ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์

นายภาคภูมิ ยอดน้ำคำ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2551

Factors Relating to Loan Repayment of Prackonchai Agricultural Cooperative Limited's Members, Buriram Province

Mr. Phakpum Yodnamkam

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives

School of Agricultural Extension and Cooperatives

Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ประโคนชัย จำกัด อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
ชื่อและนามสกุล	นายภาคภูมิ ยอดน้ำคำ
แขนงวิชา	สหกรณ์
สาขาวิชา	ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์โอภาวดี เข็มทอง

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์โอภาวดี เข็มทอง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สีสังข์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์
วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์
ผู้ศึกษา นายภาคภูมิ ยอดน้ำคำ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์โอภาวดี เข็มทอง **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ (3) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อ (4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหนี้ชำระเกินกำหนดของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ที่กู้เงิน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2551 จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้ทดสอบความตรงของเนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ค่าไค-สแควร์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชายมีอายุ 40 ปีลงมาไปสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มีแรงงานเฉลี่ย 4.54 คนต่อครัวเรือน มีรายได้และรายจ่ายทั้งในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรต่ำ ผลตอบแทนจากการประกอบอาชีพการเกษตรเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่ใช้เงินกู้เพื่อจัดหาปุ๋ยและการบริโภคอุปโภคในครอบครัว การนำเงินกู้ไปใช้ รายจ่ายนอกภาคการเกษตร การประสบภัยธรรมชาติและบุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างต้องการให้สหกรณ์แก้ปัญหาการดำเนินธุรกิจสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ให้ขยายเวลาในการชำระหนี้ ให้มีการส่งเสริมอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้และให้ลดอัตราดอกเบี้ย จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน เศรษฐกิจ สังคมและปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลกับการชำระหนี้ พบว่า การใช้เงินกู้และภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ สหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างดียิ่งจากศาสตราจารย์โอภาวดี เข็มทอง ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้โดยตลอด จนเสร็จสมบูรณ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้เพราะได้รับความร่วมมือจากคุณชำนาญ กระจ่างแจ่ม สหกรณ์จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น คุณภาณุพงศ์ แสนคำ ตำแหน่งนักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ เจ้าหน้าที่ กรรมการ และสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรประโดนชัย จำกัด ที่ได้ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ที่ได้ให้กำลังใจและช่วยเหลือการค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

ภาคภูมิ ยอดน้ำคำ

พฤษภาคม 2552

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญตาราง ..... ช

สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การศึกษา 4

กรอบแนวคิดการศึกษา 4

ขอบเขตของการศึกษา 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8

การพัฒนากิจการสหกรณ์ไทย 8

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสินเชื่อ 12

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ 17

นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ 25

บริบทของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด 28

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 29

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 32

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 32

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 33

การเก็บรวบรวมข้อมูล 34

การวิเคราะห์ข้อมูล 34

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา 36
ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมของสมาชิกสหกรณ์ 37
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง 41
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ 43
ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก 45
ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ 61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 64
สรุปผลการศึกษา 64
อภิปรายผล 65
ข้อเสนอแนะ 66
บรรณานุกรม 68
ภาคผนวก 70
แบบสอบถาม 71
ประวัติผู้ศึกษา 76

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1 แสดงรายละเอียดการใช้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 3
ตารางที่ 1.2 แสดงรายละเอียดหนี้ค้างชำระเกินกำหนดแยกตามอายุการเป็นหนี้ปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 4
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเฉพาะของธุรกิจสินเชื่อ 29
ตารางที่ 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นปฐมภูมิ 34
ตารางที่ 4.1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมของสมาชิก 37
ตารางที่ 4.2 ปัจจัยด้านของรัฐบาล 41
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ 43
ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด 45
ตารางที่ 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด 50
ตารางที่ 4.6 สมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ 52
ตารางที่ 4.7 สหกรณ์มีนโยบายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่สมาชิก 53
ตารางที่ 4.8 สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ 54
ตารางที่ 4.9 เจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่สมาชิก 55
ตารางที่ 4.10 สหกรณ์มีการจัดอบรมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ปีละ1 ครั้งก่อนจะรับเงินกู้ 56
ตารางที่ 4.11 บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ 57
ตารางที่ 4.12 สหกรณ์ควรมีการให้บริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการ 58
ตารางที่ 4.13 สหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม 59
ตารางที่ 4.14 สหกรณ์ให้คำปรึกษาในการใช้เงินกู้และติดตามตรวจสอบการใช้เงินกู้ 60
ตารางที่ 4.15 สหกรณ์มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อและให้บริการตรงกับความต้องการ 61
ตารางที่ 4.16 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน 62

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 ปริมาณธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด 2
ภาพที่ 1.2 ทุนดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด 3
ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการศึกษา 5

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

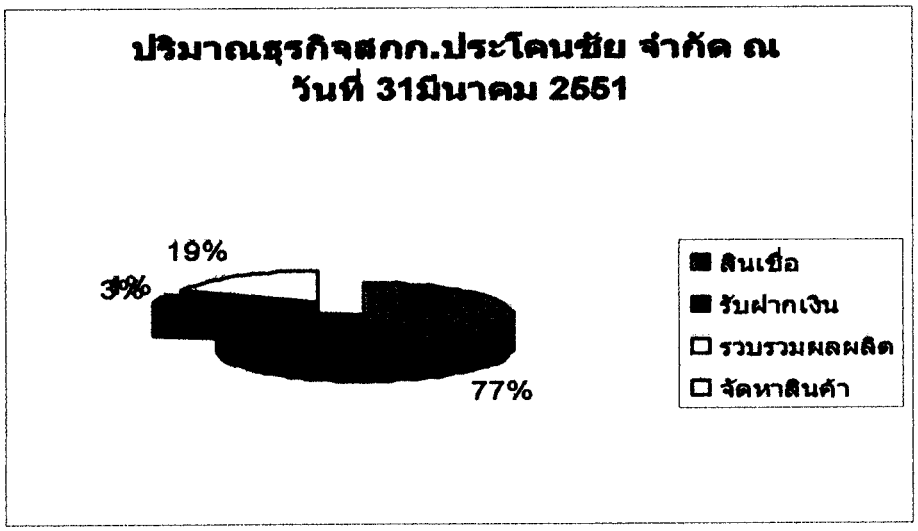
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดบุรีรัมย์ มีสหกรณ์การเกษตรที่จัดตั้งและมีการดำเนินธุรกิจจำนวน 103 สหกรณ์ มีสมาชิกจำนวน 103,922 คน อยู่ในพื้นที่ 23 อำเภอ สหกรณ์การเกษตรมีการดำเนินธุรกิจ 5 ธุรกิจ ประกอบไปด้วย ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ธุรกิจรวบรวมผลผลิต ธุรกิจการรับฝากเงิน และธุรกิจแปรรูป ธุรกิจหลักของสหกรณ์การเกษตรคือ ธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันในธุรกิจดังกล่าว จากสถาบันการเงินต่างๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสินพ่อค้านายทุน และกองทุนหมู่บ้าน สภาพหนี้สินที่เกษตรกรประสบอยู่เป็นปัญหาผูกพันอย่างไม่รู้จบ จึงทำให้อยู่ในวัฏจักรความยากจนตลอดไป

สหกรณ์การเกษตรเป็นสถาบันที่มีความสำคัญรูปแบบหนึ่งในระบบเศรษฐกิจของไทย ในการส่งเสริมกิจกรรมให้เกิดความก้าวหน้าทางการเกษตร โดยที่สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของสหกรณ์ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น ซึ่งธุรกิจหลักของสหกรณ์การเกษตรคือ ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ธุรกิจรวบรวมผลผลิต ธุรกิจการแปรรูป และธุรกิจส่งเสริมการเกษตร ดังนั้น สหกรณ์การเกษตรจึงเป็นสถาบันทางเศรษฐกิจที่ช่วยแก้ปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกฐานะระดับรายได้ของสมาชิก ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยใช้หลักการและวิธีการสหกรณ์ในการพัฒนาขีดความสามารถของสมาชิกและสหกรณ์ การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ ที่ดีมาใช้ให้กับกับสมาชิกเพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของผลผลิต

ประชากรในอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีทั้งสิ้น 133,355 คน (แยกเป็นชาย 66,456 คน หญิง 66,899 คน) ความหนาแน่นของประชากร 149.8 คน/ตารางกิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลักคือการทำนา ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญประกอบไปด้วย ข้าวหอมมะลิ กุ้งจ่อม กระยาสาท น้ำเอ็นไซม์ และมะพร้าวเผา ปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับเกษตรกรทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน คือ ปัญหาเกษตรกรมีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนต่ำ มีการถือครองที่ดินเพื่อการเกษตรต่ำ และมีผลผลิตต่อไร่ต่ำ การทำนาโดยอาศัยน้ำฝนเป็นหลัก มีต้นทุนการผลิตสูง

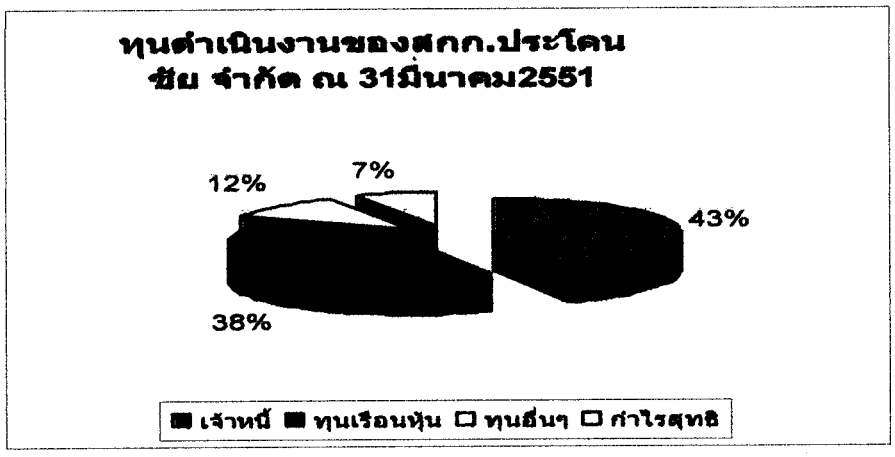
บางปีประสบภัยธรรมชาติ อาทิ น้ำท่วม ฝนแล้ง ทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย เกษตรกรเกือบทุกครัวเรือนจึงมีภาระหนี้สินอยู่เป็นจำนวนมาก

สหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัดได้รับการจดทะเบียนประเภท สหกรณ์การเกษตร เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2518 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ 10/2518 ที่ตั้ง เลขที่ 245 ถนนโชคชัยเดชอุดม ตำบลโคกม้า อำเภอ ประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ การดำเนินงานของสหกรณ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ ในรอบปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 มีสมาชิกทั้งหมด 5,454 คน (ชาย 2.828 คน ,หญิง 3,100 คน) คณะกรรมการดำเนินการ 15 คน ฝ่ายจัดการ 6 คน ผู้ตรวจสอบกิจการ 1 คน มีเจ้าหนี้ทั้งสิ้น 51,843,996.77 บาท ทุนเรือนหุ้น 45,990,055.- บาท ทุนสำรองและทุนสะสม 13,963,458.36 บาท มีกำไรสุทธิ 8,175,209.75 บาท ทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 119,972,719.88 บาท



ภาพที่ 1.1 ปริมาณธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

ดำเนินธุรกิจเพียง 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจรับฝากเงิน ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย และธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือก ปริมาณธุรกิจ แยกเป็นดังนี้ ธุรกิจสินเชื่อ 139,109,500.- บาท ธุรกิจรับฝากเงิน 6,034,019.01 บาท ธุรกิจรวบรวมข้าวเปลือกปริมาณ 112,899 ตัน มูลค่า 1,133,708.- บาท และธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย 33,997,905.- บาท



ภาพที่ 1.2 ทุนดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

(รายงานกิจการประจำปี สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551) ธุรกิจที่สร้างรายได้หลักของสหกรณ์ คือ ธุรกิจสินเชื่อ ในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 สหกรณ์จ่ายเงินกู้แก่สมาชิกระยะสั้น โดยแยกตามวัตถุประสงค์การใช้เงินกู้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงรายละเอียดการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551

วัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อระยะสั้น	จำนวน (บาท)
1. ชำระค่าหุ้น	6,955,500
2. เป็นทุนในการทำนา	31,985,550
3. ซื้อควายขุนเพื่อจำหน่าย	100,168,450
รวม	**139,109,500**

ที่มา : แผนกสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ในรอบปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 จะเห็นได้ว่าสมาชิกสามารถชำระหนี้ได้คิดเป็นร้อยละ 90 ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าสหกรณ์มีการบริหารการจัดการระบบสินเชื่อได้เป็นอย่างดี สมาชิกมีหนี้ค้างชำระเกินกำหนดต่อสหกรณ์ จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.74 ของสมาชิกที่กู้เงิน คิดเป็นเงิน 5,609,208 บาท แยกตามอายุหนี้ ดังนี้

ตารางที่ 1.2 แสดงรายละเอียดหนี้ค้างชำระเกินกำหนด แยกตามอายุการเป็นหนี้ ปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551

ประเภทเงินกู้ระยะสั้น/อายุหนี้(ปี)	จำนวน (คน)	เงินต้น (บาท)
1-3 ปี	112	3,814,023
4-6 ปี	40	906,695
7 ปีขึ้นไป	52	888,490
รวม	**204**	**5,609,208**

ที่มา : แผนกสินเชื่อสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด เพื่อจะได้นำผลการศึกษาให้สหกรณ์ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ และเป็นข้อมูลในการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

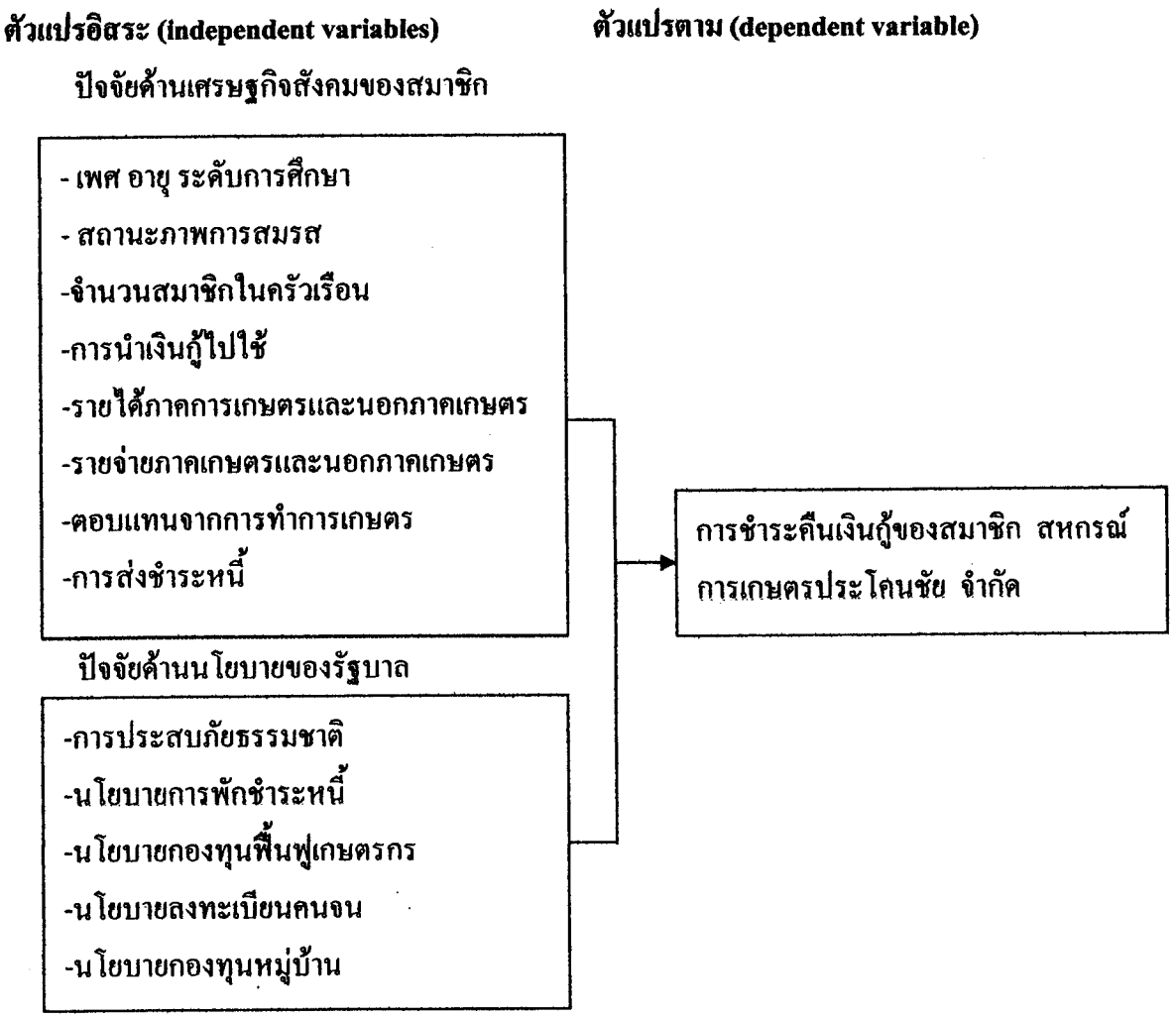
2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อ

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ชำระเกินกำหนดของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ต้องการทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านสถานที่ เป็นการศึกษาเฉพาะสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัดที่กู้เงินจากสหกรณ์ สำหรับปีบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 จำนวน 4,073 ราย

4.3 ขอบเขตของเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

4.4 ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ดำเนินการตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2551 ถึง เดือน เมษายน 2552

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สมาชิก หมายถึง เกษตรกรผู้ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีการกู้เงิน ณ วันที่ 31 มีนาคม 2551

5.2 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

5.3 สินเชื่อเกษตร หมายถึง เงินกู้ที่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด กู้ยืมเงินไปเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนทำการเกษตร

5.4 เงินกู้ หมายถึงเงินกู้ที่สมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด กู้ยืมเงินจากสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด โดยมีการทำหนังสือสัญญาเงินกู้เป็นหลักฐาน

5.5 การใช้เงินกู้ตามวัตถุประสงค์ หมายถึง การที่สมาชิกได้ใช้เงินกู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการกู้เงินที่ได้ทำสัญญาไว้กับสหกรณ์

5.6 รอบปีการผลิต หมายถึง รอบปีการผลิตข้าวของสมาชิก โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2551 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2552

5.7 ภัยธรรมชาติ หมายถึง ฝนแล้ง น้ำท่วม ศัตรูพืชระบาด

5.8 นโยบายของรัฐบาล หมายถึง นโยบายด้านโครงการพักชำระหนี้ กองทุนฟื้นฟูเกษตรกร กองทุนหมู่บ้าน และโครงการลงทะเบียนคนจน

5.9 รายได้ในภาคการเกษตร หมายถึง รายได้ที่ได้จากการทำการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

5.10 รายได้นอกภาคการเกษตร หมายถึง รายได้ที่ได้จากการทำงานรับจ้าง ค้าขาย ลูกหรือบุคคลในครอบครัวส่งให้

5.11 รายจ่ายภาคเกษตร หมายถึง รายจ่ายที่ได้จ่ายเพื่อทำการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

5.12 รายจ่ายนอกภาคเกษตร หมายถึง รายจ่ายที่ได้จ่ายเพื่อเป็นค่าอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ทำบุญ ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร เป็นต้น

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ผู้ศึกษาทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

6.2 ทำให้สหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด มีข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์ในการกำหนดแผนการดำเนินงานและกลยุทธ์ของสหกรณ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและสหกรณ์ต่อไป

6.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดบุรีรัมย์จะได้นำผลการศึกษาไปแนะนำสหกรณ์ในความรับผิดชอบต่อไป

6.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์จะได้นำผลการศึกษาไปกำหนดเป็นนโยบายในการส่งเสริมสหกรณ์ในภาพรวมต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การพัฒนากิจการสหกรณ์ไทย
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสินเชื่อ
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
4. นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์
5. บริบทของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การพัฒนากิจการสหกรณ์ไทย

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2542) ความคิดเรื่องการสหกรณ์เกิดขึ้นในประเทศไทย ในสมัยรัชกาลที่ 5 ประมาณ พ.ศ. 2457 เกิดขึ้นได้โดยมีมูลเหตุมาจากสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ประเทศไทยได้เริ่มมีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ระบบเศรษฐกิจของชนบทก็ค่อย ๆ เปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อเลี้ยงตัวเองมาสู่ระบบเศรษฐกิจแบบเพื่อการค้า ความต้องการเงินทุนในการขยายการผลิตและครองชีพจึงมีเพิ่มขึ้น ชาวนาที่ไม่มีทุนรอนของตนเองก็หันไปกู้ยืมเงินจากบุคคลอื่น ทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยในอัตราสูง และยังถูกเอาเปรียบจากพ่อค้านายทุนทุกวิถีทางอีกด้วย ชาวนาจึงตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบอยู่ตลอดเวลา ทำนาได้ข้าวเท่าใดก็ต้องขายใช้หนี้เกือบหมด นอกจากนี้การทำนายังคงมีผลผลิตที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศ ถ้าปีไหนผลผลิตเสียหายก็จะทำให้หนี้สินพอกพูนมากขึ้นเรื่อย ๆ จนลูกหนี้บางรายต้องโอนกรรมสิทธิ์ในที่นาให้แก่เจ้าหนี้ และกลายเป็นผู้เช่านา หรือเร่ร่อนไม่มีที่ดินทำกินไปในที่สุด

จากสภาพปัญหาความยากจนของชาวนาในสมัยนั้น ทำให้ทางราชการคิดหาวิธีช่วยเหลือ ด้วยการจัดหาเงินทุน มาให้กู้และคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำความคิดนี้ได้เริ่มขึ้นในปลายรัชการที่ 5 โดยกำหนดวิธีการที่จะช่วยชาวนาในด้านเงินทุนไว้ 2 วิธี คือ

วิธีที่ 1 จัดตั้งธนาคารเกษตรเพื่อให้เงินกู้แก่ชาวนา แต่ขัดข้องในเรื่องเงินทุนและหลักประกันเงินกู้ความคิดนี้จึงระงับไป

วิธีที่ 2 วิธีการสหกรณ์ประเภทหาทุน วิธีนี้เกิดจากรัฐบาลโดยกระทรวงพระคลังมหาสมบัติในปัจจุบันคือ กระทรวงการคลังได้เชิญเซอร์เบอร์นาร์ด ฮันเตอร์ หัวหน้าธนาคารแห่งมัดราช ประเทศอินเดียเข้ามาสำรวจหาลู่ทางช่วยเหลือชาวนาได้เสนอว่าควรจัดตั้ง "ธนาคารให้กู้ยืมแห่งชาติ" ดำเนินการให้กู้ยืมแก่ราษฎร โดยมีที่ดินและหลักทรัพย์อื่นเป็นหลักประกันเพื่อป้องกันมิให้ชาวนาที่กู้ยืมเงินทอดทิ้งที่นาหลบหนี้สิน ส่วนการควบคุมเงินกู้และการเรียกเก็บเงินกู้ ท่านได้แนะนำให้จัดตั้งเป็นสมาคมที่เรียกว่า "โคออเปอราทีฟ โซไซตี้" (Cooperative Society) โดยมีหลักการร่วมมือกันเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันซึ่งคำนี้พระราชวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ได้ทรงบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยว่า "สมาคมสหกรณ์" จึงกล่าวได้ว่าประเทศไทยเริ่มศึกษาวิธีการสหกรณ์ขึ้นในปี พ.ศ. 2457 แต่ก็ยังมิได้ดำเนินการอย่างไร จนกระทั่งในปี 2458 ได้มีการเปลี่ยนกรมสถิติพยากรณ์เป็นกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ ประกอบด้วยส่วนราชการ 3 ส่วน คือ การพาณิชย์ การสถิติพยากรณ์ และการสหกรณ์

การจัดตั้งส่วนราชการสหกรณ์นี้ ก็เพื่อจะให้มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นและพระราชวรวงศ์เธอ กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ในฐานะทรงเป็นอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ ขณะนั้นได้ทรงพิจารณาเลือกแบบอย่างสหกรณ์เครดิตที่จัดกันอยู่ในต่างประเทศหลายแบบ ในที่สุดก็ทรงเลือกแบบไรฟ์ไฟเซนและทรงยืนยันไว้ใน รายงานสหกรณ์ฉบับแรกว่า "เมื่อได้พิจารณาละเอียดแล้วได้ตกลงเลือกสหกรณ์ชนิดที่เรียกว่าไรฟ์ไฟเซน ซึ่งเกิดขึ้นในเยอรมันก่อน และซึ่งมุ่งหมายที่จะอุปถัมภ์คนจน ผู้ประกอบกสิกรรมย่อมๆ เห็นว่าเป็นสหกรณ์ชนิดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับประเทศไทย" จากการที่พระองค์ท่าน ทรงเป็นผู้บุกเบิกริเริ่มงานสหกรณ์ขึ้นในประเทศไทย บุคคลทั้งหลายในขบวนการสหกรณ์จึงถือว่าพระองค์ทรงเป็น "พระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย"

สำหรับรูปแบบของไรฟ์ไฟเซนก็คือ สหกรณ์เพื่อการกู้ยืมเงินที่มีขนาดเล็ก สมาชิกจะได้มีความรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้สะดวกแก่การควบคุมท้องที่ที่ได้รับการพิจารณาให้จัดตั้งสหกรณ์ คือ จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีผู้คนไม่หนาแน่นและเป็นราษฎรที่เพิ่งอพยพมาจากทางใต้ จึงต้องการช่วยเหลือผู้อพยพซึ่งประกอบอาชีพการเกษตรให้ตั้งตัวได้ รวมทั้งเพื่อเป็นการชักจูงราษฎรในจังหวัดอื่นที่มีผู้คนหนาแน่นให้อพยพมาในจังหวัดนี้ และเข้าทำประโยชน์ในที่ดินอย่างเต็มที่ ต่อมากรมพาณิชย์และสถิติพยากรณ์ จึงได้ทดลองจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกเป็นแห่งแรกใช้ชื่อว่า "สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้" โดยจด

ทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ เป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก นับเป็นการเริ่มต้นแห่งการสหกรณ์ในประเทศไทยอย่างสมบูรณ์

ในระยะแรกตั้งสหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้มีสมาชิกจำนวน 16 คน ทุนดำเนินงาน 3,080 บาท ซึ่งเป็นเงิน จากค่าธรรมเนียมแรกเข้า 80 บาท และเงินทุนจำนวน 3,000 บาท ได้อาศัยเงินกู้จากแบงค์สยามกัมมาจล จำกัด ซึ่งก็คือธนาคารไทยพาณิชย์ในปัจจุบัน โดยมีกระทรวงพระคลัง มหาสมบัติเป็นผู้ค้ำประกัน และเสียดอกเบี้ยให้ธนาคารในอัตราร้อยละ 6 ต่อปี คิดดอกเบี้ยจากสมาชิกในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี กำหนดให้สมาชิกส่งคืนเงินต้นในปีแรกจำนวน 1,300 บาท แต่เมื่อครบกำหนดสมาชิกส่งคืนเงินต้นได้ถึง 1,500 บาท ทั้งส่งดอกเบี้ยได้ครบทุกราย แสดงให้เห็นว่าการนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของชาวนาได้ผลและจากความสำเร็จของสหกรณ์วัดจันทร์ดังกล่าว รัฐบาลจึงได้คิดขยายกิจการสหกรณ์ไปยังจังหวัดอื่นๆแต่การจัดตั้งสหกรณ์ในระยะแรกนั้น นอกจากจะมีข้อจำกัดเรื่องเงินทุนแล้วยังมีข้อจำกัดในทางกฎหมายด้วย เพราะพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 ทำให้การจัดตั้งสหกรณ์ไม่กว้างขวางพอที่จะขยายสหกรณ์ออกไป หากจะให้การจัดตั้งสหกรณ์เจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงจะต้องออกกฎหมายควบคุมให้มีขอบเขตกว้าง ดังนั้นในเวลาต่อมาทางราชการจึงได้ประกาศยกเลิกพระราชบัญญัติเพิ่มเติมสมาคม พ.ศ. 2459 แล้วประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 นับเป็นกฎหมายสหกรณ์ฉบับแรก พระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้เปิดโอกาสให้มีการรับจดทะเบียนสหกรณ์ประเภทอื่น ๆ จากนั้นได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 อีก 3 ครั้ง นับว่าการประกาศให้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 ช่วยให้การจัดตั้งสหกรณ์ได้ขยายออกไปอีกมาก

ปี พ.ศ. 2478 มีการริเริ่มจัดตั้งสหกรณ์เช่าซื้อที่ดินที่จังหวัดปทุมธานีและได้จัดตั้งสหกรณ์ประเภทใหม่ ๆ ขึ้นอีกหลายประเภท เช่น สหกรณ์บำรุงที่ดินสหกรณ์ค้าขาย สหกรณ์นิคมฝ้าย สหกรณ์หาทุนและบำรุงที่ดิน ในปี พ.ศ. 2480 ร้านสหกรณ์ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเป็นแห่งแรกที่อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ชื่อว่าร้านสหกรณ์บ้านเกาะ จำกัดสินใช้ มีสมาชิกแรกตั้ง279 คน และได้มีการจัดตั้งร้านสหกรณ์ในลักษณะนี้อีกหลายแห่งเพื่อช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับปัญหาค่าครองชีพ โดยจัดตั้งขึ้น ทั้งในส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และส่วนของประชาชน

การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญที่สุดของขบวนการสหกรณ์ในประเทศไทย ก็คือการควบสหกรณ์หาทุนเข้าด้วยกัน โดยทางราชการได้ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียวควบเข้ากันเป็นขนาดใหญ่ สามารถขยายการดำเนินธุรกิจเป็นแบบอเนกประสงค์ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก ได้มากกว่า ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุนจึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตรมาจนปัจจุบัน และในปี 2511 สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยได้ถือกำเนิดขึ้นมา เพื่อเป็นสถาบันสำหรับให้การศึกษาแก่สมาชิกสหกรณ์ทั่วประเทศ

มีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสถาบันสหกรณ์ต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์และความช่วยเหลือ ร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์สากลในด้านอื่น ๆ ที่มิใช่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโดยมีสหกรณ์ทุกประเภทเป็นสมาชิก ซึ่งประเทศไทยได้กำหนดประเภทสหกรณ์ไว้6 ประเภท ตามประกาศกฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ต่อมาในปี 2516 ได้มีการประกาศ กฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์แบ่งประเภท สหกรณ์ในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2511 และมีการประการใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 โดยให้ยกเลิก พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 และยกเลิกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 140 ลงวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2515 ต่อมาปี พ.ศ. 2548 มีประกาศกฎกระทรวง กำหนดประเภทของสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน ทั้งหมด 7 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. สหกรณ์การเกษตร
2. สหกรณ์นิคม
3. สหกรณ์ประมง
4. สหกรณ์ออมทรัพย์
5. สหกรณ์ร้านค้า
6. สหกรณ์บริการ
7. สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

ซึ่งนับแต่สหกรณ์ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทยจวบจนปัจจุบัน ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจต่าง ๆ ได้สร้างความเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของสมาชิกจนทำให้จำนวนสหกรณ์ จำนวนสมาชิก ปริมาณเงินทุน และผลกำไรของสหกรณ์ เพิ่มขึ้นทุกปี ปัจจุบันมีสหกรณ์ทั่วประเทศ ณ วันที่ 1 มกราคม 2551 ประมาณ 6,868 สหกรณ์ และสมาชิก 10,104,104 คน การสหกรณ์ในประเทศไทยจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะ ต่อประชาชนที่ยากจน สหกรณ์จะเป็นสถาบันทางเศรษฐกิจและสังคมที่ช่วยแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น

แสดงให้เห็นว่าการนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของเกษตรกรได้ผล ดังนั้น ทางราชการจึงได้ส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็กในท้องถิ่นต่าง ๆ ที่ประสบปัญหาอย่างเดียวกัน ต่อมางานสหกรณ์ได้ขยายตัวกว้างขวางขึ้นมีการจดทะเบียนสหกรณ์อีกหลายสหกรณ์ และการ จัดตั้งสหกรณ์อีกหลายประเภท แต่เป็นสหกรณ์ขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจแบบเอนกประสงค์ทั้งสิ้น จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของเกษตรกรได้เต็มที่ ทางรัฐบาลจึงได้ ออกพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2511 เปิดโอกาสให้สหกรณ์หาทุนขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียวควบเข้าเป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ ทำให้สามารถขยายการดำเนินธุรกิจ

เป็นแบบเอนกประสงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่สมาชิก ด้วยเหตุนี้สหกรณ์หาทุน จึงแปรสภาพเป็นสหกรณ์การเกษตร มาจนถึงปัจจุบัน

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสินเชื่อ

2.1 ขั้นตอนการบริหารสินเชื่อ (คู่มือการบริหารสินเชื่อและแนวทางแก้ไขปัญหาลูกหนี้เงินให้กู้ที่ผิดนัดชำระหนี้ กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2551)

ขั้นตอนการบริหารสินเชื่อ เป็นขั้นตอนที่สำคัญเป็นอย่างมากในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสถาบันเกษตรแต่ละแห่ง เนื่องจากประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสีย และผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายต่างมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไปตามแต่ที่จะได้รับหมอบหมาย หรือที่กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับของสถาบันเกษตรอย่างไรก็ตาม แม้บางเรื่องอาจไม่ได้กำหนดไว้เป็นหลายลักษณ์อักษร แต่หากได้ใช้วิจารณญาณ หรือสามัญสำนึกเยี่ยงปุถุชนคนธรรมดา ก็สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่พึงมีหรือพึงกระทำของแต่ละบุคคล

การบริหารสินเชื่อจะประกอบด้วยการดำเนินการในขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การพิจารณาสินเชื่อ

1. การรับคำขอกู้ เป็นการรับคำขอกู้เงิน แผนความต้องการเงินกู้ของสมาชิกผู้กู้ โดยสมาชิกผู้กู้จะต้องแจ้งความประสงค์พร้อมหลักฐานต่าง ๆ เช่น หนังสือคำขอกู้เงิน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หลักประกันเป็นต้นเพื่อประกอบการพิจารณา

2. การพิจารณาคำข้อกู้ (เบื้องต้น) ประกอบด้วยขั้นตอนได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้เงินกู้ รายละเอียดและคำชี้แจงเกี่ยวกับแผนงานเกษตรกรรมที่ต้องการลงทุน จำนวนเงินที่ขอกู้ งวดชำระคืน ประวัติการผลิตทางเกษตรและหนี้เงินกู้ ประมาณการค่าใช้จ่ายตามแผนการลงทุนและประมาณการ ผลผลิตที่จะได้ตามแผนการลงทุนส่วนเพื่อขายและประมาณรายได้ (สถาบันการเกษตรควรกำหนดประมาณการสำหรับค่าใช้จ่ายและรายได้ไว้ล่วงหน้า และควรใช้ข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ (ถ้ามี) เช่น ข้อมูลจาก ธ.ก.ส. เป็นต้น) หลักประกันลงทะเบียนคำขอกู้เงิน จัดทำทะเบียนรับคำขอกู้

สรุป รวบรวมคำขอกู้เงินประเภทต่าง ๆ พร้อมรายละเอียด นำเสนอผู้จัดการ คณะกรรมการสินเชื่อและคณะดำเนินการตามลลำดับ

ขั้นตอนที่ 2 การอนุมัติสินเชื่อ

1. การอนุมัติเงินกู้โดยที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ/เงินกู้โดยที่ประชุม

คณะกรรมการดำเนินการ และรายงานการประชุมควรระบุรายละเอียดของสมาชิกที่ได้รับการอนุมัติและไม่ได้รับการอนุมัติพร้อมเหตุผลการไม่อนุมัติ คณะกรรมการผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติเงินกู้ (บันทึก) ลงทะเบียนรับคำขอกู้

2. การทำสัญญาเงินกู้ ทำหนังสือเงินกู้ระยะสั้น/ปานกลาง วัตถุประสงค์ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการอนุมัติเงินกู้แล้วได้มีการสัญญากันระหว่างสหกรณ์การเกษตร/กลุ่มเกษตรฯและสมาชิกเงินกู้ และมีการลงนามในเอกสารถูกต้อง ครบถ้วนและการทำสัญญาเงินกู้มิได้ทำก่อนการได้รับอนุมัติเงินกู้

3. การจ่ายเงินแจ้งสมาชิกผู้กู้ว่าได้รับอนุมัติหรือไม่/นัดสมาชิกผู้กู้รับเงินสมาชิกผู้กู้/สมาชิกผู้กู้ร่วม ลงนามผู้กู้ในหนังสือกู้เงิน สมาชิกผู้กู้ลงนามในเอกสารการรับเงินกู้/รับวัสดุทางการเกษตร/สินค้าจัดเก็บเงินค้าหุ้นตามอัตราที่กำหนดในระเบียบ เช่น ร้อยละ 5 ของเงินกู้ ลงทะเบียนบัญชีย่อยลูกหนี้เงินกู้ระยะสั้น (การ์ดลูกหนี้รายตัว) สมุดคู่บัญชีเงินกู้ บันทึกบัญชีลูกหนี้เจ้าหน้าบัญชีบันทึกการตั้งบัญชีลูกหนี้ (แยกประเภท และลูกหนี้รายตัว) วัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกผู้กู้ได้รับเงินจากการทำหนังสือเงินกู้ ตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติอย่างถูกต้องครบถ้วน และปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

4. การตรวจสอบการนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์แห่งเงินกู้ วัตถุประสงค์ เพื่อให้สหกรณ์การเกษตร/กลุ่มเกษตรฯ มีการควบคุมการใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งเงินกู้

ขั้นตอนที่ 3 การเร่งรัดติดตามหนี้

1. การรับชำระเงินกู้

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มั่นใจว่าสหกรณ์การเกษตร/กลุ่มเกษตรกรฯ มีการคำนวณตัวเลขอย่างรอบคอบ และได้รับเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน

2. การเร่งรัดติดตามหนี้ ก่อนครบกำหนด ครบกำหนดสัญญา การติดตามสมาชิกผู้กู้ครั้งที่ 1 และการติดตามสมาชิกผู้กู้ครั้งที่ 2

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สถาบันการเกษตรกรมีขั้นตอนการติดตามหนี้ทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน โปร่งใส ตามวิธีการที่กำหนด การติดตามหนี้ควรพิจารณากำหนดวิธีการการติดตามหนี้จากลูกหนี้แต่ละรายตามความเหมาะสมซึ่งจะมีส่วนในการแก้ไขปัญหาลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ได้มาก

3. การดำเนินการทางศาล การพิจารณาฟ้อง/ไม่ฟ้อง การฟ้องร้องดำเนินคดี

วัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการกับลูกหนี้ของสถาบันการเกษตรกรที่ไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร การดำเนินการทางศาล มิใช่วิธีการแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระ แต่เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการเรียกเก็บหนี้ ซึ่งสถาบันการเกษตรกรจะใช้กับ

ลูกหนี้ที่มีปัญหามากและยากแก่การแก้ไขแล้ว โดยเฉพาะลูกหนี้ที่มีความสามารถในการชำระหนี้ แต่ไม่ยอมชำระหนี้ การฟ้องร้องดำเนินคดีจะต้องใช้เวลานาน และเมื่อคดีสิ้นสุดแล้วก็จะได้สินทรัพย์มาขายทอดตลาดต้องใช้เวลาในการทอดตลาดนานหรืออาจขายทอดตลาดไม่ได้

4. การบังคับคดี

วัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการสืบทรัพย์ และนำทรัพย์ที่ยึดได้ขายทอดตลาด และนำเงินมาชำระหนี้หลังจากศาลพิพากษาแล้ว

5. การตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบ

วัตถุประสงค์ เพื่อสหกรณ์การเกษตร/กลุ่มเกษตรกรฯ มีกระบวนการสืบหา ค้นหาผู้ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ได้รับการชำระตามระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยการตัดจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ของ สหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2546 และคำแนะนำนายทะเบียนสหกรณ์ เรื่องวิธีปฏิบัติทางบัญชีเกี่ยวกับลูกหนี้ พ.ศ. 2547 ซึ่งจะช่วยเพิ่มความระมัดระวังในการบริหารงาน/ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อให้มีความรัดกุมและรอบคอบมากยิ่งขึ้น

6. การจำหน่ายหนี้สูญ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สหกรณ์การเกษตร/กลุ่มเกษตรฯ ได้มีการปฏิบัติงานตามระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยการตัดจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ ของสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2546 และคำแนะนำนายทะเบียนสหกรณ์ เรื่องวิธีการปฏิบัติบัญชีเกี่ยวกับลูกหนี้ พ.ศ. 2547

2.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสินเชื่อ

พนักงานสินเชื่อเป็นผู้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้มีความใกล้ชิดกับสมาชิกและเป็นผู้ให้ข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาวางแผนตลอดจนการดำเนินธุรกิจการให้สินเชื่อ ธุรกิจการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรมาจัดจำหน่ายและธุรกิจหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก ดังนั้น จึงกำหนดให้พนักงานสินเชื่อมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ชี้แจง ชักจูงให้เกษตรกรสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์

2. ร่วมประชุมกลุ่มสมาชิก แนะนำชี้แจงให้ข้อความรู้ในเรื่องหลักการและวิธีการสหกรณ์การประกอบอาชีพทางการเกษตร การทำการเกษตรแผนใหม่ การใช้เงินกู้ให้เกิดประโยชน์ การจัดทำบัญชีรายได้ – รายจ่าย การทำสัญญา การจัดหลักประกัน การชำระหนี้เงินกู้ การขอผ่อนเวลาชำระหนี้ตลอดจนระเบียบข้อบังคับและวิธีการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ

3. ดำเนินการคัดเลือกและตรวจสอบคุณสมบัติผู้ที่จะสมัครเป็นสมาชิกให้ถูกต้องตามข้อบังคับของสหกรณ์เสนอให้ที่ประชุมกลุ่มพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วเสนอผู้จัดการเพื่อนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์

4. ออกไปสอบสวนสมาชิกในท้องที่เพื่อจัดทำใบสมัคร หนังสือรับรองของคู่สมรสพร้อมทั้งลงรายละเอียดในทะเบียนสมาชิกให้ถูกต้องเรียบร้อยสมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งจัดส่งสำเนาทะเบียนสมาชิกและแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนดังกล่าวต่อนายทะเบียนสหกรณ์ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

5. ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มสินเชื่อสำรวจตรวจสอบผลการทำกิน ทรัพย์สิน หนี้สิน รายได้ รายจ่ายของสมาชิกถึงในท้องที่แล้วจัดทำรายงานเสนอผู้จัดการนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์

6. ติดตาม ตักเตือน ให้สมาชิกชำระหนี้ค่าหุ้น ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสหกรณ์พร้อมทั้งชักชวนให้สมาชิกช่วยกันระดมทุน

7. ติดต่อ สอบถาม สำรวจความต้องการเงินกู้ของสมาชิก เพื่อรวบรวมจัดทำแผนงานด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์

8. สอบสวนและช่วยทำคำขอกู้ เอกสารประกอบคำขอกู้ จัดทำหลักประกันให้ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้

9. ตรวจสอบหลักประกัน และประเมินราคาที่ดินตามราคาที่คณะกรรมการประเมินราคากำหนดไว้ตามท้องที่นั้น ๆ หรือประเมินราคาตามที่ทางราชการกำหนดไว้โดยให้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์

10. รวบรวมคำขอกู้และเอกสารประกอบคำขอกู้พร้อมทั้งหนังสือค้ำประกันเสนอผู้จัดการตรวจสอบเพื่อนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์พิจารณาอนุมัติตลอดจนการให้คำชี้แจงประกอบคำขอกู้ต่อที่ประชุม

11. จัดทำรายงานขอเบิกเงินกู้จากแหล่งเงินกู้ต่าง ๆ เสนอผู้จัดการตรวจสอบเพื่อขอกู้นำมาจ่ายให้สมาชิกต่อไป

12. จัดทำหนังสือสัญญากู้เงินและหนังสือค้ำประกันให้ถูกต้อง เรียบร้อยสมบูรณ์เสนอผู้จัดการ

13. รับคำขอกู้ เอกสารประกอบคำขอกู้ หนังสือสัญญากู้เงินและหนังสือค้ำประกันที่ได้รับอนุมัติแล้ว นำมาจัดลงทะเบียนหนังสือกู้ และทะเบียนหนังสือค้ำประกัน แล้วส่งมอบให้เจ้าหน้าที่บัญชีตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนให้ผู้จัดการจ่ายเงินกู้

14. ช่วยเป็นธุระแจ้งให้สมาชิกขอเบิกเงินกู้ และช่วยเหลือดำเนินการในการจ่ายเงินกู้จัดทำทะเบียนสมุดคู่บัญชีเงินกู้เพื่อควบคุมการออกสมุดคู่บัญชีเงินกู้และจัดทำสมุดคู่บัญชีเงินกู้มอบให้สมาชิกผู้กู้

15. ดำเนินการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิกทุกรายหลังจากที่สมาชิกผู้กู้ได้

เบิกเงินกู้ไปแล้วประมาณ 15 ถึง 30 วัน เพื่อป้องกันมิให้สมาชิกใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ โดยจัดทำแบบบันทึกการตรวจสอบให้เรียบร้อย ตรวจสอบว่าสมาชิกชำระหนี้ได้หรือไม่ และมีปัญหาอะไรบ้าง ถ้ามีปัญหาให้รีบดำเนินการหาทางแก้ไข

16. เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้เงินกู้ของสมาชิก เพื่อใช้เป็นหลักฐานเบื้องต้นในการพิจารณาเงินกู้จัดทำรายงานการตรวจสอบเงินกู้เสนอผู้จัดการนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเงินกู้

17. ควบคุมดูแลเก็บรักษาเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการกู้เงิน เช่น คำขอกู้เงิน หนังสือสัญญากู้เงิน หนังสือค้ำประกัน ใบสมัครสมาชิก สมุดทะเบียนสมาชิก ทะเบียนคำขอกู้เงิน ทะเบียนหนังสือสัญญาเงินกู้ ทะเบียนหนังสือค้ำประกัน ดัชนีการค้ำประกัน ทะเบียนทรัพย์สินหนี้สิน ทะเบียนสมุดคู่บัญชีเงินกู้เป็นต้น ให้เก็บเอกสารเหล่านี้อยู่ในที่ปลอดภัยเป็นระเบียบเรียบร้อยครบถ้วนสะดวกแก่การตรวจสอบ

18. ออกไปติดตามเตือนให้สมาชิกชำระหนี้เงินกู้ให้ตรงตามกำหนดเวลาชำระโดยจัดทำประจำคาบสามเดือนเฉพาะหนี้ที่ถึงกำหนดชำระเท่านั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องดำเนินการดังนี้

(ก) จัดทำหนังสือเตือนให้สมาชิกผู้กู้ชำระหนี้เงินกู้ โดยคัดลอกจากแผ่นบัญชีย่อยลูกหนี้เงินกู้ทุกประเภทที่ได้ตรวจสอบถูกต้องแล้ว โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่บัญชี

(ข) ทำหนังสือเตือนการชำระหนี้ส่งให้สมาชิกผู้กู้โดยตรง โดยให้สมาชิกผู้กู้ลงชื่อรับไว้เป็นหลักฐาน

(ค)ในกรณีที่ไม่สามารถส่งมอบให้กับสมาชิกผู้กู้ได้โดยตรง ควรมอบให้ประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่ม เป็นผู้นำหนังสือเตือนให้ชำระหนี้แล้วจัดทำบันทึกไว้เป็นหลักฐานว่าเหตุใดจึงส่งให้สมาชิกผู้กู้ไม่ได้

19. ประชุมกลุ่มสมาชิกชี้แจงวิธีการชำระหนี้ของสหกรณ์โดยแนะนำให้สมาชิกนำเงินมาชำระกับผู้มีอำนาจรับเงินในสำนักงานเท่านั้น ห้ามมิให้ฝากผู้ใดมาชำระโดยเด็ดขาด

20. จัดทำทะเบียนการชำระหนี้ของสมาชิก ทะเบียนเงินกู้ถึงกำหนดชำระเพื่อสะดวกในการออกหนังสือเตือนการชำระหนี้ และวางแผนส่งคืนเงินกู้แก่เจ้าหน้าที่ กำหนดแผนการให้เงินกู้แก่สมาชิกนำเสนอผู้จัดการ

21. ในกรณีที่สมาชิกจะต้องชำระหนี้เงินกู้ด้วยผลิตผลการเกษตรที่สมาชิกผลิตขึ้นหรือสมาชิกยินดีที่จะขายผลิตผลการเกษตรที่ผลิตขึ้นให้กับสหกรณ์ ให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีหน้าที่จัดทำหนังสือสัญญาส่งมอบผลิตผลการเกษตรจำนวน 3 ฉบับ พนักงานสินเชื่อเก็บไว้ 1 ฉบับ ส่งให้

เจ้าหน้าที่ตลาด 1 ฉบับ เพื่อไว้เป็นคู่มือติดตามให้สมาชิกส่งมอบผลิตผลตามสัญญาและให้สมาชิกถือไว้ 1 ฉบับ

22. พิจารณาดำเนินการผ่อนเวลาชำระหนี้เงินกู้และการผลัดชำระเงินรายงวดโดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องเป็นผู้ชี้แจงและตักเตือนสมาชิกให้ทราบเหตุผลที่มีการขอผ่อนเวลาการชำระหนี้ได้ดังนี้

ผลิตผลของสมาชิกเสียหาย ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อทราบโดยเร็ว หรือมีเหตุสุดวิสัยจึงให้มีการผ่อนเวลา

23. มีหน้าที่ติดต่อตรวจสอบในกรณีที่มีสมาชิกรายใดตาย วิกลจริตหรือย้ายออกไปอยู่นอกท้องที่ดำเนินงานของสหกรณ์หรือด้วยเหตุอย่างอื่น ไม่อาจประกอบอาชีพได้ เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีหน้าที่ติดต่อทายาทให้มาสมัครเข้าเป็นสมาชิกและดำเนินการจัดทำสัญญารับใช้หนี้เงินกู้แทน

24. จัดทำรายงานสรุปการให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์ โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่บัญชีเสนอผู้จัดการนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการ

25. ปฏิบัติการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการเป็นครั้งคราว

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

บริการ (Service) (สมิต ลัชณกร, 2546. หน้า 13 - 14) พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า "บริการ" หมายถึง "การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ" ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการ เพื่อความพึงพอใจของตน การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การบริการ คือ กระบวนการ / กระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้นในทางวิชาการ คำว่า บริการ (Service) ยังนิยามได้ว่า Service = Economic Activities that Produce time, Place, Form or Psychological Utilities.

การบริการ (ฉัตรยาพร เสมอใจและคณะ, 2545 หน้า 158) หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่เพียงเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่การบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรม ผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

3.2 ความสำคัญของการบริการ

(สมิต สัชฌุกร, 2546. หน้า 14 - 15) การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ "ขายซ้ำ" คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า "เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ" การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขันหรือสูญเสียลูกค้าไปในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดีบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีก

3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดีที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

3.3 คุณลักษณะของการบริการ

บริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ (Intangibility) บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ การจัดโฆษณา การบริการ จะต้องแสดงให้ผู้บริโภคมองเห็นถึงประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการบริการ

2. แบ่งแยกไม่ได้ (Inseparability) ลักษณะที่แยกจากกันไม่ได้ คือ ผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดได้หลายแห่ง ซึ่งเป็นข้อจำกัดของบริการ ทำให้เกิดตัวแทนช่วยในการส่งเสริมการบริการบางอย่างได้ เช่น Travel Agent, Insurance Broker

3. ไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานได้ (Variability Standardize) การบริการจากธุรกิจหรือกิจการเดียวกัน แต่ต่างวาระ ต่างสถานที่กัน จึงบริการไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพของบริการทั้งก่อนการซื้อและหลังการซื้อของผู้บริโภคได้ การกำจัดปัญหานี้ทำให้โดยทำการบริการให้เป็นมาตรฐานให้มากที่สุด โดยการใช้โปรแกรมทางการตลาด วางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของผู้บริโภค ว่าสามารถบริการได้ตามโฆษณา

4. เก็บไว้ไม่ได้สูญเสียง่าย (Perish Ability) บริการมีการสูญเสียง่าย ไม่สามารถเก็บไว้ในสินค้าคงคลังได้ โดยเฉพาะตลาดของการบริการที่มีการขึ้นลงตามฤดูกาล ข้อจำกัดดังกล่าวสามารถแก้ไขได้โดยผู้ให้บริการจะต้องพยายามเพิ่มการเสนอขาย เสนอบริการ (Adjust Supply) ในช่วงที่ผู้บริโภคมีความต้องการใช้มาก หรือพยายามใช้ช่วงที่มีความต้องการขอผู้บริโภคน้อยให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะบริการที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล

การบริการ (สมิต สัชฌุกร, 2546. หน้า 17 - 18) เป็นการแสดงออกทางพฤติ กรรมของบุคคลและสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน

เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ ออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำการบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็วอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจการบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึกความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการงานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ (Operation Support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่าง ๆ บรรลุผลงาน งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารงานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยงานในองค์การ

คุณลักษณะของการบริการ

1. ประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบคุณภาพได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับ และผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้อีกส่วนหนึ่งของการบริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ผู้รับบริการจะไม่สามารถสัมผัส เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือรู้รสของการบริการได้ การให้บริการเป็นการขายในสิ่งที่ไม่มี ตัวตนไม่มีรูปลักษณะดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่จะได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้วจากลักษณะดังกล่าว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าเสี่ยงและไม่มั่นใจต่อการใช้บริการในครั้งแรก เพราะไม่สามารถทดสอบก่อน การใช้ได้ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้ รับบริการหวังความพึงพอใจจากการใช้บริการนั้นเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการใช้บริการของผู้รับบริการในครั้งต่อ ๆ ไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการจะไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และรับจะต้องดำเนินการร่วมกันไป จึงทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การพูดคุยกันในระหว่างการบริการของทั้งสองฝ่าย

3. มาตรฐานของการให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นการบริการจากคนๆเดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน เช่น การบริการในธนาคารแต่ละวันอาจจะให้การบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการมีสภาพอารมณ์ที่ดีมีจิตใจดี การบริการก็จะออกมาดี เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ถ้าอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการเป็นไปในทางตรงกันข้าม ผลของการบริการก็จะออกมาไม่ดีเท่าที่ควรซึ่งทำให้ความพอใจของผู้รับบริการน้อยกว่าครั้งก่อนจากการที่การบริการแต่ละครั้ง มีลักษณะแตกต่างกันดังกล่าวข้างต้น อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาคุณภาพของการบริการก่อนการรับบริการนั่นคือ ในการรับบริการแต่ละครั้ง ของผู้รับบริการจะเกิดความไม่แน่ใจในคุณภาพของบริการที่จะได้รับ ว่าจะทัดเทียมกับครั้งก่อนหรือไม่ เช่นผู้รับบริการเกิดความลังเลใจในการบริการของพนักงานธนาคารว่าจะให้บริการที่ดีเหมือนครั้งก่อนหรือไม่ นอกจากนี้การบริการที่ไม่มีมาตรฐานก็ไม่สามารถแลกเปลี่ยนกลับคืนได้

3.4 มาตรฐานการบริการ

(สมิต ลัชฌกร, 2546. หน้า 177 - 179) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่า หากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

3.5 คุณภาพของการบริการ

Chang (อ้างในอรพินท์ ไชยพยอม, 2542: 7) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มี คุณภาพ เช่น การรักษาให้ยาทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้องคำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

4. ศิลปะการให้การดูแล (Art care) ได้แก่ อัธยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสมการเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ และผลที่เกิดขึ้นจากการรักษา รวมทั้งสอนญาติในการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน

5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลังจากการรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่กลับมารักษาในอนาคตและให้คำแนะนำต่อไปยังญาติ หรือเพื่อน ๆสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างขององค์การการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพดังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งจะได้จากข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้รับบริการที่ได้จากประสบการณ์ในอดีตจากคำบอกเล่ า และจากการโฆษณาขององค์การที่ให้บริการ ผู้รับบริการไม่เพียงแต่สนใจว่าเขาได้รับ “อะไร” (what) จากบริการนั้น ๆ เขายังสนใจด้วยว่าบริการที่เขาได้รับเกิดขึ้น

3.6 ทฤษฎีการให้บริการ

ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพทฤษฎี 3 ไอ (หรือTheory of Triple I) กล่าวถึงปัจจัย 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิผล และอ่อนคุณภาพของบริการ ซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่ท่านที่ประสงค์จะแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของบริหาร โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้น เหตุ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , 2543.หน้า 56-61) ทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของบุคลากร

ต่าง ๆ ในองค์การนั้น มา จากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. Innocence

2. Ignorance

3. Intention

ดังข้ออธิบาย ดังนี้

1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน คือ ทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. Ignorance คือ ความละเลย หรือความมักง่ายของตัวบริการนั้นเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมักง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้ สำหรับบางกรณีที่เขาระบุให้ต้องทำแต่ก็ละเลยไม่กระทำก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3. Intention คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจแต่มีเจตนารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความเก็บกดเอาไว้มาก ๆ ในองค์การเมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่ สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้ โดยเฉพาะการรับประกันอัคคีภัย ซึ่งการจงใจวางเพลิงเพื่อหวังเอาเงินประกัน คือตัวอย่างอันหนึ่งของ Moral Hazard

3.7 กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพบริการดังที่เห็นแล้วว่า การบริการไม่สามารถกักเก็บไว้ได้พร้อมทั้งผู้รับบริการเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการด้วย ทำให้การตรวจสอบการบริการก่อนส่งมอบให้ลูกค้านั้นแทบเป็นไปไม่ได้ รวมทั้งความไม่มีตัวตนของบริการ ทำให้ไม่มีมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้สำหรับการบริการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาทำให้ความพยายามในการสร้างการบริการที่มีคุณภาพเป็นไปด้วยความยากลำบากแต่คุณภาพหมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ หากเราสามารถสร้างบริการบนพื้นฐานความต้องการของผู้บริโภค แล้วสามารถตอบสนองจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เราสามารถกล่าวได้ว่าการบริการนี้มีคุณภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงเป็นกุญแจสำคัญไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ การสร้างความพึงพอใจของการบริการอาจกระทำได้ดังนี้ (นันทวัน เหลี่ยมปรีชา,2538. หน้า 28-29)

1. พยายามเรียนรู้และค้นหาว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไรการพยายามเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยทำการวิเคราะห์การวิจัยคำร้องทุกข์หรือการแสดงความข้องใจ

ของลูกค้า พร้อมกันนั้นผู้บริการอาจจะต้องสัมผัสกับผู้รับบริการมากขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการ การปรับปรุงการสื่อสารจากระดับล่าง ซึ่งติดต่อโดยตรงกับลูกค้าและผู้บริหารระดับสูง ก็จะทำให้ผู้บริหารรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น เพราะผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้บริการอาจจะสังเกตความต้องการของผู้รับบริการได้และเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างถูกต้องระยะห่างระหว่างผู้ให้บริการโดยตรงและผู้บริหารไม่ควรห่างกันมาก หากห่างกันมากไปข้อมูลผิดเพี้ยนได้ ในระหว่างการเดินทาง และสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการนำข้อมูลที่ถูกต้องไปสู่การปฏิบัติ

2. สร้างมาตรฐานของคุณภาพการบริการให้ถูกต้องในการแก้ปัญหาซึ่งเกิดจากการถือมาตรฐานที่ผิด ๆ นั้นอาจทำได้ดังนี้ โดยผู้บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องเข้าใจในมาตรฐานและสามารถจะฝึกฝน พนักงานในบังคับบัญชาให้สามารถเสนอบริการแบบที่มีคุณภาพโดยบ่งชี้และอธิบายให้พนักงานฟังถึงว่าจุดไหนของกระบวนการจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการนั้น ๆ และจุดนั้นควรได้รับการสนใจจากพนักงานเป็นพิเศษ และผู้บริการจะต้องแน่ใจว่าพนักงานเข้าใจในเป้าหมายและลำดับความสำคัญในกระบวนการบริการ พร้อมกันนั้นควรจะมีการติดตามผลตลอดเวลาและมีการให้รางวัลแก่ผู้บริหารร่วมทั้งพนักงานที่สามารถบรรลุถึงจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

3. การที่จะทำให้การบริการตรงกับมาตรฐานนั้น อาจทำได้ดังนี้

ผู้บริหารจะต้องคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ และความชำนาญเป็นอย่างดี รวมทั้งจัดให้มีการอบรมแก่พนักงานตามความต้องการของผู้บริหาร พร้อมทั้งกำหนดบทบาทของพนักงานให้แน่นอนและทำความเข้าใจกับพนักงานว่า การทำงานของเขาจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างไร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วยเทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยรวมทั้งการสอนให้พนักงานเข้าใจถึงความคาดหวังความเข้าใจจากการรับรู้ในปัญหาของผู้รับบริการการสนับสนุนให้เกิดการประสานงานอย่างดีของทีมงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการจูงใจโดยการให้รางวัลแก่ทีมงานดีเด่นเพราะว่าการทำงานที่ผิดพลาดของคนใดคนหนึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพของงาน พนักงานแต่ละคนอาจจะมีหน้าที่ในความรับผิดชอบหลายหน้าที่ แต่ละหน้าที่เหล่านั้นอาจจะขัดแย้งกันเอง ดังนั้นพนักงานควรมีส่วนในการกำหนดมาตรฐานของการทำหน้าที่ต่าง ๆ ตรวจสอบการปฏิบัติ งานของพนักงานโดยยึดถือคุณภาพของการบริการเป็นหลัก ผู้บริหารควรจะดูแลให้พนักงานที่ประสานงานกับผู้ให้บริการโดยตรง คำนินหน้าที่การงานอย่างมีประสิทธิภาพเพราะความผิดพลาดของผู้ประสานงานอาจจะทำให้ความพยายามของพนักงานที่ ติดต่อกับผู้รับบริการ ล้มเหลวให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้บริโภคเกี่ยวกับกระบวนการบริการ จะทำให้เกิดการยอมรับถึงความยุ่งยากเกิดขึ้น การกระทำเช่นนี้อาจช่วยลดระดับความไม่พึงพอใจได้

4. นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์

4.1 โครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อยตามนโยบายของรัฐบาล (ข่าวกระทรวงการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 16/44 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2544)

4.1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเกษตรกรซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศมีฐานะยากจนและมีปัญหาด้านหนี้สิน โดยกลุ่มที่มีปัญหามากที่สุดและเป็นคนส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้คือ เกษตรกรรายย่อย ดังนั้น รัฐบาลจึงมีนโยบายพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อยอันจะช่วยฟื้นฟูให้เกษตรการายย่อยซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ของประเทศมีเงินออมและเงินลงทุนเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเกษตรกรรายย่อย ซึ่งประสบปัญหาความยากจน รวมทั้งฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

4.1.2 วัตถุประสงค์

โดยปกติเกษตรกรรายย่อยที่กู้เงินจาก ธ.ก.ส. จะไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ ดังนั้น จึงกำหนดเป็นหลักการในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรรายย่อยที่ประสบปัญหาหนี้สิน อันเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัยและจำเป็นให้ได้รับการลดภาระหนี้สินเป็นเวลา 3 ปี เพื่อให้เกษตรกรรายย่อยได้มีโอกาสพักฟื้นและฟื้นฟูตนเองในการประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้ และเกษตรกรดังกล่าวจะต้องใช้โอการที่ได้รับการลดภาระหนี้สินในครั้งนี้ปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถจ่ายชำระหนี้ได้หลังจากสิ้นสุดโครงการ ซึ่งจะช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศมีการฟื้นตัวอย่างแท้จริงและยั่งยืน

4.1.3 เป้าหมาย

1) ให้โอกาสแก่เกษตรกรรายย่อย (วงเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาท) ทั้งหมดที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ซึ่งมีจำนวน 2,112,132 ราย ได้ขอรับความช่วยเหลือโดยการพักชำระหนี้ (พักชำระหนี้เงินต้น และไม่ต้องเสียดอกเบี้ย) เป็นเวลา 3 ปี รวมเป็นมูลค่าหนี้สินทั้งสิ้น 75,031 ล้านบาท

2) เกษตรกรรายย่อยที่อยู่ในข่ายที่จะได้รับความช่วยเหลือ และประสงค์จะขอรับความช่วยเหลือตามโครงการพักชำระหนี้จะต้องแสดงเจตจำนงที่จะเข้าร่วมโครงการกับ ธ.ก.ส.

3) เกษตรกรรายย่อยที่เข้าร่วมโครงการตามข้อ 3.2 จะต้องเข้าสู่กระบวนการ

ปรับปรุงการผลิต เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพตามที่รัฐบาล ธ.ก.ส. และหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกันเกษตรกรเป็นผู้กำหนดร่วมกัน

4.1.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

เกษตรกรรายย่อยลูกค้า ธ.ก.ส. ผู้ที่ขอเข้าร่วมโครงการจะได้รับการพิจารณาให้พักชำระหนี้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2544 ถึง 31 มีนาคม 2547 รวม 3 ปี

4.1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าได้รับจากการดำเนินการ

1) การที่เกษตรกรรายย่อยที่สุจริตและมีความจำเป็นซึ่งมีหนี้อยู่กับ ธ.ก.ส. ไม่เกิน 100,000 บาท และขอรับการพักชำระหนี้จะได้รับการยกเว้นดอกเบี้ย จะเป็นประโยชน์ต่อการบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรผู้ยากจน ซึ่งหากเกษตรกรดังกล่าวได้ใช้โอกาสนี้ทำการปรับปรุงผลผลิตอย่างเต็มที่กู้จะสามารถฟื้นฟูฐานะและพัฒนาอาชีพได้อย่างยั่งยืน และก็จะเป็นประโยชน์ต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

2) สำหรับการให้ผลตอบแทนพิเศษแก่เกษตรกรที่ชำระหนี้ปกติ (ลดภาระดอกเบี้ยลงในอัตราร้อยละ 3 ต่อปี ได้รับดอกเบี้ยเงินฝากเพิ่มอีกร้อยละ 1 ต่อปี เป็นเวลา 3 ปี และได้รับสิทธิกู้เงินเพิ่ม สิทธิกู้เงินพิเศษ รวมทั้งสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ) ก็จะเป็นสิ่งจูงใจและส่งเสริมให้เกษตรกรที่มีความสามารถในการผ่อนชำระหนี้มีความมุ่งมั่นที่จะประพฤติดีโดยการผ่อนชำระต่อไป ซึ่งจะเป็นการรักษาวินัยทางการเงินไว้

4.2 รัฐบาลในอดีตได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกรที่ค้างชำระมาแล้ว โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสินเชื่อเกษตรแห่งชาติ (กบส.) ขึ้น เพื่อกำหนดแนวทาง และมาตรการในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร โดยเฉพาะหนี้สินที่มีอยู่ในระบบ ซึ่งเป็นหนี้สินที่เกษตรกรมีอยู่กับส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ โดยได้กำหนดแนวทางแก้ไขไว้ 2 แนวทาง ได้แก่

4.2.1 การปรับปรุงหนี้ค้างชำระจะเป็นการนำหนี้สินที่ค้างชำระ ที่เกิดจากโครงการส่งเสริมของรัฐบาล มาดำเนินการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1) โครงการที่ไม่มีลู่ทางดำเนินงานต่อไปได้อีก ได้แก่ โครงการที่ได้สิ้นสุดหรือหยุดลงแล้วไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ โดยมีมาตรการผ่อนปรน ดังนี้

(1) ขยายเวลาชำระหนี้เดิม

(2) ลดอัตราดอกเบี้ย

(3) งดคิดดอกเบี้ย

(4) ให้กู้เงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

เพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวเนื่องกับการเกษตร ถ้ามาตรการดังกล่าวข้างต้นใช้แล้วไม่ได้ผล จะต้องใช้หลักเกณฑ์การตัดหนี้สูญต่อไป

2) โครงการที่มีลู่ทางดำเนินต่อไปด้วยการฟื้นฟู ได้แก่ โครงการที่มีศักยภาพที่จะปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการเดิมให้ดีขึ้น มีมาตรการในการช่วยเหลือ ดังนี้

(1) ให้เงินกู้เพื่อฟื้นฟูในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

(2) ขยายเวลาการชำระหนี้เดิม

(3) ลดอัตราดอกเบี้ย

(4) งดคิดดอกเบี้ย

ถ้าหากมาตรการดังกล่าวทำให้โครงการดีขึ้น โครงการต้องมีการปรับปรุงใหม่ หรือเสริมกิจกรรมใหม่ในโครงการเดิม เช่น จากทำนาเปลี่ยนเป็นทำสวนผลไม้ ควบคู่ไปกับการใช้มาตรการตามลำดับดังกล่าวข้างต้น แต่ถ้ามาตรการนี้ไม่ได้ผลสภาพหนี้ค้างชำระของเกษตรกร มีสภาพแย่ลง มีแนวโน้มที่จะเข้าไปอยู่ในโครงการตามข้อ 1) ซึ่งจะต้องดำเนินการในการจำหน่ายหนี้สูญต่อไป

4.2.2 การจำหน่ายหนี้สูญคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2536 เห็นชอบในหลักการ และแนวปฏิบัติให้จำหน่ายหนี้สูญตามที่คณะกรรมการบริหารสินเชื่อเกษตรแห่งชาติ (กบส.) จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ 7 ประการ ดังนี้

1) เป็นหนี้ค้างชำระของเกษตรกรหรือองค์กรเกษตรกร ตามโครงการส่งเสริมหรือสงเคราะห์ของรัฐบาลทั้งในอดีตและปัจจุบัน

2) เกษตรกรหรือสถาบันเกษตรกรผู้กู้ได้ให้ความร่วมมือกับโครงการดังกล่าวทุกประการ แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ อาจเนื่องมาจากเป็นโครงการที่ไม่เหมาะสมหรือเป็นไปไม่ได้ เกิดเหตุสุดวิสัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ อันส่งผลให้ผลตอบแทนตามโครงการไม่คุ้มทุน

3) หนี้ขาดอายุความหรือหนี้ที่มีอายุเกิน 10 ปี ซึ่งไม่สามารถบังคับคดีได้ เนื่องจากได้ทำให้ความสะดุดหยุดลง หรือผู้รับสภาพความผิดทางแพ่งอื่น เช่น ข้าราชการต้องรับใช้หนี้แทนเกษตรกรผู้กู้ทั้งที่ไม่มีส่วนได้เสียในเงินกู้นั้น

4) เกษตรกรไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่งและยากแก่การติดตาม

5) เกษตรกรยากจนและไม่มีความสามารถชำระหนี้คืนได้จริง

6) การบังคับชำระหนี้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย หรือก่อให้เกิดผลกระทบด้านสังคมและความเป็นอยู่ของเกษตรกรอย่างรุนแรง

7) เป็นภาระหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ที่ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามปกติต้องเสียไป

การแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกรของรัฐบาลจะเป็นเพียงการโอนหนี้นอกระบบเข้าสู่หนี้ในระบบซึ่งอาจทำให้ภาระการส่งชำระหนี้ของเกษตรกรผ่อนคลายออกไปสัก

ระยะเวลาหนึ่ง แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะยืนยันได้ว่าปัญหาหนี้สินจะไม่เกิดขึ้นอีก เพราะการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลตามนโยบายนี้เป็นการแก้ไขปัญหาที่ปลายเหตุ ตราบใดที่ระบบการผลิต การตลาด ตลอดจนกลไกภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องยังมีลักษณะเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งภายในระยะเวลาอีกไม่กี่ปี รัฐบาลก็จะต้องกลับมาแก้ไขปัญหานี้สินของเกษตรกรอีก ดังนั้น รัฐบาลควรจะต้องสร้างกรอบและแนวทางเพื่อปรับเปลี่ยนการผลิตภาคการเกษตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ เพื่อเกษตรกรจะได้สามารถประกอบอาชีพทางการเกษตรได้อย่างยั่งยืนและสามารถชำระหนี้สินที่มีอยู่ได้ (อ้างถึงใน ยงยุทธ์ อุดมศักดิ์,2546 : 13-16)

5. บริบทของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

วิสัยทัศน์ *"ธุรกิจดี บริการเด่น เน้นคุณธรรม นำมาซึ่งผลกำไร สานสายใยสู่สมาชิก"*

ที่ตั้ง สหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด เลขที่245 ถนนโชคชัยเดชอุดม ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ประธานกรรมการสหกรณ์ นายสมาน ศรีเพชร และกรรมการท่านอื่น ๆ อีก 14 คน

ผู้จัดการ นางสำนวน แสวงตน

ประวัติความเป็นมาโดยสังเขป

สหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ได้จัดตั้งและจดทะเบียนเป็นสหกรณ์ประเภทการเกษตร ตาม พ.ร.บ.สหกรณ์ พ.ศ.2511 เมื่อวันที่ 1 22 มกราคม 2518 เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ กส. 10/2518 มีสมาชิกแรกตั้งจำนวน 220 คน จำนวน 12 กลุ่ม มีทุนเรือนหุ้นแรกตั้ง 21,300 บาทเงินกู้ ธ.ก.ส.จำนวน 1,744,627.06 บาท ผลดำเนินงานในปีแรกมีปริมาณธุรกิจ 2,026,948.19 บาท มีกำไรสุทธิ11,177.10 บาท สหกรณ์ได้ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 33 ปี ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2551 มีสมาชิกจำนวน 5,454 คน จำนวนกลุ่ม 140 กลุ่ม มีการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ธุรกิจรวบรวมผลผลิตและธุรกิจการรับฝากเงิน มีผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าสืบมา

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลเฉพาะของธุรกิจสินเชื่อ

เงินกู้ระยะสั้น	ปีสิ้นสุด31มี.ค.50	ปีสิ้นสุด31มี.ค.51	ธุรกิจลด/เพิ่ม
1.จ่ายเงินกู้ระหว่างปี	121,806,000 บาท	139,109,500 บาท	17,303,500 บาท
2.รับชำระระหว่างปี	110,147,574 บาท	124,180,109 บาท	14,032,535 บาท
กำไรสุทธิ	**7,140,273.81 บาท**	**8,175,209.75 บาท**	**1,034,935.94 บาท**

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สังคม จีระออน (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้สินเชื่อเกษตรกรรายคนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาย่อยคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษา ได้ข้อสรุปแนวทางในการดำเนินงานด้านสินเชื่อ ดังนี้ ในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อควรเพิ่มความเข้มงวดด้านการกำกับแนะนำการใช้เงินกู้ การชำระหนี้เงินกู้ และการติดตามการชำระหนี้ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกษตรกรนำเงินกู้ไปใช้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการให้กู้ให้สามารถชำระคืนเงินกู้ได้ตามกำหนด นอกจากนี้ธนาคารควรส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มเพื่อให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ และช่วยเหลือกันมากขึ้นอีกด้วย

วิลาวัณย์ ตั้งสกุล (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง วิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระ กรณีศึกษาสมาชิกสหกรณ์การเกษตรโกสุมพิสัย จำกัด จังหวัดมหาสารคาม จากผลการศึกษาได้ข้อสรุปดังนี้ ปัจจัยที่ทำให้สมาชิกสหกรณ์เป็นหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้เกิดจาก การทำกินบนที่ดินที่ไม่เหมาะสม เพราะที่ดินตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่อุดมสมบูรณ์ ขาดแหล่งน้ำ นอกจากนี้ไม่มีการออม เพราะมีรายได้ต่อครอบครัวต่ำ แต่มีรายจ่ายนอกภาคการเกษตรสูง และมีหนี้สินหลายทาง

สุทธินันท์ บุญมี (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แนวทางการลดหนี้ค้างของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเป้าหมายคือ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรส่วยใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาอยู่ในระดับประถมต้น และมีรายได้ต่ำ สาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้เนื่องจากราคาผลผลิตตกต่ำ กู้เงินจากธนาคารหลายสัญญา และจำนวนมาก ใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ขาดความรู้ด้านการลงทุน การตลาด และการเกษตร พนักงานไม่ติดตามอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลในการติดตามหนี้ไม่เป็นปัจจุบัน

เรืองวัฒน์ ทองอยู่ (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลการชำระหนี้คืนสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองปาน จำกัด อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 58 ปี การศึกษาอยู่ในระดับ ป.4 – ป.6 มีสมาชิกในครัวเรือน 4 คน สาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ เนื่องจาก สมาชิกไม่ได้รับหนังสือเตือนจากสหกรณ์ให้ชำระหนี้ และแหล่งเงินที่นำมาชำระหนี้มาจากการกู้ยืมจากญาติพี่น้องและพ่อค้าเงินกู้ วงเงินกู้ วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม และมูลค่าหลักประกันสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัศมี สว่างผล (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 48.3 ปี มีจำนวนบุตรเฉลี่ย 3.3 คน กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ย 147,240.70 บาท/ครัวเรือน/ปี มากกว่าร้อยละ 90 เป็นสมาชิกกลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เกษตรกรใช้เงินกู้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ เกษตรกรที่กู้แล้วได้เงินกู้ไม่เพียงพอ ยังต้องอาศัยการกู้เงินจากแหล่งภายนอก เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน และนายทุนกู้ยืม การช่วยเหลือจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อยู่ในระดับพอควร เกษตรกรได้ใช้ประโยชน์จากการกู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในระดับปานกลางถึงมาก และมีฐานะดีขึ้น ขนาดเนื้อที่ถือครอง รายได้ทั้งหมดของครอบครัว และการมีเงินออมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ เกี่ยวกับปัญหาในการชำระหนี้ สาเหตุสำคัญเนื่องมาจากสภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้มีรายได้น้อย หนี้นอกระบบและภัยธรรมชาติ แสดงให้เห็นว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจของเกษตรกรมีผลต่อการชำระหนี้

กมล ปภุสโร (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองมหาสารคาม จำกัด และผลกระทบที่เกิดขึ้นในเชิงสังคมต่อการดำเนินกิจการของสหกรณ์การเกษตรเมืองมหาสารคาม จำกัด พบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการค้างชำระเงินกู้คือ ผลผลิตเสียหายจากภัยธรรมชาติ นำไปลงทุนในทรัพย์สิน นำไปใช้จ่ายในการบริโภคในครอบครัว สมาชิกยังไม่ได้ขายผลผลิต นำไปทำบุญและจัดงานตามประเพณี นำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพอื่น

ชาญวิทย์ เชื้อไสย์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่ริม จำกัด อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับประถม พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงิน คือ

การใช้สินเชื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และการเร่งรัดหนี้ของสหกรณ์ ระดับการศึกษาของสมาชิก

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non – Performing Loans : NPL) ของสหกรณ์ภาคการเกษตร ที่ดำเนินงาน อยู่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2547 จำนวน 3,880 สหกรณ์ โดยศึกษากับสหกรณ์การเกษตรที่มี NPL มากกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกหนี้เงินกู้ของสหกรณ์และสหกรณ์การเกษตรที่มี NPL น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนลูกหนี้เงินกู้ของสหกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างนานของสหกรณ์ได้แก่

- ด้านสมาชิกขาดการรับผิดชอบ ไม่มีวินัยทางการเงิน มีหนี้หลายทาง ค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ การเลียนแบบการประกอบอาชีพยังขาดประสบการณ์ รอภาครัฐให้การสนับสนุน รอเงินกองทุนฟื้นฟู พื้นที่การเกษตรลดน้อยลง เช่าที่การเกษตร และสมาชิกเข้าใจว่าสหกรณ์ทอดทิ้งไม่ดูแล

- ด้านสหกรณ์ มีนโยบายการบริหารหนี้แบบเครือญาติ ไม่ได้บริหารหนี้แบบธุรกิจ โดยสหกรณ์ขาดการติดตามเร่งรัดหนี้อย่างจริงจัง และไม่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่สมาชิกไม่ชำระหนี้ ส่งผลให้มีหนี้ค้างนานเพิ่มสูงขึ้น การบริหารธุรกิจแบบราชการ ทำให้การบริหารงานสหกรณ์สู้ธุรกิจอื่นไม่ได้ ไม่ให้ความสำคัญในการติดตามเร่งรัดหนี้ค้าง อย่างจริงจัง กรรมการเกรงใจลูกบ้านกลัวเสียคะแนนเสียง การจับคู่กันกู้และค้ำประกันเมื่อคนหนึ่งคนใดไม่สามารถชำระหนี้ได้จะส่งผลให้สมาชิกชำระหนี้ไม่ได้ในฐานะผู้กู้และผู้ค้ำประกันเงินกู้ กรรมการขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ไม่มุ่งดำเนินการแก้ไขปัญหา และ การรับสมาชิกขาดการพิจารณาอย่างรอบคอบไม่ได้กลั่นกรอง การบริการของสหกรณ์ไม่ทั่วถึงทำให้สมาชิก ไม่พอใจสหกรณ์

- ภาวะเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม อดีตสหกรณ์ปรับดอกเบี้ยสูงขึ้นทำให้สมาชิกไม่สามารถส่งชำระหนี้ สภาพดินฟ้าอากาศและภัยธรรมชาติ ฝนแล้ง น้ำทะเลหนุน ปัญหาน้ำเน่าเสีย น้ำท่วม ผลผลิตราคาตกต่ำ และโรคระบาดผลผลิต พื้นที่การเกษตรลดน้อยลง โรคระบาดทำนาได้ปีละ 1 ครั้ง จึงต้องอาศัยรายได้จากการรับจ้างในต่างถิ่นมาชำระหนี้สหกรณ์และทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ที่มีที่ดินเป็นที่ดอนเปลี่ยนอาชีพจากทำนาเป็นทำสวนยางพารา ซึ่งจะใช้เวลารอผลผลิตอย่างน้อย 5 ปี

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์" มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ที่มีการกู้เงินจากสหกรณ์ สำหรับปีบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 จำนวน 4,073 ราย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา คำนวณจากประชากรที่เป็นสมาชิกของสหกรณ์ที่มีการกู้เงินจากสหกรณ์สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 จำนวน 4,073 ราย เป็นการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ทราบจำนวนประชากร ได้กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.90 ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.10 ใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

สูตร $n = \dfrac{N}{1 + Ne^2}$

โดยที่ n คือ จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่พอจะอนุโลมได้

แทนค่า $n = \dfrac{4,073}{1 + 4,073 * 0.10^2}$

$= 97.60$ ตัวอย่าง ปัดเป็น 100 ตัวอย่าง

ดังนั้น จะได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 100 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งได้ขอบัญชีรายชื่อสมาชิกที่กู้เงินในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม

2551 จำนวน 4,073 คน จากสหกรณ์ ทำการเก็บข้อมูลโดยรอที่สหกรณ์หรือที่ประชุมกลุ่มสมาชิก เมื่อพบว่าบุคคลนี้มาติดต่อทำธุรกิจกับสหกรณ์หรือมาประชุมกลุ่ม จึงขอความร่วมมือให้ช่วยตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พัฒนาแบบสอบถาม จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด และแบบปลายเปิดที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรด้านเศรษฐกิจสังคมของสมาชิกสหกรณ์

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงใช้ตามความเหมาะสม

2.2.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาให้คำแนะนำ

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือได้ในตอนที่ 3 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากแบบสอบถามมีค่า α เท่ากับ .825 ถือว่าอยู่ในระดับสูง สามารถที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้

การกำหนดน้ำหนักคะแนนในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นการประมาณค่า 5 ระดับในข้อคำถามความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ มีการกำหนดคะแนนความคิดเห็นแต่ละระดับ ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
เฉย ๆ	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการสอบถามสมาชิกที่มาติดต่อสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นปฐมภูมิ

ที่	วันที่สอบถามสมาชิก	จำนวนสมาชิกที่ตอบแบบสอบถาม
1	9 มีนาคม 2552	20 คน
2	10 มีนาคม 2552	20 คน
3	11 มีนาคม 2552	20 คน
4	12 มีนาคม 2552	20 คน
5	13 มีนาคม 2552	20 คน
รวม	**5 วัน**	**100 คน**

และรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ทำการเก็บรวมรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลมาตรวจสอบความเรียบร้อยทุกฉบับ และลงรหัสข้อมูลเชิงปริมาณใน GENERAL

Coding Form โดยกำหนดค่าเป็นตัวเลข เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าไคสแควส์

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล ใช้ค่าร้อยละ และค่าไคสแควส์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ใช้การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เป็นรายข้อ โดยแบ่งระดับความเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่งเทียบเป็น 5 คะแนน เห็นด้วยเทียบเป็น 4 คะแนน เฉย ๆ เทียบเป็น3 คะแนน ไม่เห็นด้วยเทียบเป็น 2 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน ซึ่งการแปลงความหมายของระดับปัญหาอุปสรรคจะนำค่าเฉลี่ยมาจัดระดับเป็นช่วง ๆ ในแต่ละประเด็นไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลงความหมาย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 มีความหมาย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 มีความหมาย ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 มีความหมาย เฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 มีความหมาย เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 มีความหมาย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ใช้การหาค่าร้อยละ

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส และอิทธิพลของเพื่อนสมาชิกและผู้นำกลุ่ม ลักษณะการใช้เงินกู้ของสมาชิก รายได้ของสมาชิก รายจ่ายของสมาชิก แรงงานในครัวเรือน และผลตอบแทนจากการทำการเกษตร รวมทั้งปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล ประกอบด้วย การประสบภัยธรรมชาติ ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ตลอดจนต้องการทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการชำระเกินกำหนดของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริการสินเชื่อ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2551 จำนวน 4,073 คน สุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน100 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากรายชื่อสมาชิก ในปีบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2551 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยรอที่สหกรณ์ เมื่อพบว่าบุคคลนี้มาติดต่อทำธุรกิจกับสหกรณ์หรือมาประชุมกลุ่มจะขอความร่วมมือให้ช่วยตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ลงรหัสบันทึกข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบความเรียงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมของสมาชิกสหกรณ์

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 3 ความเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมของสมาชิกสหกรณ์

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมของสมาชิก

ปัจจัยด้านประชากร สังคมและเศรษฐกิจของสมาชิก	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	66
หญิง	34	34
รวม	100	100
อายุ		
อายุ20 ปี	1	1
อายุ 32 - 45 ปี	68	68
อายุ 46 - 55 ปี	26	26
อายุ 56 ปี ขึ้นไป(สูงสุด 84 ปี)	5	5
$\bar{x}$ = 43.37, S.D= 7.44		
รวม	100	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	69	69
มัธยมศึกษา	26	26
ปวช.-ปวส.	3	3
ปริญญาตรี	2	2
รวม	100	100
สถานภาพการสมรส		
สมรส	98	98
หม้าย	2	2
รวม	100	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร สังคมและเศรษฐกิจของสมาชิก	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
แรงงานในครัวเรือน		
1- 3 คน(ต่ำสุด 1 คน)	22	22
4 - 6 คน	65	65
7 คน ขึ้นไป(สูงสุด 10 คน)	9	9
$\bar{x}$ = 4.54,S.D= 1.45		
รวม	100	100
รายได้ของสมาชิก/ปี		
รายได้ในภาคการเกษตร		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	1	1
20,001- 40,000 บาท	14	14
40,001- 60,000 บาท	27	27
60,001- 80,000 บาท	10	10
80,001 บาทขึ้นไป	48	48
รวม	100	100
รายได้นอกภาคการเกษตร		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	41	41
20,001- 40,000 บาท	22	22
40,001- 60,000 บาท	16	16
60,001- 80,000 บาท	14	14
80,001 บาทขึ้นไป	7	7
รวม	100	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร สังคมและเศรษฐกิจของสมาชิก	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
รายจ่ายของสมาชิก/ปี		
รายจ่ายในภาคการเกษตร		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	18	18
20,001- 40,000 บาท	49	49
40,001- 60,000 บาท	27	27
60,001- 80,000 บาท	4	4
80,001 บาทขึ้นไป	2	2
รวม	100	100
รายจ่ายนอกภาคการเกษตร		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	23	23
20,001- 40,000 บาท	23	23
40,001- 60,000 บาท	32	32
60,001- 80,000 บาท	16	16
80,001 บาทขึ้นไป	6	6
รวม	100	100
ผลตอบแทนจากการทำการเกษตรในปีการผลิต 2551	n = 100	
เพิ่มขึ้นจากปีการผลิต 2550	57	57
ลดลงจากปีการผลิต 2550	43	43
รวม	100	100
ลักษณะการใช้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์		
ใช้เงินกู้เพื่อการประกอบอาชีพการเกษตร		
ซื้อพันธุ์พืช/สัตว์		
เลือก	51	51
ไม่เลือก	49	49

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร สังคมและเศรษฐกิจของสมาชิก	จำนวน (n = 100)	ร้อยละ
ลักษณะการใช้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์		
ซื้อปุ๋ย		
เลือก	90	90
ไม่เลือก	10	10
ซื้อเครื่องจักรกล		
เลือก	12	12
ไม่เลือก	88	88
ค่าแรงงาน		
เลือก	52	52
ไม่เลือก	48	48
ปรับปรุง ต่อเติมที่อยู่อาศัย		
เลือก	21	21
ไม่เลือก	79	79
ใช้บริโภคในครัวเรือน		
เลือก	63	63
ไม่เลือก	37	37
ชำระหนี้สินทางอื่น		
เลือก	30	30
ไม่เลือก	70	70

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชายอายุส่วนใหญ่ 40 ปีลงมาจบการศึกษาระดับประถมศึกษาและยังมีคู่สมรส

แรงงานในครัวเรือนของสมาชิก พบว่า ส่วนใหญ่มีแรงงานในครัวเรือน จำนวน 2-5 คน คิดเป็นร้อยละ 82 แรงงานในครัวเรือนต่ำสุด 2 คน แรงงานในครัวเรือนสูงสุด 10 คน และแรงงานในครัวเรือนเฉลี่ย 4.54 คน

มีรายได้ของสมาชิก พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ทั้งในภาคการเกษตร 80,000 บาทขึ้นไป/ปี คิดเป็นร้อยละ 48 และนอกภาคการเกษตรต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ41 (รายได้ในภาค

การเกษตรต่ำสุดน้อยกว่า20,000 บาท/ปี สูงสุดมากกว่า 80,001 บาท/ปี) รายได้ในภาคการเกษตรเฉลี่ย 50,000 บาท/ปี รายได้นอกภาคการเกษตรต่ำสุดน้อยกว่า 20,000 บาท/ปี สูงสุดมากกว่า80,001 บาท/ปี รายได้นอกภาคการเกษตรเฉลี่ย 49,500 บาท/ปี รายได้นอกภาคการเกษตรส่วนใหญ่มาจากลูกไปทำงานที่กรุงเทพฯส่งมาให้

รายจ่ายของสมาชิก พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีรายจ่ายต่ำกว่า 20,000 บาท/ปี ทั้งรายจ่ายในภาคการเกษตรและรายจ่ายนอกภาคการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 49 และร้อยละ 32 ตามลำดับ (รายจ่ายในภาคการเกษตรต่ำสุดน้อยกว่า 20,000 บาท/ปี สูงสุดมากกว่า 80,001 บาท/ปี) รายจ่ายในภาคการเกษตรเฉลี่ย 50,000 บาท/ปี (รายจ่ายนอกภาคการเกษตรต่ำสุดน้อยกว่า 20,000 บาท/ปี สูงสุดมากว่า 80,001 บาท/ปี รายจ่ายนอกภาคการเกษตรเฉลี่ย 49,500 บาท/ปี)

ผลตอบแทนจากการทำการเกษตรในปีการผลิต 2551 เมื่อเทียบกับปีการผลิต 2550 พบว่า ส่วนใหญ่มีผลตอบแทนจากการทำการเกษตรเพิ่มขึ้น จำนวน 57 คน (ร้อยละ57) จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 100 ตัวอย่าง

ลักษณะการใช้เงินกู้ของสมาชิก พบว่า ลักษณะการใช้เงินกู้ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่นำไปใช้เพื่อการประกอบอาชีพการเกษตร โดยใช้เพื่อจัดหาปุ๋ยคิดเป็นร้อยละ 90 ส่วนการนำไปใช้เพื่อการอื่นที่ไม่ได้ใช้ในการประกอบอาชีพการเกษตร พบว่า ส่วนใหญ่นำไปใช้เพื่อการบริโภคในครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 63

การชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 71 และมีการชำระคืนบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 29

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยด้านรัฐบาล

ปัจจัยอื่น	จำนวน	ร้อยละ
นโยบายเกี่ยวกับการประสบภัยธรรมชาติ		
ใช่	64	64
ไม่ใช่	36	36
รวม	100	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยอื่น	จำนวน	ร้อยละ
นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการพักชำระหนี้มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้		
ใช่	47	47
ไม่ใช่	53	53
รวม	100	100
นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับกองทุนฟื้นฟูเกษตรกรมีผลต่อการชำระคืนเงินกู้		
ใช่	24	24
ไม่ใช่	76	76
รวม	100	100
นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวการลงทะเบียนคนจนมีผลต่อการชำระคืนเงินกู้		
ใช่	27	27
ไม่ใช่	73	73
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าจากปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ จากตารางที่ 4.2 พบว่า

การประสบภัยธรรมชาติมีผลทำให้สมาชิกส่งชำระหนี้ไม่ได้คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนนโยบายของรัฐบาล ได้แก่ นโยบายการพักชำระหนี้ไม่มีผลทำให้สมาชิกไม่ชำระหนี้คิดเป็นร้อยละ 53 นโยบายกองทุนฟื้นฟูเกษตรกรไม่มีผลทำให้สมาชิกไม่ชำระหนี้คิดเป็นร้อยละ76 ส่วนนโยบายลงทะเบียนคนจนไม่มีผลทำให้สมาชิกไม่ชำระหนี้คิดเป็นร้อยละ 73

ตอนที่ 3 ความเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น (n=100)				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- สมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์	-(-)	-(-)	3(3)	28(28)	69(69)
- สหกรณ์มีนโยบายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่สมาชิก เช่นให้เงินกู้เพื่อประกอบอาชีพเสริม	-(-)	2(2)	11(11)	39(39)	48(48)
- สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ	-(-)	1(1)	18(18)	43(43)	38(38)
- เจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่สมาชิก	1(1)	1(1)	13(13)	46(46)	39(39)
- สหกรณ์มีการจัดอบรมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆปีละ 1 ครั้งก่อนที่สมาชิกจะรับเงินกู้	-(-)	-(-)	22(22)	51(51)	27(27)
- บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์	1(1)	2(2)	10(10)	53(53)	34(34)
-สหกรณ์ควรมีการให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆเพิ่มขึ้นตามความต้องการของสมาชิกสหกรณ์	-(-)	12(12)	26(26)	42(42)	20(20)
- สหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยให้แก่สมาชิกในอัตราที่เหมาะสม	1(1)	2(2)	6(6)	60(60)	31(31)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น (n=100)				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- สหกรณ์ให้คำปรึกษาในการใช้เงินกู้และติดตามตรวจสอบ การใช้เงินกู้อยู่เสมอ	1(1)	1(1)	20(20)	42(42)	36(36)
-สหกรณ์มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อและให้บริการสินเชื่อตรงกับความต้องการของสมาชิก	-(-)	1(1)	10(10)	39(39)	50(50)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 69 เห็นว่าสมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์

2. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสหกรณ์มีนโยบายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่สมาชิก เช่น ให้เงินกู้เพื่อประกอบอาชีพเสริม

3. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48 เห็นด้วยอย่างยิ่งให้สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ

4. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46 เห็นด้วย ว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่สมาชิก

5. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51 เห็นด้วย ว่าสหกรณ์มีการจัดอบรมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆปีละ 1 ครั้ง ก่อนที่สมาชิกจะรับเงินกู้

6. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53 เห็นด้วย ว่าบุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์

7. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42 เห็นด้วย ว่าสหกรณ์ควรมีการให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆเพิ่มขึ้นตามความต้องการของสมาชิกสหกรณ์

8. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60 เห็นด้วย ว่าสหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยให้แก่สมาชิกในอัตราที่เหมาะสม

9. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42 เห็นด้วย ว่าสหกรณ์ให้คำปรึกษาในการใช้เงินกู้และติดตามตรวจสอบ การใช้เงินกู้อยู่เสมอ

10. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าสหกรณ์มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อ และให้บริการสินเชื่อตรงกับความต้องการของสมาชิก

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์

ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

(n=100)

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้		
	ชำระได้ทั้งหมด	ชำระคืนได้บางส่วน	รวม
เพศ			
หญิง	21	13	100(100)
ชาย	50	16	100(100)
$\chi^2 = 2.134$ df = 1 p =0.144			
รวม	71	29	100(100)
อายุ			
อายุต่ำกว่า 40 ปี	30	13	100(100)
อายุ 41 - 50 ปี	29	12	100(100)
อายุ 51 ปี ขึ้นไป	12	4	100(100)
$\chi^2 = .157$ df = 2 p =0.924			
รวม	37	63	100(100)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n=100)

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้		
	ชำระได้ทั้งหมด	ชำระคืนได้บางส่วน	รวม
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่า ป.4	5	0	100(100)
ป.4- ป.6	48	16	100(100)
ม.1-ม.6	15	11	100(100)
ปวช.- ปวส.	2	1	100(100)
ปริญญาตรี	1	1	100(100)
χ^2 = 5.232 df = 4 p = .264			
รวม	71	29	100(100)
สถานภาพการสมรส			
โสด	70	28	100(100)
สมรส	1	1	100(100)
หม้าย	0	0	100(100)
χ^2 = .437 df = 1 p =0.509			
รวม	71	29	100(100)
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน			
2-3 คน	15	8	100(100)
4-5 คน	40	17	100(100)
6 คนขึ้นไป	16	4	100(100)
χ^2 = 1.179 df = 2 p =0.555			
รวม	71	29	100(100)
การนำเงินกู้ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด			
ซื้อพันธุ์พืช/พันธุ์สัตว์	71	29	100(100)
χ^2 =7 .495 df = 1 p =0.006			
รวม	71	29	100(100)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n=100)

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้		
	ชำระได้ทั้งหมด	ชำระคืนได้บางส่วน	รวม
รายได้ของสมาชิก			
รายได้ภาคการเกษตร			
20,000-80,001บาทขึ้นไป	71	29	100(100)
χ^2 = 1.718 df = 4 p = .787			
รวม	71	29	100(100)
รายได้ของสมาชิก			
รายได้นอกภาคการเกษตร			
20,000-80,001บาทขึ้นไป	71	29	100(100)
χ^2 = 5.117 df = 4 p = .276			
รวม	71	29	100(100)
รายจ่ายของสมาชิก			
รายจ่ายภาคการเกษตร			
20,000-80,001บาทขึ้นไป	71	29	100(100)
χ^2 = 2.517 df = 4 p = .642			
รวม	71	29	100(100)
รายจ่ายของสมาชิก			
รายจ่ายนอกภาคการเกษตร			
20,000-80,001บาทขึ้นไป	71	29	100(100)
χ^2 = 13.80 df = 4 p = .008			
รวม	71	29	100(100)
ผลตอบแทนจากการทำการเกษตร			
เพิ่มขึ้นจากปีการผลิต 2550	43	14	100(100)
ลดลงจากปีการผลิต 2550	28	15	100(100)
χ^2 = 1.268 df = 1 p = .26			
รวม	71	29	100(100)

จากตารางที่ 4.4 พบว่าในส่วนนี้ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด โดยนำเสนอในรูปของตารางไขว้ (Crosstabulation) และการทดสอบค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านประชากร สังคมและเศรษฐกิจของสมาชิก ที่นำมาศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ แรงงานในครัวเรือน รายได้ของสมาชิก รายจ่ายของสมาชิก ผลตอบแทนจากการทำการเกษตร อิทธิพลของเพื่อนสมาชิกและผู้นำกลุ่ม ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีการชำระคืนเงินกู้สูงกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า เพศกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยมีการชำระคืนเงินกู้สูงกว่าผู้มีอายุมาก และผู้มีอายุน้อยมีการชำระหนี้คืนบางส่วนสูงกว่าผู้มีอายุมาก โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 71 และกลุ่มตัวอย่างมีการชำระคืนเงินกู้คืนบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า อายุกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะมีความรู้มากน้อย สัดส่วนการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดก็ยังสูง กว่าการชำระคืนบางส่วน โดยมีสัดส่วนของการชำระคืนคิดเป็นร้อยละ71 และสัดส่วนของการชำระบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า การศึกษาของสมาชิกกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพการสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะมีการสมรสหรือหม้าย สัดส่วนการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดก็ยังสูงกว่าการชำระคืนบางส่วน โดยมีสัดส่วนของการชำระคืนคิดเป็นร้อยละ 71 และสัดส่วนของการชำระบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า การศึกษาของสมาชิกกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แรงงานในครัวเรือนของสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะมีแรงงานในครัวเรือนมากหรือน้อยก็ตาม สัดส่วนของการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดก็ยังสูงกว่าการชำระคืนบางส่วน โดยมีสัดส่วนของการชำระคืนคิดเป็นร้อยละ71 และสัดส่วนของการชำระบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า แรงงานในครัวเรือนของสมาชิกกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเงินกู้ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง นำเงินกู้ไปใช้ในการจัดซื้อพันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์มีผลต่อการส่งชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ71 และสัดส่วนของการชำระบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า การนำเงินกู้ไปใช้ในการจัดซื้อพันธุ์พืชและพันธุ์สัตว์กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ของสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะมีรายได้ในภาคการเกษตรและรายได้นอกภาคเกษตรมากหรือน้อยก็ตาม สัดส่วนของการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดก็ยังสูงกว่าการชำระคืนบางส่วน โดยมีสัดส่วนของการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 71 และสัดส่วนของการชำระบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า รายได้ในภาคการเกษตรและรายได้นอกภาคเกษตรของสมาชิกกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายจ่ายของสมาชิก พบว่า กลุ่มตัวอย่างในรายจ่ายนอกภาคการเกษตรมีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดก็ยังสูงกว่าการชำระคืนบางส่วน เช่นเดียวกันกับรายจ่ายในภาคการเกษตรของสมาชิก โดยมีสัดส่วนของการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 71และสัดส่วนของการชำระคืนบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า รายจ่ายในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของสมาชิกกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลตอบแทนจากการทำการเกษตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะมีผลตอบแทนจากการทำการเกษตรเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ตาม สัดส่วนของการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดก็ยังสูงกว่าการชำระคืนบางส่วน เช่นเดียวกันกับรายได้และรายจ่ายของสมาชิก โดยมีสัดส่วนของการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 71 และสัดส่วนของการชำระคืนบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า ผลตอบแทนจากการทำการเกษตรของสมาชิกกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอื่นกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองประโคนชัย จำกัด โดยนำเสนอในรูปของตารางไขว้ (Crosstabulation) และการทดสอบค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านอื่นที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ การประสบภัยธรรมชาติ นโยบายของรัฐบาล ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

(n=100)

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้		
	ชำระคืนบางส่วน	การชำระคืนเงินกู้ทั้งหมด	รวม
การประสบภัยธรรมชาติทำให้สมาชิกส่งชำระหนี้ไม่ได้			
ใช่	24	40	100(100)
ไม่ใช่	5	31	100(100)
$\chi^2 = 6.238$ df = 1 p = .013			
รวม	29.00	71.00	100(100)
นโยบายของรัฐบาลพักชำระหนี้			
ไม่ใช่	14	39	100(100)
ใช่	15	32	100(100)
$\chi^2 = .366$ df = 1 p = .545			
รวม	29.00	71.00	100(100)
กองทุนฟื้นฟูเกษตรกร			
ไม่ใช่	25	51	100(100)
ใช่	4	20	100(100)
$\chi^2 = 2.333$ df = 1 p = .127			
รวม	29.00	71.00	100(100)
การลงทะเบียนคนจน			
ไม่ใช่	22	51	100(100)
ใช่	7	20	100(100)
$\chi^2 = .170$ df= 1 p = .68			
รวม	29.00	71.00	100(100)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าการประสบภัยธรรมชาติทำให้สมาชิกส่งชำระหนี้ไม่ได้บางส่วนคิดเป็นร้อยละ 37.5 มีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 62.5 และผู้ที่

เห็นว่าปัจจัยนี้ไม่มีผลทำให้สมาชิกส่งชำระหนี้ไม่ได้มีการชำระคืนบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 13.89 และไม่มีการชำระหนี้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 86.11 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า การประสบภัยธรรมชาติของสมาชิกกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นโยบายรัฐบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อนโยบายของรัฐบาลที่มีต่อการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก ดังนี้

นโยบายการพักชำระหนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่านโยบายนี้ไม่มีผลต่อการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก ยังมีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 73.59 ชำระคืนบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 26.41 ส่วนผู้ที่เห็นว่านโยบายนี้มีผลต่อการค้างชำระหนี้ของสมาชิก มีการชำระหนี้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 68.09 และชำระคืนบางส่วนคิดเป็นร้อยละ31.91 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า นโยบายการพักชำระหนี้กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นโยบายกองทุนฟื้นฟูเกษตรกร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่านโยบายนี้มีผลต่อการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก มีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 16.67 ชำระหนี้บางส่วนคิดเป็นร้อยละ 83.33 ส่วนผู้ที่เห็นว่านโยบายนี้ไม่มีผลต่อการค้างชำระหนี้ของสมาชิก ยังมีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 67.11 และได้ชำระคืนบางส่วนร้อยละ 32.89 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า นโยบายกองทุนฟื้นฟูเกษตรกรกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นโยบายลงทะเบียนคนจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่านโยบายนี้ไม่มีผลต่อการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก ยังมีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 69.86 ชำระคืนบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 30.14 ส่วนผู้ที่เห็นว่านโยบายนี้มีผลต่อการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก ไม่มีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 74.07 และชำระคืนบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 25.93 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า นโยบายการพักชำระหนี้กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

ตารางที่ 4.6 สมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์

ปัจจัยที่ศึกษา		การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
		ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
สมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์				
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(0 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย	(0 คน)	0.00	0.00	0(0)
เฉย ๆ	(3 คน)	0.00	100.00	100(100)
เห็นด้วย	(28 คน)	39.29	60.71	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(69 คน)	26.09	73.91	100(100)
$\chi^2 = 3.674$ df = 2 p = .159				
รวม		39.29	60.71	100(100)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์มีการชำระคืนเงินกู้บางส่วนคิดเป็นร้อยละ 26.09 และมีการชำระคืนเงินกู้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 73.91 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็น สมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.7 สหกรณ์มีนโยบายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่สมาชิก

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
	ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
สหกรณ์มีนโยบายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่สมาชิก			
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย (2 คน)	0.00	100.00	0(0)
เฉย ๆ (11 คน)	54.55	45.45	100(100)
เห็นด้วย (39 คน)	35.90	64.10	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (48 คน)	18.75	81.25	100(100)
$\chi^2 = 7.654$ df = 3 p = .054			
รวม	35.90	64.10	100(100)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสหกรณ์มีนโยบายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่สมาชิก มีการชำระเงินบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 18.75 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 81.25 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็น สหกรณ์มีนโยบายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่สมาชิก กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.8 สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ

ปัจจัยที่ศึกษา		การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
		ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ				
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(0 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย	(1 คน)	0.00	100.00	0(0)
เฉย ๆ	(18 คน)	27.78	72.22	100(100)
เห็นด้วย	(43 คน)	41.86	58.14	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(38 คน)	15.79	84.21	100(100)
$\chi^2 = 7.096$	df = 3	p = .069		
	รวม	41.86	58.14	100(100)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประเด็นที่ว่าสหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ มีการชำระเงินบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 15.79 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 84.21 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็น สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 เจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่สมาชิก

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
	ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
เจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่สมาชิก			
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย (1 คน)	0.00	100.00	0(0)
เฉย ๆ (13 คน)	30.77	69.23	100(100)
เห็นด้วย (46 คน)	39.13	60.87	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (39 คน)	17.95	82.05	100(100)
$\chi^2 = 5.443$ df = 4 p = .245			
รวม	39.13	60.87	100(100)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประเด็นที่ว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่สมาชิก มีการชำระเงินบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 17.95 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 82.05 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่สมาชิก กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 สหกรณ์มีการจัดอบรมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆ ปีละ1ครั้งก่อนจะรับเงินกู้

ปัจจัยที่ศึกษา		การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
		ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
สหกรณ์มีการจัดอบรมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆ ปีละ1 ครั้งก่อนจะรับเงินกู้				
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(0 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย	(0 คน)	0.00	100.00	0(0)
เฉย ๆ	(22 คน)	31.82	68.18	100(100)
เห็นด้วย	(51 คน)	37.26	62.74	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(27 คน)	11.11	88.89	100(100)
$\chi^2 = 5.969$ df = 2 p = .051				
รวม		37.26	62.74	100(100)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประเด็นที่ว่าสหกรณ์มีการจัดอบรมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ปีละ 1 ครั้งก่อนจะรับเงินกู้มีการชำระคืนเงินบางส่วนร้อยละ 11.11 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 88.89 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็นสหกรณ์มีการจัดอบรมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ปีละ1 ครั้งก่อนจะรับเงินกู้ กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ปัจจัยที่ศึกษา		การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
		ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์				
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(1 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย	(2 คน)	0.00	100.00	0(0)
เฉย ๆ	(10 คน)	10.00	90.00	100(100)
เห็นด้วย	(53 คน)	45.28	54.72	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(34 คน)	11.77	88.23	100(100)
$\chi^2 = 14.709$ df = 4 p = .005				
รวม		45.28	54.72	100(100)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประเด็นที่ว่า บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์มีการชำระคืนเงินบางส่วนร้อยละ 11.77 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 88.23 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็น บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 สหกรณ์ควรมีการให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆเพิ่มขึ้นตามความต้องการ

ปัจจัยที่ศึกษา		การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100) ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
สหกรณ์ควรมีการให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆเพิ่มขึ้นตามความต้องการ				
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(0 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย	(12 คน)	8.33	91.67	100(100)
เฉย ๆ	(26 คน)	38.46	61.54	100(100)
เห็นด้วย	(42 คน)	33.33	66.67	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	(20 คน)	20.00	80.00	100(100)
$\chi^2 = 4.789$ df = 3 p = .188				
รวม		33.33	66.67	100(100)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยต่อประเด็นที่ว่าสหกรณ์ควรมีการให้บริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการ มีการชำระคืนเงินบางส่วนร้อยละ 33.33 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 66.67 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่าความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็นสหกรณ์ควรมีการให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆเพิ่มขึ้นตามความต้องการกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4.13 สหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
	ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
สหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยให้แก่สมาชิกที่เหมาะสม			
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย (2 คน)	0.00	0.00	0(0)
เฉย ๆ (6 คน)	16.67	83.33	100(100)
เห็นด้วย (60 คน)	36.67	63.33	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (31 คน)	19.36	80.64	100(100)
$\chi^2 = 4.782$ df = 4 p = .31			
รวม	19.36	80.64	100(100)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยต่อประเด็นที่ว่าสหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยให้แก่สมาชิกที่เหมาะสมมีการชำระคืนเงินบางส่วนร้อยละ36.67 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 63.33 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่าความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็นสหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยให้แก่สมาชิกที่เหมาะสมกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 สหกรณ์ให้คำปรึกษาในการใช้เงินกู้และติดตามตรวจสอบการใช้เงินกู้

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
	ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
สหกรณ์ให้คำปรึกษาในการใช้เงินกู้และติดตามตรวจสอบการใช้เงินกู้			
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย (1คน)	0.00	0.00	0(0)
เฉย ๆ (20 คน)	40.00	60.00	100(100)
เห็นด้วย (42 คน)	35.71	64.29	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (36 คน)	16.67	83.33	100(100)
$\chi^2 = 5.571$ df = 4 p = .234			
รวม	16.67	83.33	100(100)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยต่อประเด็นที่ว่าสหกรณ์ให้คำปรึกษาในการใช้เงินกู้และติดตามตรวจสอบการใช้เงินกู้ มีการชำระคืนเงินบางส่วนร้อยละ 35.71 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 64.29 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่าความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็นสหกรณ์ให้คำปรึกษาในการใช้เงินกู้และติดตามตรวจสอบการใช้เงินกู้กับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 สหกรณ์มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อและให้บริการตรงกับความต้องการ

ปัจจัยที่ศึกษา	การค้างชำระคืนเงินกู้ (n=100)		
	ชำระคืนบางส่วน	ชำระเงินกู้ทั้งหมด	รวม
สหกรณ์มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อและให้บริการตรงกับความต้องการ			
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คน)	0.00	0.00	0(0)
ไม่เห็นด้วย (1คน)	0.00	0.00	0(0)
เฉย ๆ (10 คน)	40.00	60.00	100(100)
เห็นด้วย (39 คน)	38.46	61.54	100(100)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (50 คน)	20.00	80.00	100(100)
$\chi^2 = 4.659$ df = 3 p = .199			
รวม	38.46	61.54	100(100)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประเด็นที่ว่าสหกรณ์มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อและให้บริการตรงกับความต้องการ มีการชำระคืนเงินบางส่วนร้อยละ 20.00 และมีการชำระคืนเงินทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Test) พบว่าความคิดเห็นของสมาชิกต่อประเด็นสหกรณ์มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อและให้บริการตรงกับความต้องการกับการค้างชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้เสนอปัญหาในการดำเนินงานและการชำระคืนเงินกู้ ตลอดจนมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระเกินกำหนด ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

การแก้ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สหกรณ์ต้องมีการแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อในการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกอย่างต่อเนื่องใช่หรือไม่		
ใช่	71	71.00
ไม่ใช่	29	29.00
รวม	100	100
สหกรณ์ควรรับฟังข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสินเชื่อและการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกหรือไม่		
ใช่	75	75.00
ไม่ใช่	25	25.00
รวม	100	100
สหกรณ์ต้องให้บริการในธุรกิจด้านต่างๆตามความต้องการของสมาชิก ใช่หรือไม่		
ใช่	80	80.00
ไม่ใช่	20	20.00
รวม	100	100
ข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด		
ขอให้ขยายเวลาในการชำระหนี้	20	20.00
ให้สหกรณ์ส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริม	17	17.00
ให้สหกรณ์ลดดอกเบี้ย	14	14.00
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.16 พบว่าสหกรณ์ต้องมีการแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อในการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกอย่างต่อเนื่องใช่หรือไม่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ตอบว่าใช่ 71 คน (ร้อยละ 71) ตอบว่าไม่ใช่ 29 คน (ร้อยละ 29) ตามลำดับ

สหกรณ์ควรรับฟังข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสินเชื่อและการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกหรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ตอบว่าใช่ 75 คน (ร้อยละ 75) ตอบว่าไม่ใช่ 25 คน (ร้อยละ 25)

สหกรณ์ต้องให้บริการในธุรกิจด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของสมาชิก ใช่หรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ตอบว่าใช่ 80 คน (ร้อยละ 80) ตอบว่าไม่ใช่ 20 (ร้อยละ 20)

สมาชิกตอบแบบสอบถาม จำนวน 51 คน เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกว่า สมาชิกต้องการให้สหกรณ์ขยายการชำระหนี้ 20 คน (ร้อยละ 52) ขอให้สหกรณ์ส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่ม 17 คน (ร้อยละ 18) และให้สหกรณ์ลดดอกเบี้ยลง 14 คน (ร้อยละ 10) ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์" โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อ (4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหนี้ชำระเกินกำหนดของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัดพบว่า การนำเงินกู้ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ จัดซื้อพันธุ์และพันธุ์สัตว์ รวมทั้งรายจ่ายนอกภาคการเกษตร มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้ของสมาชิก รายจ่ายของสมาชิก และผลตอบแทนจากการประกอบอาชีพการเกษตรไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

1.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาลกับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด พบว่า การประสบภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ส่วนนโยบายการพักชำระหนี้ นโยบายกองทุนฟื้นฟูเกษตรกร นโยบายลงทะเบียนคนจนและนโยบายกองทุนหมู่บ้านไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด

1.3 การศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อ พบว่า บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับ การชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย

1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ จากการศึกษา พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างได้มีการเสนอปัญหาในการดำเนินงานและการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิก ดังนี้ สมาชิกต้องการให้สหกรณ์ขยายการชำระหนี้ ขอให้สหกรณ์ส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้เพิ่ม ให้สหกรณ์ลดดอกเบี้ย

2. อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า การนำเงินกู้ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ จัดซื้อพันธุ์และพันธุ์สัตว์ รายจ่ายนอกภาคการเกษตรและการประสบภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างถ้านำเงินไปซื้อพันธุ์พืช/สัตว์ และใช้เงินกู้ตามวัตถุประสงค์ในการกู้ จะมีการชำระคืนเงินกู้ต่อสหกรณ์ แต่ถ้าสมาชิกที่นำเงินไปใช้ปรับปรุงต่อเติมที่อยู่อาศัย หรือชำระหนี้สินทางอื่น จะทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธินันท์ บุญมี (2543) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แนวทางการลดหนี้ค้างของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเป้าหมายคือ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จากผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้เนื่องจาก เกษตรกรส่วนใหญ่ใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์

2.2 ส่วนรายจ่ายนอกภาคการเกษตรมีผลต่อการส่งชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ เช่น จ่ายค่าเล่าเรียนของบุตร ซึ่งสอดคล้องกับชาญวิทย์ เชื้อไสย์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่ริม จำกัด อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ คือ การใช้สินเชื่อไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

2.3 ส่วนการประสบภัยธรรมชาติ มีผลต่อการส่งชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ เช่น ภัยแล้งทำการเกษตรแล้วได้ผลผลิตน้อย อุทกภัยน้ำท่วมผลผลิตเสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับกมล ปภุสโร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์

การเกษตรเมืองมหาสารคาม จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุคือ ผลผลิตเสียหายจากภัยธรรมชาติ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 ผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษาที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้ไปแนะนำให้สหกรณ์การเกษตรที่อยู่ในการแนะนำและส่งเสริมให้ทราบ เพื่อที่จะได้มีการบริหารงานสินเชื่อให้เหมาะสมกับสหกรณ์ต่อไป

3.1.2 สหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด ควรนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้วางแผนในการดำเนินงานประจำปีที่เกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบการชำระหนี้ระหว่างที่มีการวางแผนและที่ไม่มีการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาการชำระของสหกรณ์ เพื่อให้การบริหารจัดการหนี้ของสหกรณ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำผลการศึกษาไปแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ที่มีปัญหาการชำระหนี้ในความรับผิดชอบในจังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป

3.1.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายหรือโครงการที่เกี่ยวกับการงานสินเชื่อของสหกรณ์ให้เหมาะสม

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร โดยควรมีการทำการศึกษาในวงกว้าง ดังนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ จากคณะกรรมการดำเนินการและฝ่ายจัดการของสหกรณ์การเกษตร เพื่อทำให้ทราบถึงข้อจำกัดและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับสหกรณ์การเกษตรที่ดำเนินธุรกิจสินเชื่อ

3.2.2 ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ของสหกรณ์กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ หรือกับสหกรณ์อื่นที่มีขนาดเดียวกัน ในจังหวัดบุรีรัมย์ หรือจังหวัดใกล้เคียงเพื่อศึกษาว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อจะนำผลการศึกษามาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในสหกรณ์การเกษตรเมืองประโคนชัย จำกัด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมล ปภุสโร (2545) *ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการค้างชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองมหาสารคาม จำกัด* อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กรมส่งเสริมสหกรณ์ กองวิชาการ การสหกรณ์ในประเทศไทย (2542) ข่าวกระทรวงการคลัง สำนักปลัดกระทรวงการคลัง ฉบับที่ 14/2544 โครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อยตามนโยบายของรัฐบาล (20 มีนาคม 2544)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มส่งเสริมพัฒนาธุรกิจด้านสินเชื่อ ธุรกิจการซื้อและบริการ สำนักพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ คู่มือการบริหารสินเชื่อและแนวทางแก้ไขปัญหาลูกหนี้เงินให้กู้ที่ผิดนัดชำระหนี้ (ตุลาคม 2551)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ *ลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสหกรณ์ภาคการเกษตร* (ออนไลน์) ค้นวันที่ 2 มีนาคม 2551 จาก http://www.cpd.go.th/

กรมส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบูรณ์ องค์ความรู้การบริหารธุรกิจสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ (2551)

_____.*ข้อมูลอำเภอประโคนชัย* (ออนไลน์) อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ค้นหาจาก http://www.amphoe.com/menu.php?am=717&pv=67&mid=1

_____*ข้อมูลทั่วไป* (ออนไลน์) สำนักงานเกษตรจังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ค้นหา จาก http://buriram.doae.go.th/

กองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตร (2534) *การศึกษาปัญหาหนี้สินของเกษตรกรและสินเชื่อการเกษตร และแนวทางแก้ไข* กรุงเทพฯ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติ (2550) *แผนพัฒนาสหกรณ์แห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2550-2554)*

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545) ความหมายของการบริการ

ชาญวิทย์ เชื้อไสย์ (2545) *ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแม่ริม จำกัด* อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ยงยุทธ์ อุดมศักดิ์ (2546) *สร้างกรอบและแนวทางเพื่อเปลี่ยนการผลิตภาคการเกษตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองของประเทศ*

รัศมี สว่างผล (2544) *ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้คืนของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา พัฒนาการเกษตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

เรืองวัฒน์ ทองอยู่ (2544) ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้สินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองปาน จำกัด อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้

วิลาวัณย์ ตั้งสกุล (2543) วิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระ :กรณีศึกษาสมาชิกสหกรณ์การเกษตรโกสมพิสัย จำกัด อำเภอโกสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์(2543) ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ

สมิต สัชฌุกร (2546) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์สายธาร

สหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด 2550 จังหวัดบุรีรัมย์ (เอกสารโรเนียว) 2550 *รายงานกิจการประจำปี*

สังคม จีระออน (2541) *การให้บริการสินเชื่อด้านเกษตรกรรมรายคนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาย่อยคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยคดีศึกษา (กลุ่มสังคมศาสตร์) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สุทธินันท์ บุญมี (2543) แนวทางการลดหนี้ค้างของเกษตรกรลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อรพินท์ ไชยพะยอม (2542) แนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการ

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประโคนชัย จำกัด จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง :กรุณาตอบคำถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หรือ เติมข้อความในช่องที่กำหนดให้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมของสมาชิก

1. เพศ ( ) 1. หญิง ( ) 2. ชาย

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา
   ( ) 1. ต่ำกว่า ป.4 ( ) 2. ป.4 - 6
   ( ) 3. ม.1 - 6 ( ) 4. ปวช.-ปวส.
   ( ) 5. ปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส
   ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. หม้าย

5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน

6. ท่านนำเงินกู้ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   ( ) 1. จัดซื้อพันธุ์พืช/ สัตว์ ( ) 2. จัดซื้อปุ๋ย ( ) 3. จัดซื้อเครื่องจักรกล
   ( ) 4. ค่าแรงงาน ( ) 5. ใช้ปรับปรุง ต่อเติม ที่อยู่อาศัย
   ( ) 6. ใช้บริโภคในครัวเรือน ( ) 7. ชำระหนี้สินทางอื่น

7. รายได้ของครัวเรือนในรอบปีที่ผ่านมา (1 เมษายน 2551 – 31 มีนาคม 2552)

7.1 รายได้จากภาคการเกษตร (รายได้จากการ ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์)

( ) ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปี ( ) 20,001 – 40,000 บาทต่อปี

( ) 40,001 – 60,000 บาทต่อปี ( ) 60,001 – 80,000 บาทต่อปี

( ) 80,001 บาทต่อปีขึ้นไป

7.2 รายได้จากนอกภาคการเกษตร(จากการรับจ้าง ค้าขาย บุตรส่งให้และอื่นๆ)

( ) ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปี ( ) 20,001 – 40,000 บาทต่อปี

( ) 40,001 – 60,000 บาทต่อปี ( ) 60,001 – 80,000 บาทต่อปี

( ) 80,001 บาทต่อปีขึ้นไป

8. รายจ่ายของครัวเรือนในรอบปีที่ผ่านมา (1 เมษายน 2551 -31 มีนาคม 2552)

8.1 รายจ่ายจากภาคการเกษตร (รายได้จากการ ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์)

( ) ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปี ( ) 20,001 – 40,000 บาทต่อปี

( ) 40,001 – 60,000 บาทต่อปี ( ) 60,001 – 80,000 บาทต่อปี

( ) 80,001 บาทต่อปีขึ้นไป

8.2 รายจ่ายจากนอกภาคการเกษตร(จากการรับจ้าง ค้าขาย บุตรส่งให้และอื่นๆ)

( ) ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อปี ( ) 20,001 – 40,000 บาทต่อปี

( ) 40,001 – 60,000 บาทต่อปี ( ) 60,001 – 80,000 บาทต่อปี

( ) 80,001 บาทต่อปีขึ้นไป

9. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำการเกษตร (รายได้จากภาคการเกษตรหักรายจ่ายในภาคการเกษตร)

( ) 1. เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ( ) 2. ลดลงจากปีก่อน

10. การส่งชำระหนี้ของท่านในปีที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

( ) 1. ส่งชำระคืนเงินกู้บางส่วน ( ) 2. ไม่มีการส่งชำระคืนเงินกู้เลย

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านนโยบายของรัฐบาล

1. การประสบภัยธรรมชาติ ทำให้ท่านไม่ส่งชำระหนี้.ใช่หรือไม่

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

2. นโยบายการพักชำระหนี้ มีผลต่อการส่งชำระเงินกู้ใช่หรือไม่

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

® ท่านมีความเห็นต่อนโยบายพักชำระหนี้อย่างไร

.....

.....

.....

3. นโยบายกองทุนฟื้นฟูเกษตรกร มีผลต่อการตัดสินใจส่งชำระเงินกู้หรือไม่

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

® ท่านมีความเห็นต่อนโยบายกองทุนฟื้นฟูเกษตรกรอย่างไร

.....

.....

.....

4. นโยบายลงทะเบียนคนจน มีผลต่อการตัดสินใจส่งชำระเงินกู้หรือไม่

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

® ท่านมีความเห็นต่อนโยบายพักชำระหนี้อย่างไร

.....

.....

.....

5. นโยบายกองทุนหมู่บ้าน มีผลกระทบต่อการตัดสินใจส่งชำระเงินกู้หรือไม่

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

® ท่านมีความเห็นต่อนโยบายพักชำระหนี้อย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของสมาชิกต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังข้อความตามระดับความเห็นของท่าน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 เห็นด้วย 4 เฉยๆ 3 ไม่เห็นด้วย 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<u>ด้านผู้รับบริการ</u> 1. สมาชิกต้องมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์					
<u>ด้านการบริการของสหกรณ์</u> 2. สหกรณ์มีนโยบายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่สมาชิก เช่นให้เงินกู้เพื่อประกอบอาชีพเสริม 3. สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารของสหกรณ์ให้สมาชิกทราบ 4. สหกรณ์มีการจัดอบรมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินในหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆปีละ 1 ครั้ง ก่อนที่สมาชิกจะรับเงินกู้ 5. สหกรณ์ควรมีการให้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆเพิ่มขึ้นตามความต้องการของสมาชิกสหกรณ์ 6. สหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยให้แก่สมาชิกในอัตราที่เหมาะสม 7. สหกรณ์มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อ และให้บริการสินเชื่อตรงกับความต้องการของสมาชิก					
<u>ด้านผู้ให้การบริการ</u> 8. เจ้าหน้าที่สินเชื่อสหกรณ์ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วแก่สมาชิก 9. บุคลิกภาพ กิริยามารยาท ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ 10.เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาในการใช้เงินกู้และติดตามตรวจสอบ การใช้เงินกู้อยู่เสมอ					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์

1. สหกรณ์ต้องมีการแก้ปัญหาในการให้บริการธุรกิจสินเชื่อในการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกอย่างต่อเนื่องใช้หรือไม่

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

® ท่านมีความเห็นต่อการแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจสินเชื่ออย่างไร

.....

.....

.....

2. สหกรณ์ควรรับฟังข้อเสนอแนะของสมาชิกเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจสินเชื่อและการชำระคืนเงินกู้ของสมาชิกใช่หรือไม่

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

® ท่านมีข้อเสนอแนะในการดำเนินธุรกิจสินเชื่ออย่างไร

.....

.....

.....

3. สหกรณ์ต้องให้บริการในธุรกิจด้านต่างๆตามความต้องการของสมาชิก ใช่หรือไม่

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่

® ท่านต้องการให้สหกรณ์บริการในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายภาคภูมิ ยอดน้ำคำ
วัน เดือน ปีเกิด	5 พฤศจิกายน 2507
สถานที่เกิด	อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์บัณฑิต (สสบ.)
	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่ง	นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ