างรอบคอบสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นการพิจารณาจากภายในองค์กรมากกว่าภายนอก เช่น บุคลากรอุปกรณ์ขาดแคลนแนวทางแก้ไขสามารถทำได้โดยการเพิ่มบุคลากรการจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่ม เป็นต้น

4. การตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดเป็นการนำเอาทางเลือกต่างๆ มาเปรียบเทียบว่าทางเลือกใดจะเหมาะสมและเป็นไปได้มากกว่ากัน เช่น องค์กรมีเงินทุนไม่เพียงพออาจใช้ทางเลือกที่เป็นไปได้มากที่สุด คือการกู้ยืมจากภายนอกการนำเงินกำไรสะสมมาใช้ เป็นต้น

5. ดำเนินการตามทางเลือกที่ตัดสินใจเป็นการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดและมีความเหมาะสมมากที่สุดจากนั้นจึงนำผลการตัดสินใจสู่การปฏิบัติและประเมินผลต่อไป

6. ประเมินผลที่เกิดจากทางเลือกนั้นๆ การประเมินผลเป็นการพิจารณาคุณค่าของผลงานและความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานกับเกณฑ์และมาตรฐานที่ได้เลือกจากการเลือกที่ตัดสินใจ ทั้งนี้ผู้บริหารต้องทำการเปรียบเทียบผลงานกับเกณฑ์และมาตรฐานก่อนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่และความแตกต่างนั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดจะก่อให้เกิดความเสียหายหรือไม่มากน้อยเพียงใดโดยตีค่าของความแตกต่างนั้นจากผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นว่าเป็นผลดีหรือผลเสียต่อองค์กรอย่างไร



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนในการตัดสินใจ

ที่มา: ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2547, น. 50)

จากภาพแสดงถึงขั้นตอนในการตัดสินใจได้แก่ขั้นตอนการกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการกำหนดทางเลือกต่างๆ ที่จะใช้แก้ปัญหาการประเมินผลทางเลือกต่างๆ ที่ได้กำหนดการตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดการดำเนินการตามทางเลือกที่ตัดสินใจรวมทั้งการประเมินผลที่เกิดจากทางเลือกนั้นๆ ตามลำดับ

3.3 ทฤษฎีการตัดสินใจ

ทฤษฎีการตัดสินใจเป็นการนำแนวความคิดที่มีเหตุผลที่ผู้บริหารใช้ในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจและทฤษฎีการตัดสินใจตามบุคคลที่ตัดสินใจ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548, น. 263-264) ดังนี้

3.3.1 ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจ สามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจตามวิธีการตัดสินใจออกเป็น 3 วิธี ดังนี้

- 1) ทฤษฎีการตัดสินใจโดยการคาดการณ์มีการใช้เทคนิคการคาดการณ์และการพยากรณ์เข้ามาประกอบการตัดสินใจ เช่น การพยากรณ์โดยใช้แนวโน้ม เป็นต้น
- 2) ทฤษฎีการตัดสินใจโดยการพรรณนาเป็นการใช้กระบวนการการวิจัยเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจดังนั้นผู้วิจัยจะต้องมีการพิสูจน์และเห็นจริงจึงจะดำเนินการตัดสินใจได้ บางครั้งเรียกการตัดสินใจแบบนี้ว่าการตัดสินใจทางวิทยาศาสตร์
- 3) ทฤษฎีการตัดสินใจโดยกำหนดความเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึงว่าแนวทางการตัดสินใจควรจะเป็นหรือน่าจะเป็นอย่างไรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการตัดสินใจได้

3.3.2 ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจ สามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจโดยจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

- 1) การตัดสินใจโดยคนเดียวเป็นการตัดสินใจโดยคนๆ เดียวจะทำให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจมักจะใช้ธุรกิจขนาดย่อมที่มีผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับปัญหาและทราบข้อมูลได้ดีกว่า
- 2) การตัดสินใจโดยกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่ยึดทีมงานและคณะกรรมการเป็นผู้ร่วมตัดสินใจ เป็นการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเมื่อใดก็ตามที่ต้องการความร่วมมือ ผู้บริหารจึงควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมดังนั้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงจำเป็นสำหรับองค์กรในอนาคต

3.4 ทฤษฎีการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

John Farley และคณะ ได้กล่าวว่า เพื่อนำทฤษฎีไปใช้วางแผนการจัดบริการ เพื่อใช้ผู้รับบริการตัดสินใจบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการ ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัยด้วย

วิธี Meta – Analyses แล้วเรียกว่า “ทฤษฎีการจัดสินใจ” เรียกย่อๆ ว่า CDM ซึ่งย่อมาจากคำว่า Consumer Decision Model ทฤษฎีการจัดสินใจใช้บริการ อธิบายว่า การตัดสินใจใช้บริการ หรือไม่ขึ้นอยู่กับ 6 องค์ประกอบซึ่งแต่ละองค์ประกอบสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการซึ่ง เป็นข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ได้ 2 วิธี คือ

1. จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้วิริยะสัมผัสของตนกับ ผลิตภัณฑ์ บริการนั้น โดยตรงเช่น ได้เห็น ได้ดม ได้ชิม ได้สัมผัสด้วยตนเอง แล้วเกิดการรับรู้ว่าสิ่ง นั้นตรงกับความต้องการของตน หรือไม่ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

2. จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอก เล่าของผู้อื่นจากสื่อสารมวลชน จากสิ่งพิมพ์โฆษณา แล้วทำให้เกิดการรับรู้ สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนเอง หรือไม่ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ข้อมูลข่าวสารจะทำ หน้าที่เป็นสิ่งเร้า หรือเป็นแหล่งข้อมูลแรกที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้น เกิด เจตคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อบริการนั้น และเกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้า ทำให้ผู้รับบริการนึกถึงลักษณะของ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งในด้าน รูปร่าง สี รส ขนาด การบรรจุหีบห่อ การออกแบบ ความทนทาน และคุณภาพของบริการ

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบหรือ ชอบมากชอบน้อย หรือเป็นความรู้สึกทางบวก หรือทางลบต่อผลิตภัณฑ์และบริการความรู้สึก ทางบวกหรือทางลบ เกิดจากการได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และเกิด จากการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้นๆ ว่ามีมาอย่างไร หากได้รับข้อมูลข่าวสารมาในเชิงบวก นึกถึง เครื่องหมายการค้า นั้น ในทางบวก ความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้นจะเกิดบวกตามมา ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกในทางลบจะเกิด เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารมาในทางลบและระลึกถึง เครื่องหมายการค้า นั้นในทางลบเจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้า จะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่น ที่จะใช้ ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นการประเมินและ ตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ ความเชื่อมั่นเกิดจากการ ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้น และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้า นั้น ร่วมกันอิทธิพลของความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ จะมีต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้หรือไม่ใช้ ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นในการใช้ หมายถึง การตัดสินใจใช้ ด้วยการวางแผนการใช้ เช่น จะใช้รุ่นไหน สีไหน ใช้เมื่อไร จะติดต่อการซื้อกับใคร เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 6 การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ แล้วแสดงเป็นพฤติกรรมด้วยการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น

4. แนวคิดและทฤษฎีจิตวิทยาความคาดหวัง

4.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง (Expectation) ได้มีผู้กล่าวถึงในทฤษฎีที่ต่างกักัน ซึ่งจะนำเสนอไว้โดยสังเขป ดังนี้

ฟังก์ และแวกเนลล์ (Funk and Wagnalls) (ประเทือง สูงสุวรรณ, 2534, น. 20) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะมีน่าจะเป็นอย่างทีคิดไว้

แนกเลอร์และลอร์เลอร์ (Nadler and Lawler) (คัทลียา ศิริภัทรากร, 2541, น. 24) ได้กล่าวว่าลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษาการฝึกอบรม ทักษะ และอายุ เป็นต้น มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติ ความต้องการ หรือความคาดหวังแตกต่างกัน ในขณะเดียวกัน สิ่งแวดล้อมของตน เช่น ลักษณะของผู้นำ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ก็มีผลต่อความคาดหวังของบุคคลด้วย

เคย์ (Clay) (ประเทือง สูงสุวรรณ, 2534, น. 20) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ดึงมาเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

นิวเฟลด์ และกูรานิก (Neufeld and Guralnik) (คัทลียา ศิริภัทรากร, 2541, น. 24) ได้ให้ ความหมายความคาดหวัง ว่าเป็นการค้นหาไปข้างหน้าคาดหมายทำก่อนผู้อื่นหรือล่วงหน้า อาจเป็นการค้นคว้าว่ากำลังจะมาถึงเหมาะสมหรือจำเป็น ได้รับการมองล่วงหน้าที่ตั้งตารออยู่ หรือความ น่าจะเป็นเป็นสิ่งที่ปรากฏระยะเวลา เป็นต้น ของบางสิ่งราวกับเป็นตัวบังชี้โดยหลักสถิติ

ไพทอร์ย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540, น. 103) ได้ให้คำจำกัดความของความคาดหวังว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่นด้วย

สูนีย์ ซีรดากร (2525, น. 29) กล่าวว่า ความคาดหวังยังอาจเป็นการทำนาย เหตุการณ์ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ มักจะไม่ตรงกันเสมอไป

ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ผลลัพธ์ที่บุคคลหนึ่งคิดว่า จะเกิดขึ้นได้จากการคาดคะเนหรือคิดอย่างมีวิจารณญาณ ตามประสบการณ์หรือปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพล ต่อความนั้นมากระทบ ณ สถานการณ์หนึ่ง

4.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎี (Expectancy Theory) หรือ (VIE Theory) ของวรูม (Vroom) มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ (ชนัญญา มหาพรหม. 2537, น. 6)

1. ความจูง (Valence) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำที่เกิดจากการทำงาน ระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากค่าของการ ทำงานถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูง ก็จะมี ความพึงพอใจสูงมากตามด้วย

2. (Instrumentality) หมายถึง เครื่องมือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง หรือกล่าวได้ว่า เป็นวิธีการที่บุคคลเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ ที่น่าพอใจ (Valence) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ตั้งใจไว้

3. (Expectancy) เป็นความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง

ดังนั้น จึงต้องพยายามกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือ สิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามความคาดหวังบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

เพชรี हालภ (2538: 12) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังว่าเป็นทฤษฎีที่จะช่วยในการตัดสินใจในการกระทำ เพราะบางครั้ง บุคคลจำเป็นต้อง ตัดสินใจเพื่อเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรืออันใดอันหนึ่งในกรณีที่เกิดความต้องการหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน ข้อพิจารณาในการตัดสินใจ เกี่ยวเนื่องกับความคาดหวังมี 2 ประการ คือ

1. พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valence)
2. พิจารณาว่าเป็นสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy)

ความสัมพันธ์ทั้ง 2 ประการนี้ จะเป็นองค์ประกอบหรือตัวชี้แห่งความสำเร็จ ซึ่งจะ ช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคน ในการเลือกกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งที่คาดหวังไว้ในการกระทำ ต่าง ๆ บุคคลจะมีการตั้งจุดมุ่งหมายหรือคาดหวังเพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จตามที่บุคคลหวังเอาไว้

ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้นความต้องการและความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมา แล้วกระทำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายอย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ตนต้องการแล้ว ก็จะมีการคาดหวังในสิ่งที่ยู่อสูงขึ้นไปอีกตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ที่ได้กล่าวถึงความต้องการขั้นต่าง ๆ ตามลำดับขั้น ดังนี้คือ (จิราพร สาลี, 2546: 17-18)

ทฤษฎีลำดับขั้นของความพอใจในความต้องการของบุคคล มนุษย์มีความต้องการเพื่อพัฒนาการตลอดชีวิต โดยบุคคลจะเริ่มแสวงหาความต้องการต่ำสุดไปจนถึงความต้องการสูงสุด ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ มี 5 ขั้นตอน

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐานการดำรงชีวิตได้แก่ ความต้องการ อากาศ อาหาร น้ำ การนอนหลับพักผ่อน การออกกำลังกายการขับถ่ายของเสีย ความต้องการทางเพศ ความต้องการขั้นนี้เพียงพอและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการความปลอดภัย ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ต้องการอยู่ในกฎระเบียบ เพื่อให้จิตใจมีสิ่งยึดเหนี่ยวเกิดความอบอุ่นทางใจ

3. ความต้องการความรักและการที่จะเป็นเจ้าของ บุคคลทุกคนต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความรักจากผู้อื่น และต้องการเป็นเจ้าของ

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับและการยกย่องนับถือ หรือต้องการความภูมิใจ ต้องการเป็นคนมีคุณค่าในสายตาของผู้อื่น ต้องการการยอมรับยกย่องจากสังคม

5. ความต้องการตระหนักในคุณค่าของตนเอง เป็นการพัฒนาการขั้นสูงสุดของมนุษย์ โดยต้องรู้จักและเข้าใจตนเอง ไม่ใช่เป็นการเพื่อฝันหรือสร้างวิมานในอากาศ มนุษย์จะพยายามศึกษาหาความรู้เพื่อให้ได้ปริญญา และนำเอาความรู้มาช่วยพัฒนาตนเอง และสังคมต่อไป บุคคลจะเลือกทำในสิ่งที่ตนต้องการอย่างแท้จริงด้วยความพึงพอใจ

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และความคาดหวัง มีลักษณะคล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้องกัน ถ้าความคาดหวังหรือความมุ่งหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในสิ่งเหล่านั้นตามมา และจะมากขึ้นไปตามลำดับ

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง จากการศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจของมาสโลว์ (ชงชัย สันติวงษ์, 2537: 113) เกี่ยวกับความคิดของการมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ คือด้าน ร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นเจ้าของด้านความรัก ด้านการมีชื่อเสียง และการสรรเสริญ

ทฤษฎีของความคาดหวังของ วมส์

สมยศ นาวิการ (2522: 391- 393)ซึ่งประกอบด้วย วิธีการนำไปสู่ความพึงพอใจของความคาดหวังของตัวบุคคล ซึ่งต้องทำวิธีการใดวิธีการหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังไว้ เมื่อศึกษาแล้ว พอสรุปเป็นแนวคิดได้ดังนี้

1. ความคาดหวังด้านร่างกาย คือต้องการอยู่รอด ได้แก่ อาหาร การพักผ่อน การออกกำลังกาย เป็นต้น ทำให้มีความคาดหวังที่จะได้สิ่งของหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่ดีที่สุดมาสนองความต้องการด้านร่างกายของตนเอง

2. ความคาดหวังด้านความปลอดภัย คือความมั่นคงในความปลอดภัย แล้วต้องการแสวงหาสิ่งใดสิ่งหนึ่งมารองรับความมั่นคง เช่น การเก็บออม เป็นต้น

ทฤษฎีของ เฮอริเบิร์ต เป็นทฤษฎี 2 ปัจจัย (ทฤษฎีโพธิชนะพันธ์. 2542 : 28– 29)

1. ปัจจัยค่าจูน ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งที่ต้องการ

2. ปัจจัยจูงใจ เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้มากขึ้น

ทฤษฎีของ วิคเตอร์ เฮอริ วมส์ อ้างอิงจาก (สมยศ นาวิการ. 2522 : 391-393) เป็นแนวคิดเชิง เหตุผล อธิบายว่า การจูงใจหรือแรงจูงใจมีค่าเท่ากับ ความคาดหวัง คูณ ความพึงพอใจ หรือ ความชอบ ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ ศูนย์ แรงจูงใจจะมีเท่ากับศูนย์ด้วย แต่ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าสูง แรงจูงใจก็จะมีค่าสูงตามด้วยพิกุล ทองมา (2543 : บทคัดย่อ) ความพึงใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด มหาชน สาขา ย่อย อุโมงค์ จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังในระดับมากด้าน อาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ด้านพนักงาน และด้านการให้บริการ

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง

แนดเลอร์และลอร์เลอร์ (Nadler and Lawler) (คัทเลีย ศิริภัทรากูร, 2541: 30) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษาการฝึกอบรม ทักษะ และอายุ มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติความต้องการ หรือความคาดหวังแตกต่างกัน ในขณะเดียวกัน สิ่งแวดล้อมของงาน เช่น ลักษณะผู้นำ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน ก็มีผลต่อความคาดหวังของบุคคลด้วย

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541: 32) ได้ศึกษาลักษณะของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการและเหตุจูงใจในการมารับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคาดหวังของบุคคล ทำให้มีความคาดหวังแตกต่างกันออกไป ซึ่งจากการศึกษาของ ชิชณกร พรภาณุวิษุทธิ์ (2540 : 72) พบว่ากลุ่ม ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคาดหวังต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติท้องถิ่นมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาแต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประเทืองสูงสุวรรณ (2534 : 64) ที่พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อสภาพแวดล้อมของโรงเรียนไม่แตกต่างกันและการศึกษาของชชาเกษรมาลา (2537 :67) ที่พบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังในวิชาชีพตำรวจไม่ต่างกัน

จำนวนครั้งที่มารับบริการ เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมา ซึ่งมีผล ต่อความคาดหวังของผู้รับบริการตามแนวความคิดของ จอห์นสัน และเลย์ (Johnson and Lyth. 1991: 181-182) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับเกิดจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมา ถ้าผู้รับบริการพึงพอใจก็จะกลับมาใช้บริการอีกซึ่งนั่นทวน เหลียมปรีชา (2538: 25) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกัน ถ้าผลของการบริการออกมาไม่ดี ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจและก็จะไม่กลับมาใช้บริการอีก

ความต้องการของผู้มารับบริการก็เหมือนกับความต้องการของบุคคลทั่วไป เพราะเป็นมนุษย์มีชีวิตจิตใจ อารมณ์ มีความรู้สึกนึกคิด และความต้องการเฉพาะตนที่แตกต่างกัน ความต้องการของผู้มารับบริการที่ร้องขอกับสิ่งที่ผู้ป่วยได้รับ และอาจรวมถึงความต้องการที่คาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิกในครอบครัว

เนื่องด้วยความคาดหวังเป็นสภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจรณ์ญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้น ตามความจำเป็น ความเหมาะสมต่อสถานภาพหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ดังนั้น การวัดการคาดหวังจึงคล้ายกับการวัดความคิดเห็นโดยสามารถใช้วิธีการแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) หรือการประมาณค่าได้เช่นกัน

5. แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการเกษตร

5.1 ความหมายของสินเชื่อ

สมนึก ระวิพันธ์ (2553 : 22 - 29)ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการเกษตรสินเชื่อ (Credit) มาจากคำภาษาลาติน เครโด(Credo) ส่วนภาษาสันสกฤตใช้คำว่า “เครด” ซึ่งแปลว่า ความ

เชื่อ หรือ ข้าพเจ้าเชื่อดังนั้น คำว่า“สินเชื่อ” (Credit) จึงหมายถึง ความเชื่อของบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีต่อบุคคลอีกคนหนึ่งสำหรับระยะเวลาหนึ่ง

ในทางเศรษฐศาสตร์ สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือซึ่งทำให้บุคคลฝ่ายหนึ่งยอมมอบของหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งให้เพื่อประโยชน์ของบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งชั่วคราวหนึ่ง

ลักษณะของสินเชื่อก็คือ ของหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งในปัจจุบัน แลกเปลี่ยนกับสิ่งของที่มีค่าเท่ากันในอนาคต อีกนัยหนึ่ง คือ มีการให้เวลาในการชำระหนี้ เป็นต้นว่า การซื้อขายเชื่อซึ่งมีข้อตกลงให้ผู้ซื้อชำระราคาในวันข้างหน้า หรือการกู้ยืมเงินซึ่งมีข้อตกลงให้ลูกหนี้ชำระคืนเงินกู้เมื่อถึงกำหนดในภายหน้า

สถาบันฝึกอบรมสหกรณ์การเกษตรแห่งชาติได้ให้ความหมายของสินเชื่อเพื่อการเกษตรว่าหมายถึง การกู้ยืมของเกษตรกรเพื่อช่วยให้เกษตรกรมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินเกษตรกรรม หรือเพื่อช่วยในการผลิตและการขายผลิตผลเกษตรกรรม การให้สินเชื่อนั้นอาจให้เป็นเงินสดหรือให้เป็นสิ่งของ เช่น พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ปุ๋ย หรือวัสดุการเกษตรอื่นๆ เป็นต้น สินเชื่อเพื่อการเกษตรมีความมุ่งหมายทั้งเพื่อธุรกิจและเพื่อโภชนาการ ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1. สินเชื่อเพื่อธุรกิจการเกษตร (Farm Business Credit) หมายถึง การกู้ยืมเพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตรหรือใช้จ่ายในการผลิตและการขายผลิตผลการเกษตรโดยตรง เช่น ซื้อที่ดินการเกษตร ค่าจ้างแรงงาน เป็นต้น

2. สินเชื่อเพื่อโภชนาการทางการเกษตร (Farm Consumption Credit) หมายถึง การกู้ยืมของเกษตรกรเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค หรือบริการต่าง ๆ ทางการเกษตร เช่น ค่าอาหารค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

การให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรที่จะให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพนั้น เกษตรกรต้องมีความสามารถในการจัดการดีพอสมควร หากเกษตรกรไม่มีความรู้หรือไม่มีความสามารถที่จะดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนได้แล้ว การให้สินเชื่อจะเกิดความเสียหายทั้งแก่เกษตรกรผู้กู้และสถาบันหรือเอกชนผู้ให้กู้ได้ดังนั้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงดังกล่าว ในการให้สินเชื่อ จึงจะต้องใช้ความระมัดระวังและความละเอียดรอบคอบตามสมควร ซึ่งสถาบันผู้ให้กู้ควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรที่จะให้ผลมั่นคง (Sound Lend Policies) ตามแนวทางดังต่อไปนี้

1. การคัดเลือกท้องที่ควรพิจารณาถึงท้องที่ในการดำเนินงานของสมาชิกผู้กู้ว่ามีช่องทางเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรหรือไม่ เช่น มีแหล่งน้ำชลประทาน มีบริการส่งเสริมการเกษตรจากส่วนราชการหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และผลิตผลในท้องที่นั้นมีช่องทางขายได้กว้างขวาง เป็นต้น

2. การคัดเลือกเกษตรกรผู้กู้ ควรพิจารณาถึงพฤติกรรมของสมาชิกผู้กู้ เช่นเป็นผู้มีนิสัยดีมีความซื่อสัตย์ และมีฐานะทางเศรษฐกิจพอสมควร ตลอดจนมีความสามารถในการทำการเกษตรซึ่งก่อให้เกิดรายได้เพียงพอเป็นต้น

3. การให้การศึกษอบรม สถาบันผู้ให้กู้จะต้องให้การศึกษอบรมเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อการเกษตรแก่ผู้กู้ เช่น ประโยชน์และโทษของการใช้สินเชื่อ ช่องทางการเพิ่มผลผลิต การทำแผนงานผลิต เป็นต้น เพื่อให้การใช้เงินกู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. หลักประกัน สถาบันผู้ให้กู้ควรกำหนดให้เหมาะสมกับจำนวนสินเชื่อและระยะเวลาชำระคืน

5. การเชื่อมโยงงานสินเชื่อเข้ากับงานธุรกิจอื่น สถาบันผู้ให้กู้ควรเชื่อมโยงงานสินเชื่อ งานขายผลผลิตทางการเกษตร และงานจัดหาวัสดุการเกษตรเข้าด้วยกัน โดยบริบูรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกประโยชน์แก่เกษตรกร

6. การควบคุมแนะนำสถาบันผู้ให้กู้ต้องควบคุมการใช้สินเชื่อของผู้กู้ให้เกิดประโยชน์เต็มที่ โดยการออกไปตรวจสอบการใช้สินเชื่อให้เป็นไปตามแผนงานผลิต และให้คำแนะนำด้านเทคนิคการเกษตรแก่ผู้กู้

7. การให้สินเชื่อเพื่อเพิ่มผลผลิตสถาบันผู้ให้กู้ควรช่วยเหลือสมาชิกผู้กู้ที่มีความประสงค์จะเพิ่มผลผลิต เช่น ช่วยเหลือการทำแผนงานผลิตให้สินเชื่อเพื่อเพิ่มผลผลิตโดยคำนึงถึงแผนงานผลิต และความสามารถชำระหนี้ของเกษตรกรแต่ละราย เป็นต้น

8. เหตุสุดวิสัยอาชีพการเกษตรจะต้องอาศัยดินฟ้าอากาศเป็นสำคัญหากมีเหตุการณ์ นอกเหนืออำนาจการควบคุมของสถาบันผู้ให้กู้และเกษตรกรผู้กู้เกิดขึ้น เช่น ดินฟ้าอากาศแปรปรวน มีภัยธรรมชาติอื่นๆ ทำให้ผลผลิตทางการเกษตรลดลงหรือเสียหาย ฉะนั้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้สินเชื่อควรกำหนดสัดส่วนการให้สินเชื่อให้เหมาะสม เช่น ไม่เกินร้อยละ 50 หรือร้อยละ 60 ของมูลค่าผลผลิตที่คาดว่าจะจำหน่ายได้ ในกรณีที่เป็นสินเชื่อที่มีการเสี่ยงภัยมากขึ้น ก็ให้กำหนดสัดส่วนที่ต่ำลงไปอีก

9. การไม่ชำระหนี้โดยจงใจ ในกรณีที่สมาชิกผู้กู้จงใจไม่ชำระหนี้ทั้งที่สามารชำระได้และได้มีการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้แล้วแต่ไม่ได้ผลควรดำเนินการตามกฎหมายบังคับให้ชำระหนี้เพื่อมิให้ผู้อื่นเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

5.2 ประเภทของสินเชื่อ

ไพโรพนา น้ำเย็นอุรา (2547: 11 - 12) สินเชื่อสามารถแบ่งได้หลายประเภทในแต่ละแนวความคิดของผู้ให้เครดิต ผู้รับประโยชน์ นักเศรษฐศาสตร์ ผู้บริหารการเงิน และทำกิจการที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งสรุปที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. แบ่งประเภทตามนักเศรษฐศาสตร์หรือผู้บริหารการคลังของประเทศ

1.1 สินเชื่อภาครัฐบาล (public credit) หมายถึง รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐบาลกู้เงินหรือซื้อสินค้าหรือบริการเป็นสินเชื่อ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานสาธารณะประโยชน์ตามโครงการต่าง ๆ

1.2 สินเชื่อภาคเอกชน (Private credit) หมายถึง การกู้ยืมเงินหรือซื้อสินค้าหรือบริการเป็นเงินเชื่อ โดยบุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือธุรกิจเอกชนต่าง ๆ เพื่อใช้จ่ายส่วนตัวหรือดำเนินธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรเป็นผลตอบแทน

2. แบ่งประเภทตามประเภทของผู้ให้เครดิต

2.1 สินเชื่อจากสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

2.2 สินเชื่อจากสถาบันที่มีใช้สถาบันการเงิน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือเงินบำเหน็จบำนาญ ของลูกจ้างหรือข้าราชการ เป็นต้น

2.3 สินเชื่อจากรัฐบาล เช่น สำนักงานเงินกู้เพื่อส่งเสริมการค้าของคนไทย กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานธนกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม กระทรวงอุตสาหกรรม

2.4 สินเชื่อจากเอกชน เช่น นายทุนเงินกู้ และร้านค้าเอกชนต่าง ๆ

3. แบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์การใช้เครดิต

3.1 สินเชื่อเพื่อการบริโภค (consumer credit) เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล (personal loan) และการขายสินค้า (sales credit)

3.2 สินเชื่อเพื่อการลงทุน (investment credit) เช่น สินเชื่อเพื่อการลงทุนก่อสร้างโรงงานขนาดใหญ่ต่าง ๆ (ผู้ผลิต)

3.3 สินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้า (business credit) ได้แก่ สินเชื่อการซื้อขายสินค้าแก่กันและกันเพื่อนำไปขายต่อให้แก่ผู้บริโภคผู้ใช้ ได้แก่ ผู้ผลิต ผู้ขายส่ง ผู้ขายปลีก เป็นต้น

3.4 สินเชื่อเพื่อการเกษตร (agricultural credit) ได้แก่ สินเชื่อที่ให้เกษตรกรเพื่อนำไปลงทุนหรือใช้จ่ายเพื่อการเกษตร

3.5 สินเชื่อเพื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เช่น สินเชื่อเพื่อธุรกิจที่ดินหรือสินเชื่อการเคหะ

4. แบ่งประเภทตามระยะเวลาชำระคืน

4.1 สินเชื่อระยะสั้น ชำระคืนภายใน 1 ปี

4.2 สินเชื่อระยะปานกลาง ชำระคืนตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3-5 ปี

4.3 สินเชื่อระยะยาว ชำระคืนตั้งแต่ 3-5 ปี ขึ้นไป

4.4 สินเชื่อประเภทเผื่อเรียก (call or demand credit) ชำระคืนทันทีเมื่อผู้ให้เครดิตเรียกร้องให้ชำระโดยในทางปฏิบัติ ผู้ให้เครดิตจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าหนึ่งวันหรือตามสมควรเพื่อถูกหนี้ได้เตรียมการทัน

5. แบ่งประเภทตามองค์กรของผู้ให้กู้

5.1 สินเชื่อนอกระบบ เช่น นายทุนเงินกู้

5.2 สินเชื่อในระบบ เช่น สถาบันการเงินต่าง ๆ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ต่าง ๆ สหกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

6. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ

6.1 ความหมายของการวิเคราะห์สินเชื่อ

นิพนธ์ เห็น โชคชัยชนะ (อ้างใน อุดมพร กาใจทราย, 2551: 14 - 16)กล่าวถึงความหมายของการวิเคราะห์สินเชื่อ (Credit Analysis) หมายถึง การพิจารณาข้อมูลสินเชื่อเพื่อประเมินความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ และเพื่อตัดสินใจว่าการให้สินเชื่อมีความเหมาะสมหรือไม่ บางครั้งเรียกการวิเคราะห์สินเชื่อว่าการประเมินสินเชื่อ (Credit Evaluation)

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์สินเชื่อที่สำคัญ คือ การประเมินความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ (Credit Risk) ซึ่งเกิดขึ้นมาจากการที่ผู้ขอสินเชื่อไม่สามารถจะจ่ายชำระหนี้คืนได้ภายในเวลาที่กำหนดหรือตกลงกันได้ หรืออาจเกิดจากผู้ขอสินเชื่อไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของการให้สินเชื่อ จนไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้

การวิเคราะห์สินเชื่อมีความสำคัญ ดังนี้

1. การให้สินเชื่อมีผลกระทบอย่างมากต่อกระแสเงินสดและวงจรกิจกรรมของกิจการ หากการวิเคราะห์สินเชื่อผิดพลาดทำให้การบริหารสินเชื่อไม่มีประสิทธิภาพ

2. การวิเคราะห์สินเชื่อผิดพลาดย่อมส่งผลกระทบต่อการขาดแคลนเงินสดหรือเกิดปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินของกิจการได้

3. การให้สินเชื่อยังมีผลกระทบต่อรายได้จากการขายสินค้าหรือการให้บริการของกิจการ หากการบริการสินเชื่อไม่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลกระทบต่อรายได้สุทธิ หรือเกิดปัญหาความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ที่ลดลง ขณะเดียวกันหากกิจการให้สินเชื่อมากเกินไปจนความจำเป็นอาจก่อให้เกิดปัญหาการนำสินเชื่อนั้นไปใช้อย่างผิดวัตถุประสงค์

กระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควรมีกระบวนการในการปฏิบัติงาน 6 ขั้นตอน

1. รวบรวมข้อมูลสินเชื่อ ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอสินเชื่อและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ คู่แข่งขัน ข้อมูลสภาพแวดล้อม เป็นต้น

2. เลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ หรือ เทคนิคการวิเคราะห์สินเชื่อมี 4 เครื่องมือ คือ เกณฑ์การพิจารณาค่าทางสินเชื่อ การวิเคราะห์งบการเงิน การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน การวิเคราะห์งบประมาณรายจ่ายลงทุน

3. สรุปผลการวิเคราะห์สินเชื่อและแปรความ

4. ตัดสินใจอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ

5. จัดทำสัญญาและให้บริการสินเชื่อ

6. ติดตามและประเมินผลการให้สินเชื่อ

การวิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อสามารถกระทำได้ 2 รูปแบบ คือ การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณและการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Credit Analysis) หมายถึงการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงตัวเลขจำนวนเงินที่ปรากฏอยู่ในงบการเงิน หรือข้อมูลทางการเงินอื่นของผู้ขอสินเชื่อเป็นหลัก ดังนั้น การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณจึงต้องอาศัยข้อมูลเชิงปริมาณของสินเชื่อที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์อย่างละเอียด เครื่องมือหรือเทคนิคการวิเคราะห์และดุลพินิจและความเห็นของผู้วิเคราะห์สินเชื่อเพื่อแปลความหมายและสรุปผลการวิเคราะห์สินเชื่อ

2. การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ (Qualitative Credit Analysis) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพที่ไม่เกี่ยวกับตัวเลขทางการเงินของสินเชื่อเป็นหลัก ดังนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ จึงต้องอาศัยข้อมูลเชิงคุณภาพของสินเชื่อที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์อย่างคร่าวๆ หรือเบื้องต้นประกอบกับดุลพินิจและความเห็นของผู้วิเคราะห์สินเชื่อ

ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของการวิเคราะห์สินเชื่อประกอบด้วยนโยบาย 5P (5 P's Policy)คือ

1) คุณลักษณะของผู้ขอสินเชื่อ(People) ผู้วิเคราะห์สินเชื่อควรดูประวัติครอบครัว ความตั้งใจในการชำระหนี้ของผู้กู้ ความสามารถในการชำระหนี้ รวมถึงความรับผิดชอบของธุรกิจที่ทำอยู่

2) วัตถุประสงค์ (Purpose) ผู้วิเคราะห์สินเชื่อควรพิจารณาวัตถุประสงค์ของผู้ขอสินเชื่อก่อนว่า จะนำเงินที่ได้รับสินเชื่อไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด วัตถุประสงค์ดังกล่าวมีความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อมากน้อยเพียงใดที่จะได้รับชำระหนี้

3) การจ่ายชำระหนี้(Payment)เมื่อผู้ให้สินเชื่อทราบถึงวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อแล้ว ทำให้ผู้ให้สินเชื่อทราบต่อไปว่า วิธีการจ่ายชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อจะเป็นอย่างไร

เช่น วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการซื้อสินค้ามาจำหน่าย เงินที่จะนำมาชำระหนี้ก็คือเงินจากการขายสินค้า ความต้องการเงินทุนหมุนเวียนในครั้งต่อไป ยังคงเหมือนเดิมจนกว่าจะคงตัวอยู่ที่ระดับหนึ่ง ต่อจากนั้น ผู้ขอสินเชื่อจะสามารถชำระหนี้ได้ด้วยตนเอง เป็นต้น

4) การป้องกันความเสี่ยง(Protection) โดยการประเมินความเสี่ยงว่า มีโอกาสที่จะไม่ได้รับชำระหนี้คืนมากน้อยเพียงใด ในการพิจารณาการป้องกันความเสี่ยง ควรพิจารณาอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้เจ้าของเดิมและใหม่ภายหลังจากให้สินเชื่อแล้วว่า มีอัตราสูงไปหรือไม่อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สินเชื่อควรหาวิธีป้องกันความเสี่ยง โดยการจัดหาหลักประกันต่างๆ ที่เพียงพอหรือคุ้มกับความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ

5) องค์กรประกอบอื่นร่วม (Prospective) เป็นการพิจารณาโดยรวมของทั้ง 4P ว่า ควรจะให้กู้หรือไม่ ซึ่งจะพิจารณาจากอัตราเสี่ยงของ อัตราส่วนของดอกเบี้ยกับการเสี่ยงภัยในธุรกิจ ความยุ่งยากในการเรียกเก็บ

ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผู้วิเคราะห์ควรพิจารณาลักษณะหรือคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเป็นหลัก เพื่อพิจารณาความมั่นคงหรือความเสี่ยง หากมีการปล่อยสินเชื่อให้แก่บุคคลที่ขอสินเชื่อ เรียกว่า นโยบาย 5C (5 C's Policy) ประกอบด้วย

1) คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ(Character) โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ 2 อย่างคือ คุณสมบัติและประวัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ นิสัยภาวะ ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว ความซื่อสัตย์ เป็นต้น และคุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น ความสามารถ ความชำนาญงาน ประสบการณ์ ความรับผิดชอบความมั่นคง เป็นต้น

2) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) หมายถึง สมรรถภาพในการหารายได้ให้เพียงพอที่จะชำระหนี้ตามที่ได้สัญญาไว้ ซึ่งมีส่วนประกอบในการพิจารณาด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ เช่น รายได้ประจำ ความสามารถในการหารายได้ หนี้สินที่มีอยู่และรูปแบบการใช้จ่าย เป็นต้น และพิจารณาด้านข้อมูลที่พิจารณาตัวบุคคล เช่น มีเงินเดือนและรายได้อื่น ๆ ลักษณะของงานที่ทำพื้นฐานความรู้และความสามารถในการทำงาน สุขภาพ ความคิดก้าวหน้าในการทำงานและขนาดของครอบครัว เป็นต้น

3) เงินทุน (Capital) หมายถึง ส่วนของสินทรัพย์หลังจากหักหนี้สินออกแล้วซึ่งแสดงถึงความมั่นคงทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัย ในกรณีที่คุณสมบัติและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ไม่ค่อยดีนัก

4) หลักประกัน (Collateral) หมายถึง การค้ำประกันการกู้เงิน โดยมีหลักทรัพย์โดยหลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันได้แก่ทรัพย์สินที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาค้ำประกันหนี้สินเพื่อเป็น

หลักประกันการชำระหนี้ในอนาคต การค้ำประกันโดยบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความเสี่ยงของการให้สินเชื่อของสหกรณ์

5) สภาพแวดล้อม(Condition) หมายถึง การพิจารณาถึงสภาพการณ์โดยทั่วไปที่มีผลกระทบต่อการให้สินเชื่อ เช่นสถานะทางเศรษฐกิจนโยบายของรัฐบาลการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยการเมืองสังคมและอื่นๆซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อชำระหนี้เงินกู้

7. บริบทของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

เมื่อปี พ.ศ. 2517 สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จัดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2517 หมายเลขทะเบียนที่ กสก.126/2517 ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 สำนักงานตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเกาะหวาย เลขที่ 1 หมู่ 3 ถนนสุวรรณศร ตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก โดยเริ่มต้นดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2517 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 41 ปี โดยมีการบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม ของทุกปี ปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2557 มีสมาชิกรวม 811 ราย มีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 78,607,511.06 บาท ธุรกิจที่ดำเนินการได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย และธุรกิจรับฝากเงิน โดยเฉพาะธุรกิจสินเชื่อ เป็นการเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับสมาชิก โดยการที่สหกรณ์มีแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้กับสมาชิกในการกู้เงิน แต่การดำเนินงานในระยะต่อๆ มา สหกรณ์มียอดเงินสดและเงินฝากธนาคารเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการเงินทุนของสหกรณ์ยังไม่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จำนวนสมาชิกภาพและจำนวนกลุ่มของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ปีสิ้นสุดทางบัญชี 31 มีนาคม 2558 มีสมาชิก 811 คน รวม 7 ตำบล จำนวน 28 กลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

ที่	จำนวนกลุ่ม(กลุ่มที่)	ตำบล	จำนวนสมาชิก(คน)
1	เกาะหวาย	เกาะหวาย	24
2	ท่าแดง	เกาะหวาย	33
3	ดงแขวน	เกาะหวาย	54
4	ปากพลี 1	ปากพลี	31
5	จิกสูง	ปากพลี	37
6	คลองคล้า	หนองแสง	18

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ที่	จำนวนกลุ่ม(กลุ่มที่)	ตำบล	จำนวนสมาชิก(คน)
7	หนองหัวลิง	หนองแสง	27
8	บุงเข้	หนองแสง	28
9	หนองสองห้อง	โคกกรวด	31
10	เนินสูง	นาหินลาด	36
11	สะแกชิง 1	เกาะโพธิ์	33
12	เกาะกา	ท่าเรือ	38
13	ลำบัวลอย 1	ท่าเรือ	35
14	มงคลนิมิต 1	ท่าเรือ	18
15	คลองตะเคียน	เกาะหวาย	20
16	ท่ามะปรางค์	นาหินลาด	35
17	มงคลนิมิต 2	ท่าเรือ	29
18	ปากพลี 2	ปากพลี	14
19	ท่าประดิษฐ์	ท่าเรือ	22
20	ดงข่า 1	เกาะโพธิ์	20
21	ปากพลี 3	ปากพลี	34
22	เนินหินแร่	หนองแสง	18
23	ท่ากระทุ่ม	ท่าเรือ	23
24	เบญจมาศ	ปากพลี	37
25	สะแกชิง 2	เกาะโพธิ์	21
26	ดงข่า 2	เกาะโพธิ์	36
27	โคกสว่าง	นาหินลาด	34
28	ลำบัวลอย 2	ท่าเรือ	25
รวม		7 ตำบล	811

ที่มา: รายงานกิจการประจำปี 2558 สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด (ปี 2558: 19-20)

ตารางที่ 2.2 เงินรับฝาก (สหกรณ์มีเงินรับฝากรวม 3 ประเภท) ดังนี้

ที่	ประเภทเงินฝาก	เงินฝาก(บาท)	จำนวน(ราย)	เฉลี่ยอัตราดอกเบี้ย
1	เงินฝากออมทรัพย์	4,564,048.31	237	1.50
2	เงินฝากสัจจะ	793,370.80	76	2.00
3	เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	22,274,133.26	150	2.00
		27,634,553.37	463	

ที่มา: รายงานกิจการประจำปี 2558 สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด (ปี 2558: 20)

ทุนเรือนหุ้น

เมื่อสิ้นปีทางบัญชีวันที่ 31 มีนาคม 2558 มีสมาชิกจำนวน 811 คน จำนวนหุ้นที่ชำระหุ้นเต็มมูลค่าแล้ว 26,312,250.00 บาท

ตารางที่ 2.3 ทุนสะสมอื่นๆ

ที่	ชื่อทุน	31 มี.ค. 56	31 มี.ค. 57	31 มี.ค. 58
1	ทุนสะสมเพื่อพัฒนากิจการสหกรณ์	683,269.35	723,284.35	723,284.35
2	ทุนสะสมเพื่อศึกษาอบรม	491,939.00	291,299.00	246,019.00
3	ทุนสาธารณประโยชน์	109,829.00	118,579.00	120,409.00
4	ทุนสะสมเพื่อเงินกองทุนสงเคราะห์พนักงาน	412,623.00	425,763.00	399,593.00
5	ทุนเพื่อบริการส่วนรวม	209,307.93	191,157.93	166,757.93
6	ทุนรักษาระดับเงินปันผล	821,000.00	519,116.32	559,116.32
7	ทุนสวัสดิการ	468,712.00	364,654.00	284,083.00
	รวม	3,196,680.28	2,633,853.60	2,499,262.60

ที่มา: รายงานกิจการประจำปี 2558 สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด (ปี 2557: 20, 2558: 21)

สหกรณ์จ่ายเงินกู้ให้สมาชิกผู้รวม 3 ประเภท ดังนี้

ตารางที่ 2.4 ผลการดำเนินงานในด้านธุรกิจสินเชื่อประจำปี 2558

ลำดับ ที่	ประเภทสินเชื่อ	อัตรา ดอกเบี้ย(%)	จำนวน งวด	จำนวน สัญญา	เงินให้กู้ (บาท)
1	เงินกู้ระยะสั้น	8	12	172	7,314,600.00
2	เงินกู้วัสดุอุปกรณ์การเกษตร	8	12	67	1,877,120.00
3	เงินกู้ระยะปานกลาง	8	96	104	13,252,000.00
รวม				298	22,443,720.00

ที่มา: รายงานกิจการประจำปี 2558 สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด (ปี 2558: 21-22)

แหล่งที่มาของเงินกู้สหกรณ์

สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด มีเงินทุนจากการระดมหุ้นของสมาชิกโดยส่วนใหญ่ การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ในปัจจุบัน ประกอบด้วยธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งสหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก เพื่อนำไปลงทุนในการประกอบอาชีพหรือค่าใช้จ่ายที่จำเป็นธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย เป็นการ จัดหาวัสดุการเกษตรและเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิกการรับเงินฝากออมทรัพย์จากสมาชิกและสหกรณ์อื่น

แนวทางการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์เกษตรปากพลี จำกัด

สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ดำเนินงานด้านสินเชื่อ โดยกำหนดระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ พ.ศ. 2539 เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้ และดอกเบี้ยเงินกู้ พ.ศ. 2539”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2539 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกระเบียบสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ พ.ศ. 2539 ซึ่งกำหนดไว้เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2532 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมทุกฉบับ

ข้อ 4. การให้เงินกู้ สหกรณ์ให้เงินกู้ได้เฉพาะแก่สมาชิกเท่านั้น

ข้อ 5. วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน สมาชิกอาจกู้เงินจากสหกรณ์ได้แต่โดยเฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

(1) เงินกู้ระยะสั้น ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินงานในการเกษตรตามแผนงานผลิตสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่งๆ เช่น

(ก) ค่าพันธุ์พืช ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืชและโรคพืช อาหารสัตว์ วัสดุการเกษตร
 อย่างอื่น ค่าเครื่องมือ ค่าซ่อมแซมค่าซื้อปศุสัตว์ หรือสัตว์ปีกหรือสัตว์น้ำเพื่อเลี้ยงขายและค่าจ้าง
 เกี่ยวกับการเกษตร

(ข) ค่าใช้จ่ายในการเตรียมเพื่อขายแปรรูปและขายผลิตผลการเกษตรซึ่งผู้
 ผลิตขึ้น

(ค) ค่าเช่าเกี่ยวกับการเกษตรเฉพาะที่ต้องชำระเงินสด

(ง) ค่าเช่าภาษีอากรเกี่ยวกับการเกษตร

(จ) ค่าบริการต่างๆ เกี่ยวกับการเกษตร

(ฉ) ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนตามที่จำเป็น

(ช) ซื้อสัตว์ใช้งานสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่งๆ ซึ่งสมาชิกผู้กู้ประสงค์จะขาย
 สัตว์นั้นส่งชำระหนี้ภายในระยะเวลาไม่เกิน ข้อ 7 วรรคแรก

(2) เงินกู้ระยะปานกลาง ได้แก่ เงินกู้เพื่อการลงทุนตามแผนการใช้เงินทุนใน
 สิ้นทรัพย์การเกษตร ซึ่งโดยปกติใช้ประโยชน์ได้เกินกว่าฤดูกาลผลิตหนึ่งๆ เช่น

(ก) บุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน หรือซื้อที่ดินการเกษตร

(ข) สร้างหรือปรับปรุงแหล่งน้ำคั่นคูน้ำประตูกั้นน้ำและงานปรับปรุงที่ดิน

อย่างอื่น

(ค) ทำสวน

(ง) วางรูปประกอบการเกษตรขึ้นใหม่เพื่อมีรายได้เพิ่มขึ้น

(ฉ) ซื้อสัตว์ใช้งาน ซื่อ หรือ สร้าง หรือปรับปรุงเครื่องมือขนาดใหญ่ เครื่อง
 สูบน้ำ เครื่องจักรกล อุปกรณ์การขนส่ง และอุปกรณ์อื่นๆ เกี่ยวกับการเกษตร

ซื่อ หรือ สร้าง หรือปรับปรุงบ้าน โรงเรือน และสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ เกี่ยวข้อง
 กับการเกษตรชำระหนี้เดิมเกี่ยวกับการเกษตร

สมาชิกผู้กู้ต้องใช้เงินกู้ให้ตรงวัตถุประสงค์ที่ได้สัญญาไว้

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการดำเนินการ ประธานกลุ่ม ผู้จัดการ และพนักงานของ
 สหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเงินกู้เป็นธุระกวดขันให้สมาชิกผู้กู้ส่งชำระหนี้รายปีต่อสหกรณ์ ให้ครบ
 จำนวนตามสัญญา

ข้อ 6. จำนวนขั้นสูงของเงินกู้ จำนวนเงินกู้ระยะสั้นแต่ละรายที่ให้แก่สมาชิกหนึ่งๆ นั้นสุดแต่คณะกรรมการดำเนินการกำหนดตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงความต้องการเงินกู้ตามแผนผลิตและการชำระหนี้เงินกู้อย่างก่อนๆ ของผู้กู้ แต่ต้องไม่เกินร้อยละหกสิบแห่งราคาประเมินของผลิตผลเฉพาะส่วนเพื่อขาย ซึ่งผลิตผลด้วยเงินกู้นั้น ในกรณีที่ผู้กู้เงินกู้ระยะสั้นรายก่อนค้างชำระอยู่โดยได้รับผ่อนเวลาชำระหนี้ จำนวนเงินกู้อย่างใหม่ เมื่อบวกด้วยส่วนที่ค้างชำระของเงินกู้อย่างก่อน ต้องไม่เกินอัตราร้อยละหกสิบดังกล่าว ในกรณีประสบภัยธรรมชาติหรือภัยพิบัติร้ายแรง ต้องไม่เกินอัตราร้อยละแปดสิบแห่งราคาประเมินของผลิตผลเฉพาะส่วนที่เพื่อขาย

การประเมินราคาผลิตผลดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ให้คำนวณตามที่คณะกรรมการดำเนินการได้คะแนนราคาต่อหน่วยไว้ล่วงหน้า

จำนวนเงินกู้ระยะปานกลางแต่ละรายที่ให้สมาชิกคนหนึ่งๆ นั้น สุดแต่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา กำหนดตามที่เห็นสมควร โดยคำนึงถึงความต้องการเงินกู้ตามแผนงานผลิต รายได้ ความสามารถชำระหนี้และการชำระหนี้เงินกู้อย่างก่อนๆ ของสมาชิกนั้น

อย่างไรก็ตาม จำนวนขั้นสูงของเงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะปานกลางรวมทุกรายการของสมาชิกคนหนึ่งๆ ในเวลาใดเวลาหนึ่ง จะเกิน 300,000.- บาท (สามแสนบาทถ้วน) ไม่ได้

ข้อ 7. ระยะเวลาแห่งเงินกู้ เงินกู้ระยะสั้นนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา กำหนดให้สมาชิกผู้กู้ชำระเงินต้นคืน และดอกเบี้ยให้เสร็จภายในเวลาที่ขายผลิตผลอันผลิตด้วยเงินกู้นั้น ได้จำนวนมาก โดยปกติต้องไม่เกินสิบสองเดือน เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลพิเศษให้กำหนดได้ไม่เกินสิบแปดเดือน ทั้งนี้ นับแต่วันทำหนังสือกู้หรือหลักฐานการกู้

เงินกู้ระยะปานกลางนั้น ให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา กำหนดให้สมาชิกผู้กู้ชำระคืน ต้นเงินและดอกเบี้ยเป็นงวดๆ โดยคำนึงถึง อายุการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ที่ใช้เงินกู้ จำนวนเงินกู้ รายได้และความสามารถชำระหนี้ของสมาชิกผู้กู้ โดยปกติให้ชำระหนี้คืนเสร็จภายในสามปี เว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุผลพิเศษอาจให้เวลาไม่เกินห้าปี ทั้งนี้ นับแต่วันทำหนังสือกู้หรือหลักฐานการกู้

อนึ่ง ภายใต้ระเบียบข้อ 14 การชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดนั้น ไม่ว่าจะชำระเต็มจำนวนหรือบางส่วนก็ตาม สมาชิกผู้กู้ย่อมกระทำได้เสมอ และสหกรณ์ย่อมไม่คิดดอกเบี้ยสำหรับจำนวนเงินต้นที่ได้รับคืนนั้นต่อไปอีก

ข้อ 8. หลักประกันเงินกู้ การกู้เงินตามระเบียบนี้ให้มีการประกันตามที่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา กำหนด แต่อย่างน้อยต้องมีหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้อื่นจำนองเป็นหลักประกันโดยคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเป็นที่น่าพอใจว่า อสังหาริมทรัพย์นั้นมีราคาตลาด

ตามที่สหกรณ์ประเมินไม่น้อยกว่าสองเท่าของจำนวนเงินกู้ส่วนที่ไม่มีหลักประกันตาม (2) หรือ (3) หรือ (4)

การจำนองนั้น ให้ระบุจำนวนเงินขั้นสูงเต็มราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์หรือในกรณีที่ราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์เกินหกแสนบาท จะระบุจำนวนเงินขั้นสูงไว้เพียงหกแสนก็ได้ การจำนองดังกล่าวใช้เป็นประกันการชำระหนี้สินทั้งหลายของสมาชิกซึ่งมีอยู่หรือจะมีในเวลาหนึ่งเวลาใดต่อสหกรณ์

เมื่อสมาชิกชำระหนี้สินทุกรายของตนต่อสหกรณ์แล้ว และไม่ประสงค์กู้เงินโดยจำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นประกันต่อไปอีก ผู้จำนองจะถอนจำนองในส่วนที่ประกันหนึ่งของสมาชิกนั้นได้ เมื่อคณะกรรมการดำเนินการ ได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าเป็นการถูกต้องตามเงื่อนไขดังกล่าว สหกรณ์จึงอนุญาตให้ถอนจำนองได้

ในการพิจารณาถอนจำนองตามความในวรรคสาม สหกรณ์จะต้องมีหนังสือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ทราบเพื่อเข้าร่วมประชุมด้วยทุกครั้ง

(2) สำหรับเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลผลิตหลัก ซึ่งจะทำให้สมาชิกผู้กู้แต่ละคนเป็นหนี้เงินกู้ เช่นนั้นต่อสหกรณ์โดยจำนวนต้นเงินไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด ซึ่งต้องไม่สูงกว่า 40,000.-บาท ถ้าสมาชิกผู้ขอกู้ไม่ประสงค์จะใช้หลักประกันตาม (1) หรือ (3) หรือ (4) ให้สมาชิกในกลุ่มเดียวกันทุกคน ซึ่งกู้เงินดังกล่าวในฤดูกาลการผลิตหนึ่งๆ ทำหนังสือรับรองต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ ผู้กู้พันตนร่วมกันว่าในเมื่อผู้กู้คนใดคนหนึ่งในบรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันนั้นไม่ชำระหนี้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลผลิตหลักประจำฤดูกาลผลิตนั้นให้เสร็จตามกำหนด บรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันมีความรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมเพื่อชำระหนี้ดังกล่าวต่อสหกรณ์จนเสร็จสิ้น สหกรณ์จะเรียกชำระหนี้จากผู้กู้คนใดในบรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันนั้นโดยสิ้นเชิง หรือบางส่วนตามแต่จะเลือกได้ บรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันยังคงผูกพันอยู่จนกว่าหนี้เงินกู้ดังกล่าวจะชำระเสร็จสิ้น

ในกรณีสมาชิกกู้เงินจากเงินทุนปกติของสหกรณ์ และจากกองทุนพิเศษส่งเสริมการเกษตรด้วย ให้ขยายจำกัดไม่สูงกว่า 40,000.-บาท ตามวรรคก่อนเป็น ไม่สูงกว่า 43,000.-บาท

(3) สำหรับการกู้เงินทุกประเภท ซึ่งทำให้ผู้กู้เป็นหนี้เงินกู้เช่นนั้นต่อสหกรณ์โดยจำนวนต้นเงินรวมทั้งสิ้นไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด ซึ่งต้องไม่สูงกว่า 40,000.-บาท ถ้าผู้กู้ไม่มีหลักประกันตาม (1) หรือ (2) หรือ (4) ผู้กู้ต้องจัดให้สมาชิกซึ่งคณะกรรมการดำเนินการ ได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควรแล้วเป็นผู้ค้ำประกันอย่างน้อยสองคน ในจำนวนผู้ค้ำประกันสำหรับเงินกู้แต่ละรายนั้น อย่างน้อยคนหนึ่งต้องมีอสังหาริมทรัพย์ตนเองตามสมควร

ในกรณีสมาชิกกู้เงินจากเงินทุนปกติของสหกรณ์ และจากกองทุนพิเศษส่งเสริมการเกษตรด้วย ให้ขยายจำกัดไม่สูงกว่า 40,000.-บาท ตามวรรคก่อนเป็นไม่สูงกว่า 43,000.-บาท

(4) ภายใต้ระเบียบข้อ 5 สำหรับเงินกู้ระยะสั้นเพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตตามชนิดของผลิตผล ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการกำหนดให้สหกรณ์รวบรวมจัดการขาย ซึ่งทำให้สมาชิกผู้กู้เป็นหนี้เงินกู้เพื่อการนั้นต่อสหกรณ์ โดยจำนวนต้นเงินต้องไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด และสมาชิกผู้กู้มีสัญญาส่งผลิตผลนั้นต่อสหกรณ์ ถ้าผู้กู้ไม่มีหลักประกันตาม (1) หรือ (2) หรือ (3) ผู้กู้ต้องจัดให้มีสมาชิกอย่างน้อยสองคน ซึ่งมีสัญญาส่งผลิตผลชนิดเดียวกันกับผู้กู้มูลค่ารวมกันอย่างน้อยต้องเท่ากับของผู้กู้ และคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควรแล้วเป็นผู้ค้ำประกัน

สมาชิกผู้ค้ำประกันต้องทำหนังสือค้ำประกันหรือหลักฐานการค้ำประกันให้ไว้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนด

สมาชิกคนหนึ่งจะเป็นผู้ค้ำประกันหนี้เงินกู้มากกว่าสองคนในเวลาเดียวกันไม่ได้ เมื่อผู้ค้ำประกันตายหรือลาออกจากสหกรณ์โดยเหตุอื่น หรือมีเหตุซึ่งคณะกรรมการดำเนินการไม่ไว้วางใจ คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจให้ผู้กู้จัดสมาชิกอื่นซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนพิจารณาเห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้ำประกันแทนคนเดิมให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด

การที่สมาชิกผู้ค้ำประกันออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใดๆ ไม่เป็นเหตุให้ผู้นั้นหลุดพ้นจากการค้ำประกันจนกว่าผู้กู้ได้จัดสมาชิกอื่นซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนพิจารณาเห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้ำประกันแทน

ข้อ 9. การควบคุมหลักประกัน

(1) ให้คณะกรรมการดำเนินการและตรวจสอบเพื่อเงินกู้ทุกรายมีหลักประกันตามที่ระเบียบกำหนดไว้ และเมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่อง ผู้กู้ต้องจัดการแก้ไขข้อบกพร่องไม่คืนดีภายในเวลาที่กำหนด

(2) สหกรณ์มีอำนาจเรียกให้สมาชิกผู้กู้มอบหนังสือสำคัญสำหรับที่ดิน หนังสือสำคัญสำหรับสัตว์พาหนะ และหนังสือสำคัญสำหรับทรัพย์สินอย่างอื่นบรรดามีไว้แก่สหกรณ์กว่าจะได้ชำระหนี้ทุกรายของตนเสร็จ

ข้อ 10. วิธีให้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก

(1) คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจกำหนดว่า การกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการงานเกษตรที่มีลักษณะการผลิตอย่างเดียวกันและโดยปกติเริ่มลงมือในเวลาเดียวกันหรือ

ใกล้เคียงกันสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่งในบรรดาสมาชิกและเกษตรกรทั่วไปเป็นเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก

(2) เมื่อใกล้จะถึงหรือในระหว่างฤดูกาลผลิต สมาชิกผู้ประสงค์ขอกู้เงินระยะสั้นเพื่อผลิตผลต่อเสนอแผนงานผลิตและคำขอกู้ตามแบบที่กำหนดไว้ถึงคณะกรรมการดำเนินการโดยผ่านประธานกลุ่มซึ่งตนสังกัด

(3) ให้ประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่มนัดเรียกประชุมกลุ่ม เพื่อพิจารณาแผนงานผลิตและคำขอกู้แต่ละราย และกำหนดวงเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลักของสมาชิกโดยในทางปฏิบัติต้องมอบให้ประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่ม หรือกรรมการดำเนินการหรือพนักงานสหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์หรือพนักงาน ช.ก.ส. สอบสวนข้อมูลและรายละเอียดตามแผนงานผลิตและคำขอกู้ ยังกู้ที่ประชุมกลุ่มหรือไร่นา หรือบ้านเรือนของสมาชิกผู้กู้ ทั้งนี้ให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดที่ถูกต้องเกี่ยวข้องกับประเภทผลิตผล เนื้อหาที่เพาะปลูกซึ่งจะใช้เงินกู้นั้น ผลที่ได้ต่อไปตามปกติ ผลทั้งหมดที่คาดว่าจะได้ ส่วนที่หักเป็นค่าเช่า ใช้ในครัวเรือน ทำพันธุ์ และใช้ในทางอื่นๆ ผลิตผลส่วนเพื่อขาย ราคาต่อหน่วยที่คาดว่าจะได้ และราคาประเมินของผลิตผลส่วนเพื่อขาย ผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ส่วนที่ส่งมอบต่อสหกรณ์เพื่อชำระหนี้เงินกู้ (รวมทั้ง ดอกเบี้ย)(ในกรณีที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจในการรวบรวมผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก) ตลอดจนสอบสวนจำนวนเงินทุนทั้งหมดที่ต้องการเพื่อนั้น ทั้งจำนวนเงินทุนของผู้กู้เองที่จะนำมาใช้ รายการที่ต้องการและกำหนดการจ่ายเงินกู้แก่ผู้ขอกู้ กำหนดชำระคืนเสร็จ และการชำระหนี้เงินกู้อย่างไรก่อนๆ ของผู้ขอกู้ ในกรณีผู้ขอกู้เลือกใช้การจ้างองอสังหาริมทรัพย์หรือการค้าประกันก็ให้สอบสวนรายละเอียดแห่งทรัพย์สินที่เสนอสอบสวนประกัน หรือสอบสวนฐานะทั่วไปของสมาชิกซึ่งเสนอเข้าค้าประกันด้วย และเมื่อที่ประชุมกลุ่มได้ตรวจสอบและรับรองรายการต่างๆ แล้ว จึงเสนอแนะวงเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลักของสมาชิกผู้ขอกู้แต่ละคนจากกลุ่มนั้นๆ ต่อคณะกรรมการดำเนินการ

(4) สมาชิกผู้ขอกู้ต้องทำหนังสือขอกู้ตามแบบที่กำหนดไว้เสนอต่อสหกรณ์พร้อมกับแผนงานผลิตและคำขอกู้ อนึ่ง สมาชิกผู้ขอกู้ทั้งหมดในแต่ละกลุ่มต้องทำหนังสือรับรองต่อสหกรณ์ตามความในข้อ 7 (2) เสนอไปพร้อมกันด้วย

(5) เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควร ก็จะอนุญาตให้สมาชิกผู้ขอกู้ถือให้หนังสือกู้ได้ โดยกำหนดวงเงินกู้และกำหนดชำระคืนเสร็จไว้ด้วย

(6) เมื่อคณะกรรมการดำเนินการอนุญาตให้ถือใช้ได้แล้วสมาชิกผู้กู้เบิกรับเงินกู้ได้ ทั้งนี้โดยสหกรณ์จะจ่ายเงินกู้แก่สมาชิกผู้กู้เป็นงวดๆ ตามจำนวนและในเวลาที่ต้องการใช้จ่ายดำเนินงานโดยรวมต้นทุนไม่เกินวงเงินที่คณะกรรมการกำหนดไว้ใน การเบิกรับเงินกู้ ผู้กู้ต้องทำ

หลักฐานการรับเงินกู้ให้ไว้ทุกครั้ง สหกรณ์ย่อมคิดดอกเบี้ยตามจำนวนต้นเงินที่เบิกรับไปจริงเท่านั้น

อนึ่ง หากวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินของสมาชิกเป็นไปเพื่อจัดซื้อวัสดุการเกษตร เครื่องอุปโภคบริโภค หรือสินค้าอย่างอื่นที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจอยู่ สมาชิกผู้กู้เงินจะได้รับเงินกู้จากสหกรณ์ในรูปของสินค้า เครื่องอุปโภคบริโภค หรือวัสดุการเกษตรนั้นๆ แทนการรับในรูปแบบเงินสด

ข้อ 11. วิธีให้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการอื่น และเงินกู้ระยะสั้นปานกลางสมาชิก

(1) ผู้ประสงค์ขอกู้เงินระยะสั้น เพื่อการอื่นนอกจากผลิตผลหลัก หรือระยะปานกลางต้องแจ้งความจำนงขอกู้ต่อสหกรณ์เพื่อลงบันทึกไว้ การขอกู้รายที่ปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ซึ่งสหกรณ์พึงพิจารณานั้น สหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการหรือพนักงานสหกรณ์ หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ หรือพนักงาน ช.ก.ส. เพื่อแนะนำสมาชิกทำแผนงานผลิตหรืองานใช้เงินทุนและคำขอกู้ตามแบบที่สหกรณ์กำหนดเองไว้ให้ถูกต้องตามสมควร และให้ผู้สอบสวนประกอบคำขอกู้ด้วย

การสอบสวนดังกล่าวรวมทั้งรายการต่างๆ ตามที่จำเป็น เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับแผนงานผลิตหรือความมุ่งหมายที่ต้องการเงินทุน จำนวนเงินทุนทั้งหมดที่ต้องการเพื่องานนั้น จำนวนเงินทุนของสมาชิกผู้ขอกู้เองที่นำมาใช้ รายการที่ต้องการเงินกู้และกำหนดจ่ายเงินกู้แก่ผู้ขอกู้ กำหนดชำระหนี้เงินกู้ และที่มาแห่งรายได้สำหรับชำระหนี้เงินกู้ รายละเอียดของทรัพย์สินที่จะใช้กู้ การชำระหนี้เงินกู้อย่างไรก่อนๆ ของผู้ขอกู้ ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ขอกู้ที่จะดำเนินงานตามที่เสนอในแผนงานผลิตหรือแผนการใช้เงินทุนและคำขอกู้และข้อความอื่นๆ เกี่ยวกับการประกอบอาชีพและฐานะทั่วไปของผู้ขอกู้ ตลอดจนฐานะทั่วไปของสมาชิกซึ่งเสนอเข้าค้ำประกัน หรือรายละเอียดแห่งทรัพย์สินที่เสนอเป็นประกัน สมาชิกผู้ขอกู้และผู้เสนอเข้าค้ำประกัน ตลอดจนผู้เสนอจำนองทรัพย์สินเป็นประกัน ต้องให้ข้อความจริงและร่วมมือ

(2) สมาชิกผู้ขอกู้ต้องทำหนังสือขอกู้ตามแบบที่กำหนดไว้เสนอต่อสหกรณ์พร้อมกับแผนงานผลิตหรือแผนการใช้เงินทุนและคำขอกู้ ถ้าการกู้เงินรายนั้นใช้การค้ำประกันตามข้อ 7(3) ก็ให้ผู้ค้ำประกันทำหนังสือค้ำประกันตามแบบที่สหกรณ์กำหนดไว้เสนอไปพร้อมกันด้วย

(3) ให้นำความในระเบียบ ข้อ 9(6) และข้อ 11 มาใช้บังคับในเรื่องเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการอื่น และเงินกู้ระยะปานกลางโดยอนุโลม

ข้อ 12. การตรวจสอบการใช้เงินกู้

(1) สหกรณ์อาจมอบประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่มหรือกรรมการดำเนินการหรือพนักงานสหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์หรือพนักงาน ช.ก.ส. ตรวจสอบการใช้เงินกู้

ของสมาชิก อนึ่ง กรรมการดำเนินการหรือพนักงานสหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์หรือพนักงาน ธ.ก.ส. โดยร่วมมือกับเจ้าหน้าที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะให้คำแนะนำแก่สมาชิกผู้กู้เพื่อใช้วิธีปฏิบัติทางเกษตรอันได้ผลดีขึ้น ทั้งนี้เป็นหน้าที่ของสมาชิกผู้กู้ต้องร่วมมือและปฏิบัติตาม

(2) ในกรณีที่ปรากฏว่าสมาชิกผู้กู้นำเงินกู้ที่เบิกไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ หรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อใช้วิธีปฏิบัติทางเกษตรกรรมอันได้ผลดีขึ้น หรือภาวะแห่งการผลิตใช้เงินกู้นั้น แสดงว่าจะได้ผลไม่ดีหรือมีเหตุผลอื่นๆ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเห็นว่าไม่สมควรให้เงินกู้เต็มวงเงินที่กำหนดไว้ คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจให้ลดหรือระงับการจ่ายเงินกู้งวดต่อไป สำหรับรายนั้นได้

ข้อ 13. ข้อผูกพันเกี่ยวกับการชำระหนี้ด้วยผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิกผู้กู้สหกรณ์ที่ดำเนินธุรกิจในการรวบรวมผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิกคณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณากำหนดให้สมาชิกผู้ชำระหนี้เงินกู้กับผลหรือผลิตภัณฑ์ของตนทางสหกรณ์นี้ตามข้อกำหนดในข้อ 13 ในปริมาณที่กู้กับเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ (รวมทั้งดอกเบี้ย) อันพึงชำระตามสัญญาไว้ โดยสหกรณ์คิดราคาผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิกเท่ากับราคาตลาดแห่งผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์นั้น ในเวลาและสถานที่ที่ส่งมอบให้แก่สหกรณ์ ทั้งนี้ เป็นหน้าที่ของสมาชิกผู้เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตาม

อนึ่ง เพื่อประโยชน์แก่การควบคุมเกี่ยวกับเงินกู้ กรรมการดำเนินการหรือพนักงานสหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์หรือพนักงาน ธ.ก.ส. มีสิทธิเข้าสำรวจผลิตผลของสมาชิกผู้กู้ในนาไร่ ในลาน ในที่เก็บหรือที่อื่นๆ ในเวลาอันสมควรได้เสมอ และสมาชิกผู้เกี่ยวข้องต้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

ข้อ 14. การชำระหนี้เงินกู้ เมื่อใกล้ถึงกำหนดการชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้สหกรณ์จะออกหนังสือเตือนสมาชิกผู้กู้ และสหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการหรือพนักงานสหกรณ์หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์เข้าร่วมประชุมกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อซักซ้อมสมาชิกผู้กู้เรื่องจำนวนเงินและกำหนดเวลาซึ่งสมาชิกนั้นๆ จะต้องชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้พร้อมทั้งดอกเบี้ยหรือจำนวนผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ส่วนที่สำหรับชำระหนี้เงินกู้พร้อมทั้งดอกเบี้ยในกรณีที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจในการรวบรวมผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ซึ่งจะต้องส่งชำระหนี้ต่อสหกรณ์ตามข้อ 12

ในกรณีจำเป็น สหกรณ์จะมอบให้กรรมการดำเนินการ หรือพนักงานสหกรณ์หรือประธานกลุ่ม หรือกลุ่มเลขานุการกลุ่ม หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ออกไปทวงถามสมาชิกผู้กู้รายคนเพื่อให้ชำระคืนเงินกู้หรือเงินงวดชำระหนี้ พร้อมทั้งดอกเบี้ยต่อสหกรณ์ หรือให้ส่งชำระหนี้

เงินกู้ด้วยผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ต่อสหกรณ์ (ในกรณีที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจในการรวบรวมผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของสมาชิก) เป็นหน้าที่สมาชิกผู้เกี่ยวข้องต้องอำนวยความสะดวกตามสมควรและปฏิบัติตาม

ในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ให้สมาชิกผู้กู้มีหน้าที่ต้องการชำระ ณ สำนักงานของสหกรณ์ หรือสถานที่ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเป็นคราวๆ

ข้อ 15. การจัดสรรจำนวนเงินของสมาชิกเพื่อชำระหนี้เงินกู้ ในกรณีที่สมาชิกมีหนี้เงินกู้หลายราย ให้จัดสรรจำนวนเงินที่สมาชิกผู้กู้ชำระหนี้ให้เป็นไปตามกำหนด ชำระหนี้เงินกู้ทุกรายของสมาชิกนั้น แต่ถ้าสมาชิกผู้กู้ไม่มีเงินเพียงพอที่จะชำระให้เป็นไปตามกำหนดได้ทุกราย หนี้เงินกู้รายใดถึงกำหนดชำระเสร็จก่อนก็ให้ชำระหนี้เงินกู้รายนั้นให้เป็นไปตามกำหนดก่อนที่จะชำระหนี้เงินกู้รายอื่น

ในการชำระหนี้เงินกู้แต่ละราย หลังจากจัดให้ค่าฤชาธรรมเนียมดอกเบี้ยก่อนแล้ว จึงจะชำระต้นเงิน

ข้อ 16. ดอกเบี้ยเงินกู้ให้สหกรณ์เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทในอัตราไม่เกินร้อยละ 12.5 ต่อปี โดยคำนวณตามต้นเงินคงเหลือเป็นรายวัน ตั้งแต่วันถัดจากวันรับเงินกู้จนถึงวันชำระคืนเงินกู้เสร็จสิ้น

คณะกรรมการดำเนินการ อาจเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ได้ โดยจะประกาศอัตราดอกเบี้ยให้ทราบเป็นคราวๆ ไป

ในบางกรณีที่สมาชิกผู้กู้ไม่ชำระคืนต้นเงินทั้งหมดหรือบางส่วนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือกู้เงินให้สหกรณ์เรียกค่าปรับสำหรับต้นเงินส่วนที่มีได้ชำระตามกำหนดนั้น ในอัตราร้อยละ 3 ต่อปี นอกเหนือจากอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ในวรรคแรก ทั้งนี้ โดยคำนวณเป็นรายวันนับตั้งแต่วันที่สมาชิกผู้กู้ผิดสัญญาเป็นต้นไป จนกว่าจะชำระคืนเงินกู้เสร็จสิ้น เว้นแต่สมาชิกผู้กู้ได้รับอนุญาตไม่ผ่อนเวลาได้ตามข้อ 17

การชำระดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ถึงกำหนดพร้อมชำระคืนเงินกู้หรืองวดชำระหนี้หนึ่งภายในสิ้นปีทางบัญชีสหกรณ์แต่ละปี ให้สมาชิกผู้กู้ชำระดอกเบี้ยเงินกู้ถึงสิ้นปีนั้นต่อสหกรณ์ด้วย

ข้อ 17. ในกรณีที่สหกรณ์ให้เงินกู้ระยะสั้นหรือระยะปานกลางแก่สมาชิกจากกองทุนพิเศษส่งเสริมการเกษตรให้เรียกดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราร้อยละเท่าต่อปี โดยจะต้องติดต่อกับคำนวณตามต้นเงินคงเหลือเป็นรายวันตั้งแต่วันถัดจากวันรับเงินกู้จนถึงวันชำระคืนเงินกู้เสร็จสิ้น การชำระดอกเบี้ยให้เป็นไปตามข้อ 15 วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่

ข้อ 18. การผ่อนเวลา เมื่อสมาชิกผู้กู้รายใดมีหนี้เงินกู้ใกล้จะครบกำหนดชำระตามสัญญา แต่มีเหตุจำเป็นตามวรรคสองที่ไม่อาจจะชำระคืนเงินกู้ได้ตามสัญญา สมาชิกผู้กู้ได้ตาม

สัญญา สมาชิกผู้กู้จะต้องติดต่อกับสหกรณ์เพื่อขอทำหนังสือสัญญาผ่อนเวลาต่อสหกรณ์ (ให้ใช้กรณีที่ไม่สามารถชำระเงินงวดชำระหนี้ด้วย) หากไม่ปฏิบัติ สมาชิกอาจจะหมดสิทธิที่จะขอผ่อนเวลา

ในกรณีที่คณะกรรมการดำเนินการ ได้สอบสวนพิจารณาเป็นที่พอใจว่า สมาชิกผู้กู้ไม่สามารถจะชำระคืนเงินกู้ไม่ว่าประเภทใด ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดไว้เพราะมีเหตุจำเป็นเนื่องจากประสบภัยธรรมชาติหรือภัยพิบัติร้ายแรงจนเป็นเหตุให้สมาชิกผู้กู้ไม่สามารถชำระคืนต้นเงินได้ ก็อาจผ่อนเวลาให้ได้ตามที่เห็นสมควรคราวละไม่เกินสองเดือน แต่จะผ่อนเวลาเกินกว่าสามคราวไม่ได้ (ให้ใช้ในกรณีที่ไม่สามารถชำระเงินงวดชำระหนี้ด้วย)

ข้อ 19. การเรียกคืนเงินกู้ในกรณีใดๆ ดังต่อไปนี้ให้ถือว่าเป็นอันถึงกำหนดชำระคืนโดยสิ้นเชิงพร้อมทั้งดอกเบี้ยทันที โดยมีพักค้ำเงินถึงระยะเวลาที่ให้ไว้สำหรับเงินกู้นั้นๆ ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการดำเนินการหรือผู้จัดการเรียกคืนโดยมิชักช้า

- (1) เพื่อสมาชิกผู้กู้ออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด
- (2) เมื่อปรากฏต่อคณะกรรมการดำเนินการว่าสมาชิกผู้กู้ นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้เงินหรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อใช้วิธีปฏิบัติทางเกษตรกรรมอันได้ผลดีขึ้น ทั้งนี้ โดยไม่มีเหตุผลซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร
- (3) เมื่อสมาชิกผู้กู้มิได้จัดการแก้ไข หรือเพิ่มเติมหลักประกันตามคำสั่งของคณะกรรมการดำเนินการ
- (4) เมื่อสมาชิกผู้กู้ไม่ปฏิบัติตามข้อผูกพัน ในข้อ 12 โดยไม่มีเหตุผลซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร
- (5) เมื่อสมาชิกผู้กู้ไม่ชำระคืนเงินกู้และดอกเบี้ยให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับเงินกู้นั้นๆ โดยไม่ได้ผ่อนเวลาหรือไม่ชำระคืนให้เสร็จภายในระยะเวลาที่แน่นอนให้ หรือเมื่อสมาชิกผู้กู้ชำระเงินงวดชำระหนี้ตามกำหนดสำหรับงวดนั้นๆ โดยไม่มีเหตุผลซึ่งคณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ข้อ 20. สหกรณ์จะออกสมุดบัญชีเงินกู้ให้แก่สมาชิกทุกคน โดยให้ผู้จัดการหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการ ส่งรายงานการเบิกเงินกู้ การชำระคืนต้นเงิน ดอกเบี้ยและค่าปรับ และการถือหุ้นของสมาชิกให้เป็นปัจจุบัน

ห้ามมิให้สมาชิกลงหรือแก้ไขรายการใดๆ ในสมุดบัญชีเงินกู้ไม่ว่าโดยตนเองหรือบุคคลใดที่ไม่มีหน้าที่

ข้อ 21. ให้ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการเป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับรายการในสมุดบัญชีเงินกู้ให้แก่สมาชิกทุกครั้งที่มีรายการเงินกู้เกิดขึ้น

ข้อ 22. สมาชิกต้องเก็บรักษาสมุดบัญชีไว้ให้ปลอดภัย ไม่พึงให้ผู้อื่นใช้สมุดบัญชีผู้แทนเป็นอันขาด และทุกคราวที่ต้องติดต่อกับสหกรณ์หรือเกี่ยวข้องกับสหกรณ์หรือในการประชุม สมาชิกต้องนำสมุดบัญชีเงินกู้ไปแสดงด้วยทุกครั้ง โดยเฉพาะเมื่อสมาชิกต้องการขอกู้เงิน เบิกรับเงินกู้ ชำระหนี้เงินกู้หรือชำระหนี้อื่นๆ สมาชิกจะต้องนำสมุดบัญชีเงินกู้ไปยื่นต่อสหกรณ์ด้วยตนเองหากสมาชิกผู้ใดมิได้นำสมุดบัญชีเงินกู้ไปด้วย สหกรณ์จะไม่รับดำเนินการให้

ข้อ 23. เมื่อสมาชิกเบิกรับเงินกู้หรือส่งชำระหนี้ ให้พนักงานของสหกรณ์ลงรายการต่างๆ ในสมุดบัญชีเงินกู้ให้ถูกต้องตรงกับหลักฐานของสหกรณ์ทุกครั้ง แล้วให้ผู้จัดการหรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้จัดการเท่านั้นเป็นผู้ลงลายมือชื่อในช่อง “ลายมือชื่อพนักงานสหกรณ์” กำกับทุกช่องและสหกรณ์จะใช้เป็นหลักฐานว่า ผู้ที่ลงชื่อดังกล่าวเป็นผู้รับรองและรับผิดชอบในการเบิกหรือชำระหนี้ของสมาชิกผู้นั้น

ข้อ 24. ถ้าสมุดบัญชีเงินกู้ของสมาชิกหายหรือชำรุดเสียหายจนใช้การมาได้ให้สมาชิกผู้นั้นรีบแจ้งต่อสหกรณ์โดยเร็ว เพื่อสหกรณ์ยกเลิกเล่มที่หายหรือชำรุดนั้นและออกเล่มใหม่ให้แก่สมาชิก โดยสมาชิกจะต้องเสียค่าธรรมเนียมเล่มละ 50 บาท

ข้อ 25. เมื่อสมุดบัญชีของสมาชิกลงรายการเต็มแล้ว ให้สมาชิกส่งคืนสหกรณ์เพื่อสหกรณ์จะออกเล่มใหม่ให้แก่สมาชิกโดยไม่คิดมูลค่า(ที่มา: ระเบียบสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด (ปี 2539: 1-11))

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรวดี อภิวงศ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของเกษตรกรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษาและรายได้ของครอบครัวต่อปีมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อซื้อปัจจัยการผลิต ได้แก่ ปุ๋ย เคมีภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ค่าแรงงาน ค่าซ่อมแซม เครื่องมือ และการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักรกลการเกษตร เหมือนกันยกเว้นการจ่ายค่าซ่อมแซมเครื่องมือ และปัจจัยทางด้านการตลาดมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านราคา โดยมีข้อเสนอแนะว่าควร มีนโยบายด้านสินเชื่อใหม่เพื่อสร้างความแตกต่าง โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าตามกลุ่มอาชีพ ตามวัตถุประสงค์ของการใช้เงิน ประเภทเงินกู้ ตามระยะเวลาการให้กู้ และควรนำดัชนีฤดูกาล ตลอดจนวงจรรอบการผลิตของผลิตผลทางการเกษตรมาประกอบการอนุมัติสินเชื่อให้ลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพพร้อมกับกำหนด

อัตราดอกเบี้ย และจำนวนงวดที่ชำระที่เอื้อประโยชน์ ให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ควรลดระยะเวลา และขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อให้สั้นลง

ปรเมศวร์ ชูชาติ (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36–45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ สถานภาพ โสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท 2) การใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกู้สามัญ วงเงิน 10,000 ถึง 1,000,000 บาท ได้รับอนุมัติตามวงเงินที่ขอกู้เพื่อใช้จ่ายอื่นๆ มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 เดือน/ครั้ง 3) ระดับความสำเร็จของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายปัจจัยที่สมาชิกให้ความสำคัญ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ 4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกใช้บริการ พบว่า เพศ และ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ อาชีพ รายได้และรายจ่ายรวมเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อสามัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และรายจ่ายรวมเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อพิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการเลือกใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉิน สินเชื่อสามัญ และสินเชื่อพิเศษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านรายได้รวมเฉลี่ยและรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน โดยสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดต่างกัน 6) ข้อเสนอแนะของสมาชิกที่สำคัญ คือ สหกรณ์ควรคำนึงถึงความสามารถการชำระหนี้วิเคราะห์การให้สินเชื่ออย่างรัดกุม ติดตามการใช้เงินกู้ของสมาชิกให้ตรงตามวัตถุประสงค์

พอดิคำยใส (2548:ก-ข)การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ :กรณีศึกษาเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภูกระดึงวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภูกระดึงกลุ่มตัวอย่างคือเกษตรกรลูกค้าธ.ก.ส. ที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้จำนวน 337 ราย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่พักชำระหนี้จำนวน 142 รายและกลุ่มที่ลดภาระหนี้จำนวน 195 รายการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามใช้สถิติค่าความถี่ค่าร้อยละวิเคราะห์สภาพทั่วไปของปัจจัยด้านต่างๆใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-square) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆตลอดจน

วิเคราะห์จำแนกกลุ่มโดยใช้สถิติ Discriminant Analysis ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล ได้แก่อายุระดับการศึกษาสถานภาพสมรสความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ความคาดหวังที่จะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่จำนวนสมาชิกในครัวเรือนจำนวนที่ดินทำกินทั้งหมดในครัวเรือนรายได้ทั้งหมดในครัวเรือนหนี้สินทั้งหมดในครัวเรือนแหล่งที่มาของรายได้หลักที่นำมาชำระหนี้ปัจจัยทางด้านการเมือง ได้แก่การมีส่วนร่วมทางการเมืองมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจพักชำระหนี้และลดภาระหนี้้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยทางด้านส่วนบุคคล ได้แก่เพศปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่อิทธิพลของบุคคลอื่นที่มีต่อการตัดสินใจและปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในครัวเรือนไม่มีความสัมพันธ์กับการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้และเมื่อนำตัวแปรทุกตัวที่กำหนดขึ้นมาสร้างสมการเพื่อทดสอบอำนาจจำแนกกลุ่มโดยใช้สถิติ Discriminant Analysis พบว่าสมการที่สร้างขึ้นสามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างกลุ่มได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสามารถจำแนกความเป็นสมาชิกกลุ่มได้ถูกต้องร้อยละ 87.5 ตัวแปรต้นที่ให้ความสัมพันธ์กับการจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่พักชำระหนี้และลดภาระหนี้มากที่สุดคือสถานภาพการสมรสที่สมรสแล้วและอยู่ด้วยกันรองลงมาคือจำนวนหนี้สินทั้งหมดในครัวเรือน

วิรุทธ พันธุ์สวัสดิ์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) สาขาวังน้อย พบว่า ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) สาขาวังน้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านชื่อเสียงและความมั่นคง ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ย) และด้านประชาสัมพันธ์/การส่งเสริมการขาย 2) ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) สาขาวังน้อย ที่มีอายุและประสบการณ์การให้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน

อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญกับปัจจัยวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าเป็นลำดับแรก ปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด โดยเฉพาะอัตรา MLR (Minimum Loan Rate) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการให้ความสำคัญเรื่อง ธนาคารมีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับเรื่องข้อมูลข่าวสารสนเทศครบถ้วนเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านบุคลากรให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอ และ

ถูกต้องของพนักงานฝ่ายสัมพันธ์กับลูกค้าบริษัท กับปัจจัยด้านการตอบสนองแก้ไขปัญหที่รวดเร็ว ตามที่ความต้องการของพนักงานสาขาเป็นอันดับแรกเท่านั้น ปัจจัยด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน ความมั่นคงของธนาคารเป็นอันดับแรก ปัญหาที่พบในการเลือกใช้สินเชื่อบริการพบว่า ให้ความสำคัญปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น ๆ เป็นอันดับแรก

อภิญา ภัทรพรพิสิฐ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าปัจจัยด้าน ทัศนคติของลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้และ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการของสหกรณ์ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในบริการของสหกรณ์ และด้าน การใช้บริการสหกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ รวมทั้งสิ้น 811 ราย (สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด, 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ รวมทั้งสิ้น 268 ราย โดยได้มาจากวิธีการหาขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามาเน (Yamane Taro, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นได้ร้อยละ 95 ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยสามารถคำนวณหาได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน ในที่นี้ใช้ 0.05

แทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{811}{1 + 811(0.05)^2}$$
$$n = 268$$

ดังนั้น ได้จำนวนตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ปีบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม 2558 จำนวนทั้งสิ้น 268 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัดที่มีความต้องการสินเชื่อ ปีบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม 2558 เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยถามสมาชิกทั้งหมด 268 คนใช้วิธีกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย(Simple Random Sampling : SRS)และแบบสัมภาษณ์โดยถามคณะกรรมการ จำนวน 13 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสำรวจกลุ่มประชากรที่ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questions) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด และแบบสัมภาษณ์สำหรับคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

2.1.1 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับสมาชิกโดยมีเนื้อหา ดังนี้

1) เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของสมาชิกสหกรณ์ ประกอบด้วยอายุ เพศ, สถานภาพ, อายุ, ระดับการศึกษา

2) เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจประกอบด้วยรายได้สุทธิต่อเดือน, แหล่งที่มาของรายได้, รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน, รายจ่ายของส่วนใหญ่, อาชีพของสมาชิกและอาชีพคู่สมรส

3) เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ประกอบด้วยจำนวนเงินกู้ยืม ระยะเวลาที่ให้กู้ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระอัตราดอกเบี้ยระยะเวลาการเป็นสมาชิกระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความจริง

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

4) เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความจริง

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

2.1.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อและกรรมการเงินกู้ของสหกรณ์
ประกอบด้วยเนื้อหาการใช้แบบสอบถามคณะกรรมการจำนวน 13 คนและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำนวน 2 คน สัมภาษณ์แบบข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง

2.2 สำหรับการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1 นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้คำแนะนำและหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องชัดเจนของภาษา (Wording) และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้มีความเหมาะสม

2.2.2 นำแบบสอบถามไปทดลองก่อนใช้จริง (Pretest) โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบหาความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8134

2.3.3 นำแบบสอบถามออกไปใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิได้จากการตอบแบบทดสอบและแบบสอบถามของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และอ้างอิงในการเขียนรายงานครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ ที่ได้ส่งให้สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 268 คน จำนวน

30 วันทำการ จึงติดตามขอรับแบบสอบถามสัมภาษณ์กลับคืน รวมทั้งผู้ศึกษาไปทำการสัมภาษณ์ ข้อมูลเชิงลึกด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ประกอบด้วยเพศ, สถานภาพ, อายุ, ระดับการศึกษานำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

4.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจประกอบด้วยรายได้สุทธิต่อเดือน, แหล่งที่มาของรายได้, รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน, รายจ่ายของส่วนใหญ่, อาชีพของสมาชิกและอาชีพคู่สมรสนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

4.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก และความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ประกอบด้วยจำนวนเงินกู้ยืมระยะเวลาที่ให้กู้ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระอัตราดอกเบี้ยระยะเวลาการเป็นสมาชิกและข้อมูลด้านจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของสมาชิก

วิธีการแปลผลแบบทดสอบส่วนนี้ได้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เป็นดัชนีในการแบ่งระดับการประเมินซึ่งกำหนดเป็น 5 ระดับ และในแต่ละระดับมีค่าพิสัยที่ได้จากการคำนวณจากสูตร คือ $(5-1) / 5 = 0.8$ ทุกอันตรภาคชั้นมีความเท่าเทียมกัน คือ ชั้นละ 0.8 ดังนี้

ได้คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	ระดับความต้องการน้อยที่สุด
ได้คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	ระดับความต้องการน้อย
ได้คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ระดับความต้องการปานกลาง
ได้คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	ระดับความต้องการมาก

ได้คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ระดับความต้องการมากที่สุด

4.14 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมพัทธ์สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อและกรรมการเงินกู้ของสหกรณ์ นำไปสัมพัทธ์สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อและกรรมการเงินกู้ของสหกรณ์ ตามประเด็นที่ค้นพบโดยการวิเคราะห์เนื้อหา นำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนก จากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ในแต่ละประเด็นนำเสนอเป็นคำบรรยายแบบความเรียง

4.2 สถิติเชิงอนุมาน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์และทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปลูกพืช จำกัด จังหวัดนครนายก และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์กับความต้องการของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปลูกพืช จำกัด จังหวัดนครนายก ใช้สถิติ Chi-Square (χ^2)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแสดงผล แบ่งออกเป็น 7 หัวข้อ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
3. วิเคราะห์ระดับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
4. วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความคาดหวังในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
7. ผลการสัมภาษณ์ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากร
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
χ^2	แทน	สถิติทดสอบไคสแควร์ Chi-Square (χ^2)
f	แทน	ความถี่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทั่วไปที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 - 4.13

ตารางที่ 4.1 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามเพศ

n = 268

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	117	43.66
หญิง	151	56.34
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 56.34 เพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 43.66

ตารางที่ 4.2 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

n = 268

สถานภาพครอบครัว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	74	27.60
สมรส	106	39.60
หย่าร้าง	88	32.80
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คน มีสถานภาพทางครอบครัวสมรสมากที่สุด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 หย่าร้าง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 โสด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามอายุ

n = 268

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 – 40 ปี	68	25.37
41 – 50 ปี	71	26.49
51 – 60 ปี	77	28.73
61 ปีขึ้นไป	52	19.40
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คน มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 อายุ 20-40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 25.37 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 268

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	108	40.30
ระดับมัธยมศึกษา	82	30.60
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	78	29.10
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คน มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามอาชีพ

n = 268

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การประกอบอาชีพการเกษตร	193	72.01
รับจ้างทั่วไป	42	15.67
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	12.31
อื่นๆ โปรรณะ	0	0
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 72.01 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย รายได้สุทธิต่อเดือน รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน ของสมาชิก รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิก อาชีพของสมาชิก อาชีพของคู่สมรสสมาชิก ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน

n = 268

รายได้ในครัวเรือนต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	100	37.31
10,001 – 20,000 บาท	80	29.85
20,001 - 30,000 บาท	77	28.73
30,001 บาทขึ้นไป	11	4.10
รวม	268	100.00

หมายเหตุ: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คน มีรายได้ในครัวเรือนต่อเดือนตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 รายได้ในครัวเรือนต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 รายได้ในครัวเรือนต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 รายได้ในครัวเรือนต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิก

n = 268

รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
3,000 -10,000 บาท	100	37.31
10,001-20,000 บาท	80	29.85
20,001 -30,000 บาท	77	28.73
30,001 บาทขึ้นไป	11	4.10
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คน มีรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน 3,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 รองลงมา รายจ่ายของครอบครัว 10,001-20,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 รายจ่าย 20,001 -30,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 และรายจ่าย 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิก

n = 268

รายจ่ายส่วนใหญ่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช้จ่ายในครัวเรือน	51	19.03
ใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ	118	44.03
ทุนการศึกษาบุตร	78	29.10
อื่นๆ	21	7.84
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คน มีรายจ่ายส่วนใหญ่ใช้จ่ายในครัวเรือน เพื่อใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ มากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 44.03 รองลงมา ใช้จ่ายในทุนการศึกษาบุตร จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 ใช้จ่ายในครัวเรือน จำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 19.03 และใช้จ่ายอื่นๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามอาชีพของสมาชิก

n = 268

อาชีพของสมาชิก	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทำนาปี	92	34.33
ทำนาปรัง	85	31.72
ทำไร่	80	29.85
อาชีพรับจ้างทั่วไป	9	3.36
อื่นๆ	2	0.75
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คนจำแนกตามอาชีพของสมาชิก อาชีพทำนาปี มากที่สุด จำนวน 92คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 รองลงมา ทำนาปรัง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.72 อาชีพทำไร่ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 และ อาชีพอื่นๆจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

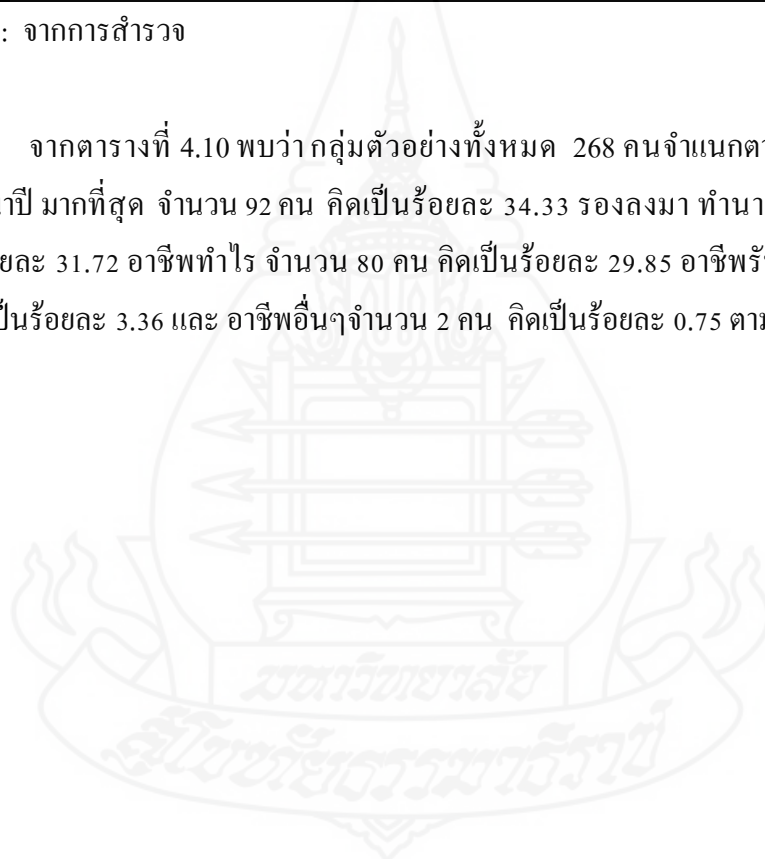
ตารางที่ 4.10 สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จำแนกตามอาชีพของกลุ่มสมรส

n = 268

อาชีพของสมาชิก	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทำนาปี	92	34.33
ทำนาปรัง	85	31.72
ทำไร่	80	29.85
อาชีพรับจ้างทั่วไป	9	3.36
อื่นๆ	2	0.75
รวม	268	100.00

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 268 คนจำแนกตามอาชีพของกลุ่มสมรส อาชีพทำนาปี มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 รองลงมา ทำนาปรัง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.72 อาชีพทำไร่ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 และ อาชีพอื่นๆจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ



3. วิเคราะห์ระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

วิเคราะห์ระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

n = 268

ความต้องการในการใช้ บริการสินเชื่อ	ร้อยละของระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	แปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สหกรณ์กำหนดวงเงิน กู้ยืมเหมาะสม	69 (25.7)	144 (53.7)	55 (20.5)			4.05	0.68	มาก
2. สหกรณ์กำหนด ระยะเวลาที่ให้กู้ เหมาะสม	11 (4.1)	137 (51.1)	120 (44.8)			3.59	0.57	มาก
3. สหกรณ์กำหนดจำนวน เงินที่ผ่อนชำระ เหมาะสม	11 (4.10)	130 (48.5)	127 (47.4)			3.57	0.57	มาก
4. สหกรณ์กำหนดอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	15 (5.6)	132 (49.30)	121 (45.1)			3.60	0.59	มาก
5. สหกรณ์กำหนดอัตรา ค่าปรับผิดนัดชำระ เหมาะสม	24 (9.0)	137 (51.1)	107 (39.9)			3.69	0.63	มาก
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ ตามเงื่อนไขของ สหกรณ์ที่กำหนดไว้	69 (25.7)	145 (54.1)	54 (20.1)			4.06	0.68	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

n = 268

ความต้องการในการใช้ บริการสินเชื่อ	ร้อยละของระดับความต้องการ					\bar{X}	S.D.	แปลค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตาม ระเบียบข้อบังคับของ สหกรณ์	56 (20.9)	108 (40.3)	104 (38.8)			3.82	0.75	มาก
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่น กู้เงินของสมาชิก สหกรณ์ตามลำดับคิวที่ ยื่นกู้	30 (11.2)	78 (29.1)	143 (53.4)	12 (4.5)	5 (1.9)	3.43	0.82	ปานกลาง
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรง ตามเวลาที่กำหนด	46 (17.2)	103 (38.4)	119 (44.4)			3.73	0.74	มาก
รวม	39 (14.6)	176 (65.7)	53 (19.8)			3.73	0.38	มาก

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 8 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$) สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.82$) สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.73$) สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม ($\bar{X} = 3.69$) สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม ($\bar{X} = 3.60$) สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$) สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม ($\bar{X} = 3.57$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้ การเก็บรักษาลูกค้ำ ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

4. วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ การเกษตรปากพลี จำกัด

วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิก ในการให้บริการสินเชื่อ	ร้อยละของระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	แปล ค่า
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบาย เหมาะสมกับการติดต่อ	35 (12.7)	95 (35.4)	122 (45.5)	14 (5.2)	3 (1.1)	3.53	0.82	มาก
2. มีการพัฒนาด้าน เทคโนโลยีในการ ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศ ทันสมัยอยู่เสมอ	39 (14.6)	103 (38.4)	125 (46.6)		1 (0.4)	3.67	0.73	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน มีความ เหมาะสมและสะดวกต่อ การใช้บริการ	36 (13.4)	88 (32.8)	141 (52.6)	2 (0.7)	1 (0.4)	3.58	0.74	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกใน การให้บริการสินเชื่อ	ร้อยละของระดับความคาดหวัง					\bar{X}	S.D.	แปล ค่า
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ให้บริการมีกิริยา มารยาท สุภาพ เรียบร้อย พุดจา ไพเราะเหมาะสมกับงาน บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	42 (15.7)	66 (24.6)	144 (53.7)	7 (2.6)	9 (3.4)	3.47	0.91	ปาน กลาง
5. จำนวนบุคลากรที่ ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	58 (21.6)	112 (41.8)	98 (36.6)			3.85	0.75	มาก
	49 (18.3)	88 (32.8)	127 (47.4)	4 (1.5)		3.62	0.61	มาก

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อพบว่าโดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการไว้ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.67$) ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ ($\bar{X} = 3.53$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

การศึกษาลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ใช้วิธีการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ Chi-Square (χ^2) ซึ่งลักษณะพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสภาพทางด้านเศรษฐกิจประกอบด้วย รายจ่ายของครอบครัว ต่อเดือนของสมาชิก รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิก อาชีพของสมาชิก อาชีพของกลุ่มสมรสสมาชิก ปรากฏผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.13 ถึง ตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268			
ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	4.085	2	0.130
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม	3.718	2	0.156
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	1.259	2	0.533
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	0.427	2	0.808
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	1.209	2	0.546
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	4.629	2	0.099
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	0.287	2	0.866
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	3.040	4	0.551
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	0.247	2	0.884
โดยรวม	0.757	2	0.685

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของสมาชิกกับความ ต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.685 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่า sig มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความ ต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พลี จำกัด	ปาก	χ^2	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม		6.229	4 0.183
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม		3.057	4 0.548
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม		3.704	4 0.448
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม		5.951	4 0.203
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับคิณฑ์ชำระเหมาะสม		0.414	4 0.981
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้		5.712	4 0.222
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์		2.039	4 0.728
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้		5.183	8 0.783
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด		6.517	4 0.164
โดยรวม		5.517	4 0.238

หมายเหตุ : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสของสมาชิกกับ ความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.238 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อ มีค่า sig มากกว่า 0.05 แสดงว่า สถานภาพสมรสของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการของสมาชิกในการ บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก
สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268			
ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ปากพลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	11.102	6	0.085
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม	1.471	6	0.961
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	5.237	6	0.514
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	5.762	6	0.450
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	2.597	6	0.857
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	10.596	6	0.102
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	13.585	6	0.035*
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	14.656	12	0.261
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	7.180	6	0.304
โดยรวม	6.034	6	0.419

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวมค่า sig = 0.419 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 7 มีค่า sig = 0.035 ซึ่งมีค่า sig < 0.05 แสดงว่า อายุของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ในเรื่อง สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	6.795	4	0.147
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้ที่เหมาะสม	8.839	4	0.065
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	1.807	4	0.771
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสม	1.818	4	0.769
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	3.727	4	0.444
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	7.381	4	0.117
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	7.380	4	0.117
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	7.264	8	0.508
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	7.145	4	0.128
โดยรวม	13.016	4	0.011*

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่าโดยรวม ค่า sig = 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่า sig มากกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	9.700	6	0.138
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม	1.673	6	0.947
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	4.815	6	0.568
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	8.728	6	0.189
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	6.459	6	0.374
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	8.808	6	0.185
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	8.677	6	0.193
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	16.297	12	0.178
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	16.850	6	0.010*
โดยรวม	15.003	6	0.020*

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่าโดยรวม ค่า sig = 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 9 มีค่า sig = 0.010 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ในเรื่องที่สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างด้านเศรษฐกิจแหล่งที่มาของรายได้กับความต้องการในการใช้
บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ปากพลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	0.796	4	0.939
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม	1.643	4	0.801
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	2.425	4	0.658
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	4.515	4	0.341
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	6.761	4	0.149
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	0.898	4	0.925
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	3.966	4	0.411
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	7.381	8	0.496
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	5.000	4	0.287
โดยรวม	9.107	4	0.058

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านเศรษฐกิจแหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกกับปัจจัยความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.058 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่า sig > 0.05 แสดงว่า แหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนกับความต้องการในการใช้
บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ปากพลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	9.700	6	0.138
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม	1.673	6	0.947
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	4.815	6	0.568
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	8.728	6	0.189
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	6.459	6	0.374
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	8.808	6	0.185
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	8.677	6	0.193
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	16.297	12	0.178
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	16.850	6	0.010*
โดยรวม	15.003	6	0.020*

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 9 มีค่า sig = 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ในเรื่องที่สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการ
สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปาก พลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	12.017	6	0.062
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม	10.341	6	0.111
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	12.787	6	0.047*
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	9.150	6	0.165
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	7.194	6	0.303
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	13.667	6	0.034
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	3.726	6	0.714
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	8.096	12	0.778
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.746	6	0.711
โดยรวม	14.333	6	0.026*

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกกับปัจจัยความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 3 มีค่า sig = 0.047 มีค่า sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ในเรื่องสหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	4.424	8	0.817
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม	7.941	8	0.439
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	7.021	8	0.534
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	6.530	8	0.588
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	7.316	8	0.503
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	5.179	8	0.738
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	9.607	8	0.294
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	20.421	16	0.202
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	9.323	8	0.316
โดยรวม	9.578	8	0.296

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวมค่า sig = 0.296 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่า sig > 0.05 แสดงว่า อาชีพของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการ
สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

n = 268

ความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปาก พลี จำกัด	χ^2	df	Sig.
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม	5.463	8	0.707
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้เหมาะสม	7.822	8	0.451
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม	7.133	8	0.522
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม	6.483	8	0.593
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม	7.346	8	0.500
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้	4.880	8	0.770
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	10.081	8	0.259
8. สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้	20.760	16	0.188
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด	9.370	8	0.312
โดยรวม	9.165	8	0.329

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มสมาชิกกับความ
ต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า
โดยรวม ค่า sig = 0.329 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดง
ว่า อาชีพของกลุ่มสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการ
สินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

การศึกษาข้อมูลทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ใช้วิธีการทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ Chi-Square (χ^2) ซึ่งลักษณะพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และสภาพทางด้านเศรษฐกิจประกอบด้วย รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิก รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิก อาชีพของสมาชิก อาชีพของกลุ่มสมรสสมาชิก ปรากฏผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.23 ถึง ตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

	n = 268		
ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	3.269	4	0.514
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	1.406	3	0.704
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการให้บริการ	4.757	4	0.313
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.085	4	0.544
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	2.197	2	0.333
โดยรวม	1.200	3	0.753

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวมมี

ค่า sig = 0.753 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า เพศของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268			
ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	4.174	8	0.841
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	7.781	6	0.255
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	6.100	8	0.636
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.963	8	0.762
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	5.919	4	0.205
โดยรวม	2.528	6	0.865

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.865 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า สถานภาพสมรสของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1.มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	21.439	12	0.044*
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	6.743	9	0.664
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	13.444	12	0.338
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ เหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	6.473	12	0.890
5.จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	10.439	6	0.107
โดยรวม	13.810	9	0.129

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก พบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.129 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 1 มีค่า sig = 0.044 มีค่า sig < 0.05 แสดงว่า อายุของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ในเรื่องมีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1.มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	1.843	8	0.985
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	2.347	6	0.885
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	4.473	8	0.812
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ เหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.272	8	0.832
5.จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	5.922	4	0.205
โดยรวม	5.571	6	0.473

ที่มา : จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.473 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1.มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	8.287	12	0.762
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	8.395	9	0.495
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	12.734	12	0.389
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ เหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	6.543	12	0.886
5.จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	1.964	6	0.923
โดยรวม	7.946	9	0.540

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก พบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.540 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิก
ในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	10.465	8	0.234
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมี สารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	7.733	6	0.258
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความ เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	1.547	8	0.992
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจา ไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	7.304	8	0.504
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	2.994	4	0.559
โดยรวม	3.628	6	0.727

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.727 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า แหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	8.287	12	0.762
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	8.395	9	0.495
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	12.734	12	0.389
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	6.543	12	0.886
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	1.964	6	0.923
โดยรวม	7.946	9	0.540

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก พบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.540 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	10.569	12	0.566
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	5.922	9	0.748
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	7.298	12	0.837
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ เหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	7.733	12	0.806
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	5.538	6	0.477
โดยรวม	5.711	9	0.768

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.768 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า รายจ่ายส่วนใหญ่ ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการ
สินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	13.056	16	0.669
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	8.166	12	0.772
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	7.795	16	0.955
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	12.697	16	0.695
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.931	8	0.765
โดยรวม	6.212	12	0.905

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก พบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.905 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า อาชีพของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปกาปหลี่ จำกัด จังหวัดนครนายก

n = 268

ความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อ	χ^2	df	Sig.
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ	12.543	16	0.706
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ	8.263	12	0.764
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ	7.998	16	0.949
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	12.884	16	0.681
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.743	8	0.785
โดยรวม	5.974	12	0.917

ที่มา: จากการสำรวจ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกลุ่มสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปกาปหลี่ จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.917 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า อาชีพของกลุ่มสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปกาปหลี่ จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ผลการสัมภาษณ์ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการประมวลผลได้ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ดังต่อไปนี้ ปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากสมาชิกสหกรณ์ ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ จำนวน 2 คน และคณะกรรมการ จำนวน 13 คน ที่เกิดจากการสัมภาษณ์แบบข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ นำมาศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาครั้งนี้แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อและกรรมการเงินกู้ของสหกรณ์ ดังนี้

7.1 ผลการสัมภาษณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

7.1.1 การบริหารสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์

1) การอนุมัติสินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สมาชิกกู้ คือ การพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของสหกรณ์การเกษตรปากพลีจำกัด 1)พิจารณาจากการทำกินของสมาชิกหรืออาชีพของสมาชิก ประวัติการชำระหนี้ และหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน 2)ให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อสมาชิกซึ่งดูจากความมั่นคงของรายได้สมาชิกและสถานภาพสมาชิก 3)พิจารณาจากหลักทรัพย์ค้ำประกัน การประกอบอาชีพ ชำระหนี้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ 4)พิจารณาตามระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ โดยให้ที่ประชุมเป็นผู้พิจารณา

2) คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิก คือ 1) มีการเสนอแนะในที่ประชุม 2)สหกรณ์มีการติดตามการใช้เงินกู้ของสมาชิกว่านำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์หรือไม่ 3)มีการตรวจสอบ โดยให้ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่ม 4)การตรวจสอบเงินกู้ ควรมีคณะกรรมการติดตามเร่งรัดหนี้สินร่วมด้วย 5)มีกรรมการอนุมัติเงินกู้ของสมาชิกทุกครั้ง

3) คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการติดตามเร่งรัดหนี้สินสมาชิก คือ 1)ออกชี้แจงกับสมาชิกภายในกลุ่ม 2)มีแผนกทวงหนึ้อยู่แล้ว ประธานกลุ่มต้องคอยติดตามอีกด้วย 3) มีการเร่งรัดหนี้สิน ในรายที่ผิดสัญญา ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป 4) มีการแจ้งเตือนการชำระหนี้ มีการสอบถามในการประกอบอาชีพถึงปัญหาและอุปสรรค 5) มีคณะกรรมการเร่งรัดหนี้สิน กับเจ้าหน้าที่ร่วมด้วยเสมอ 6) ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อให้ความสะดวกพูดคุยกับสมาชิกในกลุ่ม 7)มีส่วนร่วมโดยการช่วยเหลือในการติดตามหนี้ของสมาชิกให้ชำระตามกำหนดเวลา 8) มีส่วนร่วมโดยปรึกษาหาแนวทางแก้ไข มอบหมาย

4) หากสมาชิกไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ยืมได้ตามกำหนด สหกรณ์มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของสมาชิก คือ 1) มีโครงการเร่งรัดหนี้สิน โดยให้ข้อเสนอ ลดดอกเบี้ย ลดค่าปรับแล้วกลับกู้ได้ 2) มีโครงการเร่งรัดหนี้สิน โดยให้ข้อเสนอ ลดดอกเบี้ย ลด

ค่าปรับแล้วกลับสู่ได้ 3) ทางสหกรณ์ติดตามหนี้เสีย โดยมีการแนะนำให้สมาชิก ผ่อนผันการชำระหนี้ ให้สมาชิกทยอยชำระหนี้ 4) ประธานกลุ่มและผู้ค้าประกันช่วยเหลือสมาชิก หรือให้สมาชิก ผ่อนชำระหนี้กับสหกรณ์ 5) เรียกสมาชิกมาทำความเข้าใจในการผ่อนชำระ หากสมาชิกมีกำลังพอส่งเป็นรายเดือน/บาท 6) ให้สมาชิกแปลงหนี้โดยการลงหุ้นและเปลี่ยนสัญญาใหม่หรือค้ำประกันดอกเบี้ยเดือน 7) เร่งรัดหนี้สิน เพื่อหาทางประนีประนอม

7.1.2 ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

1) คณะกรรมการมีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสินเชื่อ คือ 1) คณะกรรมการมีการสั่งให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เมื่อกรมส่งเสริมสหกรณ์จัดอบรม 2) มีการศึกษาอบรม มีการเข้าถึงสมาชิกรับฟังปัญหา-อุปสรรค เพื่อเป็นสื่อกลางระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ 3) มีการพัฒนาโดยเข้ารับการอบรมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ และ 4) มีการพัฒนา คือเข้ารับการอบรมและศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการสหกรณ์

2) สหกรณ์มีนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อและแผนการดำเนินงานคือ 1) มีการวางแผนการเร่งรัดหนี้สินและการปล่อยสินเชื่อ 2) คณะกรรมการร่วมกับผู้จัดการมีแผนการดำเนินงานของกรณีให้สินเชื่อ 3) รับสมาชิกเพิ่ม ลดดอกเบี้ยให้สมาชิกผู้ที่ดำเนินธุรกิจที่มีประวัติดี 4) ให้สินเชื่อแก่สมาชิกที่ดี 5) จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี และดำเนินการเป็นไปตามแผน

3) แหล่งเงินทุนสำหรับดำเนินงานธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ คือ 1) เงินทุนตนเอง เงินกู้ ก.พ.ส. เงินกู้ ธกส. 2) สหกรณ์มีการระดมเงินทุนจากสมาชิกเพื่อเป็นเงินทุนในการดำเนินงาน 3) สหกรณ์มีทุนดำเนินงานจากหุ้นของสมาชิกและ หุ้นจำนอง และเงินฝากออมทรัพย์ของสมาชิก

7.1.3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

1) นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ได้แก่นโยบายคือ 1) การให้เงินกับกองทุนหมู่บ้าน 2) การแก้กฎหมายให้เกี่ยวกับการใช้หลักทรัพย์ ค้ำประกัน ไม่มี ความยุ่งยากกับชาวบ้าน 3) นโยบายรัฐบาลในการสนับสนุนมากกว่าการเสนอแนะ 4) นโยบาย ประเมินราคาที่ดินเพื่อค้ำประกันเงินกู้ ต้องประเมินราคาทุกปี

ผลกระทบจากนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ คือ 1) ทำให้สมาชิกเบื่อนายต่อสหกรณ์ 2) สมาชิกน้อยลง 3) ทำให้สมาชิกเบื่อนายในการดำเนินงานของสหกรณ์ 4) นโยบายพักชำระหนี้ มีผลทำให้มีเงินทุนหมุนเวียน เพราะสมาชิกกู้ไม่ได้อีก

2) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์คือ 1) ทำให้สหกรณ์ดำเนินธุรกิจสหกรณ์อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

2) กฎหมายทำให้ใช้เวลาในการพิจารณาสินเชื่อนานกว่าเดิม3) สมาชิกทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

3) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์คือ 1) กฎหมายทำให้เสียเวลาในการทำนิติกรรมใหม่ 2) ทำให้สหกรณ์ดำเนินงานล่าช้า

4) สถาบันการเงินในพื้นที่ดำเนินงานของสหกรณ์มีบทบาทและส่งผลต่อกระทบกับสหกรณ์คือ 1) ทำให้ระบบการเงินของสมาชิกมีปัญหา ทำให้ปล่อยเงินกู้ไม่ได้ 2) สมาชิกมีหนี้ค้างกับสหกรณ์ 3) มีการแย่งลูกค้าสหกรณ์

7.1.4 ปัญหา อุปสรรคในดำเนินธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ คือ 1) ปัญหาการดำเนินธุรกิจ ที่ทำให้สินเชื่อมีปัญหา คือสมาชิกมีรายได้น้อย เนื่องจากผลผลิตราคาตกต่ำ ทำให้สมาชิกสามารถชำระหนี้ได้ 2) สมาชิกหาบุคคลค้ำประกันยาก บุคคลที่มีสินทรัพย์ค้ำประกันมีจำนวนไม่มาก การประเมินที่ดินในการจำนองกับสหกรณ์ทำบ่อยครั้งเกินไป 3) สมาชิกยังเป็นหนี้ค้างต่อสหกรณ์ 4) สมาชิกเป็นหนี้ค้าง ตามเก็บยาก 5) สมาชิกชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนด มีหนี้ค้างชำระ 6) ราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ ทำให้สมาชิกเกิดหนี้ค้างชำระ

7.1.5 แนวทางแก้ไขปัญหาคือ 1) รัฐบาลควรช่วยแก้ไขปัญหาราคาพืชผลตกต่ำให้มีราคาสูงขึ้น 2) ประเมินราคาที่ดินครั้งเดียวจำนองกับสหกรณ์ได้ตลอดไป 3) ควรดำเนินการตามระเบียบเดิม 4) ควรดำเนินการตามระเบียบและแนวทางที่ปฏิบัติเดิม 5) รัฐบาลควรมีแนวทางหรือนโยบายในการช่วยพยุงราคาพืชผลทางการเกษตร หรือลดต้นทุนทางการผลิตลง

7.2 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

7.2.1 การให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์

1) การให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก สหกรณ์มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สมาชิกกู้ คือ 1) พิจารณาจากการทำกินของสมาชิก ว่ามีที่ดินทำกินจริงหรือไม่ และพิจารณาจากรายได้ของสมาชิก 2) พิจารณาจากประวัติการชำระหนี้ 3) พิจารณาจากหลักทรัพย์ในการค้ำประกัน

2) การให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก มีขั้นตอนคือ 1) ยื่นคำขอกู้โดยตรงต่อประธานกลุ่ม 2) แจ้งความจำนงขอกู้ต่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์ การเกษตร 3) เสนอคำขอกู้ต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเงินกู้ 4) เมื่อสมาชิกได้รับการพิจารณาเงินกู้ 5) จ่ายเงินกู้ให้กับสมาชิก

3) มีการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิกหรือไม่ มีขั้นตอนการตรวจสอบการตรวจสอบคือ มีการตรวจสอบจากการทำสัญญาเงินกู้ว่านำไปใช้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยส่วนใหญ่สมาชิกมีอาชีพเกษตรกร เจ้าหน้าที่สินเชื่อก็จะอนุมัติให้อยู่แล้ว

4) การให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิกมีขั้นตอนในการติดตามเร่งรัดหนี้สินสมาชิกคือ 1) ก่อนปล่อยเงินกู้ จะพิจารณาระยะเวลาการชำระหนี้ก่อน 2) คณะกรรมการจะมีการนำไปแจ้งหนี้ไปแจกให้กลุ่ม 3) เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะลงพื้นที่เพื่อบอกกล่าวอีกครั้ง 4) ให้ระดับกลุ่มช่วยติดตามอีกครั้ง

5) หากสมาชิกไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ยืมได้ตามกำหนด ท่านมีแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ค้างชำระของสมาชิกสหกรณ์ คือ ให้คำแนะนำในการชำระหนี้สิน และทำการผ่อนผันการชำระหนี้ ทำโครงการเร่งรัดหนี้สิน เช่น ให้ข้อเสนอ ลดดอกเบี้ยและค่าปรับ

7.2.1 ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

1) เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ 1) สอบถามจากเจ้าหน้าที่จากกรมการอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ 2) เข้ารับการอบรมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

2) เจ้าหน้าที่มีนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อและแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสินเชื่อให้ดียิ่งขึ้น คือ มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลในการจัดทำแผนเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อ

3) เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการจัดหาแหล่งเงินทุนสำหรับดำเนินงานธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีส่วนร่วมในการจัดหาแหล่งเงินทุน ซึ่งสหกรณ์การเกษตรสามารถกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

7.2.3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

1) นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ได้แก่นโยบายคือ 1) มาตรการลดอัตราดอกเบี้ย 2) มาตรการพักชำระหนี้ 3) กฎหมายเกี่ยวกับสัญญาค้ำประกันเงินกู้ใหม่

2) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์ คือ ข้อบังคับ กฎหมายยังไม่ตอบสนองกับการดำเนินงานธุรกิจ

3) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์ คือ เมื่อข้อปฏิบัติให้กับสมาชิกปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4) สถาบันการเงินในพื้นที่ดำเนินงานของสหกรณ์มีบทบาทและส่งผลต่อกระทบกับสหกรณ์ คือ 1) ทำให้มีหนี้สินซ้ำซ้อน ทำให้ชำระหนี้ไม่ได้ 2) สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

7.2.4 ปัญหา อุปสรรคในดำเนินธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ คือ 1) หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำ

ประกันเงินกู้ยืมมีการจัดทำหลักประกันใหม่ (ตามนโยบายรัฐ) 2) มีแหล่งเงินทุนทั้งในระบบ เช่น

กองทุนหมู่บ้าน ธกส. ฯลฯ และแหล่งเงินทุนนอกระบบอยู่มาก ถ้าไรสหกรณ์การเกษตรไม่สามารถปล่อยสินเชื่อได้ตามแบบ

7.2.5 แนวทางแก้ไขปัญหาอื่นๆ คือ 1) ต้องกลับมาทำเหมือนเดิม 2) สหกรณ์การเกษตรต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลงเพื่อเป็นการจูงใจสมาชิกทำให้เกิดผลเสียต่อภาพรวมของธุรกิจและทำให้สมาชิกไม่มีวินัยในการมีภาระหนี้สินและนำมาต่อรองอยู่ตลอด



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ในครั้งนี้ ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำข้อมูลในการศึกษาวิจัยในการพิจารณาสินเชื่อให้แก่สมาชิกและนำไปใช้ประโยชน์พัฒนาการดำเนินงานและพัฒนาระบบการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อีกทั้งเพื่อใช้ประยุกต์ใช้ในการบริการสินเชื่อแก่สมาชิกของตนเองและสหกรณ์ภาคการเกษตรอื่นๆ ต่อไป

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความมุ่งหมายของการศึกษา สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด กับความคาดหวังการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ลักษณะพื้นฐานทั่วไปและสภาพด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด กับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

6. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการใช้สินเชื่อของสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

2. อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก สรุปผลได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีสถานภาพทางครอบครัวสมรส มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปีมีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด

2.2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่าส่วนใหญ่สมาชิกมีรายได้ในครัวเรือนต่อเดือนตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท ประกอบอาชีพเกษตรกรรายจ่ายของครัวเรือนต่อเดือน 3,000 – 10,000 บาท มีรายจ่ายส่วนใหญ่ใช้จ่ายในครัวเรือนเพื่อใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ สมาชิกมีอาชีพทำนาปี เช่นเดียวกันกับคู่สมรสมีอาชีพทำนาปี

2.3 ผลการศึกษาระดับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 8 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$) สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ ($\bar{X} = 3.82$) สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.73$) สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม ($\bar{X} = 3.69$) สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.60$) สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$) สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม ($\bar{X} = 3.57$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สหกรณ์จัดลำดับการยื่นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับคิวที่ยื่นกู้การเก็บรักษาลูกค้า ($\bar{X} = 3.43$) ตามลำดับ

2.4 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมี

จำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการไว้ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.67$) ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ ($\bar{X} = 3.53$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.47$) ตามลำดับ

2.5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิกกับความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

2.5.1 ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิก

1) เพศ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.685 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่า sig มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สถานภาพสมรส พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.238 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่า sig มากกว่า 0.05 แสดงว่า สถานภาพสมรสของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) อายุ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.419 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 7 มีค่า sig < 0.05 แสดงว่า อายุของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ในเรื่อง สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ระดับการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่า sig < 0.05

แสดงว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5.2 สภาพทางเศรษฐกิจของสมาชิก

1) รายได้ต่อเดือนของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า $sig=0.020$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อ 9 มีค่า $sig=0.010$ มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ในเรื่องที่สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) แหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างด้านเศรษฐกิจแหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า $sig=0.058$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ทุกชื่อค่า $sig>0.05$ แสดงว่า แหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกกับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า $sig=0.020$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อ 9 มีค่า $sig=0.010$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ในเรื่องที่สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกกับปัจจัยความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า $sig=0.026$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร

ปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 3 มีค่า sig = 0.047 มีค่า sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความ ต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด ในเรื่องสหกรณ์ กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) อาชีพของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของสมาชิกกับความ ต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.296 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่า sig > 0.05 แสดงว่า อาชีพ ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) อาชีพของกลุ่มสมรสสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มสมรส สมาชิกกับความ ต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบว่า โดยรวม ค่า sig = 0.329 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า อาชีพของกลุ่มสมรสสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการของสมาชิกในการ ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะพื้นฐานทั่วไปและทางด้านเศรษฐกิจ ของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

2.6.1 ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์

1) เพศ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของสมาชิกกับความคาดหวังของ สมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.753 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดง ว่า เพศของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของ สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สถานภาพสมรส พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสของ สมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า sig = 0.865 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี sig > 0.05 แสดงว่า สถานภาพสมรสของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของ สมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) อายุ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = 0.129$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อ 1 มีค่า $\text{sig} = 0.044$ มีค่า $\text{sig} < 0.05$ แสดงว่า อายุของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก ในเรื่องมีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ระดับการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = 0.473$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี $\text{sig} > 0.05$ แสดงว่า ระดับการศึกษาของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6.2 ผลการศึกษาสภาพทางด้านเศรษฐกิจของสมาชิก

1) รายได้ต่อเดือน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = 0.540$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี $\text{sig} > 0.05$ แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) แหล่งที่มาของรายได้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกกับคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = 0.727$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี $\text{sig} > 0.05$ แสดงว่า แหล่งที่มาของรายได้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = 0.540$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี $\text{sig} > 0.05$ แสดงว่า รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือนของ

สมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = 0.768$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อค่ามี $\text{sig} > 0.05$ แสดงว่า รายจ่ายส่วนใหญ่ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) อาชีพของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = 0.905$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อค่ามี $\text{sig} > 0.05$ แสดงว่า อาชีพของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) อาชีพกลุ่มสมรสของสมาชิก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกลุ่มสมรสของสมาชิกกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกพบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = 0.917$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อค่ามี $\text{sig} > 0.05$ แสดงว่า อาชีพของกลุ่มสมรสสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 จากผลการสัมภาษณ์ คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อดังนี้

2.7.1 ผลการสัมภาษณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ของคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

1) ผลการสัมภาษณ์การบริหารสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์

(1) การอนุมัติสินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สมาชิกกู้ คือพิจารณาจากการทำงานของสมาชิกหรืออาชีพของสมาชิก ประวัติการชำระหนี้ และหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน และให้คณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อสมาชิกซึ่งดูจากความมั่นคงของรายได้สมาชิกและสถานภาพสมาชิกพิจารณาจากหลักทรัพย์ค้ำประกัน การประกอบอาชีพ ชำระหนี้ตามกำหนดเวลาหรือไม่พิจารณาตามระเบียบ ข้อบังคับของสหกรณ์ โดยให้ที่ประชุมเป็นผู้พิจารณา

(2) คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิก คือ 1) มีการเสนอแนะในที่ประชุม มีการติดตามการใช้เงินกู้ของสมาชิกว่านำเงินกู้อะไรไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

หรือไม่ รวมไปถึงการตรวจสอบ โดยให้ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่ม และมีการตรวจสอบเงินกู้ ควรมีคณะกรรมการติดตามเร่งรัดหนี้สินร่วมด้วยกรรมการอนุมัติเงินกู้ของสมาชิกทุกครั้ง

(3) คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการติดตามเร่งรัดหนี้สินสมาชิก คือ ให้ คณะออกชี้แจงกับสมาชิกภายในกลุ่ม2)มีแผนกทวงหนี้อยู่แล้ว ประธาน ก.พช.ต้องคอยติดตามอีกด้วย ซึ่งการเร่งรัดหนี้สิน ในรายที่ผิดสัญญา ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป มีการแจ้งเตือนการชำระหนี้ มีการสอบถามในการประกอบอาชีพถึงปัญหาและอุปสรรค อีกทั้งให้คณะกรรมการเร่งรัดหนี้สิน กับ เจ้าหน้าที่ร่วมด้วยเสมอ ขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อให้ความสะดวกพูดคุยกับสมาชิกในกลุ่ม7)มีส่วนร่วมโดยการช่วยเหลือในการติดตามหนี้ของสมาชิกให้ชำระตามกำหนดเวลา และมีส่วนร่วมโดยประชุมหาแนวทางแก้ไข มอบหมาย

(4) หากสมาชิกไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ยืมได้ตามกำหนด สหกรณ์มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของสมาชิก คือ 1) มีโครงการเร่งรัดหนี้สิน โดยให้ข้อเสนอ ลดดอกเบี้ย ลดค่าปรับแล้วกลับกู้ได้ 2) มีโครงการเร่งรัดหนี้สิน โดยให้ข้อเสนอ ลดดอกเบี้ย ลดค่าปรับแล้วกลับกู้ได้ 3) ทางสหกรณ์ติดตามหนี้เสีย โดยมีการแนะนำให้สมาชิก ฟ่อนผันการชำระหนี้ ให้สมาชิกทยอยชำระหนี้ 4) ประธานกลุ่มและผู้ค้าประกันช่วยเหลือสมาชิก หรือให้สมาชิก ฟ่อนชำระหนี้กับสหกรณ์ 5) เรียกสมาชิกมาทำความเข้าใจในการฟ่อนชำระ หากสมาชิกมีกำลังพอส่งเป็นรายเดือน/บาท 6) ให้สมาชิกแปลงหนี้โดยการลงหุ้นและเปลี่ยนสัญญาใหม่หรือค่างปรับดอกเบี้ยเดือน 7) เร่งรัดหนี้สิน เพื่อหาทางประนีประนอม

2) ผลการสัมภาษณ์ด้านปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อ สหกรณ์ ดังนี้

(1) คณะกรรมการมีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสินเชื่อ โดยที่ให้คณะกรรมการมีการสั่งให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เมื่อกรมส่งเสริมสหกรณ์จัดอบรม อีกทั้งมีการศึกษาอบรม มีการเข้าถึงสมาชิกรับฟังปัญหาอุปสรรคเพื่อเป็นสื่อกลางระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ และมีการพัฒนาโดยเข้ารับการอบรมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์การเข้ารับการอบรมและศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการสหกรณ์

(2) สหกรณ์มีนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อและแผนการดำเนินงาน โดยมีการวางแผนการเร่งรัดหนี้สินและการปล่อยสินเชื่อและให้คณะกรรมการร่วมกับผู้จัดการมีแผนการดำเนินงานของกรณีให้สินเชื่อวางแผนในการรับสมาชิกเพิ่ม ลดดอกเบี้ยให้สมาชิกผู้ที่ดำเนินธุรกิจที่มีประวัติดีให้สินเชื่อแก่สมาชิกที่ดีและจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี และดำเนินการเป็นไปตามแผน

(3) จากการศึกษาแหล่งเงินทุนสำหรับดำเนินงานธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ คือ เงินทุนตนเอง เงินกู้ ก.พ.ส. เงินกู้ ธกส. อีกทั้งสหกรณ์มีการระดมเงินทุนจากสมาชิกเพื่อเป็นเงินทุนในการดำเนินงาน และสหกรณ์มีทุนดำเนินงานจากหุ้นของสมาชิกและ หุ้นจำนอง และเงินฝากออมทรัพย์ของสมาชิก

3) ผลการสัมภาษณ์ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

(1) นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ได้แก่นโยบายคือการให้เงินกับกองทุนหมู่บ้าน อีกทั้งการแก้กฎหมายให้เกี่ยวกับการใช้หลักทรัพย์ ค้ำประกันไม่มีความยุ่งยากกับชาวบ้านและนโยบายรัฐบาลในการสนับสนุนมากกว่าการเสนอแนะนโยบายประเมินราคาที่ดินเพื่อค้ำประกันเงินกู้ ต้องประเมินราคาทุกปีซึ่งผลกระทบจากนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ คือทำให้สมาชิกเบื่อนำยต่อสหกรณ์สมาชิกน้อยลงทำให้สมาชิกเบื่อนำยในการดำเนินงานของสหกรณ์ นโยบายพักชำระหนี้ มีผลทำให้มีมีเงินทุนหมุนเวียน เพราะสมาชิกกู้ไม่ได้อีก

(2) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกัธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์คือ ทำให้สหกรณ์ดำเนินธุรกิจสหกรณ์อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้กฎหมายทำให้ใช้เวลาในการพิจารณาสินเชื่อานกว่าเดิม สมาชิกทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

(3) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกัธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์คือ กฎหมายทำให้เสียเวลาในการทำนิติกรรมใหม่ และทำให้สหกรณ์ดำเนินงานล่าช้า

(4) สถาบันการเงินในพื้นที่ดำเนินงานของสหกรณ์มีบทบาทและส่งผลต่อกระทบกับสหกรณ์ โดยการทำให้ระบบการเงินของสมาชิกมีปัญหา ทำให้ปล่อยเงินกู้ไม่ได้สมาชิกมีหนี้ค้ำกับสหกรณ์มีการแย่งลูกค้าสหกรณ์

4) จากการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคในดำเนินธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ พบว่ามีปัญหาสมาชิกมีรายได้น้อย เนื่องจากผลผลิตราคาตกต่ำ ทำให้สมาชิกสามารถชำระหนี้ได้ สมาชิกหาบุคคลค้ำประกันยาก บุคคลที่มีสินทรัพย์ค้ำประกันมีจำนวนไม่มาก การประเมินที่ดินในการจำนองกับสหกรณ์ทำบ่อยครั้งเกินไป สมาชิกยังเป็นหนี้ค้ำต่อสหกรณ์ สมาชิกเป็นหนี้ค้ำ ตามเก็บยาก การชำระหนี้ของสมาชิกไม่ตรงตามกำหนด มีหนี้ค้ำชำระ ซึ่งเกิดจากราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ เป็นผลทำให้สมาชิกเกิดหนี้ค้ำชำระ

5) แนวทางแก้ไขปัญหา คือ รัฐบาลควรช่วยแก้ไขปัญหาราคาพืชผลตกต่ำให้มีราคาสูงขึ้น และมีการประเมินราคาที่ดินครั้งเดียวจํานองกับสหกรณ์ได้ตลอดไปควรดำเนินการตามระเบียบเดิมควรดำเนินการตามระเบียบและแนวทางที่ปฏิบัติเดิมรัฐบาลควรมีแนวทางหรือนโยบายในการช่วยพุงราคาพืชผลทางการเกษตร หรือลดต้นทุนทางการผลิตลง

7.2 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

7.2.1 การให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์

1) จากการศึกษาในการให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก สหกรณ์มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สมาชิกกู้ ซึ่งพิจารณาจากการทำกินของสมาชิก ว่ามีที่ดินทำกินจริงหรือไม่ และพิจารณาจากรายได้ของสมาชิก พิจารณาจากประวัติการชำระหนี้และพิจารณาจากหลักทรัพย์ในการค้ำประกัน

2) ในการให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก มีขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 ยื่นคำขอกู้โดยตรงต่อประธานกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 แจ้งความจํานงขอกู้ต่อเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร

ขั้นตอนที่ 3 เสนอคำขอกู้ต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเงินกู้

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อสมาชิกได้รับการพิจารณาเงินกู้

ขั้นตอนที่ 5 จ่ายเงินกู้ให้กับสมาชิก

3) มีการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิกหรือไม่ มีขั้นตอนการตรวจสอบการตรวจสอบคือ มีการตรวจสอบจากการทำสัญญาเงินกู้ว่านำไปใช้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยส่วนใหญ่สมาชิกมีอาชีพเกษตรกร เจ้าหน้าที่สินเชื่อก็จะอนุมัติให้อยู่แล้ว

4) ในการให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิกมีขั้นตอนในการติดตามเร่งรัดหนี้สินสมาชิกคือ ก่อนปล่อยเงินกู้ จะพิจารณาระยะเวลาการชำระหนี้ก่อน คณะกรรมการจะมีการนำไปแจ้งหนี้ไปแจกให้กลุ่ม เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะลงพื้นที่เพื่อบอกกล่าวอีกครั้ง ให้ระดับกลุ่มช่วยติดตามอีกครั้ง

5) ในกรณีสมาชิกไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ยืมได้ตามกำหนด เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของสมาชิกสหกรณ์ โดยการให้คำแนะนำในการชำระหนี้สิน และทำการผ่อนผันการชำระหนี้ทำโครงการเร่งรัดหนี้สิน เช่น ให้ข้อเสนอ ลดดอกเบี้ยและค่าปรับ

7.2.1 ผลการสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อ สหกรณ์

1) การให้เจ้าหน้าที่พัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ สอบถามจากเจ้าหน้าที่จากกรมการอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เข้ารับการอบรมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์

2) เจ้าหน้าที่มีนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อและแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสินเชื่อให้ดียิ่งขึ้น คือ มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลในการจัดทำแผนเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อ

3) เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการจัดหาแหล่งเงินทุนสำหรับดำเนินงานธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีส่วนร่วมในการจัดหาแหล่งเงินทุน ซึ่งสหกรณ์การเกษตรสามารถการกู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

7.2.3 ผลการสัมฤทธิ์ด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อ สหกรณ์

1) นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ได้แก่นโยบายคือมาตรการลดอัตราดอกเบี้ย มาตรการพักชำระหนี้ กฎหมายเกี่ยวกับสัญญาค้ำประกันเงินกู้ใหม่

2) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์ คือ ข้อบังคับ กฎหมายยังไม่ตอบสนองกับการดำเนินงานธุรกิจ

3) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์ คือ เมื่อข้อปฏิบัติให้กับสมาชิกปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4) สถาบันการเงินในพื้นที่ดำเนินงานของสหกรณ์มีบทบาทและส่งผลกระทบต่อสหกรณ์ คือ ทำให้มีหนี้สินซ้ำซ้อน ทำให้ชำระหนี้ไม่ได้ สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

7.2.4 ผลการสัมฤทธิ์ด้านปัญหา อุปสรรคในดำเนินธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์ คือ 1) หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันเงินกู้ยืมมีการจัดทำหลักประกันใหม่(ตามนโยบายรัฐ) 2) มีแหล่งเงินทุนทั้งในระบบ เช่นกองทุนหมู่บ้าน ธกส. ฯลฯและแหล่งเงินทุนนอกระบบนอกระบบอยู่มาก ถ้าไรสหกรณ์การเกษตรไม่สามารถปล่อยสินเชื่อได้ตามแบบ

7.2.5 พบแนวทางแก้ไขปัญหา โดยต้องกลับมาทำเหมือนเดิม สหกรณ์การเกษตรต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลงเพื่อเป็นการจูงใจสมาชิกทำให้เกิดผลเสียต่อภาพรวมของธุรกิจและทำให้สมาชิกไม่มีวินัยในการมีภาระหนี้สินและนำมาต่อรองอยู่ตลอด

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะผลการศึกษาจากสมาชิก

(1) จากผลการศึกษาความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบข้อที่มีผลต่อความต้องการในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สหกรณ์ควรมีการพิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้และควรพิจารณานำนโยบายในการกระตุ้นเศรษฐกิจมาลดเงื่อนไขบางประการให้กับสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

(2) จากผลการศึกษาความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด พบข้อที่มีสมาชิกมีความคาดหวังในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สหกรณ์ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการสินเชื่อ เพื่อให้มีจำนวนที่เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อไว้

3.1.2 ข้อเสนอแนะจากผลการสัมภาษณ์คณะกรรมการ

(1) รัฐบาลควรช่วยแก้ไขปัญหาหาค่าพืชผลตกต่ำให้มีราคาสูงขึ้น และมีการประเมินราคาที่ดินครั้งเดียวจํานองกับสหกรณ์ได้ตลอดไป

(2) ควรดำเนินการตามระเบียบและแนวทางที่ปฏิบัติเดิมรัฐบาลควรมีแนวทางหรือนโยบายในการช่วยพยุงราคาพืชผลทางการเกษตร หรือลดต้นทุนทางการผลิตลง

3.1.3 ข้อเสนอแนะจากผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อ

(1) สหกรณ์การเกษตรต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลงเพื่อเป็นการจูงใจสมาชิกทำให้เกิดผลเสียต่อภาพรวมของธุรกิจและทำให้สมาชิกไม่มีวินัยในการมีภาระหนี้สินและนำมาต่อรองอยู่ตลอด

3.1.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมการให้บริการสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(2) ควรศึกษาปัจจัยด้านการจูงใจ (Motivation) ด้านเครื่องมือ (Instrumentality) และค่าที่เป็นตัวเลข (Valence) ตามแนวคิดของวิกเตอร์วรูม (Victor Vroom, 1964 : 143) ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในด้านอื่นๆและด้านสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมการให้บริการสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2556). *องค์ความรู้ด้านการสหกรณ์ หลักการสหกรณ์* ค้นคืนวันที่ 20 มกราคม 2559 http://webhost.cpd.go.th/ewt/kmcoop/mission_coop.html
- คริสโตเฟอร์เอช เลิฟลึค และลอเรนไรท์. (2546). *พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ*. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2544). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- _____ (2549). “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ในเอกสารการสอนจิตวิทยาการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: ฟอร์แมทพรีนติ้ง.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2545). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____ (2549). *การตลาดบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดารณี พุทธิวิบูลย์. (2543). *การจัดการสินค้าเชื้อ*. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). *การบริหารการขาย*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- บรรยงก์ ไตจินดา. (2548). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร รวมสาส์น.
- ปณิศาถัญชานนท์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์ ภูทอง. (2547). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, นนทบุรี.

ปรเมศวร์ ชูชาติ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด สังกัดหน่วยงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

พสุ สัตถาภรณ์. (2553). *การบริหารงานสหกรณ์*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

พอดิ ค่ายไส. (2548). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ : กรณีศึกษาเกษตรกรปลูกข้าวชาวนาเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาภูกระดึง*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, จังหวัดเลย.

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). *คู่มือเทคนิคการบริการด้วยใจ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: เทคนิค 19.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลสมัย.

_____. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.

สมคิด บางโม. (2548). *องค์กรและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5) ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์

สมชาย กิจยรรยง. (2540). *การบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อ*. ค้นคืนวันที่ 25 มกราคม 2559

จาก http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2550/poleco1050sc_ch2.pdf

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ดีไซน์.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

การเกษตรปากพลี จำกัด จังหวัดนครนายก

.....

คำชี้แจง ในการกรอกแบบสอบถามสำหรับสมาชิก

1. โปรดตอบคำถามโดยกากเครื่องหมาย ที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหรือเติมข้อความในช่องว่างให้ได้ความสมบูรณ์

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพด้านเศรษฐกิจ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการของสมาชิกในการใช้สินเชื่อของสหกรณ์

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

ตอนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

3. อายุ

1. 20 – 40 ปี

2. 41 – 50 ปี

3. 51 – 60 ปี

4. 61 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ระดับประถมศึกษา

2. ระดับมัธยมศึกษา

3. ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพด้านเศรษฐกิจ

1. รายได้สุทธิต่อเดือน

1. 5,000 – 10,000 บาท

2. 10,001 – 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. 30,001 บาทขึ้นไป

2.แหล่งที่มาของรายได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การประกอบอาชีพการเกษตร รับจ้างทั่วไป
 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อื่นๆ โปรดระบุ.....

3.รายจ่ายของครอบครัวต่อเดือน

- 3,000 -10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 ขึ้นไป

4.รายจ่ายส่วนใหญ่

- ใช้จ่ายในครัวเรือน ใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ
 ทุนการศึกษาบุตร อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.อาชีพของสมาชิก

- ทำนาปี ของตนเองจำนวน.....ไร่ เช่าจำนวน.....ไร่
 ทำนาปรัง ของตนเองจำนวน.....ไร่ เช่าจำนวน.....ไร่
 ทำไร่ ของตนเองจำนวน.....ไร่ เช่าจำนวน.....ไร่
 อาชีพรับจ้างทั่วไป
 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. อาชีพของกลุ่มสมรส

- ทำนาปี ของตนเองจำนวน.....ไร่ เช่าจำนวน.....ไร่
 ทำนาปรัง ของตนเองจำนวน.....ไร่ เช่าจำนวน.....ไร่
 ทำไร่ ของตนเองจำนวน.....ไร่ เช่าจำนวน.....ไร่
 อาชีพรับจ้างทั่วไป
 อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวข้องความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์
 คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดเห็นด้วย
 มากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3
 เห็นด้วยน้อย = 2 เห็นด้วยน้อยที่สุดจนถึงไม่เห็นด้วย = 1

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
1. สหกรณ์กำหนดวงเงินกู้ยืมเหมาะสม					
2. สหกรณ์กำหนดระยะเวลาที่ให้กู้ยืมเหมาะสม					
3. สหกรณ์กำหนดจำนวนเงินที่ผ่อนชำระเหมาะสม					
4. สหกรณ์กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมเหมาะสม					
5. สหกรณ์กำหนดอัตราค่าปรับผิดนัดชำระเหมาะสม					
6. สหกรณ์พิจารณาเงินกู้ตามเงื่อนไขของสหกรณ์ที่กำหนดไว้					
7. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์					
8. สหกรณ์จัดลำดับการขึ้นกู้เงินของสมาชิกสหกรณ์ตามลำดับ คิวที่ขึ้นกู้					
9. สหกรณ์อนุมัติเงินกู้ตรงตามเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวข้องความคาดหวังของสมาชิกในการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์
 คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดเห็นด้วย
 มากที่สุด = 5 เห็นด้วยมาก = 4 เห็นด้วยปานกลาง = 3
 เห็นด้วยน้อย = 2 เห็นด้วยน้อยที่สุดจนถึงไม่เห็นด้วย = 1

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
1. มีอาคารสำนักงานมั่นคง ปลอดภัย สะดวกสบายเหมาะสมกับการติดต่อ					
2. มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีสารสนเทศทันสมัยอยู่เสมอ					
3. ขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้บริการมีกิจกรรมรยาทสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะเหมาะสมกับงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาได้ดี บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ					

1. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคในความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

.....

2. ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

.....

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. อายุ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 35 ปี ช่วงอายุ 36 – 40 ปี
 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี.
2. เพศ ชาย หญิง
3. ระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ปวช./ปวส.
 ระดับปริญญาตรี สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

1. การให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์

1.1 การให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก สหกรณ์มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สมาชิก
 กู้ยืมอย่างไร

.....

.....

.....

1.2 การให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก มีขั้นตอนอย่างไร

.....

.....

.....

1.3 มีการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิกหรือไม่ มีขั้นตอนการตรวจสอบอย่างไร
 ผลการตรวจสอบเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.4 การให้สินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิกมีขั้นตอนในการติดตามเร่งรัดหนี้สินสมาชิก
อย่างไร

.....
.....
.....

1.5 หากสมาชิกไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ยืมได้ตามกำหนด ท่านมีแนวทางอย่างไร
ในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของสมาชิกสหกรณ์

.....
.....
.....

2. ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

2.1 เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงาน อย่างไร

.....
.....
.....

2.2 เจ้าหน้าที่มีนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อและแผนการดำเนินงาน
อย่างไรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสินเชื่อให้ดียิ่งขึ้น

.....
.....
.....

2.3 เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการจัดหาแหล่งเงินทุนสำหรับดำเนินงานธุรกิจสินเชื่อ
สหกรณ์ หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

3. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

3.1 นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ได้แก่นโยบาย
ใดบ้าง และมีผลกระทบต่อสหกรณ์อย่างไร

.....
.....
.....

3.2 ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างไร

.....
.....
.....

3.3 ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างไร

.....
.....
.....

3.4 สถาบันการเงินในพื้นที่ดำเนินงานของสหกรณ์มีบทบาทและส่งผลต่อกระทบกับสหกรณ์อย่างไร

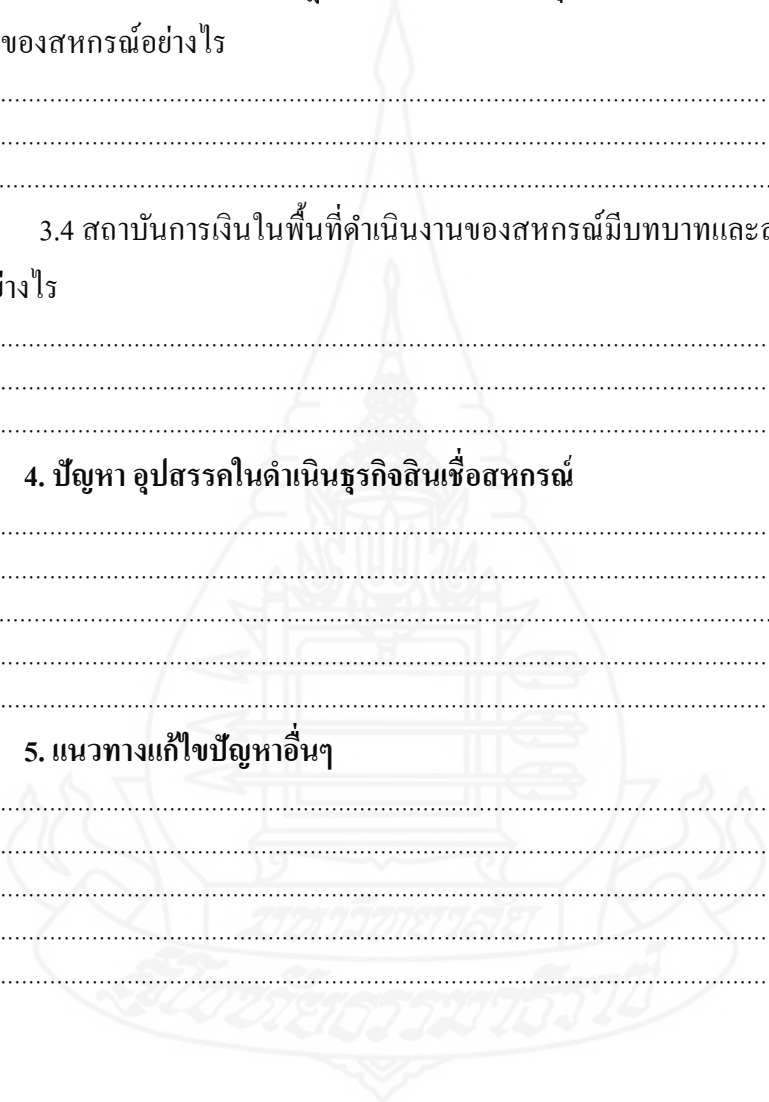
.....
.....
.....

4. ปัญหา อุปสรรคในดำเนินธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

.....
.....
.....
.....

5. แนวทางแก้ไขปัญหาคือ

.....
.....
.....
.....





ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์สำหรับคณะกรรมการ

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรปากพลี จำกัด

แบบสัมภาษณ์สำหรับคณะกรรมการ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. อายุ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 35 ปี ช่วงอายุ 36 – 40 ปี
 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี.
2. เพศ ชาย หญิง
3. ระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา ป.4-6 ระดับมัธยมศึกษา
 ปวช./ปวส. ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. ระยะเวลาการเป็นสมาชิก
 ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 3 ปี
 4 – 5 ปี 6 – 10 ปี 10 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

1. การบริหารสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์

1.1 การอนุมัติสินเชื่อเงินกู้ยืมแก่สมาชิก มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สมาชิกกู้
อย่างไร

.....

1.2 คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิกหรือไม่
อย่างไร

.....

1.3 คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการติดตามเร่งรัดหนี้สินสมาชิกหรือไม่ อย่างไร

.....

1.4 หากสมาชิกไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ยืมได้ตามกำหนด สหกรณ์มีแนวทาง
อย่างไรในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของสมาชิก

.....

2. ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

2.1 คณะกรรมการมีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสินเชื่อหรือไม่ อย่างไร

.....
2.2 สหกรณ์มีนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อและแผนการดำเนินงานอย่างไร

.....
2.3 แหล่งเงินทุนสำหรับดำเนินงานธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

3. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

3.1 นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ได้แก่นโยบายใดบ้าง และมีผลกระทบกับสหกรณ์อย่างไร

.....
3.2 ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างไร

.....
3.3 ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ มีผลกับการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างไร

.....
3.4 สถาบันการเงินในพื้นที่ดำเนินงานของสหกรณ์มีบทบาทและส่งผลต่อกระทบกับสหกรณ์อย่างไร

4. ปัญหา อุปสรรคในดำเนินธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์

.....
.....
.....

5. แนวทางแก้ไขปัญหาคือ

.....
.....
.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาววิไลพร พานกระดิ่ง
วัน เดือน ปี	6 กันยายน 2522
สถานที่เกิด	อำเภอภูกระดิ่ง จังหวัดเลย
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี สถาบันราชภัฏเลย จบปีการศึกษา 2544
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดนครนายก กรมส่งเสริมสหกรณ์
ตำแหน่ง	นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ

