

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์
ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5

นางสาวบุษราภรณ์ ดลโสภณ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Marketing Mix Factors Affecting the Use of Credit Services of the Cooperative
Government Officer Coop Limited Members in the Inspection Region 5**

Miss Bootsaraporn Donsopon



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2016


| | |
|----------------------------|---|
| หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ | ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการให้บริการสินค้าของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 |
| ชื่อและนามสกุล | นางสาวบุษราภรณ์ คลโสภณ |
| แขนงวิชา | บริหารธุรกิจ |
| สาขาวิชา | วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ |

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นรินทร์ป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ
สหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5

ผู้ศึกษา นางสาวบุษราภรณ์ คลไศภณ **รหัสนักศึกษา** 2583003179 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 (2) ลักษณะการให้บริการสินเชื่อของสมาชิก (3) ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก (4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก และ (5) ข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ สมาชิกของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 จำนวน 183 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 126 คน โดยคำนวณจากสูตรยามานะ ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) สมาชิกที่ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 -45 ปี สถานภาพสมรส ศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท (2) ลักษณะการใช้สินเชื่อส่วนใหญ่เป็นประเภทสินเชื่อสามัญ วงเงิน 100,001 - 500,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการชำระหนี้ (3) ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด สมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านการส่งเสริมการตลาด (4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า อายุ และสถานภาพครอบครัวมีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ ด้านอาชีพ และค่าใช้จ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อสามัญ ด้านการศึกษา รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเหตุผลการใช้สินเชื่อของสมาชิก ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการใช้บริการสินเชื่อพบว่า ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อและวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ และด้านผลิตภัณฑ์ ราคา บุคลากร การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการสินเชื่อของสมาชิก และ (5) สมาชิกส่วนใหญ่แนะนำให้สหกรณ์ขยายวงเงินกู้และขยายเวลาในการชำระหนี้ ด้านข้อมูลข่าวสารควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูลรายงานทุกปี ควรมีเครื่องกดรับบัตรคิวอัตโนมัติ ผู้ประสานงานควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และให้สมาชิกชำระหนี้ได้ทั้งหมดโดยไม่ต้องรอลงเงิน

คำสำคัญ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด สินเชื่อ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์

Independent Study title: Marketing Mix Factors Affecting the Use of Credit Services of the Cooperative Government Officer Coop Limited Members in the Inspection Region 5

Author: Miss Bootsaraporn Donsopon; **ID:** 2583003179; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Achara Cheewatragoongit, Associate Professor; **Academic year:** 2016

Abstract

The objectives of this research were to study: (1) the personal factors of the Cooperative Government Officer Coop Limited members; (2) the types of using credit services; (3) the importance of marketing mix factors (4) the relationships among personal factors' using of credit services and the marketing mix factors; and (5) the suggestions of members on credit services.

The study was a survey research. The population was 183 members of Cooperative Government Officer Coop Limited. Yamane formula was employed to determine the sample size, 126 members. Convenience sampling and questionnaire were used to select a sample group and collect primary data. Statistic used to analyses the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and chi-square test.

The results reported that (1) most members who used coop's credit services were female. Their range of ages were 36 -45 years. The status was marital. For education and career path, they graduated bachelor's degree and were government officials. Average monthly income and expenses were 15,001 – 25,000 baht. (2) The type of credit which most members chose was ordinary loans and the line of credit was about 100,001 – 500,000 baht. The main purpose of borrowing was payment. (3) In case of the level of marketing mix factors, most members focused on credit products. The next was service process, price, physical, distribution channel, personnel, and promotion, respectively (4) For the relationship between the personal factors and the use of credit service of coop, the results revealed that age and marital status related to the type of credit which occupation and monthly expenses related to the line of credit. Furthermore, education, monthly income and monthly expenses showed the relation to members' reasons in using credit. In case of marketing mix factors and the use of coop credit service, the results showed the physical factor and service process related to the line of credit and the objectives of using credit. Similarly, product, price, and physical showed the relation to members' reasons in using credit . (5) Most members suggested that coop should extend loan and term of payment, improve its website, provide electronic queue solution, and enhance its public relations.

Keywords: Marketing Mix Factors, Credit Service, Cooperative Government Officer Coop Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จลุล่วงและสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์อัญญา ชีวะตระกูลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ และติดตามการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ โดยตลอด จนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้กับผู้ศึกษามาตั้งแต่ผู้ศึกษาได้เข้ามาศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ ในสถาบันการศึกษาแห่งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณ ในความ กรุณาของอาจารย์ทุกท่านอย่างซาบซึ้ง

ขอขอบพระคุณ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด และเจ้าหน้าที่ทุกคน รวมถึงสมาชิก ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่น่าสนใจในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่างๆ

ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่ได้ให้ความรัก กำลังใจ และทรัพยากรที่ คุณแลข้าพเจ้า และให้การสนับสนุนในระยะเวลาที่ผ่านมา

ขอบคุณคุณ พิศवास ถึงแสง นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการพิเศษ และคุณ วิลาสินี วังทะพันธ์ นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการพิเศษ ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบแบบสอบถาม คุณวรรณรินทร์ อิ่มทับ นักวิชาการชำนาญการ ที่กรุณาช่วยตรวจสอบแก้ไขการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาทุกคน และบุคคลที่ผู้ศึกษาไม่ได้กล่าวถึงไว้ใน ที่นี้ ที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด

บุษราภรณ์ คลโสภณ

กรกฎาคม 2559

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์การศึกษา | 3 |
| กรอบแนวคิดการศึกษา | 3 |
| ขอบเขตการศึกษา | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 7 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ | 8 |
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด | 17 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อ | 23 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาด | 30 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 36 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา | 41 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 41 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 42 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 44 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 45 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 46 |
| ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก | 46 |
| ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก | 49 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิก..... | 53 |
| ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมการตลาด ประเภทเงินสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ..... | 62 |
| ข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มาใช้บริการสินเชื่อ..... | 75 |
| บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 77 |
| สรุปการศึกษา | 77 |
| อภิปรายผล | 80 |
| ข้อเสนอแนะ | 82 |
| บรรณานุกรม | 84 |
| ภาคผนวก | 88 |
| ก แบบสอบถาม | 89 |
| ข ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด | 97 |
| ประวัติผู้ศึกษา | 118 |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 2.1 แสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ 5 ปี | 21 |
| ตารางที่ 2.2 การให้เงินกู้ยืมแก่สมาชิก ปี 2559 | 22 |
| ตารางที่ 2.3 เงินกู้ยืมลูกหนี้ขาดจากสมาชิกภาพ ปี 2559 | 22 |
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ | 46 |
| ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ | 47 |
| ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพครอบครัว | 47 |
| ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา | 48 |
| ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ | 48 |
| ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 48 |
| ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน | 49 |
| ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการสินเชื่อแต่ละประเภท | 49 |
| ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉิน ของสมาชิกสหกรณ์ | 50 |
| ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อสามัญ ของสมาชิกสหกรณ์ | 51 |
| ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อพิเศษ ของสมาชิกสหกรณ์ | 52 |
| ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของเหตุผลในการใช้สินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์ | 53 |
| ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในภาพรวม | 54 |
| ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อ การให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ จำกัด | 55 |
| ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา/อัตราดอกเบี้ยที่สหกรณ์ กำหนดที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ จำกัด | 56 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย / ช่องทางบริการสินเชื่อที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการ จำกัด..... | 57 |
| ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด..... | 58 |
| ตารางที่ 4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรที่มีต่อการให้บริการ สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด..... | 59 |
| ตารางที่ 4.19 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด..... | 60 |
| ตารางที่ 4.20 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด..... | 61 |
| ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการประเภทสินเชื่อ | 62 |
| ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทสินเชื่อ | 63 |
| ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพครอบครัวกับประเภทสินเชื่อ | 64 |
| ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทสินเชื่อ | 64 |
| ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทสินเชื่อ | 65 |
| ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประเภทสินเชื่อ | 66 |
| ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับประเภทสินเชื่อ | 67 |
| ตารางที่ 4.28 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับประเภทสินเชื่อ..... | 68 |
| ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้วงเงินสินเชื่อ (ประเภทฉุกเฉินและประเภทสามัญ)..... | 69 |
| ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ (ประเภทฉุกเฉินและประเภทสามัญ) | 70 |
| ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิก..... | 71 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับประเภทสินเชื่อ (ประเภทถูกเงินและประเภทสามัญ)..... | 72 |
| ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับวงเงินสินเชื่อ (ประเภทถูกเงินและประเภทสามัญ)..... | 73 |
| ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับวัตถุประสงค์ ในการใช้สินเชื่อ (ประเภทถูกเงินและประเภทสามัญ)..... | 74 |
| ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับเหตุผลในการใช้สินเชื่อ (ประเภทถูกเงินและประเภทสามัญ)..... | 75 |
| ตารางที่ 4.36 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์..... | 76 |



สารบัญภาพ

| | หน้า |
|-------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา | 4 |
| ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสหกรณ์ | 18 |



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการเงินที่มีนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งทางด้านเทคโนโลยี รูปแบบการให้บริการทางการเงิน กลยุทธ์การบริหารสมัยใหม่ เพื่อให้องค์กรธุรกิจบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นองค์กรในภาคธุรกิจการเงินที่เจริญเติบโตขึ้นเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีทุนหมุนเวียนระดับหลักพันล้านบาท โดยมีบุคลากรหลากหลายที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนงานของสหกรณ์ซึ่งได้แก่ ที่ประชุมใหญ่ คณะกรรมการดำเนินงานซึ่งเป็นตัวแทนของสมาชิก และฝ่ายจัดการ อันประกอบด้วย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายการเงิน เป็นต้น โดยใช้เครื่องมือทางการตลาดในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ จัดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 เป็นสหกรณ์สำหรับผู้ที่มีเงินเดือน โดยมีสมาชิกเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดของกรมส่งเสริมสหกรณ์

จากผลการดำเนินงานในรายธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจการเงินในปี 2557 สหกรณ์ให้สินเชื่อแก่สมาชิกจำนวน 8,551 สัญญา เป็นเงิน 4,195 ล้านบาท ในปี 2558 ให้กู้ 8,571 สัญญา เป็นเงิน 4,374 ล้านบาท และในปี 2559 ให้กู้ 8,347 สัญญา เป็นเงิน 4,314 ล้านบาท จะเห็นว่าสมาชิกมีแนวโน้มในการลดลงเมื่อพิจารณาจำนวนสัญญาและจำนวนเงินกู้มีแนวโน้มลดลงจากปีก่อนหน้า ในขณะที่เงินรับฝากออมทรัพย์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด เปรียบเทียบ 5 ปี มีสมาชิกจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2555 จำนวน 6,850 คน เป็น 6,967 คน ในปี 2559 มีทุนสำรองเพิ่มขึ้นทุกปี ในปี 2559 มีทุนสำรอง 285.30 ล้านบาท มีทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 5,024.14 ล้านบาท มีกำไรสุทธิ 155 ล้านบาท ณ สิ้นสุดปีบัญชี วันที่ 31 ธันวาคม 2559 โดยผลการบริหารจัดการพบว่าสหกรณ์ไม่มีความเสี่ยงของทุน จากอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน 0.84 เท่า ปีก่อน 0.91 ลดลงจากปีก่อน อัตราการเติบโตของธุรกิจร้อยละ 0.18 ปีก่อน 6.57 ซึ่งต่ำกว่าปีก่อน

ฉะนั้นจะเห็นว่า ธุรกิจสินเชื่อจึงเป็นธุรกิจหลักของสหกรณ์ที่สมาชิกของสหกรณ์ ที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเนื่องจากมีใช้บริการมากที่สุด และทำกำไรให้สหกรณ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.74 ของรายได้ดอกเบี้ยและผลตอบแทนจากการลงทุน สหกรณ์จึงเป็นสถาบันทางการเงินที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นที่ยึดให้แก่มหาชน ฉะนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ ในเขตตรวจราชการที่ 5 ซึ่งสามารถสรุปปัญหาหลักๆ ได้ดังนี้

สภาพการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยของสถาบันการเงินต่างๆ ในปัจจุบันมีความรุนแรง เช่น เงินกู้เพื่อการลงทุน SME ดอกเบี้ยต่ำ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยดอกเบี้ยต่ำ/ผ่อนนานของธนาคารพาณิชย์ เงินให้กู้เพื่อการศึกษาโดยสถาบันการเงินมีการแข่งขันออกรายการส่งเสริมการตลาดโดยกำหนดอัตราดอกเบี้ยเริ่มต้นที่ ร้อยละ 1 ต่อปี เป็นต้น

นอกจากนั้นแล้วสหกรณ์มีภาระค่าใช้จ่ายในการจ่ายดอกเบี้ยเงินรับ จากงบกำไรขาดทุนพบว่า สหกรณ์มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสมาชิก นอกจากนั้นยังมีภาระในการจ่ายดอกเบี้ยเงินรับฝาก ในปี 2559 เป็นเงินประมาณ 74.7 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 23.88 ของงบกำไรขาดทุน ซึ่งถือว่าค่อนข้างสูง เนื่องจากเงินฝากของสมาชิกมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี สหกรณ์จึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการเพิ่มกำไรเพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย หากสหกรณ์ฯ ไม่หันมาปรับปรุงกลยุทธ์ในการแข่งขัน อาจเกิดผลกระทบต่อการทำงาน การทำกำไร และสูญเสียฐานสมาชิกผู้ขอกู้

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 จึงเป็นประโยชน์ให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในวางแผนในการดำเนินงานใช้ประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบายแต่ละด้าน ภายใต้สภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันสูงในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของสมาชิกสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อให้มากที่สุดรวมไปถึงสามารถจูงใจผู้ที่ยังไม่เคยกู้ให้ใช้บริการของสหกรณ์ฯ อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5

2.2 เพื่อศึกษาลักษณะการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5

2.3 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 และปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีต่อประเภทสินเชื่อวงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ

2.5 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

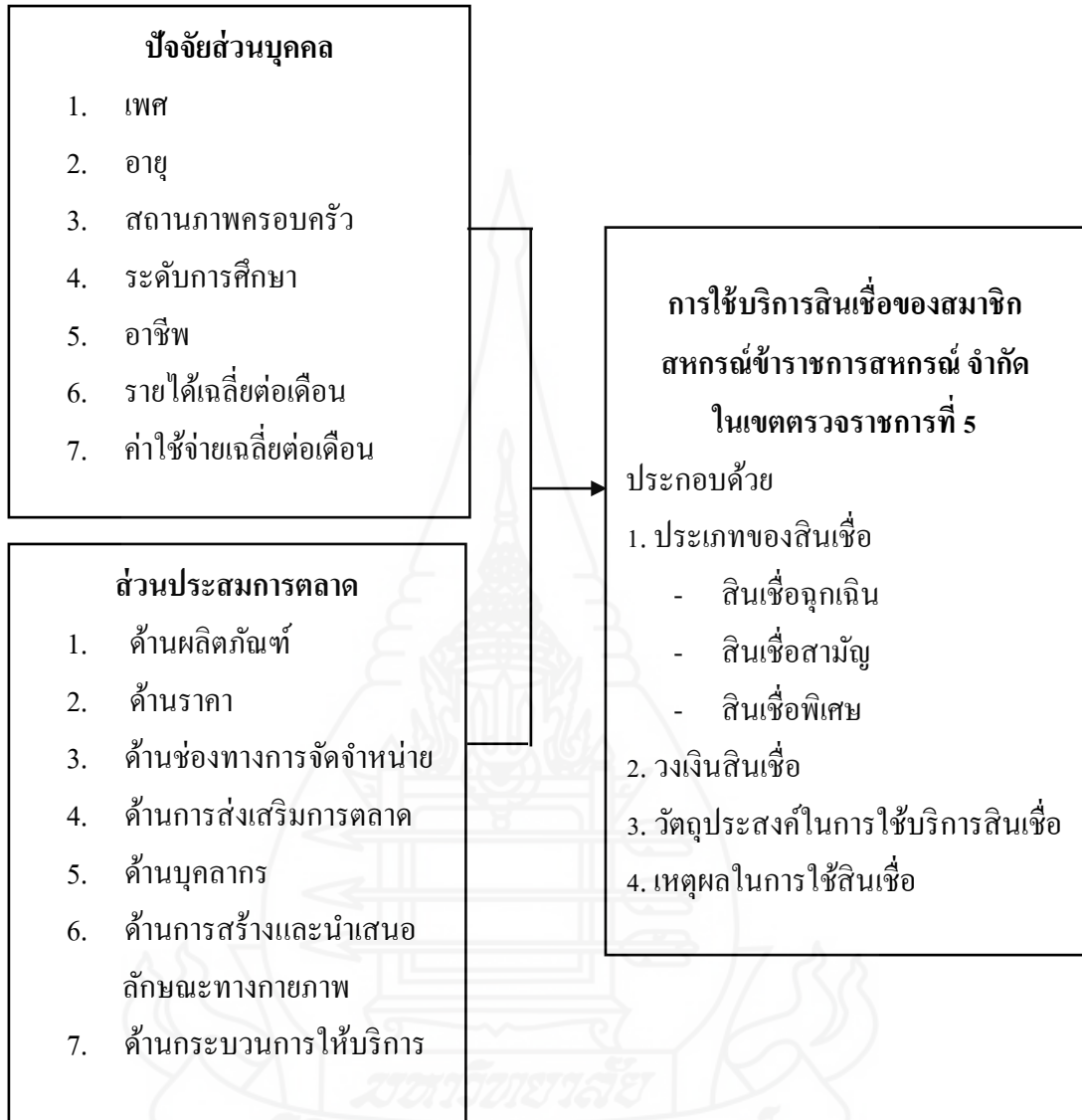
3.1.2 ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการให้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม

การใช้บริการของสินเชื่อของสมาชิกข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตสำหรับการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

4.1 ขอบเขตด้านประชากร มุ่งศึกษาเฉพาะสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ที่อยู่ในเขตตรวจราชการที่ 5 (จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี รวม 183 คน)

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและ ด้านกระบวนการให้บริการ

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน

2) ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

4.3.2 ตัวแปรตาม

การให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้แก่ ประเภทของสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ เหตุผลในการใช้สินเชื่อ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

5.1.1 เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง

5.1.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.3 สถานภาพครอบครัว หมายถึง สถานะ การครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ โสด สมรส หม้าย

5.1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิกการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษา ปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5.1.4 อาชีพ หมายถึง อาชีพของกลุ่มตัวอย่างกำลังทำในปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์

5.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้รับเป็นประจำทุกเดือน

5.1.6 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเดือน

5.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง องค์ประกอบทางการตลาดที่สหกรณ์นำมาใช้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สามารถตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ประกอบด้วย

5.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สินเชื่อสหกรณ์ ได้แก่ สินเชื่อฉุกเฉิน สินเชื่อสามัญ สินเชื่อพิเศษ

5.2.2 ด้านราคา หมายถึง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สหกรณ์กำหนด

5.2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางบริการสินเชื่อที่สมาชิกเข้าถึง รวมถึงความหลากหลาย และความสะดวกในการใช้บริการ

5.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารเพื่อจูงใจให้สมาชิกมาใช้บริการสินเชื่อ

5.2.5 ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.2.6 ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ หมายถึง เป็นแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม ได้แก่ ชื่อเสียง ความทันสมัย อุปกรณ์สำนักงาน การตกแต่งสถานที่

5.2.7 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการให้บริการขั้นตอนการให้บริการ

5.3 ลักษณะการให้บริการ หมายถึง การให้บริการสินเชื่อแต่ละประเภทของสมาชิก ซึ่งประกอบด้วย

5.3.1 วงเงินสินเชื่อ หมายถึง จำนวนเงินที่ขอกู้

5.3.2 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ หมายถึง การกู้ยืมเงินเพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

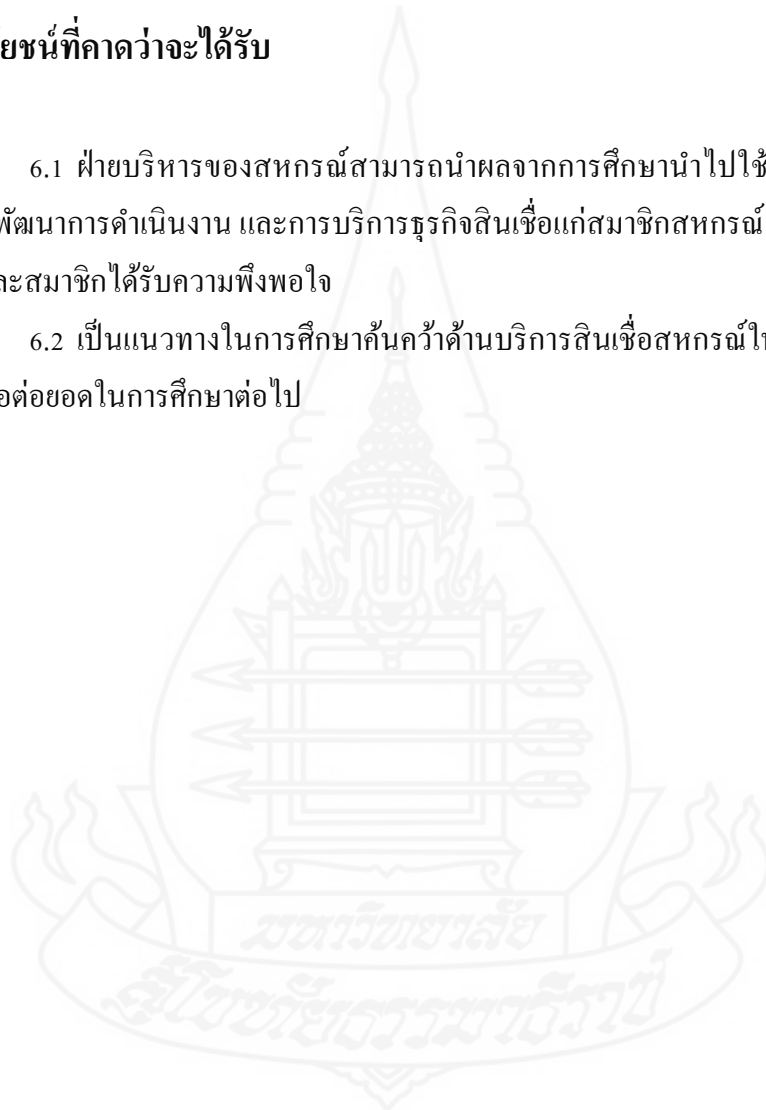
5.3.3 **วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ** หมายถึง สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเป็นไปตามจำนวนที่ขอกู้

5.3.4 **เหตุผลในการในการใช้สินเชื่อ** หมายถึง เหตุผลของสมาชิกที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ฝ่ายบริหารของสหกรณ์สามารถนำผลจากการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน และการบริการธุรกิจสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและสมาชิกได้รับความพึงพอใจ

6.2 เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าด้านบริการสินเชื่อสหกรณ์ให้กับนักวิชาการและผู้สนใจเพื่อต่อยอดในการศึกษาต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษารั้วนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยการค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาในหัวข้อ “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5” มีกรอบการศึกษา และรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

1.1 ความหมายสหกรณ์ (Cooperatives)

สหกรณ์ตามความหมายตามราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง งานร่วมมือกัน เช่นทางธุรกิจหรืออุตสาหกรรม เพื่อหาทำไรหรือเพื่อประโยชน์อื่นๆ ในงานนั้นๆ ร่วมกัน (กฎ) คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันและได้จดทะเบียนเป็นสหกรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ คือ องค์การของบรรดาบุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามหลักประชาธิปไตย เพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2550: 20)

สหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542

คำว่า “สหกรณ์” มาจากภาษาสันสกฤตว่า แปลว่า ร่วมกัน ส่วนคำว่า “กรณ์” แปลว่า การกระทำ รวมเข้าเป็นคำว่า การกระทำร่วมกัน

สหกรณ์ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 แปลว่า การร่วมมือกัน ตรงกับภาษาอังกฤษที่ แปลว่า Co-operative อันหมายถึงการที่ตั้งแต่สองคนทำงานร่วมกัน

คำว่า Cooperation ในเศรษฐศาสตร์นั้น บ่งถึงการกระทำร่วมกันโดยสำนักและอย่างเต็มที่เพื่อความมุ่งหมายในทางเศรษฐกิจ ทั้งมีแบบแผนจำกัดอยู่

เปอร์ซี เรดเฟอร์น นักสหกรณ์ชาวอังกฤษ ได้ให้ความหมายว่า สมาคมสหกรณ์ คือชุมชนที่ร่วมงานกันโดยสมัครใจและยึดวิธีการประชาธิปไตยเป็นหลัก เพื่อเสนอสิ่งของและการรับใช้ให้แก่สมาชิก หรือเพื่อให้สมาชิกผลิตสิ่งของขาย เพื่อขายสิ่งของที่สมาชิกผลิตขึ้น เพื่อจะหาทุนให้สมาชิก หรือเพื่อรวมวัตถุประสงค์ทั้งปวงให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2513: 12)

วราพร ดอกเทียน (2553: 9) สหกรณ์ คือ องค์กรธุรกิจของกลุ่มบุคคลที่มาร่วมตัวกันตามความสมัครใจ มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ

บงกช ทรายคำ(2550: 5) สหกรณ์เป็นคณะบุคคล ที่ร่วมกันในการดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ด้านเศรษฐกิจและ สังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 บริหารงานโดยสมาชิก เพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้ทำให้สมาชิกมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สุทธินารถ พจนศิลปะ (2556: 9) สหกรณ์หมายถึง องค์กรซึ่งเป็นคณะบุคคล ซึ่งร่วมมือกันดำเนินกิจการ เพื่อผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้ความช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า สหกรณ์ หมายถึง บรรดาบุคคลซึ่งรวมตัวกัน เพื่อจัดตั้งองค์กร ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามหลักการ อุดมการณ์ วิธีการ สหกรณ์ ตามแนวทางในการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

1.2 ประวัติของสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2550: 5-6) ระหว่างศตวรรษที่ 18-19 ได้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมขึ้นในยุโรป มีการนำเอาเครื่องจักรมาใช้แทนแรงงานคน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เกิดภาวะการว่างงาน และเศรษฐกิจตกต่ำทั่วไป การเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงครั้งนี้ เริ่มต้นที่ประเทศอังกฤษ ชาวอังกฤษ ต้องประสบกับปัญหาความเดือดร้อนอย่างมาก จากการ

ที่นายทุนใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคนโดยมีการปลดคนงานออกจากโรงงาน ส่วนผู้ประกอบการรายย่อยต้องเลิกสัมกิจการไป สภาพสังคมทั่วไปมีการ แบ่งชนชั้นออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนายทุนและฝ่ายกรรมกร คำนายทุนพยายามแสวงหากำไรจากการลงทุนมากที่สุด โดยการเอาใจเอาเปรียบฝ่ายกรรมกร

จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในครั้งนี้ บรรดากรรมกรที่ถูกบีบคั้นจึงร่วมแสวงหาหนทางที่จะปลดปล่อยความทุกข์ยากของพวกตน ประกอบกับเวลานั้นมีนักเศรษฐศาสตร์ที่มีความคิดอยากจะช่วยทำให้สังคมดีขึ้น ได้เสนอแนวทางปรับปรุงสภาพเศรษฐกิจให้เกิดความเป็นธรรมแก่สังคม โดยการร่วมมือระหว่างผู้ที่เดือดร้อนให้รู้จักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แนวความคิดดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดระบบสหกรณ์ขึ้นในเวลาต่อมา

บุคคลแรกที่ทำให้คนทั่วไปรู้จักคำว่า “สหกรณ์” คือ โรเบิร์ต โอเวน ชาวอังกฤษ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ให้กำเนิดการสหกรณ์ขึ้นในโลก และได้ชื่อว่าเป็น “บิดาแห่งการสหกรณ์” เดิมโอเวนเป็นคนที่ยากจน แต่ความเฉลียวฉลาด และรู้จักวิธีการทำมาหากิน จึงทำให้เขาได้มีโอกาสเป็นผู้จัดการและมีหุ้นส่วนเป็นเจ้าของโรงงาน เขาเป็นนายจ้างที่มีความหวังดีต่อกรรมกร จึงปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ทั่วไปของคนงานให้ดีขึ้น โดยสอนให้รู้จักการ ช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อขจัดปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ซึ่งเป็นวิธีการของระบบสหกรณ์ โอเวนเสนอให้จัดตั้งนิคม หรือชุมชนสหกรณ์ (Co-operatives Community) ขึ้น เพื่อผลิตสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ โดยไม่ใช้เครื่องจักรให้เป็นทรัพย์สินของส่วนรวมซึ่งเป็นการป้องกันมิให้มีสภาพนายทุนปะปนอยู่ในชุมชน โอเวนจึงพยายามเผยแพร่แผนการจัดตั้งชุมชนสหกรณ์ เพื่อให้คนทั่วไปได้เข้าใจสหกรณ์ในฐานะสมาคมเพื่อเศรษฐกิจ

ต่อมา โอเวนจึงได้เดินทางไปประเทศสหรัฐอเมริกา และทดลองจัดตั้งชุมชนสหกรณ์ขึ้นครั้งแรกที่นิวฮาโมนี รัฐอินเดียนา สหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2368 ให้ชื่อว่า นิวฮาโมนี (New Harmony) แต่ได้ล้มเลิกไปในระยะเวลาต่อมา เนื่องจากไม่ได้คัดเลือกสมาชิกและไม่มีกิจกรรมเพียงพอให้คุ้มกับค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการปกครองและศาสนา อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของโอเวน ก็มีอิทธิพลต่อนักปฏิรูปทางเศรษฐกิจ เขาได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความร่วมมือ ร่วมใจ ระหว่างมนุษย์ในอันที่จะช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อยกมาตรฐานความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น อีกท่านหนึ่งคือ นายแพทย์วิลเลียม คิง ซึ่งอาศัยอยู่ในประเทศอังกฤษ เป็นผู้นิยมแนวทางสหกรณ์ของโอเวน แต่เห็นว่าต้องใช้ทุนมาก จึงได้เริ่มต้นให้คนงานรวมทุนจัดตั้งสมาคมการค้า (Trading Association)

สหกรณ์สมาคมแห่งแรก que ดำเนินการประสบผลสำเร็จ และเป็นแบบฉบับในโลกนี้ ก็คือ ร้านสหกรณ์แห่งเมืองรอซเดล ประเทศอังกฤษ ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2387 โดยกรรมกรช่างทอผ้า จำนวนหนึ่ง ซึ่งมีรายได้น้อย และประสบปัญหาในด้านการซื้อหาเครื่องอุปโภคอันจำเป็นแก่การครองชีพ เช่น ราคาแพง มีการปลอมปน และถูกเบียดเบียนในการชั่ง ตวง วัด ประกอบกับการได้รับแนวความคิดจาก โรเบิร์ต โอเวน ในการรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์ เพื่อช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และไม่ต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของอุตสาหกรรมและพ่อค้า ซึ่งมีอำนาจการผลิตทางการค้าในสมัยนั้น จึงได้ร่วมกันจัดตั้งเป็นสมาคม ประกอบด้วยผู้ริเริ่ม 28 คน โดยรวมทุนกันจัดตั้งร้านค้าเครื่องอุปโภคบริโภคขึ้น จากนั้นนำเงินทุนที่รวบรวมได้ไปซื้อสิ่งของที่จำเป็นแก่การครองชีพ โดยจัดซื้อในราคาขายส่ง มาขายให้แก่สมาชิก และให้สมาชิกเสียสละเวลามาช่วยกิจการของร้าน

ต่อมา มีจำนวนสมาชิกเพิ่มทำให้ธุรกิจการค้าขายอย่างกว้างขวาง และยังมีการทำธุรกิจกับบุคคลภายนอกด้วย นักสหกรณ์รอซเดล หรือที่เรียกกันว่า “ผู้นำแห่งรอซเดล” ได้กำหนดหลักปฏิบัติไว้ 10 ประการ ซึ่งมีสาระสำคัญหลายประการ ที่ถูกยึดถือเป็นหลักการสหกรณ์สากล มาจนถึงปัจจุบัน แม้จะล่วงเลยมาเป็นเวลานาน แต่ร้านสหกรณ์รอซเดล ก็ยังคงอยู่และกลายเป็นร้าน ที่มีขนาดใหญ่ ยิ่งกว่านั้น วิธีการของร้านสหกรณ์สำหรับผู้บริโภคแบบนี้ได้แพร่หลายออกไป สู่ประชาชนกลุ่มอื่นๆ ปัจจุบันร้านสหกรณ์ที่ถือหลักการสำคัญ ๆ อย่างเดียวกันนี้ มีอยู่ในประเทศต่างๆ เป็นจำนวนมาก

ในปี พ.ศ. 2405 ฟรีดริค วิลเฮล์ม โรฟไฟเฟเซน ชาวเยอรมัน นายเทศมนตรีเมืองเฮดเอสคอร์ท ได้จัดตั้งสหกรณ์หาทุนขึ้นในหมู่ชาวชนบท ซึ่งเป็นเกษตรกร โดยจัดเป็นองค์การเพื่อจัดหาทุนให้แก่สมาชิกผู้ยืมเช่นเดียวกัน ในเวลาต่อมาการรวมกันเป็นสหกรณ์เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ก็ได้แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆ อันเป็นประโยชน์และเป็นตัวอย่างในการจัดตั้งสหกรณ์แก่ชาวชนบทและชาวเมืองมาจนปัจจุบัน

1.2.1 อุดมการณ์สหกรณ์

อุดมการณ์สหกรณ์ หมายถึง แนวคิดที่เชื่อว่าวิถีทางสหกรณ์สามารถช่วยแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมของมวลสมาชิก ให้อยู่ดีกินดี มีความสุข โดยการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.2.2 หลักการของสหกรณ์

- 1) หลักการเป็นสมาชิกโดยสมัครใจ ไม่กีดกันการเข้าเป็นสมาชิก
- 2) การควบคุมดำเนินงานตามหลักประชาธิปไตย
- 3) การจำกัดอัตราเงินปันผลตามหุ้น
- 4) การจัดสรรรายได้สุทธิ
- 5) การส่งเสริมการศึกษาอบรม
- 6) การร่วมมือระหว่างสหกรณ์

1.3 ลักษณะทั่วไปของสหกรณ์

1.3.1 สหกรณ์เป็นองค์การหรือการประกอบการทางเศรษฐกิจ

สหกรณ์มีสภาพเป็นนิติบุคคล เป็นการรวมตัวกัน ตั้งองค์การที่มีระบบเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สหกรณ์ต้องมีการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ การดำเนินงาน เกี่ยวกับ การผลิต การจำหน่าย การบริโภค การจ่ายแจก การจัดการทรัพยากร

1.3.2 สหกรณ์เป็นการรวมคนมากกว่าการรวมทุน

สหกรณ์เป็นองค์การที่เกิดจากผู้ที่ปัญหาเดือดร้อนทางด้านเศรษฐกิจมารวมตัวกันเพื่อร่วมดำเนินธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจ ฉะนั้นการตั้งสหกรณ์คือการรวมคนมากกว่ารวมทุน มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน โดยหลังจากรวมคนก็จะมีกรรวมทุน ซึ่งมีการแบ่งกำไรให้ตามสัดส่วนที่ลงทุน แต่สหกรณ์ส่วนใหญ่ไม่ได้ให้สาระเกี่ยวกับจำนวนทุน แต่ให้ความสำคัญกับ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่จะดำเนินธุรกิจ การมีส่วนร่วม การร่วมมือร่วมใจ ดังจะมีคำกล่าวหนึ่งว่า “ในบริษัททุนเป็นเจ้าของคน แต่สหกรณ์คนเป็นเจ้าของทุน

1.3.3 สหกรณ์เป็นองค์การยึดหลักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สหกรณ์เป็นองค์การที่ผู้ที่มีความอ่อนแอด้านเศรษฐกิจ เห็นผลดีในการรวมตัวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ฉะนั้นสมาชิกต้องช่วยเหลือสหกรณ์ สหกรณ์จะให้ความช่วยเหลือสมาชิกเท่านั้น

1.3.4 สหกรณ์เป็นองค์การที่ตั้งขึ้นด้วยความสมัครใจของสมาชิก

การรวมตัวเป็นสหกรณ์นั้น ผู้ที่เข้าร่วมต้องมีความสมัครใจ ไม่มีการบังคับแต่อย่างใด ซึ่งการบังคับนั้นจะทำให้สมาชิกให้ความร่วมมือยาก แต่สหกรณ์จะมีความพิเศษกว่าองค์การอื่นคือ การร่วมมือร่วมใจกัน โดยสำนึกอย่างเต็มที่ เรียกว่า น้ำใจสหกรณ์ มิได้เหมือนลัทธิคอมมิวนิสต์ที่ใช้ระบบนารวมโดยการบีบบังคับ

1.3.5 สหกรณ์เป็นองค์การที่มีการเฉลี่ยผลประโยชน์ให้แก่สมาชิกโดยเที่ยงธรรม

สหกรณ์จะเป็นองค์การลักษณะพิเศษ ที่ไม่เอารัดเอาเปรียบ หรือประกอบการที่หวังผลกำไรที่สูงจากสมาชิกหรือผู้ร่วมทุน แต่สหกรณ์มุ่งที่จะแบ่งปันผลประโยชน์อย่างเที่ยงธรรมแก่สมาชิกทุกคนจะได้รับประโยชน์ตามส่วนแห่งสหกรณ์ ผู้ที่มีส่วนร่วม กับทางสหกรณ์มาก ก็ได้รับผลประโยชน์มาก น้อยกันตามสัดส่วน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสหกรณ์เป็นวิธีการที่เที่ยงธรรม

1.3.6 สหกรณ์เป็นองค์การเพื่อต่อสู้กับการแสวงหากำไรที่ไม่เป็นธรรม

สหกรณ์เกิดจากการรวมตัวขององค์การผู้ที่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สหกรณ์เป็นองค์การเพื่อขจัดความเดือดร้อนและบีบบังคับคนได้รับอยู่ ผู้ที่เดือดร้อนส่วนใหญ่เกิดจากการบีบบังคับด้านเศรษฐกิจ การเอารัดเอาเปรียบ การค้ากำไรเกินควร การเรียกดอกเบี้ยในอัตราที่สูง การเอารัดเอาเปรียบจากพ่อค้าคนกลาง การปลอมปนของสินค้า ดังนั้นเพื่อจัดการแสวงหาผลกำไรเกินควร สหกรณ์จึงต้องขึ้น เพื่อให้เกิดความยุติธรรม จัดการระบบทางเศรษฐกิจเสียใหม่ เพื่อให้สมาชิกได้รับความเป็นธรรม

1.3.7 สหกรณ์เป็นองค์การที่ยึดหลักความเสมอภาค

โดยการร่วมกันตั้งสหกรณ์นั้น ในฐานะมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน เพื่อขจัดความเดือดร้อนของสมาชิก สมาชิกมีสิทธิเสมอภาคกัน ในการประชุมใหญ่สามัญประจำปีนั้น สมาชิกทุกคนมีสิทธิออกเสียงคนละหนึ่งเสียง ไม่ว่าถือหุ้นมากหรือน้อย แต่สมาชิกมีเสียงเท่ากัน และจะออกเสียงแทนกันไม่ได้ สมาชิกมีสิทธิเลือกตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการแทนสมาชิก ในการดำเนินงานของสหกรณ์

1.4 ประเภทของสหกรณ์

ปัจจุบันเป็นไปตามกฎกระทรวง กำหนดประเภทสหกรณ์ที่จะรับจดทะเบียน พ.ศ. 2548 กำหนดไว้ 7 ประเภท ดังต่อไปนี้

1.4.1 สหกรณ์การเกษตร: สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งในหมู่ผู้ประกอบอาชีพทางการเกษตรรวมตัวกันจัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกรวมตัวกันเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขปัญหาในการประกอบอาชีพของสมาชิก และยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น สหกรณ์การเกษตรแห่งแรกได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 ชื่อว่า สหกรณ์วัดจันทร์ ไม่จำกัดสินใช้ จังหวัดพิษณุโลก

1.4.2 สหกรณ์ประมง: เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาว เพื่อกำจัดปัญหาอุปสรรคในการประกอบอาชีพ มีให้ความรู้ทางด้านวิชาการในเรื่องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม และมีคุณภาพในการเพาะเลี้ยงการเก็บรักษา และการแปรรูปสัตว์น้ำแก่สมาชิก รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางด้านธุรกิจการประมง คือ การจัดหาเงินทุนให้สมาชิกกู้ไปลงทุนประกอบอาชีพ การจัดหาวัสดุ

อุปกรณ์การประมงมาจำหน่าย การจัดจำหน่ายสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ การรับฝากเงินและสงเคราะห์สมาชิกเมื่อประสบภัยพิบัติ ทำให้สมาชิกมีแหล่งเงินกู้ในอัตราที่ต่ำมาลงทุนในการประกอบอาชีพ ซึ่งวัตถุประสงค์และสิ่งของที่จำเป็น

1.4.3 สหกรณ์นิคม: สหกรณ์นิคมเป็นสหกรณ์การเกษตรรูปแบบหนึ่ง ที่มีการจัดสรรที่ดินทำกินให้กับราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่อยู่อาศัย ควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดหาสินเชื่อ ปัจจัยการผลิต การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งกิจการให้บริการสาธารณสุขแก่สมาชิก โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

- 1) เพื่อการจัดนิคม เพื่อจัดสรรที่ดินมาจัดสรรให้แก่ราษฎรประกอบ อาชีพทางการเกษตร
- 2) เพื่อการจัดสหกรณ์ คือ การรวบรวมราษฎรที่ได้รับความเดือดร้อนจัดตั้งเป็นสหกรณ์

1.4.4 สหกรณ์ร้านค้า: สหกรณ์ร้านค้าจะจัดหาสิ่งของและบริการที่สมาชิกมีความต้องการมาจำหน่าย ช่วยจำหน่ายผลิตผล ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านสหกรณ์และด้านการค้าให้แก่สมาชิกสหกรณ์ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกรู้จักประหยัด ช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน วัตถุประสงค์ของสหกรณ์ร้านค้าคือการจัดหาสิ่งของและบริการที่สมาชิกมีความต้องการมาจำหน่าย ช่วยจำหน่ายผลิตผล ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางด้านสหกรณ์และด้านการค้าให้แก่สมาชิก และเมื่อสิ้นสุดปีสหกรณ์มีกำไรสุทธิ สมาชิกจะได้รับเงินปันผลตามหุ้น และเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนที่ได้ทำธุรกิจกับสหกรณ์

1.4.5 สหกรณ์บริการ: สหกรณ์บริการคือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกันและได้รับความเดือดร้อนรวมตัวกันโดยยึดหลักความประหยัด การช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อดำเนินธุรกิจด้านการบริการตามรูปแบบของสหกรณ์ ส่งเสริมสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว สหกรณ์บริการแห่งแรกจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2484 เป็นการรวมตัวกันในกลุ่มผู้มีอาชีพทำไร่ ชื่อสหกรณ์ผู้ทำไร่บ่อสร้าง จำกัด สินใช้ ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

1.4.6 สหกรณ์ออมทรัพย์: สหกรณ์ออมทรัพย์คือสถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพเดียวกันหรือมีที่อยู่อาศัยในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยการรับฝากเงินและให้ผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยอัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์ โดยสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งแรกในประเทศไทย คือ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด สินใช้ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 และได้เผยแพร่ไปในหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั่วประเทศ

สหกรณ์ออมทรัพย์ มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออม เป็นแหล่งเงินฝากและเงินกู้ของสมาชิก ทำให้ไม่ต้องไปกู้เงินนอกระบบ ทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคง

1.4.7 สหกรณ์เครดิตยูเนียน: เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ในที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบอาชีพเดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยนำเงินมาสะสมเป็นกองทุน และเงินกองทุนนี้สามารถช่วยเหลือสมาชิกที่มีความจำเป็นและเดือดร้อนทางการเงิน กู้ยืมไปแก้ไขปัญหาและบำบัดความเดือดร้อนเหล่านั้น คำว่า เครดิตยูเนียนนั้น เป็นคำที่ ฟรีดริช วิลเลียม ไรฟ์ไฟเซน ริเริ่มก่อตั้งเครดิตยูเนียน ได้คิดค้นและริเริ่มจัดตั้งในรูปแบบของสมาคมครั้งแรกในประเทศเยอรมนี สำหรับประเทศไทย สหกรณ์ที่ได้รับการจดทะเบียนครั้งแรก คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนแม่มูล จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการจดทะเบียน เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2522

1.5 การดำเนินงานของสหกรณ์

สหกรณ์ดำเนินกิจการภายใต้กรอบแห่งกฎหมายทั้งปวง แต่ต้องไม่ขัดกับข้อบังคับสหกรณ์และพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดให้สหกรณ์มีอำนาจกระทำการตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.5.1 ดำเนินธุรกิจการผลิต การค้า การบริการ และอุตสาหกรรม เพื่อประโยชน์ของสมาชิก

1.5.2 รับฝากเงินประเภทออมทรัพย์ จากสมาชิก หรือสหกรณ์อื่นได้ตามระเบียบสหกรณ์

1.5.3 จัดให้กู้ยืม หรือจำหน่ายไป ซึ่งกรรมสิทธิ์ หรือทรัพย์สินในทรัพย์สินโดยหลักแห่งนิติกรรมและสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

1.5.4 ให้กู้ยืมให้สินเชื่อ ให้ยืม ให้เช่า ให้เช่าซื้อ รับจำนอง หรือรับจำนำ ซึ่งให้ทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือของสมาชิก

1.5.5 ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินได้ตามระเบียบของสหกรณ์

1.5.6 ให้สวัสดิการหรือการสงเคราะห์แก่สมาชิกและครอบครัว

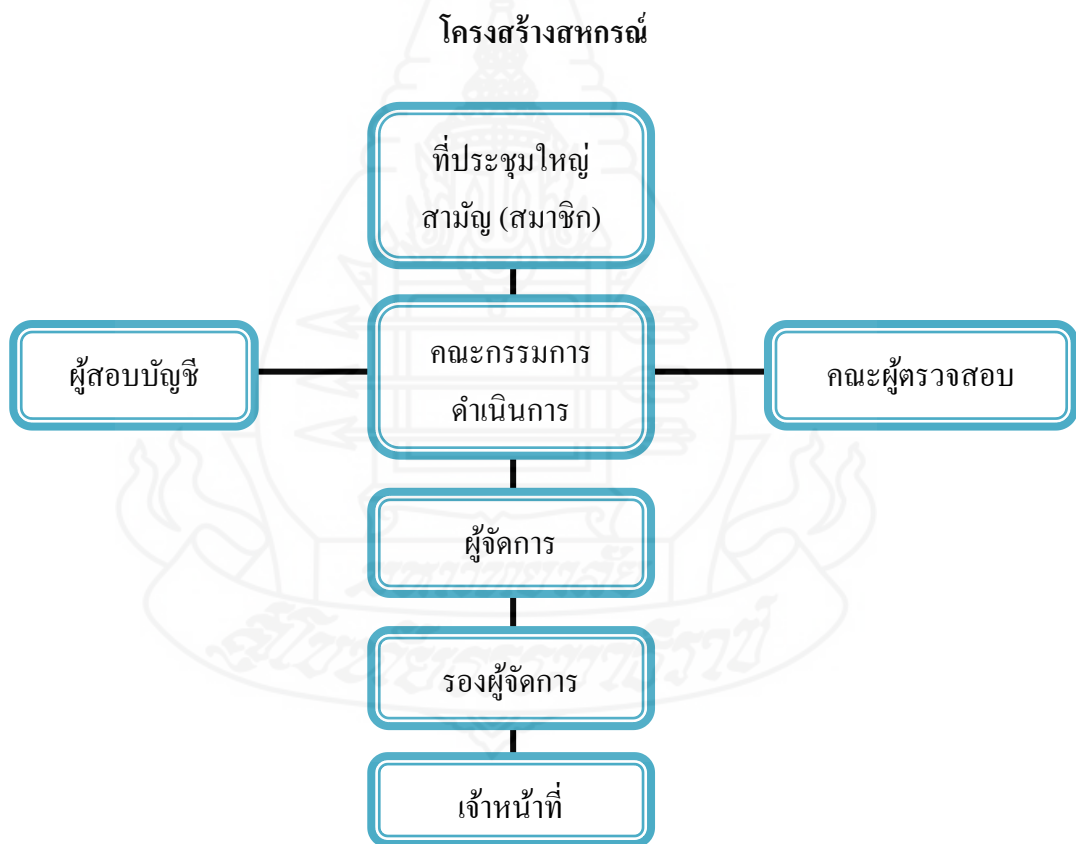
1.5.7 ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

1.5.8 ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงานของต่างประเทศ หรือบุคคลอื่น

1.5.9 ดำเนินการอย่างอื่นที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดการ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

1.6 โครงสร้างของสหกรณ์

สหกรณ์ตั้งอยู่บนรากฐานของประชาธิปไตย สมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของสหกรณ์ แต่ทุกคนไม่สามารถร่วมบริหารกิจการของสหกรณ์ได้ จึงต้องมีการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้บริหารงานแทน ซึ่งตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 กำหนดให้มีคณะกรรมการดำเนินการไม่เกิน 15 คน มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้ดำเนินกิจการและเป็นผู้แทนสหกรณ์ในกิจการทั้งปวง เพื่อให้กิจการสหกรณ์ดำเนินการอย่างกว้างขวาง และให้บริการแก่สมาชิกอย่างทั่วถึง คณะกรรมการดำเนินการควรจัดจ้างผู้จัดการที่มีความรู้ความสามารถมาดำเนินธุรกิจแทน และผู้จัดการ อาจจัดจ้างเจ้าหน้าที่โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อช่วยเหลือกิจการสหกรณ์ด้านต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงปริมาณธุรกิจและการประหยัดเป็นสำคัญ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2550: 31)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสหกรณ์

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด นั้น ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช 2471 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2492 เป็นประเภท “สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตสำหรับคนมีเงินเดือน” ซึ่งปัจจุบันเรียกว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ ชนิด “จำกัดสินใช้” ซึ่งปัจจุบันกฎหมายบังคับใช้ใช้คำว่า “จำกัด” ทุกสหกรณ์ต่อท้ายชื่อของสหกรณ์ทุกสหกรณ์ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบของสมาชิกจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินค่าหุ้นที่ยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถือในสหกรณ์ สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด นั้น จัดตั้งขึ้นโดยมีความมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้บรรดาสมาชิกออมทรัพย์ได้อย่างจริงจัง และป้องกันให้พ้นจากหนี้สินที่ภาระมาก ดังนั้น จึงได้จัดให้มีผู้เริ่มการขึ้นคณะหนึ่งประกอบด้วยผู้แทนกองต่างๆ ในกรมสหกรณ์ และคณะสหกรณ์กับของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ เพื่อดำเนินงานต่างๆ ในการก่อตั้งสหกรณ์คณะผู้ริเริ่มได้พิจารณาร่างข้อบังคับและเริ่มออกหนังสือชี้ชวนสอบสวนพิจารณาผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก ในฐานะผู้เข้าชื่อจดทะเบียนสหกรณ์ ตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2492 ได้สมาชิกรวมทั้งสิ้น 132 คน ประชุมเข้าชื่อของจดทะเบียนเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2492 มีเงินทุนดำเนินการครั้งแรก 2,720 บาท และได้รับค่าธรรมเนียมแรกเข้า 660 บาท ดำเนินงานตามระบอบประชาธิปไตยโดยการมีส่วนร่วมของสมาชิก ซึ่งมีนโยบายที่มุ่งเน้นในการช่วยเหลือสมาชิก มีวิสัยทัศน์กว้างไกลเพื่อให้เป็นสหกรณ์ที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับในหมู่มวลสมาชิกตลอดจนองค์การภายนอก มีการร่วมกันทำงานอย่างเป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบและมติของสหกรณ์

สหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก 3 ประเภทคือ

1. เงินกู้ฉุกเฉิน
2. เงินกู้สามัญ
3. เงินกู้พิเศษ

2.1 การให้เงินกู้แก่สมาชิก

2.1.1 การให้เงินกู้ยืมแก่สมาชิกนั้น เฉพาะกรณีเพื่อความจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อ ที่อยู่อาศัย ต่อการประกอบอาชีพ ต่อการดำรงชีวิต ต่อการศึกษา ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร ในกรณีให้เงินกู้ที่กำหนดเป็น โครงการเฉพาะ เพื่อการอันจำเป็น หรือเป็นไปเพื่อประโยชน์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เว้นแต่จะเพื่อชำระหนี้แทนผู้กู้

2.1.2 สมาชิกในฐานะผู้ค้ำประกันที่ถูกสหกรณ์แจ้งให้ชำระหนี้แทนผู้กู้ไม่มีสิทธิกู้เงินสหกรณ์เพื่อจ่ายตามวัตถุประสงค์อื่น เว้นแต่จะกู้เพื่อชำระหนี้แทนผู้กู้

2.1.3 สมาชิกจะค้ำประกันเงินกู้ของกลุ่มสมรสของตนเองไม่ได้ และสมาชิกที่เป็นสามีภรรยาจะค้ำประกันเงินกู้ของคู่กันเดียวไม่ได้

2.1.4 สมาชิกที่ถูกเจ้าพนักงานบังคับคดีอายัดเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืนหรือเงินค่าหุ้น หรือถูกศาลสั่งให้พิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดสมาชิกผู้นั้น ไม่มีสิทธิกู้เงินจากสหกรณ์เพื่อใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์อื่น เว้นแต่จะกู้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา

2.1.5 ในการกู้เงินทุกประเภท ผู้กู้ต้องทำหนังสือกู้ไว้เป็นหลักฐาน และต้องมีหลักประกันเงินกู้ตามที่สหกรณ์กำหนด ยกเว้นเงินกู้ฉุกเฉินไม่ต้องมีประกันก็ได้

2.1.6 การขอกู้เงินทุกประเภท ให้ผู้กู้แนบหลักฐานใบแจ้งรายการเงินเดือนต้นฉบับของเดือนก่อนที่จะกู้ หรือสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของสมาชิกผู้กู้ยังเปิดบัญชีไม่ครบ 6 เดือน

2.1.7 สมาชิกผู้ขอกู้เงินต้องทำหนังสือยินยอมให้หน่วยงานต้นสังกัดหักเงินเดือนค่าจ้างเงินบำนาญ เงินบำเหน็จ เงินบำเหน็จรายเดือน เงินบำเหน็จตกทอด หรือเงินอื่นใดที่หน่วยงานต้นสังกัดพึงจ่ายให้แก่สมาชิก ชำระหนี้เงินกู้ตามจำนวนที่สหกรณ์แจ้งในแต่ละเดือน ยกเว้นสมาชิกที่เกษียณอายุและไม่มีเงินบำนาญ

2.2 เงินกู้ฉุกเฉิน

สหกรณ์ให้กู้เงินได้สำหรับผู้ที่สมาชิกมาไม่น้อยกว่าหกเดือน และปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังนี้

2.2.1 กู้เงินรายละไม่เกินสามหมื่นบาท

2.1.2 สัญญาเงินกู้มีอายุสามปีนับแต่วันทำสัญญา

2.1.3 ผู้กู้ต้องชำระหนี้ไม่น้อยกว่าร้อยละสิบต่อเดือนของจำนวนหนี้ที่มีอยู่ ณ เวลานั้น แต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งพันบาทพร้อมดอกเบี้ย เว้นแต่การชำระหนี้งวดสุดท้ายที่เหลือต้นเงินน้อยกว่า

2.1.4 เมื่อผู้กู้ชำระหนี้แล้วหากยังไม่ครบกำหนดสัญญา ผู้กู้อาจเบิกเงินกู้เพื่อส่วนที่เหลือได้ตลอดระยะเวลาของสัญญา

2.1.5 เมื่อครบกำหนดสัญญาเงินกู้ ผู้กู้ต้องชำระหนี้ต้นเงินและดอกเบี้ยให้ครบถ้วน

2.3 เงินกู้สามัญ

2.3.1 วัตถุประสงค์ของเงินกู้สามัญ

- 1) เพื่อการศึกษาของสมาชิก หรือของบุตรสมาชิก
 - 2) เพื่อลงทุนประกอบอาชีพเสริมเพิ่มรายได้
 - 3) เพื่อชำระหนี้สหกรณ์หรือชำระหนี้ภายนอกที่มีเอกสารหลักฐาน
 - 4) เพื่อการปรับปรุงต่อเติมหรือซ่อมแซมทรัพย์สินของสมาชิกของบุพการี
 - 5) เพื่อซื้อหุ้นของสหกรณ์
 - 6) เพื่อซื้อทรัพย์สิน
 - 7) เพื่อชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตและเบี้ยประกันภัยผู้ค้าประกันกับบริษัทประกันที่สหกรณ์กำหนด
 - 8) เพื่อการอันจำเป็นหรือประโยชน์ด้านความสะดวกสบายของสมาชิก
- ตามที่กรรมการเงินกู้สามัญเห็นสมควร

2.3.2 วงเงินกู้สามัญ

- 1) ชำระหนี้ได้หนึ่งร้อยยี่สิบงวดและงวดหนึ่งเมื่อชำระหนี้เงินกู้สามัญเงินกู้พิเศษ รวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินร้อยละ หกสิบของเงินเดือน แต่ต้องไม่เกินสามล้านบาท หรือ
- 2) ในกรณีได้หนึ่งร้อยยี่สิบงวดและงวดหนึ่งเมื่อชำระหนี้เงินกู้สามัญเงินกู้พิเศษรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินร้อยละหกสิบของเงินเดือน แต่ต้องไม่เกินสามล้านบาท หรือ
- 3) ในกรณีสมาชิกส่งค่าหุ้นเป็นประจำรายเดือน กู้ได้ไม่เกินมูลค่าหุ้นรวมเงินฝาก ณ ขณะนั้น แต่ถ้าสมาชิกงดส่งค่าหุ้นรายเดือนแล้ว กู้ได้ไม่เกินร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหุ้นของสมาชิกที่ถืออยู่ในขณะนั้นรวมกับเงินฝาก หรือ
- 4) สำหรับสมาชิกที่มีใช้สังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ หากชำระด้วยตนเองให้กู้รวมกันทุกสัญญา ไม่เกินร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหุ้นที่มีอยู่ในเวลานั้น

2.3.3 เงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา

วัตถุประสงค์ ต้องเป็นเงินกู้ที่มุ่งหมายให้ใช้จ่ายเพื่อความจำเป็นสำหรับศึกษาของสมาชิก หรือบุตรของสมาชิก ซึ่งศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษา การอนุมัติเงินกู้เพื่อการศึกษาให้กรรมการเงินกู้สามัญพิจารณาหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) สมาชิกผู้กู้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือให้เห็นว่าสมาชิกหรือบุตรของสมาชิกนั้นกำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาใด และมีเหตุอันจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินเพื่อเป็นค่าการศึกษาในสถาบันนั้น ค่าการศึกษาดังกล่าว คือเงินที่ต้องชำระแก่โรงเรียนหรือที่สถาบันการศึกษาเรียกเก็บในแต่ละเทอมการศึกษา

2) จำนวนเงินกู้ที่สมาชิกจะกู้ได้เพื่อการศึกษาของสมาชิกหรือบุตร ของสมาชิกเป็นดังนี้

- (1) ระดับการไม่เกินชั้นประถมศึกษาไม่เกิน 10,000 บาท ต่อคน ต่อปี
- (2) ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ไม่เกิน 30,000 บาท ต่อคนต่อปี
- (3) ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาถึงปริญญาตรีไม่เกิน 240,000 บาท ต่อคน ต่อหลักสูตร โดยเบิกได้ไม่เกินปีละ 60,000 บาท
- (4) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่เกิน 200,000 บาท ต่อคน ต่อหลักสูตร โดยเบิกได้ไม่เกินปีละ 100,000 บาท

2.4 เงินกู้พิเศษ

2.4.1 วัตถุประสงค์เงินกู้

- (1) เพื่อซื้อที่ดินและสร้างบ้าน
- (2) เพื่อซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้าน
- (3) เพื่อชำระหนี้

2.4.2 คุณสมบัติผู้กู้เงินกู้พิเศษ

- (1) ต้องเป็นสมาชิกติดต่อกันมาไม่น้อยกว่า หกเดือน
- (2) มีหุ้นในสหกรณ์ไม่น้อยกว่าหนึ่งหมื่นบาท
- (3) มีเงินเดือนไม่ต่ำกว่าเดือนละหนึ่งหมื่นบาท

2.4.3 วงเงินกู้

- (1) เพื่อที่อยู่อาศัยของสมาชิก มีจำนวนไม่เกินความสามารถของสมาชิกที่จะชำระหนี้ได้สองร้อยสี่สิบงวด และงวดหนึ่งเมื่อการชำระหนี้เงินสามัญ เงินกู้พิเศษรวมกันทั้งหมด ต้องไม่เกินร้อยละหกสิบของเงินเดือน และต้องไม่เกินร้อยละแปดสิบของราคาประเมินหลักประกัน หรือ
- (2) จำนวนไม่เกินร้อยละเก้าสิบของราคาประเมินมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ สำหรับที่อยู่อาศัยนั้นที่นำมาเป็นหลักประกัน
- (3) เพื่อปลดปล่อยหนี้สิน
- (4) เพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้าประกัน
- (5) เพื่อช่วยเหลือกรณีได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ

วัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือกรณีได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติสมาชิก สหกรณ์ที่มีบ้านของตนเอง คู่สมรส หรือของบิดามารดาเพียงหนึ่งหลัง ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ และประสงค์ขอกู้เงินเพื่อนำไปซ่อมแซมบ้านเรือนและทรัพย์สิน หรือซื้อทรัพย์สินใหม่แทนที่เสียหาย ให้ยื่นคำขอเงินกู้พิเศษพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา วงเงิน ไม่เกินสามแสน อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 3 ต่อปี ระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เกินหนึ่งร้อยยี่สิบงวด และงวดชำระหนี้งวดหนึ่งต้องไม่เกินร้อยละสิบของเงินเดือน โดยสมาชิกไม่ต้องมีเงินเดือนเหลือพอหักชำระหนี้เงินกู้ทุกสัญญา

สรุปการดำเนินงานของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ประจำปี 2559
ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ 5 ปี

| | | หน่วย : ล้านบาท | | | | |
|-------|---------------------|-----------------|----------|----------|----------|----------|
| ลำดับ | รายการ | ปี 2559 | ปี 2558 | ปี 2557 | ปี 2556 | ปี 2555 |
| 1 | สมาชิก (คน) | 6,967.00 | 6,931.00 | 6,964.00 | 6,890.00 | 6,850.00 |
| | - สมาชิก | 6,631.00 | 6,608.00 | 6,622.00 | 6,567.00 | 6,490.00 |
| | - สมาชิกสมทบ | 336.00 | 323.00 | 342.00 | 323.00 | 360.00 |
| 2 | ทุนเรือนหุ้น | 2,375.64 | 2,199.74 | 2,070.85 | 1,971.98 | 1,808.60 |
| 3 | ทุนสำรอง | 285.30 | 271.01 | 257.44 | 244.09 | 231.58 |
| 4 | ทุนสะสมอื่นๆ | 11.23 | 7.97 | 6.54 | 7.54 | 8.87 |
| 5 | เงินรับฝากจาก | | | | | |
| | - สมาชิก | 2149.00 | 1848.36 | 1694.71 | 1542.30 | 1511.33 |
| | - สหกรณ์อื่นๆ | 235.07 | 295.25 | 105.57 | 68.57 | 144.00 |
| 6 | เงินให้กู้แก่สมาชิก | 5,024.14 | 4,888.39 | 4,626.26 | 4,460.19 | 4,174.75 |
| 7 | ทุนดำเนินงาน | 5,216.28 | 5,002.68 | 4,679.00 | 4,521.74 | 4,270.86 |
| 8 | รายได้ | 273.73 | 262.24 | 250.56 | 238.84 | 223.01 |
| 9 | รายจ่าย | 117.90 | 119.85 | 114.88 | 108.64 | 98.36 |
| 10 | กำไรสุทธิ | 155.83 | 142.39 | 135.68 | 130.20 | 124.65 |

ตารางที่ 2.2 การให้เงินกู้ยืมแก่สมาชิก ปี 2559

หน่วย : บาท

| รายการ | ประเภทเงินให้กู้ยืมแก่สมาชิก | | | รวมทั้งสิ้น |
|------------------|------------------------------|------------------|---------------|------------------|
| | ฉุกเฉิน | สามัญ | พิเศษ | |
| คงเหลือต้นปี | 35,284,976.22 | 4,796,691,134.88 | 56,417,156.40 | 4,888,393,267.50 |
| กู้ระหว่างปี | 58,000,331.11 | 4,254,024,215.38 | 2,305,688.42 | 4,314,330,234.91 |
| รวม | 93,285,307.33 | 9,050,715,350.26 | 58,722,844.82 | 9,202,723,502.41 |
| รับชำระระหว่างปี | 56,727,258.43 | 4,115,523,621.50 | 6,328,374.74 | 4,178,579,254.67 |
| คงเหลือยกไป | 36,558,048.90 | 4,935,191,728.76 | 52,394,469.85 | 5,024,144,247.51 |
| เพิ่ม (ลด) | 1,273,072.68 | 138,500,593.88 | 4,022,686.55 | 135,750,980.01 |
| จำนวนสัญญา | 2,161 | 6,138 | 48 | 8,347 |

ตารางที่ 2.3 เงินกู้ยืมลูกหนี้ขาดจากสมาชิกภาพ ปี 2559

หน่วย : บาท

| รายการ | ประเภทลูกหนี้ขาดจากสมาชิกภาพ | | | รวมทั้งสิ้น |
|-----------------|------------------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------|
| | ลูกหนี้ตาม คำพิพากษา | ลูกหนี้ขาดจาก สมาชิกภาพ | ลูกหนี้ระหว่าง ดำเนินคดี | |
| คงเหลือต้นปี | 1,996,297.54 | 1,790,580.11 | - | 3,786,887.65 |
| เพิ่มระหว่างปี | 879,471.98 | 1,842,370.41 | - | 2,721,842.39 |
| รวม | 2,875,769.52 | 3,632,950.52 | - | 6,508,720.04 |
| ลดระหว่างปี | 801,146.15 | 3,160,923.62 | - | 3,962,069.77 |
| คงเหลือยกไป | 2,074,623.37 | 472,026.90 | - | 2,546,650.27 |
| เพิ่ม (ลด) | 78,325.83 | (1,318,553.21) | - | (1,240,227.38) |
| จำนวนสมาชิก(คน) | 6 | 4 | - | 10 |

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อ

3.1 ความหมายสินเชื่อ (Credit)

“เครดิต” ตามความหมาย ราชบัณฑิตยสถานฉบับ พ.ศ. ๒๕๕๒ อธิบายว่า เครดิต มาจากคำภาษาอังกฤษ credit ในความหมายทั่วไปหมายถึง ชื่อเสียงหรือความเชื่อถือในตัวบุคคล หรือในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความเชื่อถือในฐานะทางการเงินของบุคคลหรือสถาบัน หรือหมายถึง รายการเจ้าหน้าที่ตามบัญชี เงินที่เข้าบัญชีเป็นรายรับ

ในพจนานุกรมศัพท์เศรษฐศาสตร์ฉบับราชบัณฑิตยสถานบัญญัติ คำว่า credit คือ สินเชื่อ เครดิต ความหมายที่ ๑ หมายถึง ระบบที่ให้ผู้สินเชื่อสามารถซื้อสินค้าหรือบริการโดยชำระเงินในภายหลัง ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อถือหรือความไว้วางใจทางการเงินของบุคคลหรือหน่วยธุรกิจ ความหมายที่ ๒ หมายถึง รายการทางด้านขวาของบัญชี และคำว่าบัตรเครดิต มาจากภาษาอังกฤษว่า credit card หมายถึง บัตรพลาสติกที่มีแถบแม่เหล็ก ระบุชื่อ เลขบัญชีของผู้ถือบัตร และกำหนดวันหมดอายุของบัตร บัตรเครดิตจะกำหนดวงเงินสินเชื่อแก่ผู้ถือบัตร ผู้ออกบัตรเครดิตโดยทั่วไป เช่น ธนาคาร ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ หรือองค์กรอื่นๆ ที่ได้รับความเชื่อถือทางการเงิน

ประเสริฐ โสมจันทร์ (อ้างถึงใน วีรยุทธ บุญมาก, 2552: 13) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสินเชื่อว่า เป็นความหมายเช่นเดียวกับการกู้ยืมทางการเงิน โดยใช้สองคำนี้ไปพร้อมกันเสมอแล้วแต่ว่าใครจะใช้คำไหนมากกว่ากัน แต่คำว่าเครดิตจะเป็นเชิงวิชาการที่สั้นกระชับตรงๆ ในการใช้มากกว่า

กฤษฎา สังขมณี (2549) ให้ความหมายของสินเชื่อคล้ายกับเงินตราในการเป็นตัวแทนมูลค่าเพื่อซื้อแลกเปลี่ยนระหว่างกัน โดยมีสมมุติฐานว่า เมื่อฝ่ายหนึ่งส่งมอบสินค้าหรือบริการให้อีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นลูกหนี้ โดยผู้ส่งมอบสินค้าคาดหวังให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามข้อตกลงว่าจะชำระราคาให้ตามวัน เวลา สถานที่ และจำนวนตามที่ตกลงกัน

ประเสริฐ โสมจันทร์ (อ้างถึงใน วีรยุทธ บุญมาก, 2552: 13) ให้ความหมายเกี่ยวกับสินเชื่อคือการกู้ยืมทางการเงิน

3.2 ความสำคัญของสินเชื่อ

สินเชื่อมีความสำคัญทางด้านผู้ผลิต และผู้บริโภค ในฐานะของการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนโดยอาศัยความเชื่อและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้รับสินเชื่อ สามารถนำสินค้าและบริการ ไปใช้เพื่อตอบสนอง ความต้องการก่อนแล้วผ่อนชำระที่หลัง โดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง หากไม่มีสินเชื่อเข้ามาเป็นสื่อกลาง ก็เป็นการยากที่จะเกิดการแลกเปลี่ยน ระหว่างกันได้

แสดงว่าสินเชื่อได้เพิ่มอำนาจซื้อให้แก่บุคคลมากขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการขยายการผลิตสินค้าและบริการตามไปด้วยและจะมีผลต่อการจ้างงาน การซื้อวัตถุดิบ สินเชื่อมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจต่อผู้บริโภคผู้ผลิตและผู้ให้บริการทั้งต่อสถาบันการเงิน ดังนี้

3.2.1 บทบาทของสินเชื่อต่อผู้บริโภค สินเชื่อสามารถทำให้คุณภาพชีวิตของผู้บริโภคดีขึ้นกว่าเดิม โดยผู้บริโภคสามารถจัดหาสินค้าและบริการมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการได้สะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะสินค้าที่จำเป็นและมีราคาสูง เช่น ที่ดิน บ้าน และสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

3.2.2 บทบาทของสินเชื่อต่อผู้ผลิตและผู้ให้บริการ สินเชื่อทำให้ผู้ผลิตมีทุนเพียงพอสำหรับขยายการผลิตและยังผลิตได้มากขึ้นทุนการผลิตจะลดลง และยังทำให้ผู้ผลิตสามารถระบายสินค้าออกไปได้มากและรวดเร็ว ด้วยวิธีการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ

3.2.3 บทบาทของสินเชื่อต่อสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเกือบทุกแห่งมีรายได้จากธุรกิจสินเชื่อเป็นรายได้หลัก จากการที่สถาบันการเงินมีหน้าที่ในการระดมเงินออมจากผู้มีเงินเหลือเก็บออมและนำเงินดังกล่าวมาหมุนเวียนให้แก่ผู้ออมกับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากผู้กู้

3.3 ประเภทของสินเชื่อ

ไอ เอ็ม บู้คส์ จำกัด (2549: 28 - 31) แบ่งสินเชื่อออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ตามระยะเวลา

3.3.1 สินเชื่อสำหรับใช้หมุนเวียนหรือกู้ยืมระยะสั้น (*Working Capital or Short*

Term Debt)

1) สินเชื่อเพื่อเบิกเงินเกินบัญชี หรือ Overdraft เป็นสินเชื่อที่ธนาคารให้กับธุรกิจ เพื่อนำไปหมุนเวียนดำเนินงาน อย่างไรก็ตามธุรกิจต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์นั้นๆ และสามารถเบิกเงินได้ตามวงเงินที่กำหนดโดยการเขียนเช็คสั่งจ่าย

2) สินเชื่อเพื่อกู้ระยะสั้นโดยใช้ตั๋วสัญญาใช้เงิน หรือ Promissory Notes เป็นสินเชื่อที่ธุรกิจต้องออกตั๋วสัญญาใช้เงิน มีระยะเวลาตลอดการกู้ยืมเงิน เพื่อเป็นประกันการชำระคืน สินเชื่อเพื่อใช้หมุนเวียนระยะสั้นมีกำหนดใช้คืนภายใน 1 ปี และมีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน

3) สินเชื่อเพื่อเงินกู้ระยะสั้นแบบมีกำหนดชำระคืน เมื่อทวงถาม หรือ Cash Loan เป็นสินเชื่อที่ธนาคารสามารถเรียกคืนเมื่อใดก็ได้ ข้อดีของสินเชื่อประเภทนี้คือ ดอกเบี้ยต่ำ สัญญา สินเชื่อประเภทนี้ธุรกิจต้องออกตั๋วสัญญาใช้เงินคืนให้กับธนาคารเพื่อเป็นหลักประกันการชำระเงินคืนตามจำนวนเงินที่ระบุไว้ในตั๋วสัญญา

4) สิ้นเชื่อเพื่อการรับซื้อลดตั๋วเงินในประเทศ (Domestic Bills Discounted) เป็นสิ้นเชื่อที่ถูกนำมาขายลดให้ธนาคารรับซื้อก่อน ซึ่งธนาคารที่รับซื้อจะได้รับส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยจากการขายลดตั๋วเงิน ณ วันที่ถูกค่านำตั๋วเงินไปขายลดธนาคารจะหักส่วนต่างจากจำนวนตามตั๋วเงิน ซึ่งสิ้นเชื่อประเภทนี้ธุรกิจสามารถนำมาขายลดตั๋วเงินมาใช้หมุนเวียนในธุรกิจได้ก่อน

3.3.2 สิ้นเชื่อสำหรับกู้ยืมระยะยาวหรือกู้ยืมแบบมีระยะเวลา (Long Term debt)

สิ้นเชื่อเพื่อเงินกู้ระยะยาว เป็นสิ้นเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้กู้ยืมเงินเพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร ตามวัตถุประสงค์ของการใช้เงินลงทุนนั้นๆ เช่น การลงทุนในที่ดิน อาคาร และเครื่องจักร เป็นต้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับกำหนัดธุรกิจในการก่อให้เกิดรายได้ในการดำเนินงานเพิ่มไม่ใช่เป็นเงินกู้ยืมเพื่อวัตถุประสงค์ในการลงทุนซื้อที่ดินเพื่อเก็งกำไรแต่อย่างใด สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์การนำไปใช้ ดังนี้

1) สิ้นเชื่อสำหรับกู้ยืมระยะยาวเพื่อนำไปซื้อที่ดิน และหรือก่อสร้างอาคาร โรงงาน โดยจะเงินกู้ตามการจ่ายชำระค่าที่ดิน หรือตามงวดงาน ตามความก้าวหน้าของงานก่อนสร้างอาคาร โรงงาน

2) สิ้นเชื่อสำหรับกู้ระยะยาวเพื่อซื้อเครื่องจักรทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยส่วนใหญ่แล้วธนาคารพาณิชย์จะไม่นิยมให้ยืมเงินหรือซื้อเครื่องจักร ไม่ว่าจะซื้อทดแทนของเก่าหรือซื้อเครื่องจักรใหม่ ทั้งนี้ธนาคารส่วนใหญ่จะให้ความสนใจพิเศษเพราะต้องผูกพันกับธุรกิจตลอดระยะเวลากู้ยืม

3.3.3 วัตถุประสงค์ในการขอสิ้นเชื่อ เพื่อออกหนังสือค้ำประกันประเภทต่างๆ ได้แก่ หนังสือค้ำประกันไฟฟ้า หนังสือค้ำประกันภาษี หนังสือค้ำประกันการชำระเงินค่าสินค้า หนังสือค้ำประกันการขึ้นของประกวราคา เป็นต้น และแบ่งย่อยได้อีก ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ในการขอสิ้นเชื่อเพื่อใช้หมุนเวียนในธุรกิจความต้องการเงินทุนที่แน่นอน ค่าใช้จ่าย การเก็บเงินค่าสินค้า และเงินทุนจม

2) วัตถุประสงค์เพื่อการนำเข้าและส่งออก ในกรณีมีการนำเข้าสินค้า และ/หรือส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ

3) วัตถุประสงค์ในการขอสิ้นเชื่อเพื่อกู้ยืมสำหรับซื้อที่ดิน และ/หรือก่อสร้างอาคารหรือซื้อเครื่องจักรทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3.4 แนวทางการจัดการสินเชื่อ

ภิเชก ชัยนิรันดร์ (2544: 37 - 40) งานด้านการจัดการสินเชื่อจะครอบคลุมตั้งแต่การพิจารณาปล่อยสินเชื่อ การเรียกเก็บหนี้ โดยมีแนวทางดังนี้

การจัดการสินเชื่อยังคงต้องมีกระบวนการจัดการไปตามหลักการจัดการทั่วไปโดยมีการวางแผน (Planning) การจัดสายงาน (Organizing) การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย (Actual) และการควบคุม (Controlling)

3.4.1 การจัดการสินเชื่อ เป็นการจัดการภายใต้การบริหารธุรกิจ ซึ่งต้องคำนึงถึงเป้าหมายหลักขององค์กรโดยให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายหลักของกิจการ

3.4.2 การจัดการสินเชื่อต้องคำนึงถึงความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายบัญชี การติดตามทวงถามหนี้

3.4.3 การจัดการสินเชื่อเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้ด้านสินเชื่อ บริหาร การบัญชี การเงิน ต้องมีศิลปะที่จะใช้เทคนิค ความแนบเนียน ประสบการณ์ และวินิจัยสังเคราะห์ซึ่งเป็นการสามารถเฉพาะมาช่วยในการจัดการสินเชื่อให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.4 การจัดการสินเชื่อ ให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรมีผู้เชี่ยวชาญแต่ละขั้นตอน เพื่อที่จะทำหน้าที่ด้านสินเชื่อ ได้แก่ วางแผนการตั้งเป้าหมาย การจัดสายงานด้านสินเชื่อ การกระจายอำนาจ การตรวจสอบการดำเนินงาน การให้การฝึกอบรม

3.5 การวิเคราะห์สินเชื่อ

โดยหลักพื้นฐานการพิจารณาให้สินเชื่อของแต่ละธุรกิจหรือสถาบันทางการเงินนั้น จะมีนโยบายแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แต่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เหมือนกันคือ ต้องการให้ผู้ที่ขอสินเชื่อนั้นนำไปใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์ได้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยคืนเงินต้นและดอกเบี้ยครบตามกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่ทำระหว่างกัน ดังนั้นสถาบันการเงินจึงมีพื้นฐานสำคัญ 3 ประการประกอบด้วย

3.5.1 กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบายสินเชื่อของกิจการ ผู้บริหารจะต้องกำหนดแนวทางของกิจการ เพื่อให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ได้ทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งควรกำหนดกระบวนการทำงานและระยะเวลาที่แน่นอน ดังนั้นหากมีผู้มาขอสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ไม่ตรงตามนโยบายของกิจการ จะได้แจ้งให้ทราบเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาต่อผู้มาขอสินเชื่อ

3.5.2 ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อการตัดสินใจว่าจะปล่อยให้ผู้ขอเงินเชื่อรายใดนั้น คณะกรรมการผู้บริหารจะต้องพิจารณา โดยมีระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบกฎหมายไม่ว่าจะเป็นกฎหมายในลักษณะของพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา หรือ แม้แต่ประกาศคำสั่งของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นแหล่งอ้างอิงสำคัญ ประกอบกับอิงกับตำรา กฎหมาย แนวทาง วารสารวิชาการ ย่อมเป็นเครื่องมือในการใช้ในการตัดสินใจผู้บริการให้อนุมัติให้สินเชื่อ ซึ่งอาจแยกได้เป็นหมวดหมู่ดังนี้

1) กฎหมายหลักที่ควบคุมการประกอบการ ได้แก่ พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน เช่น พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติดอกเบี้ยให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน พ.ศ. 2523

2) บทบัญญัติในการประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความรู้พื้นฐานในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นี้จัดว่าเป็นหลักทั่วไปที่ควรทราบ เช่น บทบัญญัติที่เกี่ยวข้องเรื่องหนี้ การจำนอง การจำนำ สัญญา บัญชี

3) ระเบียบ คำสั่งของกระทรวงการคลัง หรือธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นองค์การควบคุมการบริหารงานของสถาบันการเงิน และมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านกิจการธนาคาร

4) กิจการหรือนิติกรรมที่อยู่นอกขอบเขตกฎหมายซึ่งบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เช่น หลักปฏิบัติในด้านการค้าและการเงินระหว่างประเทศ เรื่อง เลตเตอร์ออฟเครดิตหรือทรัสต์รีซีท ตลอดจนการให้บริการในรูปแบบบัตรเครดิต ล้วนแล้วแต่ต้องคำนึงความถูกต้องของกฎหมายดังนั้นสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านสินเชื่อต้องมีความกว้างขวางด้านกฎหมายด้วย

3.6 หลักการพิจารณาขอสินเชื่อเบื้องต้น ธนาคารหรือสถาบันการเงินควรมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ บัญชี ในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์ของสถาบันการเงิน เนื่องจากปริมาณหนี้เสียมีเพิ่มขึ้นทุกวัน ฉะนั้นผู้ให้สินเชื่อควรพิจารณาในด้านต่างๆ เพื่อดังนี้

3.6.1 วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อว่าตรงกับนโยบายหรือไม่และมีแนวโน้มประสบความสำเร็จหรือไม่โดยหลังจากอนุมัติสินเชื่อแล้วต้องมีการติดตามการใช้เงินว่าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ขอหรือไม่

3.6.2 ปริมาณเงินที่อนุมัติมีความเพียงพอหรือไม่

3.6.3 ต้นทุนเงินให้กู้

3.6.4 วงเงินยืมกับทุนประกอบการของผู้ขอสินเชื่อ อยู่ในสัดส่วนที่พอเหมาะหรือไม่

3.6.5 หลักทรัพย์ในการค้ำประกันการสืบสวน เป็นงานที่ฝ่ายสินเชื่อต้องศึกษาหาข้อมูล โดยพิจารณาตามแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยพิจารณาแล้วกิจการมีความเสี่ยงน้อยที่สุด และมีค่าใช้จ่ายในการให้สินเชื่อตลอดจนการเรียกเก็บหนี้ต่ำสุด

3.7 การกำหนดวงเงินสินเชื่อ

ในการอนุมัติสินเชื่อนั้นการกำหนดวงเงินสินเชื่อมีความสำคัญมาก เพราะการให้สินเชื่อในจำนวนที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่จูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการอีก ทำให้กิจการสามารถดำเนินงานโดยมีกำไรคุ้มค่ากับความเสี่ยง ดังนั้น แนวคิดเรื่องการกำหนดวงเงินสินเชื่อจึงจำเป็นอย่างมาก

3.7.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อ

การกำหนดวงเงินเพื่อเป็นกรอบในการใช้ตัดสินใจในการอนุมัติเงินเชื่อแต่ละราย ซึ่งจะกำหนดขึ้นจากผู้บริหารหรือตามวัตถุประสงค์ของกิจการ ซึ่งอาจมีการเจรจาต่อรองสำรวจความต้องการ โดยพิจารณาปัจจัยหลายอย่างประกอบกันด้วยคือ

- 1) ความสำคัญของผู้ขอสินเชื่อ ว่าเป็นรายใหญ่หรือรายย่อย
- 2) ขนาดของธุรกิจว่ามีความสามารถในการชำระหนี้ และมีความเสี่ยงของกิจการ
- 3) การกระจายความเสี่ยงด้วยการกระจายการปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้า
- 4) คู่แข่งในการปล่อยสินเชื่อ
- 5) นโยบายการจำหน่ายสินค้า ระยะเวลาการชำระหนี้ หากขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ
- 6) ความเชื่อมั่นผลการดำเนินงานของผู้มาขอสินเชื่อ
- 7) ลักษณะการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ
- 8) สภาวะทางธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ
- 9) ยอดสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นๆ

นอกจากนั้นแล้วผู้ให้กู้ควรพิจารณาในด้านคุณสมบัติของลูกค้า เงินทุน ประวัติการชำระเงินในอดีต ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ประกอบผลการพิจารณาเพื่อให้เกิดความเสี่ยงต่อกิจการน้อยที่สุดการเพิ่มหรือลดวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติไว้ จำเป็นต้องมีการขออนุมัติจากแผนกสินเชื่อก่อนที่จะมีคำสั่งอนุมัติการขายไปยังแผนกส่งสินค้า โดยทั่วไป ใบสั่งซื้อของลูกค้ามักได้รับการจัดสินค้าตามที่ต้องการ ถ้าจำนวนสินค้าที่สั่งนั้นรวมกับยอดค้างชำระไม่เกินวงเงินที่อนุมัติไว้ และถ้าไม่มีการค้างชำระเป็นเวลานานเกินกว่าที่ควร ถ้าหากมีกรณีใดกรณีหนึ่งดังกล่าว ผู้จัดการ

แผนกสินเชื่อควรพิจารณาเป็นกรณีพิเศษว่าจะพิจารณาหรือไม่ รายการที่เกี่ยวกับบัญชีลูกหนี้ทุกรายการจึงควรมีการผ่านบัญชีทันทีและหายอดคงเหลือทันที และหายอดคงเหลือใหม่ทุกครั้งด้วย และส่งงบแยกอายุหนี้มาให้แผนกนี้ทุกๆ สิ้นเดือน

3.7.2 สัญญาเงินกู้

ความสำคัญของสัญญาเงินกู้ นั้นคู่สัญญามีบทบาทที่ต้องปฏิบัติต่อกันมี

2 ประการ คือ

1) สัญญามีไว้เพื่อการป้องกันเบื้องต้น ประกอบด้วย

- (1) มีเนื้อหาสาระที่สมบูรณ์และผูกพันลูกหนี้
- (2) มีความรัดกุมด้านเนื้อหา ไม่มีช่องว่างทางกฎหมาย
- (3) มีข้อความเป็นคุณแก่ฝ่ายเจ้าหน้า

2) สัญญามีไว้เพื่อการแก้ไขเยียวยาในบั้นปลาย

การแก้ไขเยียวยานับว่าเป็นสิ่งที่ค่อนข้างยาก ซึ่งจำเป็นที่จะต้องทำนิติกรรมให้รัดกุมตั้งแต่ต้น เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการดำเนินคดี และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.7.3 เนื้อหาของสัญญาค้ำประกัน

1) จะต้องครอบคลุมถึงหนี้ทุกประเภทที่เกิดขึ้นครั้งเดียวหรือหลายครั้ง
ก็ตาม

2) ไม่ควรกำหนดช่วงเวลาสิ้นสุดของการค้ำประกัน

3) ให้ผู้ค้ำประกันอยู่ในฐานะลูกหนี้ร่วม จนกว่าลูกหนี้จะชำระหนี้สินหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย

4) การต่ออายุสัญญาเงินกู้ จะต้องให้ผู้ค้ำประกันยินยอมรับรู้ในเรื่องการต่อสัญญาด้วย

3.7.4 ข้อควรระวังในการให้เครดิตสินเชื่อบางประเภท

1) การกู้ยืม โดยมีที่ดินเป็นหลักประกัน เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับที่ดินให้ชัดเจนก่อน เช่น ที่ดินแปลงนั้นมีทางเข้าหรือไม่ มีโครงการที่จะตัดถนนผ่าน หรือไม่อยู่ในเขตเวนคืน มีข้อห้ามในการปลูกสร้างหรือไม่

2) การรับซื้อเช็ค ควรรับซื้อเฉพาะเช็คการค้า ให้ระวังเช็คส่วนตัว เช็คหยิบยืม
เป็นต้น

3) รับซื้อตั๋วเงินที่มีธนาคารอาวัล ควรมีหนังสือยืนยันไปยังต้นสังกัด (ผู้อาวลต์) ว่าได้อาวลต์ตั๋วเงินดังกล่าวจริง

ฉะนั้นสหกรณ์ออมทรัพย์ควรมีการกำหนดวงเงินกู้ยืมหรือค้ำประกันประจำปี โดยพิจารณาจากวงเงินที่สมาชิกต้องการรวมกัน เปรียบเทียบกับความต้องการใช้เงินตามแผนการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ นอกจากนั้นแล้วควรพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิกแต่ละราย โดยองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในการพิจารณากำหนดวงเงินกู้ยืมหรือค้ำประกันของสหกรณ์ ได้แก่ ความสามารถในการก่อนหนี้ ความสามารถในการกู้ยืมหรือค้ำประกัน ความต้องการกู้ยืมหรือค้ำประกันประจำปี วงเงินกู้ยืมหรือค้ำประกันปีก่อน วงเงินกู้ยืมหรือค้ำประกันที่สหกรณ์รายงานขอมา ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ วิธีพิจารณาควรคำนึงถึงเหตุผลความจำเป็น ความเหมาะสม และเจตนาธรรมของผู้ให้ความช่วยเหลือ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของสหกรณ์ซึ่งจะทำให้สมาชิกรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของสหกรณ์ สร้างความรับผิดชอบของสมาชิกที่มีต่อหนี้สินของสหกรณ์และหนี้สินของตนเอง นำมาซึ่งการจัดการบริหารจัดการสินเชื่อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาด

ความหมายของส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)

ปรเมศวร์ ชูชาติ (2556) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมการตลาดว่า เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาดประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อมีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ

อุทิศ ศิริวรรณ (2003: 16) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมการตลาดว่า เป็นกลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจนำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดของกิจการในตลาดเป้าหมาย

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2559: 12) ให้ความหมายของส่วนประสมการตลาดหมายถึง ชุดเครื่องมือการตลาดซึ่งองค์กรใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ชุดเครื่องมือส่วนประสมการตลาดแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่ายและกระจายสินค้า (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เรียกว่า 4Ps

จากความหมายส่วนประสมทางการตลาด พอที่จะสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง การตัดสินใจทางการตลาดโดยมีเครื่องมือทางการตลาดเป็นองค์ประกอบในประสานงานร่วมกัน โดยมีการจัดเรียงความสำคัญ ความเหมาะสม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับคุณค่าและสร้างความพึงพอใจ

4.1 องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาด

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2559) ธุรกิจจำเป็นที่จะต้องวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้สามารถทำการตลาดได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีหลายปัจจัยที่ทำให้เกิดขึ้น จะต้องมีแผนพัฒนาทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ มีการวางกรอบทำธุรกิจโดยเรียงลำดับความสำคัญในปัจจัยต่างๆ ตั้งแต่บนลงล่าง เพื่อจะสามารถตัดสินใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุด โดยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ประสานกันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ในส่วนของธุรกิจบริการนั้นมีการมีเครื่องมือทางการตลาดเพิ่มขึ้นอีก 3 ปัจจัย คือ บุคลิกภาพ (Personal) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Appearance) และกระบวนการ (Process) ซึ่งปัจจัยทั้ง 7 ประการ นำมาเป็นกรอบการปฏิบัติงานในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ จะส่งผลต่อคุณค่าที่มอบให้ลูกค้าและทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

4.1.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) คือสิ่งใดๆ ที่นำเสนอเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย สินค้าที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลิตภัณฑ์ (Goods) และ สินค้าที่เป็นนามธรรม เช่น บริการ (Services) ประสบการณ์ (Experiences) เหตุการณ์ (Events) เป็นต้น

1) องค์ประกอบของผลประโยชน์หลัก (Core benefit) ผลิตภัณฑ์พื้นฐาน (basic product) ผลิตภัณฑ์คาดหวัง (expected product) ผลิตภัณฑ์ควบคู่ (argument product) ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปได้ (potential product)

2) การตัดสินใจเกี่ยวกับส่วนประสมของผลิตภัณฑ์ (Product Mix) ซึ่งประกอบด้วย 3 ประการ คือ ความกว้าง (Width) ความยาว (Length) และความลึกของผลิตภัณฑ์ (Depth)

3) การตัดสินใจเกี่ยวกับตราสินค้า

ตราสินค้า หมายถึง ชื่อ ตราสัญลักษณ์ หรือการออกแบบ ที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อระบุว่าสินค้าหรือบริการนั้นเป็นของประกอบการรายใดรายหนึ่ง โดยหน้าที่สำคัญของตราผลิตภัณฑ์ คือ บอกคุณลักษณะของสินค้า บอกถึงประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะรับ บอกถึงค่านิยมผู้ผลิต บอกถึงบุคลิกภาพของสินค้านั้น โดยมีการวางตำแหน่งสินค้า (Positioning) เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน

4.1.2 ด้านราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดเป็นส่วนประสมที่ทำให้เกิดรายได้หรือขาดทุน ราคาเป็นส่วนส่วนประสมการตลาดที่สามารถปรับได้ง่าย เพราะส่วนประกอบอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะผลิตภัณฑ์ ช่องทางการตลาด การส่งเสริมการตลาด ราคายังเป็นเครื่องมือซึ่งสื่อถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือตราหือได้อีกด้วย

1) การกำหนดราคา ธุรกิจควรพิจารณาปัจจัยหลายประการในการกำหนดนโยบายราคา ซึ่งเป็นออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

- (1) เลือกวัตถุประสงค์ในการตั้งราคา (Select the price Objective)
- (2) การกำหนดอุปสงค์ (Determining Demand)
- (3) ประมาณต้นทุน (Estimate Costs)
- (4) การวิเคราะห์ต้นทุน ราคา และข้อเสนอของคู่แข่ง (Analyzing

Competitors' Costs, Prices and Offers)

- (5) เลือกวิธีการกำหนดราคา (Selecting a Pricing Method)

2) วิธีการกำหนดราคา

(1) การตั้งราคาบวกเพิ่ม โดยใช้ต้นทุนเป็นเกณฑ์ อาจใช้บวกเพิ่มจากต้นทุน บวกเพิ่มโดยคำนึงถึงราคาขายและบวกเพิ่มแบบลูกโซ่

(2) การตั้งราคาแบบคำนึงถึงคุณค่า เป็นวิธีมองจากลูกค้าว่า สินค้ามีความคุ้มค่าราคาหรือไม่

- (3) การตั้งราคาแบบคำนึงถึงการแข่งขัน

4.1.3 ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place)

ช่องทางการจัดจำหน่าย จะทำให้สินค้าไปสู่ผู้บริโภคหรือทำให้ผู้บริโภคหาซื้อสินค้าได้อย่างสะดวก ในราคาที่เหมาะสม ตามเวลาที่ต้องการ กิจกรรมจำนวนมากหันมาสร้างคุณค่า กับห่วงโซ่อุปทาน ทั้งหมดซึ่งเชื่อมโยงตั้งแต่แหล่งที่มาของวัตถุดิบ จนถึงการเคลื่อนย้ายไปถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย โดยช่องทางการตลาดทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคเพื่อแก้ปัญหาด้านเวลา สถานที่และช่องว่างระหว่างผู้เป็นเจ้าของสินค้า กับความต้องการของผู้บริโภค โดยช่องทางการตลาดจะทำหน้าที่

1) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าอนาคตและองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางการตลาด

- 2) สื่อสารที่มุ่งใจเพื่อกระตุ้นการซื้อของผู้บริโภค

- 3) เปรียบเทียบให้บรรลู่ข้อตกลงด้านราคาและเงื่อนไข

- 4) จัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อสนับสนุนสินค้าคงคลังในระดับต่างๆ
- 5) รับภาระความเสี่ยงจากการเก็บรักษาสินค้า
- 6) การเคลื่อนย้ายสินค้าและคลังสินค้า
- 7) การจัดหาเงินทุนเพื่อรักษาระดับสินค้าคงคลัง มีการชำระเงิน ผ่านสถาบันการเงินต่างๆ

4.1.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีบทบาทในการสื่อสารการตลาด การส่งเสริมกระตุ้น ข้ำเตือนผู้บริโภคทั้งทางตรงและทางอ้อม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และตราสินค้าที่จัดจำหน่าย เพื่อเสนอคุณค่าหรือสิ่งจูงใจพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์ ให้กับกองกำลังฝ่ายการขาย ผู้จัดจำหน่าย หรือผู้บริโภคสุดท้าย เพื่อกระตุ้นให้เกิดการขายในทันที การส่งเสริมการขายนั้นมีการส่งเสริมโดยการโฆษณา เป็นการสื่อสารให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ การสื่อสารการตลาดนั้นเกิดจากกิจกรรมส่วนประสมการตลาด 6 กิจกรรม

1) การโฆษณา (Advertising) เป็นรูปแบบในการสื่อสารเกี่ยวกับองค์กร ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือแนวคิด โดยไม่ใช้บุคคล ซึ่งลักษณะของการโฆษณา ต้องเสียค่าใช้จ่าย สามารถระบุผู้อุปถัมภ์ได้

2) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นการจูงใจเสนอคุณค่าให้ผู้บริโภค คนกลาง หรือหน่วยงานขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างยอดขายในทันที ซึ่งการส่งเสริมการขายกระตุ้นจูงใจ ในการซื้อ มีวัตถุประสงค์คือ ดึงลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า ส่งเสริมให้ลูกค้าปัจจุบันซื้อสินค้าในปริมาณมาก การเพิ่มอัตราในการใช้ผลิตภัณฑ์เป็นต้น

3) การขายโดยพนักงานขาย (Personal selling) โดยเริ่มจากการเสาะแสวงหาลูกค้าที่คาดหวัง เตรียมตัวเข้าพบลูกค้า เข้าพบลูกค้าเสนอขายและสาธิตการขาย การจัดการกับข้อโต้แย้ง การปิดการขาย การติดตามผลและดูแลลูกค้า

4) การให้ข่าวประชาสัมพันธ์ (publicity and public relations) การให้ข่าวถือเป็นเครื่องมือหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ แต่มีความหมายที่แตกต่างดังนี้ การให้ข่าว (publicity) เป็นการให้ข่าวโดยสื่อมวลชน เป็นเครื่องมือที่ต้องจ่ายเงินหรือไม่ต้องจ่ายเงินก็ได้ เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และองค์กรในรูปของสุนทรพจน์ หรือการให้สัมภาษณ์ หรือการให้ข่าวผ่านสื่อ สร้างความน่าเชื่อถือ ใช้ในระยะสั้นๆ ทั้งเป็นข้อมูลด้านบวกหรือด้านลบ

5) การประชาสัมพันธ์ (Public relations) เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติความน่าเชื่อถือ โดยสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรกับกลุ่มเป้าหมายและสาธารณชนทั่วไป ทั้งยังสร้างมิตรสัมพันธ์ ในระยะยาวเกี่ยวกับด้านบวกขององค์กร

4.1.5 บุคลากร (Personnel) การบริการนั้นกิจการจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พนักงานเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้าที่สุด ฉะนั้นกิจการต้องมีการวางแผนด้านบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เช่น พัฒนาหลักเกณฑ์การจ้างงาน โปรแกรมฝึกอบรมเสริมทักษะบทบาทของพนักงานในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆของลูกค้า มีการสนับสนุนให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น เป็นต้น ผู้บริหารต้องให้พนักงานทราบและมีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและทำให้บริษัทได้กำไรในที่สุด ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมให้ความรู้ การให้สวัสดิการจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสร้างแตกต่างเหนือคู่แข่งกัน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

4.1.6 การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นสิ่งสำคัญที่กิจการต้องให้ความสำคัญเพื่อให้งานบริการสามารถเข้าถึงลูกค้า หรือผู้ใช้บริการได้ ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจได้ เพราะฉะนั้นช่องทางการบริการต้องให้ความสำคัญในการเลือกช่องทางการจัดจำหน่าย ท่าเลที่ตั้งที่ลูกค้าสามารถเข้าหาบริการได้ง่าย ความน่าเชื่อถือของที่ตั้ง ความสะอาดสบายแก่ผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ลักษณะทางกายภาพของงานบริการ มีด้วยกัน 2 ลักษณะได้แก่ ลักษณะภายนอก และลักษณะที่จำเป็นซึ่งองค์ประกอบของการดำเนินธุรกิจ ให้ความสำคัญด้านคุณภาพ ความมีชื่อเสียง นโยบายการดำเนินงานโดยรวมสร้างด้านบวกภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพทางกายภาพด้านต่างๆ ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสจับต้อง มองเห็น เช่น สี รูปร่าง แพ็คเกจ บรรยากาศ ความสะอาดสบาย ความโอโง่งไม่แออัด การออกแบบสถานที่ ความเป็นสัดส่วน สวยงาม เป็นต้น

4.1.7 กระบวนการ (Process) ผู้ให้บริการควรมีการกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนในการทำงานบริการ ข้อปฏิบัติงาน เพื่อให้การควบคุมการให้บริการ ทำให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้มีการทดสอบฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการประเมินและสอบกลับการปฏิบัติงาน ได้แก่ กระบวนการต่างๆ ในด้านการบริการ ในการจัดการด้านสินค้าและบริการ มีระเบียบ ข้อปฏิบัติที่ชัดเจน มีความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้ซ้ำอีกจนเป็นลูกค้าประจำ กระบวนการในการจัดการด้านการบริการที่ดี จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ รู้สึกประทับใจ และเกิดความภักดีในตัวสินค้า ซึ่งกระบวนการต้องสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน ได้งานมาก

ดังนั้น จะเห็นว่าเครื่องมือประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps จึงมีความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยจึงได้นำส่วนประสมการตลาดเป็นเครื่องมือในการวิจัย เป็นตัวแปรอิสระในกรอบแนวคิด เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญของสมาชิกของปัจจัยแต่ละด้านได้แก่

- 1) ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลาย มีรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก ผลิตภัณฑ์สินเชื่อใช้บริการได้ทันตามเวลาที่ต้องการ มีรูปแบบบริการสินเชื่อที่ใช้ง่าย/ไม่ยุ่งยาก/เข้าใจง่าย
- 2) ด้านราคา/อัตราดอกเบี้ยที่สหกรณ์กำหนด ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยมีอัตราเหมาะสม ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม ได้รับเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนของดอกเบี้ยเงินกู้
- 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ช่องทางบริการสินเชื่อ ประกอบด้วย มีช่องทางการใช้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะดวกสบาย มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการแก่สมาชิก และระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม
- 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ข่าวสารประจำเดือน และเจ้าหน้าที่ มีรายการส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การให้ของที่ระลึก ให้ดอกเบี้ยในอัตราพิเศษ การจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร
- 5) ด้านบุคลากร ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง บุคลากรมีจำนวนเหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิก เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มพร้อมให้บริการ
- 6) การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสหกรณ์ ฉะนั้นสหกรณ์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ สหกรณ์มีนโยบายด้านการให้บริการสมาชิกอย่างชัดเจน มีการออกแบบสถานที่ เป็นสัดส่วนเหมาะสม สวยงาม สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่สมาชิก
- 7) ด้านกระบวนการให้บริการของสหกรณ์ ประกอบด้วย ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อ/สะดวก/ไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ มีระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ขั้นตอนให้บริการเป็นไปตามระเบียบของสหกรณ์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภกาญจน์ จงจุดเทียน (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนบางนกแขวก จำกัด สมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อ 2) ลักษณะการให้บริการสินเชื่อของสมาชิก 3) ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ 4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการใช้บริการสินเชื่อ และ 5) ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มาใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีรายจ่ายไม่เกิน 10,000 บาท ในด้านการใช้บริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่จะใช้วงเงินสามัญ ซึ่งน้อยกว่า 50,000 บาท ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในธุรกิจส่วนตัว ส่วนประสมการตลาดที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด

ในด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์มากที่สุด ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านราคา สมาชิกให้ความสำคัญมากที่สุด ข้อเสนอแนะ คือควรเพิ่มอัตราค่าถัง และประสิทธิภาพความรวดเร็วในการบริการลูกค้า

ลัดมี หะยือารง (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินที่มีโชธนาการในเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก ในกรณีนี้ได้ใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในเขตตะวันออก จำนวน 200 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลนั้นส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คือร้อยละ 59.5 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,001 -30,000 บาท โดยถือบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลจำนวน 1-2 ใบ ร้อยละ 46.5 และใช้บริการต่อเดือน 1-2 ครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินที่มีโชธนาการในเขตกรุงเทพมหานครตะวันออก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ การให้เงินคืนตามสัดส่วนการใช้บัตร และการให้บริการหลังการขาย ด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลให้ความสำคัญด้านระยะเวลาพิจารณาสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 29.799 ให้ความสำคัญวงเงินสินเชื่อที่ได้รับร้อยละ 26.509 ให้ความสำคัญการให้เงินคืนตามสัดส่วนการใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลร้อยละ 23.405 ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือการให้บริการหลังการขาย

ปรเมศวร์ ชูชาติ (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด สังกัดหน่วยงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 1,160 คน โดยประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,160 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ มีการใช้สินเชื่อสามัญเป็นส่วนมาก ส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อสามัญวงเงิน 100,000 ถึง 1,000,000 บาท ได้รับการอนุมัติตามวงเงินที่ขอกู้ กู้เพื่อใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก ส่วนประสมทางการตลาดที่สมาชิกให้ความสำคัญมากตามลำดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ พบว่า ความสัมพันธ์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เพศ และระดับการศึกษา และพบอีกว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉิน บริการสินเชื่อสามัญและสินเชื่อพิเศษ ข้อเสนอแนะคือ สหกรณ์ควรคำนึงถึงความสามารถชำระหนี้ โดยกำหนดให้มีการวิเคราะห์สินเชื่อ และติดตามการใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กู้

เดชฤทธิ์ วัชร (2555: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดพิษณุโลก จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญในแต่ละด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญในการแบ่งงวดผ่อนชำระคืนเงินกู้ ด้านราคา ให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมกับวงเงินกู้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับความสามารถในการติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทางการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับพนักงานที่สื่อสารให้ความเข้าใจแก่ลูกค้า ด้านบุคลากรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ด้านลักษณะทางกายภาพ ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ มีภาพพจน์ และชื่อเสียง ด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการ เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือ ระยะเวลาในการอนุมัติที่รวดเร็ว การผ่อนชำระยาว และวงเงินที่สูง

กนกกร ไชยวรรณ (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ สำนักงานธุรกิจเชียงราย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 30-40 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีการจดทะเบียนก่อตั้งธุรกิจเป็นแบบบุคคลธรรมดา(40.80%)ประกอบธุรกิจค้าปลีกค้าส่งสินค้า อุปโภคบริโภค (14.20%) มีระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ 1 ปี-ไม่เกิน 3 ปียอดขายต่อปี 21-65 ล้านบาทและมีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการมากที่สุดเป็น ปัจจัย

ที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจได้แก่ อัตราดอกเบี้ยต่ำ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ วงเงินสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และ ด้านกระบวนการคือ ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

ปิยกุล เพชรบรม (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ TMB SMEs ของลูกค้าธนาคารทหารไทย สาขาขอนแก่น ในจังหวัดขอนแก่น สรุปผลการศึกษาดังนี้คือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 100,000 – 200,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ TMB SMEs ธนาคารทหารไทย สาขาขอนแก่น ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านความมั่นคงปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามสื่อโทรทัศน์ ด้านการมีช่องทางบริการที่เพียงพอ การมีมารยาท มิตรไมตรีของบุคลากรที่ให้บริการ มีที่จอดรถรองรับอย่างเพียงพอ และมีจำนวนพนักงานให้บริการที่เพียงพอ

ขวัญตา บุญงาม (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชะเง้องเทรา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 56 - 65 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และมีรายจ่ายเฉลี่ยรวมต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท การใช้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเงินกู้สามัญระหว่าง 100,000 – 500,000 บาท ได้รับ มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อปี ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล และด้านกายภาพ ตามลำดับ ส่วนด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษา รายได้และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการใช้บริการสินเชื่อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ 0.05 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการสินเชื่อพบว่า ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการทั้งด้านประเภทสินเชื่อสามัญ วงเงินและความถี่ในการเลือกใช้บริการเงินกู้ฉุกเฉิน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อพิเศษ รายได้มีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อฉุกเฉิน ด้านส่วนประสมการตลาดพบว่า ด้านราคา มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อสามัญ ข้อเสนอแนะของสมาชิก คือสหกรณ์ควรเปลี่ยนแปลงเรื่องการเซ็นรับรองคู่สมรสของผู้ค้าประกัน

เมธาพร ศรีสุวรรณ (2557: บทคัดย่อ) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อกองสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลทักษิณ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลทักษิณ จำนวน 215 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31- 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน 15,000 –20,000 บาท รายจ่ายเฉลี่ย/เดือน 9,000 – 12,000 บาท รูปแบบการใช้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อ โดยใช้วงเงินกู้ฉุกเฉินและวงเงินกู้สามัญ ได้รับการอนุมัติตามวงเงินที่ขอกู้โดยมีวัตถุประสงค์ในการจ่ายอุปโภค บริโภค และการชำระหนี้ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความสำคัญต่อการใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า อายุ สถานภาพครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉิน ส่วนเพศมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อสามัญ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนความสัมพันธ์ของ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉิน ส่วนด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อสามัญ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ภัทรศยา ชัดตะนัน (2557: บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ที่ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ อยู่ในช่วงอายุ 45 -54 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สมาชิกใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่คือ เงินกู้สามัญ ในวงเงิน 500,000 – 1,000,000 บาท ระยะเวลาในการชำระหนี้ 20 -30 ปี ปัจจัยที่สมาชิกให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและการบวนการ ให้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการของสมาชิก พบว่า ประเภทเงินกู้สามัญมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญ รองลงมาคือเงินกู้ฉุกเฉิน มีความสัมพันธ์เกือบทุกปัจจัย ยกเว้น วงเงินในการขออนุมัติ ซึ่งอยู่ในส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ฉันทิการุณ กุศลิ่ง (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด สามารถสรุปดังนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 46-55 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท และ 35,001 – 45,000 บาท ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกัน มีจำนวนเงินกู้สามัญที่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของสาขา อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มูลค่าหุ้น จำนวนบุตร และวัตถุประสงค์การกู้ มีจำนวนเงินกู้สามัญที่แตกต่างกัน ในทางสถิติระดับ 0.01 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนหนี้เงินกู้สามัญของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูขอนแก่น จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ของความต้องการเงินกู้สามัญ กับจำนวนหนี้เงินกู้สามัญ มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ จำนวนหนี้สินทั้งหมดกับจำนวนหนี้เงินกู้สามัญ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.220 และจำนวนบุคลากรมีจำนวนหนี้เงินกู้สามัญ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.184



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 มีการเก็บรวบรวมข้อมูลแยกเป็นการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิโดยการจัดทำแบบสอบถาม รวมถึงการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 (จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี) ที่มีสิทธิในการใช้บริการสินเชื่อ จำนวน 183 คน (ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามาเน่ (Yamane Taro, 1967) ระดับความเชื่อมั่นได้ร้อยละ 95 ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 126 คน จากการคำนวณ

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{183}{1 + 183(0.0025)} \\ &= 125.55 \\ &= 126\end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เท่ากับ 126 ตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ การเลือกตัวอย่างโดยผู้ศึกษาพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามที่ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสหกรณ์แต่ละจังหวัด เพื่อให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ (126 ตัวอย่าง) โดยส่งแบบสอบถาม จำนวน 183 ชุด ซึ่งแบ่งตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิขอสินเชื่อดังนี้

| | |
|------------------------|---------------|
| จังหวัดสมุทรสงคราม | จำนวน 26 ชุด |
| จังหวัดสมุทรสาคร | จำนวน 43 ชุด |
| จังหวัดเพชรบุรี | จำนวน 66 ชุด |
| จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ | จำนวน 48 ชุด |
| รวมทั้งสิ้น | จำนวน 183 ชุด |

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ ในเขตตรวจราชการที่ 5 โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียงคำถามเดียวตามความเป็นจริงของผู้ตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 ได้แก่ การใช้บริการเงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามวัดเจตคติลิเคอร์ท (Likert's Scale) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามปลายเปิด ที่แสดงเจตคติหรือความรู้สึกให้ความสำคัญต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก ระดับเจตคติแบ่งเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความสำคัญ ดังมีคะแนนต่อไปนี้

| | |
|------------|------------------------|
| มากที่สุด | ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 5 |
| มาก | ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 4 |
| ปานกลาง | ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 3 |
| น้อย | ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 2 |
| น้อยที่สุด | ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 1 |

การตอบจะให้ผู้ตอบตอบคำถามทุกข้อ โดยแต่ละข้อเลือกกระดับที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงมากที่สุด ผู้ตอบได้คะแนนตามระดับที่เลือกตอบแต่ละข้อแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยได้เป็นคะแนนเจตคติของผู้นั้น

การแปลคะแนนในภาพรวมโดยใช้การอิงกลุ่มของ John W. Best (1970)

$$\text{คิดจากคะแนนดิบ} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่แบ่ง}}$$

เช่น เจตคติ วัดมา 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) หากต้องการแบ่งเป็น 5 ระดับ ทำได้ดังนี้

$$\frac{5-1}{5} = 0.8 \text{ (ช่วง)}$$

เพราะฉะนั้นจัดคะแนนในภาพรวมได้เป็น 5 กลุ่ม (ระดับ) ดังนี้

| | |
|-------------------|---|
| คะแนน 4.21 - 5.00 | หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยมากที่สุด |
| คะแนน 3.41 - 4.20 | หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยมาก |
| คะแนน 2.61 - 3.40 | หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยปานกลาง |
| คะแนน 1.81 - 2.60 | หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยน้อย |
| คะแนน 1.00 - 1.80 | หมายถึง ระดับความสำคัญของปัจจัยน้อยที่สุด |

ที่มา: Best, John W. (1970). Research in Education Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall Publishers.

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนผสมปัจจัยการตลาดที่มีผลในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน บริบทของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในปัจจุบัน เพื่อนำมาปรับปรุงตามความเหมาะสม

2.2.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Likert's Scale) และปรับปรุงจากแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียง

2.2.3 นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำและหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องชัดเจนของภาษา (Wording) และปรับปรุงแบบสอบถามข้อเสนอแนะให้มีความเหมาะสม

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองก่อนใช้จริง (Pretest) โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร แล้วนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค (Cronbach, 1970: 16) โดยผลที่ได้จากการสอบถามกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ผลเป็น 0.895

2.2.5 นำแบบสอบถามออกไปใช้โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ส่งไปยังผู้ประสานงานสำนักงานสหกรณ์ในเขตตรวจราชการที่ 5 ได้แก่ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสมุทรสงคราม 26 ชุด สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสมุทรสาคร 43 ชุด สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบุรี 66 ชุด สำนักงานสหกรณ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ตอบกลับ 36 ชุด โดยส่งไปเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2560 และให้ส่งกลับภายในวันที่ 15 มิถุนายน 2560

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้ส่งให้กับสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ประสานงานในแต่ละจังหวัด ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 183 ชุด พร้อมทั้งอธิบายการตอบแบบสอบถามและระยะเวลาในการตอบและส่งคืนให้กับผู้ศึกษา

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากระเบียบ ข้อบังคับ ของสหกรณ์ รายงานการประชุม เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวกับสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวิเคราะห์ผลการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน สถิติที่ใช้คือ จำนวนและร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ลักษณะการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 ได้แก่ ประเภทการใช้บริการเงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ สถิติที่ใช้คือ จำนวนและร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ เป็นแบบสอบถามวัดเจตคติ 5 ระดับ (รายละเอียดแสดงในส่วนเครื่องมือที่ใช้ในงานศึกษา) หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกเกี่ยวกับประเภทการใช้บริการสินเชื่อ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คือ การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi – Square Test Statistics)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่างๆ ไป เป็นคำถามปลายเปิดที่ได้ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ใช้การรวบรวมประเด็นที่เหมือนกันสถิติที่ใช้คือ จำนวนและความถี่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก
2. ลักษณะการให้บริการสินเชื่อของสมาชิก
3. ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก
4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนประสมการตลาดกับประเภทสินเชื่อวงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ
5. ข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มาใช้บริการสินเชื่อ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก

ข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มาใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 สามารถสรุปเป็นค่าร้อยละในรูปแบบตารางที่ 4.1 – 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

n = 126

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 43 | 34.1 |
| หญิง | 83 | 65.9 |
| รวม | 126 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.9) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 34.1)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

| n = 126 | | |
|-------------|------------|--------|
| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 26 - 35 ปี | 44 | 34.9 |
| 36 - 45 ปี | 50 | 39.7 |
| 46 - 59 ปี | 18 | 14.3 |
| 60 ปีขึ้นไป | 14 | 11.1 |
| รวม | 126 | 100 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสินเชื่อบริการอายุ 36 – 45 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 39.7) รองลงมาคือ อายุ 26 – 35 ปี (ร้อยละ 34.9) ส่วนอายุ 60 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด (ร้อยละ 11.1)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพครอบครัว

| n = 126 | | |
|---------|------------|--------|
| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| โสด | 54 | 42.9 |
| สมรส | 72 | 57.2 |
| รวม | 126 | 100 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสินเชื่อบริการมีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 57.2) รองลงมา มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 42.9) และสถานภาพหม้ายน้อยที่สุด (ร้อยละ 57.2)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 126

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 17 | 13.5 |
| ปริญญาตรี | 58 | 46.0 |
| ปริญญาโท | 51 | 40.5 |
| รวม | 126 | 100 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46) รองลงมาคือ ปริญญาโท (ร้อยละ 40.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

n = 126

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ข้าราชการ | 115 | 91.3 |
| พนักงานราชการ | 11 | 8.7 |
| รวม | 126 | 100 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (ร้อยละ 91.3) รองลงมาคือ พนักงานราชการ (ร้อยละ 8.7)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

n = 126

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| 15,001 - 25,000 บาท | 98 | 77.8 |
| 25,001 - 35,000 บาท | 12 | 9.5 |
| 35,001 - 45,000 บาท | 14 | 12.7 |
| รวม | 126 | 100 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท (ร้อยละ 77.8) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ย 35,001 - 45,000 บาท (ร้อยละ 12.7) และ 25,001 – 35,000 บาท (ร้อยละ 9.5)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

| n = 126 | | |
|-----------------------|------------|--------|
| รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 32 | 25.4 |
| 15,001 - 25,000 บาท | 65 | 51.6 |
| 25,001 - 35,000 บาท | 29 | 23.0 |
| รวม | 126 | 100 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท (ร้อยละ 51.6) รองลงมา มีรายจ่ายเฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท (ร้อยละ 25.4) และมีรายจ่าย 25,001 - 35,000 บาท น้อยที่สุด (ร้อยละ 23)

2. ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก

เป็นการศึกษาลักษณะการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 สามารถนำเสนอเป็นค่าร้อยละในรูปแบบตารางที่ 4.8 – 4.12

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อแต่ละประเภทกับสหกรณ์

| ประเภทสินเชื่อ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------|------------|--------|
| เงินกู้ฉุกเฉิน | 50 | 30.5 |
| เงินกู้สามัญ | 107 | 84.9 |
| เงินกู้พิเศษ | 7 | 5.6 |

(กรณีตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 84.9) รองลงมาคือ สินเชื่อฉุกเฉิน (ร้อยละ 30.5) และใช้สินเชื่อพิเศษ น้อยที่สุด (ร้อยละ 5.6)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อฉุกเฉินของสมาชิกสหกรณ์

| n = 50 | | |
|---|------------|--------|
| สินเชื่อฉุกเฉิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 1. วงเงินสินเชื่อฉุกเฉินที่ได้รับอนุมัติ | | |
| 1) 10,000 – 20,000 บาท | 25 | 50 |
| 2) 20,000 – 30,000 บาท | 25 | 50 |
| 2. วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อฉุกเฉิน (กรณีตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| 1) เพื่อการศึกษาของท่านหรือบุตรหลาน | 29 | 18.6 |
| 2) เพื่อการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว | 37 | 23.7 |
| 3) เพื่อชำระหนี้ | 68 | 43.6 |
| 4) เพื่อการท่องเที่ยว | 6 | 3.8 |
| 5) เพื่อซื้อหุ้นของสหกรณ์ | 3 | 1.9 |
| 6) เพื่อค่ารักษาพยาบาล | 4 | 2.6 |
| 7) อื่นๆ | 9 | 5.8 |
| 3. วงเงินสินเชื่อฉุกเฉินที่ได้รับ | | |
| 1) ตามวงเงินที่ขอกู้ | 50 | 100 |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อฉุกเฉินส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติในวงเงิน 10,000 – 20,000 บาท และ 20,000 – 30,000 บาท (ร้อยละ 50)

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉินของสมาชิก ส่วนใหญ่เพื่อการชำระหนี้ (ร้อยละ 43.6) รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (23.7) และเพื่อซื้อหุ้นสหกรณ์ น้อยที่สุด (ร้อยละ 1.9) สมาชิกได้รับวงเงินสินเชื่อตามที่ขอกู้ (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อสามัญของสมาชิกสหกรณ์

n = 107

| สินเชื่อสามัญ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1. วงเงินสินเชื่อสามัญที่ได้รับอนุมัติ | | |
| 1) น้อยกว่า 100,000 บาท | 15 | 14 |
| 2) 100,001 - 500,000 บาท | 73 | 68.2 |
| 3) 1,000,001 - 1,500,000 บาท | 14 | 13.1 |
| 4) 2,000,001 - 2,500,000 บาท | 3 | 2.8 |
| 5) 2,500,001 บาท ขึ้นไป | 2 | 1.9 |
| 2. วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อสามัญ (กรณีตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| 1) เพื่อการศึกษาของท่านหรือบุตรหลาน | 19 | 16.5 |
| 2) เพื่อการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว | 36 | 31.3 |
| 3) เพื่อชำระหนี้สิน | 47 | 40.9 |
| 4) เพื่อปรับปรุงซ่อมแซมทรัพย์สิน | 46 | 40.0 |
| 5) เพื่อซื้อหุ้นของสหกรณ์ | 27 | 23.5 |
| 6) เพื่อซื้อสินทรัพย์ | 16 | 13.9 |
| 3. วงเงินสินเชื่อสามัญที่ได้รับ | | |
| 1) น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ | 8 | 7.5 |
| 2) ตามวงเงินที่ขอกู้ | 99 | 92.5 |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อสามัญส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงิน 100,000 – 500,000 บาท (ร้อยละ 68.2) รองลงมาคือ วงเงินน้อยกว่า 100,000 บาท (ร้อยละ 14) และอนุมัติวงเงินที่ได้รับอนุมัติน้อยที่สุด คือ 2,000,000 – 2,500,000 บาท (ร้อยละ 1.9)

ส่วนใหญ่สมาชิกมีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อเพื่อชำระหนี้ (ร้อยละ 40.9) รองลงมาเพื่อปรับปรุงซ่อมแซมทรัพย์สิน (ร้อยละ 40) และเพื่อซื้อทรัพย์สินน้อยที่สุด (ร้อยละ 13.9)

วงเงินสินเชื่อสามัญส่วนใหญ่สมาชิกได้รับตามที่ขอกู้ (ร้อยละ 92.5) และได้รับน้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ (ร้อยละ 7.5)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อพิเศษของสมาชิกสหกรณ์

| n = 7 | | |
|---|------------|--------|
| สินเชื่อพิเศษ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 1. วงเงินสินเชื่อพิเศษที่ได้รับอนุมัติ | | |
| 1) 100,001 - 500,000 บาท | 2 | 28.6 |
| 2) 500,001 - 1,000,000 บาท | 4 | 57.1 |
| 3) 1,500,001 - 2,500,000 บาท | 1 | 14.3 |
| 2. วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อพิเศษ (กรณีตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | | |
| 1) เพื่อที่อยู่อาศัย | 5 | 50 |
| 2) เพื่อปลดเปลื้องหนี้ | 2 | 20 |
| 3) เพื่อซ่อมแซมบ้านกรณีได้รับความเสียหาย | 3 | 30 |
| 3. สินเชื่อพิเศษที่ได้รับ | | |
| 1) ตามวงเงินที่ขอกู้ | 7 | 100 |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อพิเศษส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงิน 500,001 – 1,000,000 บาท (ร้อยละ 57.1) รองลงมาคือ วงเงินน้อยกว่า 100,000 – 500,000 บาท (ร้อยละ 28.6) และวงเงินที่ได้รับอนุมัติน้อยที่สุด คือ 1,500,000 – 2,500,000 บาท (ร้อยละ 14.3)

ส่วนใหญ่สมาชิกมีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อพิเศษเพื่อที่อยู่อาศัย (ร้อยละ 50) รองลงมาเพื่อซ่อมแซมทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหาย (ร้อยละ 30) และเพื่อปลดเปลื้องหนี้สินน้อยที่สุด (ร้อยละ 20) สมาชิกที่ขอกู้วงเงินสินเชื่อพิเศษได้รับวงเงินตามที่ขอกู้ทุกราย (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

| เหตุผลในการใช้สินเชื่อ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1. พึ่งพอใจกับขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ | 73 | 19.1 |
| 2. พอใจกับวงเงินกู้ที่ได้รับ | 40 | 10.5 |
| 3. ได้รับเงินเฉลี่ยคืน | 98 | 25.7 |
| 3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ | 74 | 19.4 |
| 4. หลักฐานการค้ำประกันไม่ยุ่งยาก | 46 | 12.0 |
| 5. สามารถกู้ช่วงเวลาใดก็ได้ | 50 | 13.1 |
| 6. อื่นๆ | 1 | 0.3 |

(กรณีตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด มากที่สุด คือ ได้รับเงินเฉลี่ยคืน (ร้อยละ 25.7) รองลงมา คือ ดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ (ร้อยละ 19.4) และพึ่งพอใจกับขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ (ร้อยละ 19.1)

3. ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก

ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของรายละเอียดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ตามตารางที่ 4.13-4.20

ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในภาพรวม

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ส่วนเบี่ยงเบน | | ลำดับที่ |
|---------------------------------------|------------------------|-------------------|----------|----------|
| | | มาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล | |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ | 4.09 | 0.691 | มาก | 1 |
| 2. ด้านราคา | 3.93 | 0.720 | มาก | 3 |
| 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.85 | 0.712 | มาก | 5 |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.65 | 0.770 | มาก | 7 |
| 5. ด้านบุคลากร | 3.81 | 0.708 | มาก | 6 |
| 6. ด้านการสร้างและ นำเสนอทางกายภาพ | 3.87 | 0.695 | มาก | 4 |
| 7. ด้านกระบวนการให้บริการ | 3.98 | 0.635 | มาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.88 | 0.704 | มาก | |

จากตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการของสมาชิกในภาพรวมทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีลำดับมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.85$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.65$) มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการใช้บริการ
สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ จำกัด

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ส่วนเบี่ยงเบน | | |
|---|------------------------|-------------------|----------|----------|
| | | มาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล | ลำดับที่ |
| 1. มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลาย | 4.09 | 0.686 | มาก | 2 |
| 2. มีรูปแบบผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการของสมาชิก | 4.07 | 0.717 | มาก | 3 |
| 3. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อใช้บริการได้ทันตามเวลาที่ต้องการ | 4.07 | 0.688 | มาก | 3 |
| 4. มีรูปแบบบริการสินเชื่อที่ใช้ง่าย/ไม่ยุ่งยาก/เข้าใจง่าย | 4.13 | 0.673 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 4.09 | 0.691 | มาก | |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการของสมาชิกด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ลำดับมากที่สุด คือ บริการสินเชื่อที่ใช้ง่าย/ไม่ซับซ้อน/เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.09$) รูปแบบผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการของสมาชิก และผลิตภัณฑ์สินเชื่อใช้บริการได้ทันตามเวลาที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.07$)

ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา/อัตรادอกเบี้ยที่สหกรณ์กำหนดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ จำกัด

| ด้านราคา/อัตรادอกเบี้ย ที่สหกรณ์กำหนด | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ส่วนเบี่ยงเบน | | |
|---|------------------------|-------------------|----------|----------|
| | | มาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล | ลำดับที่ |
| 1. อัตรادอกเบี้ยมีอัตราเหมาะสม | 3.81 | 0.708 | มาก | 2 |
| 2. ระยะเวลาในการชำระคืน มีความเหมาะสม | 4.00 | 0.692 | มาก | 1 |
| 3. ได้รับเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนของ ดอกเบี้ยเงินกู้ | 4.00 | 0.758 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.93 | 0.720 | มาก | |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการของสมาชิกด้านราคา/อัตรادอกเบี้ยที่สหกรณ์กำหนดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ลำดับมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสมและได้รับเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนของดอกเบี้ยเงินกู้ ($\bar{X} = 4.0$) ลำดับรองลงมา อัตรادอกเบี้ยมีอัตราเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย / ช่องทางบริการสินเชื่อที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ จำกัด

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ ช่องทางบริการสินเชื่อ | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ส่วนเบี่ยงเบน | | |
|--|------------------------|-------------------|----------|----------|
| | | มาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล | ลำดับที่ |
| 1. มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อ ที่หลากหลาย | 3.85 | 0.723 | มาก | 2 |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความ กว้างขวาง/สะดวกสบาย | 3.77 | 0.736 | มาก | 3 |
| 3. มีเครื่องมือที่ทันสมัย ในการให้บริการแก่สมาชิก | 3.85 | 0.712 | มาก | 2 |
| 4. ระยะเวลาให้บริการ มีความเหมาะสม | 3.92 | 0.676 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.85 | 0.712 | มาก | |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการ
ใช้บริการของสมาชิกด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ช่องทางบริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก (\bar{X} =
3.85) ลำดับที่มากที่สุด คือ ให้บริการมีความเหมาะสม (\bar{X} = 3.92) ลำดับรองลงมาคือ มีช่องทางการ
ให้บริการสินเชื่อที่หลากหลายและมีเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการแก่สมาชิก (\bar{X} = 3.85)
และสถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะดวกสบาย (\bar{X} = 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ส่วนเบี่ยงเบน | | ลำดับที่ |
|--|------------------------|-------------------|----------|----------|
| | | มาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล | |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หลากหลายช่องทาง | 3.68 | 0.755 | มาก | 2 |
| 2. มีรายการส่งเสริมการให้บริการ เช่น ให้ของที่ระลึก | 3.36 | 0.825 | มาก | 3 |
| 3. การจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือ สังคม | 3.90 | 0.731 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.65 | 0.770 | มาก | |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการของสมาชิกด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) ลำดับที่มากที่สุดคือการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารหลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 3.68$) และรายการส่งเสริมการให้บริการเช่น ให้ของที่ระลึก ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการ
สินเชื่อบริการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

| ด้านบุคลากร | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ส่วนเบี่ยงเบน | | |
|--|------------------------|-------------------|----------|-------|
| | | มาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล | ลำดับ |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ | 3.83 | 0.701 | มาก | 2 |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ | 3.80 | 0.628 | มาก | 3 |
| 3. เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามและ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง | 3.80 | 0.693 | มาก | 3 |
| 4. บุคลากรมีจำนวนเหมาะสม ในการให้บริการแก่สมาชิก | 3.86 | 0.752 | มาก | 1 |
| 5.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุขยิ้มแย้ม พร้อมให้บริการ | 3.75 | 0.766 | มาก | 4 |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.81 | 0.708 | มาก | |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการ
ใช้บริการของสมาชิกด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$) ลำดับที่มากที่สุดคือ บุคลากรมี
จำนวนเหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิก ($\bar{X}=3.86$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง
รวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X}=3.83$) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเจ้าหน้าที่
สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.80$) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมี
ความสุขยิ้มแย้มพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=3.75$)

ตารางที่ 4.19 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ
สหกรณ์ จำกัด

| ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ส่วนเบี่ยงเบน | | ลำดับที่ |
|---|------------------------|-------------------|----------|----------|
| | | มาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล | |
| 1. สหกรณ์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ | 3.99 | 0.663 | มาก | 1 |
| 2. สหกรณ์มีนโยบายด้านการให้ การบริการสมาชิกอย่างชัดเจน | 3.98 | 0.715 | มาก | 2 |
| 3. มีการออกแบบสถานที่เป็นสัดส่วน เหมาะสมสวยงามสร้างความ ประทับใจแก่สมาชิก | 3.80 | 0.712 | มาก | 3 |
| 4. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เพื่อให้บริการแก่สมาชิก | 3.71 | 0.691 | มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.87 | 0.695 | มาก | |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการ
ใช้บริการด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) ลำดับมาก
ที่สุดคือ สหกรณ์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.99$) สหกรณ์มีนโยบายด้าน
การให้บริการสมาชิกอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.98$) มีการออกแบบสถานที่เป็นสัดส่วนเหมาะสม
สวยงามสร้างความประทับใจแก่สมาชิก ($\bar{X}=3.80$) มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ
แก่สมาชิก ($\bar{X}=3.71$)

ตารางที่ 4.20 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของ
สหกรณ์ที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

| ด้านกระบวนการให้บริการ ของสหกรณ์ | ค่าเฉลี่ย \bar{X} | ส่วนเบี่ยงเบน | | |
|--|------------------------|-------------------|----------|----------|
| | | มาตรฐาน (S.D.) | การแปลผล | ลำดับที่ |
| 1. ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อ/ สะดวกไม่ยุ่งยาก | 4.01 | 0.644 | มาก | 2 |
| 2. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อรวดเร็ว | 4.07 | 0.574 | มาก | 1 |
| 3. กระบวนการให้บริการมีความ ถูกต้องครบถ้วนแม่นยำ | 3.96 | 0.578 | มาก | 4 |
| 4. มีระบบป้องกันความปลอดภัย ของข้อมูล | 3.84 | 0.705 | มาก | 5 |
| 5. ขั้นตอนให้บริการเป็นไปตาม ระเบียบของสหกรณ์ | 3.99 | 0.675 | มาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยโดยรวม | 3.98 | 0.6356 | มาก | |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการ
ใช้บริการด้านกระบวนการให้บริการของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) ลำดับที่มากที่สุดคือ
ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ($\bar{X}=4.07$) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการขออนุมัติ
สินเชื่อ/สะดวกไม่ยุ่งยาก ($\bar{X}=4.01$) ขั้นตอนให้บริการเป็นไปตามระเบียบของสหกรณ์ ($\bar{X}=3.99$)
กระบวนการให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วนแม่นยำ ($\bar{X}=3.96$) มีระบบป้องกันความปลอดภัย
ของข้อมูล ($\bar{X}=3.84$)

4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมการตลาด ประเภทเงิน สินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 ด้านความสัมพันธ์ของประเภทสินเชื่อที่เลือกใช้บริการ โดยใช้สถิติทดสอบ χ^2 (Chi – Square Test Statistics) นำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ความสัมพันธ์

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประเภทสินเชื่อ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับประเภทสินเชื่อ โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ χ^2 ได้กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21-4.28

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการประเภทสินเชื่อ

| เพศ | ประเภทสินเชื่อ | | | | | | | |
|------|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ลูกเงิน | | สามัญ | | พิเศษ | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชาย | 11 | 50.0 | 15 | 68.2 | 1 | 4.5 | 22 | 17.5 |
| หญิง | 39 | 37.5 | 92 | 88.5 | 6 | 5.8 | 104 | 82.5 |
| รวม | 50 | 39.7 | 107 | 84.9 | 7 | 5.6 | 126 | 100.0 |

$$\chi^2 = 7.069, df = 3, p = 0.636$$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิงมีการใช้สินเชื่อสามัญ จำนวน 92 คน (ร้อยละ 88.5) และใช้สินเชื่อพิเศษ 6 คน (ร้อยละ 5.8) มากกว่าเพศชายที่ใช้บริการสินเชื่อสามัญ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 68.2) และสินเชื่อพิเศษ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 4.5) นอกจากนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีการใช้บริการสินเชื่อลูกเงิน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 50) มากกว่าเพศหญิงที่ใช้บริการสินเชื่อลูกเงิน จำนวน 39 คน (ร้อยละ 37.5)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทสินเชื่อ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทสินเชื่อ

n = 126

| อายุ | ประเภทสินเชื่อ | | | | | | | |
|-------------|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ฉุกลเงิน | | สามัญ | | พิเศษ | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| 26 - 35 ปี | 24 | 54.5 | 40 | 90.9 | 1 | 2.3 | 44 | 34.9 |
| 36 - 45 ปี | 19 | 38.0 | 40 | 80.0 | 1 | 2.0 | 50 | 39.7 |
| 46 - 59 ปี | 6 | 33.3 | 17 | 94.4 | 1 | 5.6 | 18 | 14.3 |
| 60 ปีขึ้นไป | 1 | 7.1 | 10 | 71.4 | 4 | 28.6 | 14 | 11.1 |
| รวม | 50 | 39.7 | 107 | 84.9 | 7 | 5.6 | 126 | 100.0 |

 $\chi^2 = 32.302$, df = 9, p = 0.00*

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการใช้บริการสินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 80) สินเชื่อฉุกลเงิน (ร้อยละ 38) และสินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 38) รองลงมาคือ อายุ 26 – 35 ปี ใช้สินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 90.9) รองลงมาคือ ใช้บริการสินเชื่อฉุกลเงิน (ร้อยละ 54.5) กลุ่มที่ใช้สินเชื่อสามัญมากที่สุดคือ กลุ่มที่มีอายุ 46-59 ปี (ร้อยละ 94.4) กลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อพิเศษมากที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 28.6) และใช้สินเชื่อฉุกลเงินน้อยที่สุด (ร้อยละ 7.1) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทสินเชื่อ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพครอบครัวกับประเภทสินเชื่อ

n = 126

| สถานภาพ ครอบครัว | ประเภทสินเชื่อ | | | | | | | |
|---------------------|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ถูกเงิน | | สามัญ | | พิเศษ | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| โสด | 23 | 42.6 | 47 | 87.0 | 0 | .0 | 54 | 42.9 |
| สมรส | 27 | 40.3 | 57 | 85.1 | 5 | 7.5 | 67 | 53.2 |
| หม้าย | 0 | .0 | 3 | 60.0 | 2 | 40.0 | 5 | 3.9 |
| รวม | 50 | 39.7 | 107 | 84.9 | 7 | 5.6 | 126 | 100.0 |

 $\chi^2=21.053$, df = 6, p = 0.02*

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพสมรส มีการใช้บริการสินเชื่อถูกเงิน (ร้อยละ 40.3) สินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 85.1) และสินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 7.5) รองลงมาคือ สถานภาพโสด ใช้สินเชื่อถูกเงิน (ร้อยละ 42.6) สินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 87) และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย ใช้บริการสินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 60) และสินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 40)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับประเภทสินเชื่อ พบว่า สถานภาพครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทสินเชื่อ

n = 126

| ระดับการศึกษา | ประเภทสินเชื่อ | | | | | | | |
|------------------|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ถูกเงิน | | สามัญ | | พิเศษ | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 5 | 29.4 | 14 | 82.4 | 3 | 17.6 | 17 | 13.5 |
| ปริญญาตรี | 32 | 55.2 | 45 | 77.6 | 2 | 3.4 | 58 | 46.0 |
| ปริญญาโท | 13 | 27.1 | 45 | 93.8 | 2 | 4.2 | 48 | 38.1 |
| สูงกว่าปริญญาโท | 0 | .0 | 3 | 100.0 | 0 | .0 | 3 | 2.4 |
| รวม | 107 | 84.9 | 50 | 39.7 | 7 | 5.6 | 126 | 100.0 |

 $\chi^2=23.280$, df = 9, p = 0.06

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉิน (ร้อยละ 55.2) สินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 77.6) และสินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 46) รองลงมาคือ สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีการใช้สินเชื่อฉุกเฉิน (ร้อยละ 21.1) สินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 93.8) และใช้สินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 4.2) และน้อยที่สุดคือ สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีการใช้สินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 100)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับการใช้บริการสินเชื่อพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทสินเชื่อ

n = 126

| อาชีพ | ประเภทสินเชื่อ | | | | | | | |
|---------------|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ฉุกเฉิน | | สามัญ | | พิเศษ | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ข้าราชการ | 45 | 39.1 | 98 | 85.2 | 7 | 6.1 | 115 | 91.3 |
| พนักงานราชการ | 5 | 45.5 | 9 | 81.8 | 0 | .0 | 11 | 8.7 |
| รวม | 50 | 39.7 | 107 | 84.9 | 7 | 5.6 | 126 | 100.0 |

$$\chi^2 = 0.967, df = 3, p = 0.809$$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอาชีพเป็นข้าราชการมีการใช้บริการสินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 85.2) สินเชื่อฉุกเฉิน (ร้อยละ 39.1) และสินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 6.1) รองลงมาคือ สมาชิกที่มีอาชีพพนักงานราชการมีการใช้สินเชื่อฉุกเฉิน (ร้อยละ 45.5) สินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 81.8) และใช้สินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 4.2)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทสินเชื่อ พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประเภทสินเชื่อ

n = 126

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ประเภทสินเชื่อ | | | | | | | |
|----------------------|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ฉุกเฉิน | | สามัญ | | พิเศษ | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 1 | 33.3 | 3 | 100.0 | 0 | .0 | 3 | 2.4 |
| 15,001 - 25,000 บาท | 44 | 46.3 | 78 | 82.1 | 6 | 6.3 | 95 | 75.4 |
| 25,001 - 35,000 บาท | 2 | 16.7 | 11 | 91.7 | 1 | 8.3 | 12 | 9.5 |
| 35,001 - 45,000 บาท | 2 | 16.7 | 11 | 91.7 | 0 | .0 | 12 | 9.5 |
| 45,001 - 55,000 บาท | 0 | .0 | 2 | 100.0 | 0 | .0 | 2 | 1.6 |
| 55,001 บาทขึ้นไป | 1 | 50.0 | 2 | 100.0 | 0 | .0 | 2 | 1.6 |
| รวม | 50 | 39.7 | 107 | 84.9 | 7 | 5.6 | 126 | 100.0 |

$$\chi^2 = 12.596, df = 15, p = 0.633$$

จากตารางที่ 4.26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ใช้บริการสินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 82.1) ใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉิน (ร้อยละ 46.3) และสินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 6.3) รองลงมาคือ สมาชิกที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท และ 35,001 - 45,000 บาท ใช้เงินกู้สามัญ (ร้อยละ 91.7) ใช้เงินกู้ฉุกเฉิน (ร้อยละ 16.7)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประเภทสินเชื่อ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับประเภทสินเชื่อ

n = 126

| รายจ่ายเฉลี่ย ต่อเดือน | ประเภทสินเชื่อ | | | | | | | |
|---------------------------|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | ฉุกเฉิน | | สามัญ | | พิเศษ | | รวม | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 17 | 53.1 | 23 | 71.9 | 2 | 6.2 | 32 | 25.4 |
| 15,001 - 25,000 บาท | 24 | 36.9 | 57 | 87.7 | 4 | 6.2 | 65 | 51.6 |
| 25,001 - 35,000 บาท | 7 | 28.0 | 23 | 92.0 | 1 | 4.0 | 25 | 19.8 |
| 35,001 - 45,000 บาท | 0 | .0 | 2 | 100.0 | 0 | .0 | 2 | 1.6 |
| 45,001 - 55,000 บาท | 2 | 100.0 | 2 | 100.0 | 0 | .0 | 2 | 1.6 |
| รวม | 50 | 39.7 | 107 | 84.9 | 7 | 5.6 | 126 | 100.0 |

$$\chi^2 = 15.160, df = 12, p = 0.233$$

จากตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ใช้บริการสินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 87.7) ใช้บริการสินเชื่อฉุกเฉิน (ร้อยละ 36.9) และใช้สินเชื่อพิเศษ (ร้อยละ 6.2) รองลงมาคือ สมาชิกรายจ่ายไม่เกินไม่เกิน 15,000 บาท ใช้เงินกู้ฉุกเฉิน (ร้อยละ 53.1) ใช้เงินสินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 71.9) เงินกู้พิเศษ (ร้อยละ 6.2)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนกับประเภทสินเชื่อ พบว่า ระดับรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์ประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 4.28 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกกับประเภทสินเชื่อ

n = 126

| ปัจจัยส่วนบุคคล | P - value | ผลการทดสอบ | |
|--------------------------|-----------|----------------|-------------------|
| | | มีความสัมพันธ์ | ไม่มีความสัมพันธ์ |
| 1. เพศ | 0.636 | | ✓ |
| 2. อายุ | 0.00* | ✓ | |
| 3. สถานภาพครอบครัว | 0.02* | ✓ | |
| 4. ระดับการศึกษา | 0.06 | | ✓ |
| 5. อาชีพ | 0.809 | | ✓ |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 0.633 | | ✓ |
| 7. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน | 0.233 | | ✓ |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประเภทสินเชื่อโดยการนำมาทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อายุ สถานภาพครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภท

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้วงเงินสินเชื่อ (ประเภทลูกเงินและประเภทสามัญ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | วงเงินสินเชื่อลูกเงิน | | | วงเงินสินเชื่อสามัญ | | |
|-----------------------|-----------------------|----|-----------|---------------------|----|-----------|
| | χ^2 | df | P - value | χ^2 | df | P - value |
| 1. เพศ | 14.103 | 2 | 0.001* | 7.595 | 4 | 0.108 |
| 2. อายุ | 4.553 | 6 | 0.602 | 18.741 | 12 | 0.95 |
| 3. สถานภาพครอบครัว | 4.750 | 2 | 0.093 | 8.240 | 8 | 0.410 |
| 4. การศึกษา | 4.683 | 4 | 0.321 | 9.149 | 12 | 0.690 |
| 5. อาชีพ | 5.667 | 2 | 0.059 | 16.228 | 4 | 0.003* |
| 6. รายได้ต่อเดือน | 6.875 | 8 | 0.550 | 39.351 | 20 | 0.06 |
| 7. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน | 9.515 | 6 | 0.147 | 39.520 | 16 | 0.001* |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้วงเงินสินเชื่อ โดยทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อลูกเงิน อาชีพ และค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อสามัญ

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ (ประเภท
 นुकเงินและประเภทสามัญ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | วัตถุประสงค์ การใช้สินเชื่อ นุกเงิน | | | วัตถุประสงค์ การใช้สินเชื่อสามัญ | | |
|-----------------------|--|----|-----------|-------------------------------------|----|-----------|
| | χ^2 | df | P - value | χ^2 | df | P - value |
| 1. เพศ | 6.644 | 7 | 0.467 | 9.064 | 6 | 0.170 |
| 2. อายุ | 22.995 | 21 | 0.344 | 17.203 | 18 | 0.509 |
| 3. สถานภาพครอบครัว | 19.835 | 14 | 0.135 | 17.572 | 12 | 0.129 |
| 4. การศึกษา | 25.323 | 21 | 0.233 | 19.780 | 18 | 0.345 |
| 5. อาชีพ | 5.234 | 7 | 0.631 | 2.802 | 6 | 0.833 |
| 6. รายได้ต่อเดือน | 41.112 | 35 | 0.220 | 40.426 | 30 | 0.97 |
| 7. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน | 31.014 | 28 | 0.316 | 32.989 | 24 | 0.104 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวัตถุประสงค์
 ในการใช้สินเชื่อ โดยทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความสำคัญทาง
 สถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ
 นุกเงินและสินเชื่อสามัญ

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิก

| ปัจจัยส่วนบุคคล | เหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิก | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|-----------|
| | χ^2 | df | P - value |
| 1. เพศ | 11.188 | 7 | 0.131 |
| 2. อายุ | 41.015 | 21 | 0.006 |
| 3. สถานภาพครอบครัว | 25.166 | 14 | 0.033 |
| 4. การศึกษา | 44.403 | 21 | 0.002* |
| 5. อาชีพ | 9.439 | 7 | 0.223 |
| 6. รายได้ต่อเดือน | 64.114 | 35 | 0.002* |
| 7. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน | 53.744 | 28 | 0.002* |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิก ซึ่งได้แก่ ฟังพอใจกับขั้นตอนการใช้อนุมัติสินเชื่อ พอใจกับวงเงินกู้ที่ได้รับ ได้รับเงินเฉลี่ยคืน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันอื่น หลักฐานการค้ำประกันไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน สามารถกู้ช่วงใดก็ได้ และการบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าการศึกษา รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิก

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับประเภทสินเชื่อ เงิน สินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับ
ประเภทสินเชื่อ เงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ

โดยใช้ค่าทดสอบ χ^2 (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับประเภทสินเชื่อ (ประเภทฉุกเฉิน
และประเภทสามัญ)

n = 126

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | χ^2 | df | P - value |
|----------------------------------|----------|----|-----------|
| 1. ผลิตภัณฑ์ | 5.717 | 4 | 0.221 |
| 2. ราคา | 0.786 | 4 | 0.940 |
| 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย | 6.611 | 6 | 0.358 |
| 4. การส่งเสริมการตลาด | 5.756 | 6 | 0.451 |
| 5. บุคลากร | 6.944 | 6 | 0.326 |
| 6. การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ | 5.470 | 4 | 0.242 |
| 7. กระบวนการให้บริการ | 5.267 | 4 | 0.261 |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาด
ทั้ง 7 ด้านกับการให้บริการสินเชื่อ โดยทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนด
ความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับประเภท
สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับวงเงินสินเชื่อ (ประเภทฉุกเฉิน และประเภทสามัญ)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | วงเงินสินเชื่อฉุกเฉิน | | | วงเงินสินเชื่อสามัญ | | |
|--------------------------------------|-----------------------|----|-----------|---------------------|----|-----------|
| | χ^2 | df | P - value | χ^2 | df | P - value |
| 1. ผลิตภัณฑ์ | 9.483 | 4 | 0.050 | 21.508 | 8 | 0.006 |
| 2. ราคา | 3.987 | 4 | 0.408 | 21.875 | 8 | 0.005 |
| 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย | 7.499 | 4 | 0.112 | 14.979 | 12 | 0.243 |
| 4. การส่งเสริมการตลาด | 5.066 | 4 | 0.281 | 8.055 | 12 | 0.781 |
| 5. บุคลากร | 6.971 | 4 | 0.137 | 17.218 | 12 | 0.142 |
| 6. การสร้างและการนำเสนอ ทางกายภาพ | 17.055 | 4 | 0.002* | 13.780 | 8 | 0.088 |
| 7. กระบวนการให้บริการ | 18.195 | 4 | 0.001* | 30.060 | 8 | 0.000* |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการใช้วงเงินสินเชื่อ โดยทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อฉุกเฉิน นอกจากนั้นแล้วปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการยังมีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อสามัญด้วย

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ
(ประเภทฉุกเฉินและประเภทสามัญ)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | วัตถุประสงค์ในการใช้ สินเชื่อฉุกเฉิน | | | วัตถุประสงค์ในการใช้ สินเชื่อสามัญ | | |
|--------------------------------------|---|----|-----------|---------------------------------------|----|-----------|
| | χ^2 | df | P - value | χ^2 | df | P - value |
| 1. ผลិតภัณฑ์ | 26.024 | 14 | 0.026 | 21.508 | 8 | 0.006 |
| 2. ราคา | 22.619 | 14 | 0.067 | 21.815 | 8 | 0.005 |
| 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย | 13.446 | 21 | 0.892 | 14.979 | 12 | 0.243 |
| 4. การส่งเสริมการตลาด | 26.350 | 21 | 0.193 | 8.055 | 12 | 0.781 |
| 5. บุคลากร | 26.868 | 21 | 0.175 | 17.218 | 12 | 0.142 |
| 6. การสร้างและการนำเสนอ ทางกายภาพ | 32.101 | 14 | 0.004* | 13.780 | 8 | 0.88 |
| 7. กระบวนการให้บริการ | 16.397 | 14 | 0.290 | 30.060 | 8 | 0.00* |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับการใช้วงเงินสินเชื่อ โดยทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อฉุกเฉิน นอกจากนั้นแล้วปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการยังมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อสามัญ

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับเหตุผลในการใช้สินเชื่อ
(ประเภทฉุกเฉินและประเภทสามัญ)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | เหตุผลในการใช้สินเชื่อ ของสหกรณ์ | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|----|-----------|
| | χ^2 | df | P - value |
| 1. ผลิตภัณฑ์ | 52.958 | 14 | 0.00* |
| 2. ราคา | 63.555 | 14 | 0.00* |
| 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย | 48.645 | 21 | 0.01 |
| 4. การส่งเสริมการตลาด | 37.771 | 21 | 0.14 |
| 5. บุคลากร | 69.078 | 21 | 0.00* |
| 6. การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ | 56.346 | 14 | 0.00* |
| 7. กระบวนการให้บริการ | 68.260 | 14 | 0.00* |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสหกรณ์ โดยทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - Square Test) ซึ่งกำหนดความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสหกรณ์

5. ข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มาใช้บริการสินเชื่อ

สมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

| รายละเอียดข้อเสนอแนะต่างๆ ไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. สหกรณ์ควรขยายวงเงินกู้และขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ | 11 | 45.80 |
| 2. สหกรณ์ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีข้อมูลรายงานประจำปีทุกปี เพื่อให้สมาชิกรับทราบผลการดำเนินงานและรายละเอียดด้านต่างๆ | 5 | 20.80 |
| 3. ในการให้บริการของสหกรณ์ยังใช้วิธีการรับบัตรคิวเพื่อความสะดวกรวดเร็วควรมีเครื่องกดรับบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อจะทราบลำดับและเวลาที่จะได้รับบริการและมีจอแสดงลำดับคิว | 3 | 12.50 |
| 4. ผู้ประสานงานจังหวัดไม่ค่อยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกในจังหวัดทราบ | 3 | 12.50 |
| 5. ในการชำระหนี้ใกล้ปลายเดือนไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้ทันทีต้องรอเดือนถัดไปเพื่อให้เจ้าหน้าที่คิดดอกเบี้ยถึงสิ้นเดือนทำให้สมาชิกต้องรอเดือนถัดไป | 2 | 8.40 |
| รวม | 25 | 100.00 |

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการใช้สินเชื่อ สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด 2) ลักษณะการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด 3) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ และ 5) ศึกษาข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

1. สรุปการศึกษา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกได้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด (ร้อยละ 65.9) มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 39.7) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 53.2) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 46) ประกอบอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 91.3) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท (ร้อยละ 75.4) และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท (ร้อยละ 55.3)

1.2 ลักษณะการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อสามัญ (ร้อยละ 84.9)

สมาชิกที่ใช้สินเชื่อฉุกเฉิน ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงิน 10,000 – 20,000 บาท และ 20,000 – 30,000 (ร้อยละ 50) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ชำระหนี้ (ร้อยละ 43.6) รองลงมาเพื่อการลงทุน ในธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 23.7) และได้รับวงเงินสินเชื่อเงินกู้ตามที่ขอกู้ (ร้อยละ 100)

ด้านสมาชิกที่ใช้สินเชื่อสามัญ ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงิน 100,001 - 500,000 บาท (ร้อยละ 68.2) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ชำระหนี้ (ร้อยละ 40.9) รองลงมาคือ เพื่อปรับปรุงซ่อมแซมทรัพย์สิน (ร้อยละ 40) และสมาชิกได้รับวงเงินสินเชื่อตามที่ขอกู้ (ร้อยละ 92.5)

ด้านสำหรับสมาชิกที่ใช้สินเชื่อพิเศษ ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงิน 500,001 - 1,000,000 บาท (ร้อยละ 57.1) มีวัตถุประสงค์เพื่อที่อยู่อาศัย (ร้อยละ 50) และสมาชิกได้รับวงเงินสินเชื่อเงินกู้ตามที่ขอกู้ (ร้อยละ 100)

และเหตุผลของสมาชิกในการเลือกใช้บริการสินเชื่อสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ส่วนใหญ่คือได้รับเงินเฉลี่ยคืน (ร้อยละ 98) รองลงมาคือ ฟังพอใจกับขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ (ร้อยละ 73)

1.3 ระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยภาพรวมนั้น สมาชิกให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อแบ่งส่วนประสมการตลาดออกเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกน้อยที่สุด

1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ สมาชิกให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ มีรูปแบบบริการสินเชื่อที่ใช้ง่ายไม่ยุ่งยาก/เข้าใจง่าย

1.3.2 ด้านราคา/อัตราดอกเบี้ย สมาชิกให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม

1.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ช่องทางบริการสินเชื่อ สมาชิกให้ระดับความมากที่สุดคือ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม

1.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด สมาชิกให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม

1.3.5 ด้านบุคลากร สมาชิกให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ บุคลากรมีจำนวนเหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิก

1.3.6 ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สมาชิกให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ สหกรณ์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ

1.3.7 ด้านกระบวนการให้บริการ สมาชิกให้ระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว

1.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสมการตลาด กับประเภทเงินสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ

1.4.1 นำปัจจัยส่วนบุคคลกับประเภทเงินสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ มาทดสอบสถิติค่าไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

อายุ สถานภาพครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ เพศ มีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อฉุกเฉิน อาชีพ และค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อสามัญ ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อฉุกเฉิน และสินเชื่อสามัญ

การศึกษา รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิก

1.4.2 นำปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับประเภทเงินสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ มาทดสอบสถิติค่าไคสแควร์ (Chi – Square Test) ซึ่งกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อฉุกเฉิน และวงเงินสามัญ และกระบวนการให้บริการยังมีความสัมพันธ์กับการใช้วงเงินสินเชื่อสามัญ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อฉุกเฉิน นอกจากนั้นแล้วปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการยังมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์กับการใช้สินเชื่อสามัญ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสหกรณ์

1.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ มากที่สุด คือ การขยายวงเงินกู้และขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ รองลงมาคือ การปรับปรุงฐานข้อมูลของเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ปรับปรุงการประสานงานของผู้ประสานงานจังหวัด ความสะดวกในการชำระหนี้ และกระบวนการขอกู้ที่ไม่ควรให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ เพราะเป็นเรื่องส่วนบุคคล ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาประกอบการอภิปรายผล ดังนี้

2.1 สมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 ที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในวัยที่กำลังสร้างครอบครัว มีอายุตั้งแต่ 26-45 ปี มีรายได้ต่อเดือนไม่สูงมากนัก และมีหนี้สินต่อเฉลี่ยต่อเดือนใกล้เคียงกับรายได้ที่ได้รับ นั่นหมายถึง รายรับกับรายจ่ายมีความใกล้เคียงกัน ผลการศึกษาด้านปัจจัยด้านส่วนบุคคลแสดงให้เห็นภาพรวมของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของสมาชิกสหกรณ์ในเขตดังกล่าวที่ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ แต่เมื่อวิเคราะห์ร่วมกับผลการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วไม่ได้ให้ผลที่สอดคล้อง เนื่องจากประชากรที่ใช้ศึกษาในแต่ละงานวิจัยมีความแตกต่างกัน เช่น อาชีพ ช่วงอายุของสมาชิก เพศ สถานภาพในการสมรส และรายได้ เป็นต้น

2.2 สินเชื่อประเภทสามัญเป็นบริการของสหกรณ์ฯ ที่สมาชิกสหกรณ์ฯ ในเขตตรวจราชการที่ 5 ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะงานวิจัยที่ศึกษาสมาชิกสหกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นสหกรณ์เครดิตยูเนียนของ สุภกาญจน์ จงจตุเทียน (2557) หรือสหกรณ์ออมทรัพย์ (ผลการศึกษาของปรเมศวร์ ชูชาติ, 2556 และขวัญตา บุญงาม, 2557) ทั้งนี้เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการกู้สามัญรองรับความต้องการที่หลากหลายของสมาชิก เช่น เพื่อการศึกษา การลงทุน และการชำระหนี้ เป็นต้น จะเห็นได้จากเหตุผลในการขอกู้สามัญที่แตกต่างกันไปในแต่ละงานวิจัย โดยเหตุผลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่คือ เพื่อชำระหนี้และปรับปรุงซ่อมแซมทรัพย์สิน การกู้ฉุกเฉินเป็นบริการที่สมาชิกฯ ใช้เป็นลำดับรองลงมา ซึ่งส่วนใหญ่

สมาชิกจะขอกู้วงเงิน ตั้งแต่ 10,000 - 30,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เพื่อใช้ชำระหนี้ ส่วนกู้พิเศษถูกใช้บริการน้อยที่สุด เหตุผลที่สมาชิกใช้สินเชื่อส่วนใหญ่เนื่องจากได้รับเงินเฉลี่ยคืน รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น

2.3 สมาชิกให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อมากที่สุด เนื่องจากการใช้บริการสินเชื่อ สะดวกรวดเร็ว ไม่มีเงื่อนไขในการกู้มากนัก ซึ่งแตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น และสามารถเลือกใช้ตามวัตถุประสงค์ของสมาชิกแต่ละราย รองลงมาคือด้านกระบวนการ ซึ่งมีระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ในการขอกู้ ส่วนด้านที่สมาชิกยังไม่ให้ความสำคัญมากคือด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งไม่ค่อยมีผลในต่อสมาชิกมากนัก ดังนั้นสหกรณ์จึงควรพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบที่หลากหลายเพื่อรองรับวัตถุประสงค์ต่างๆ ในการใช้สินเชื่อของสมาชิก

2.4 อายุ และสถานภาพครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อโดยส่วนใหญ่ สมาชิกที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรส มีการใช้สินเชื่อของสหกรณ์มากที่สุด โดยเฉพาะสมาชิกที่สมรสแล้ว จึงมีการตัดสินใจใช้สินเชื่อฉุกเฉิน และสินเชื่อสามัญเป็นส่วนใหญ่ เพื่อนำไปชำระหนี้ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และเพื่อหรือตามความจำเป็นอื่นๆ ศุภกาญจน์ จงจุดเทียน (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิต ยูเนียนบางนกแขวก จำกัด ในด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการพบว่า อายุมีความสัมพันธ์มากที่สุด มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อสามัญและสินเชื่อพิเศษ ฉะนั้นการทำธุรกิจสินเชื่อสหกรณ์จึงต้องคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าด้วย เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงของชีวิต เพศ มีความสัมพันธ์กับการใช้สินเชื่อฉุกเฉิน อาชีพและค่าใช้จ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการใช้สินเชื่อสามัญ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้สินเชื่อของสมาชิก และปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อฉุกเฉินและสินเชื่อสามัญ

การสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ กระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ รวมถึงบุคลากรมีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้สินเชื่อ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

ดังนั้น ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด จึงมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้สินเชื่อกองสมาชิก แสดงให้เห็นว่า ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของสหกรณ์ นโยบายด้านการบริการ มีสถานที่เป็นสัดส่วน โดยเฉพาะกระบวนการ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกในภาพรวม

2.5 สมาชิกส่วนใหญ่ต้องการให้ขยายวงเงินกู้และขยายระยะเวลาชำระหนี้มากที่สุด เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ที่มีครอบครัว มีภาระในการชำระหนี้ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน หากมีการขยายวงเงินและระยะเวลาในการชำระหนี้จะเป็นการช่วยเหลือสมาชิกและเป็นการแบ่งเบาภาระลงบ้าง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ซึ่งมาจากการพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ในด้านฐานข้อมูล แม้ว่าสหกรณ์จะสร้างเว็บไซต์ใหม่แล้วแต่ยังไม่เป็นที่รู้จักของสมาชิกมากนัก ไม่มีรายงานประจำปีฉบับเต็มย้อนหลังอย่างน้อย 5 ปีย้อนหลังเรื่องอื่นๆ ได้แก่ การปรับปรุงการบริการให้ทันสมัย เช่น การมีเครื่องรับบัตรคิวและเรียกอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ดำเนินการประสานงานให้ผู้ประสานงานแต่ละจังหวัดแจ้งข่าวสารให้ทั่วถึง กล่าวคือ สหกรณ์ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในทั้งระบบการคิดดอกเบี้ย ระบบการให้บริการและระบบข่าวสาร

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5 ผู้ศึกษาค้นคว้า มีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษานำไปใช้ เพื่อปรับปรุงพัฒนาด้านส่วนประสมการตลาดและการบริการจัดการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ดังนี้

3.1.1 ผู้บริหารของสหกรณ์สามารถนำผลจากการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานและการบริการธุรกิจสินเชื่อแก่สมาชิกสหกรณ์ เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทราบว่าสมาชิกในกลุ่มใดมีการใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด นอกจากนั้นแล้วความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ วัตถุประสงค์และเหตุผลในการใช้สินเชื่อ เพื่อวางแผนเพื่อให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกในแต่ละกลุ่ม เช่น วางแผนการตลาดเพื่อจูงใจสมาชิกที่มีเงินเดือน 25,000 บาทขึ้นไป เป็นต้น

3.1.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด สมาชิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องของ รูปแบบบริการสินเชื่อที่ใช้ง่าย/ไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยที่สมาชิกให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรคำนึง เช่น ให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ การให้สิทธิพิเศษกับลูกหนี้ชั้นดี ที่สร้างผลกำไรให้กับสหกรณ์ เพื่อเป็นการรักษากลุ่มลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้ารายใหม่

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการศึกษาหรือการต่อขยายออก หากสนใจควรศึกษาในประเด็นเพิ่มเติมคือ การศึกษาข้อมูลของสมาชิกซึ่งอาจแบ่งออกเป็นภาคต่างๆ ในประเทศไทย เช่น ภาคเหนือ ภาคใต้ เพื่อให้ได้ความหลากหลายของข้อมูลมากยิ่งขึ้น และควรมีเวลาในการส่งแบบสอบถามและกำหนดรับกลับแบบสอบถามให้ชัดเจน และอาจมีของที่ระลึกเพื่อจูงใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามตลอดเวลาและให้คำตอบที่ครบถ้วนสมบูรณ์





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2550). *การสหกรณ์ในประเทศไทย*. ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- กฤษฎา สังขมณี. (2549). *การจัดการสินเชื่อ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- เชิญ บำรุงวงศ์. (2541). *สหกรณ์ออมทรัพย์จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.
- นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. (2558). *การจัดการการตลาด Marketing Management*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บงกช ทราญคำ. (2550). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อสมาชิกในการเลือกใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพิ่มพูนทรัพย์ จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2559). กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์*. (หน่วยที่ 4, หน้า 4-5). (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บริษัท ไอ เอ็ม บู้คส์ จำกัด. (2549). *Get Money from BANK ทำอย่างไรเมื่อต้องการกู้เงินธนาคาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อิมเมจ คอนซัลแทนท์ แอนด์ เซอร์วิส.
- ปรเมศวร์ ชูชาติ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในสังกัดหน่วยงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภาน. (2559). ความสำคัญ แนวคิดการตลาดและการเสนอคุณค่า ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์*. (หน่วยที่ 1, หน้า 1-2). (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฟิลิป คอทเลอร์ และคณะ. (2549). *การจัดการการตลาด ฉบับเอเชีย*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ภิเชก ชัยนิรันดร์. (2544). *การบริหารสินเชื่อ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.

- รุ่งโรจน์ ไรเธณู. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านานาชาติกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์พระนครศรีอยุธยา.* (ศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- เรวัต ชาตรีวิศิษฐ์. (2531). *เทคนิคการบริการเครดิตอย่างมีประสิทธิภาพและกลยุทธ์ในการบริหารหนี้ที่มีปัญหา.* รวบรวม โดย บริษัท ชรรณนิติการบัญชีและภาษีอากร จำกัด.
- วรกฤษ ชงภักดี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรพระนครศรีอยุธยา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิรุทธ บุญมาก. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นหนี้ค้างชำระของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรตากฟ้า จำกัด จังหวัดนครสวรรค์.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ศุภกาญจน์ จงจุดเทียน. (2557). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนบางนกแขวก จำกัด จังหวัดสมุทรสงคราม.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สฐิรพงษ์ เกรือวงค์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของกลุ่มลูกค้าบริษัทเงินทุน สินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย สมุทรสงคราม.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ .(2557). *รายงานประจำปี 2557 สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์.* กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ .(2559). *รายงานประจำปี 2559 สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์.* กรุงเทพฯ กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. (2560). สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2560 จาก <http://cpd.upbean.co.th/>.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2538). *นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา.* (พิมพ์ครั้งแรก). กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.
- สุทธินารถ พจนศิลป์. (2556). *ประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดเพชรบุรี.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

สุวิมล แม่นจรี. (2546). การจัดการตลาด *Marketing Management*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:
เอช เอ็น.กรุ๊ป.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สกลนคร



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์**
ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ในเขตตรวจราชการที่ 5
 (จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรสงคราม)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยนางสาวบุษราภรณ์ ดลโสภณ นักศึกษาปริญญาโท ฉะนั้นผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านสมาชิกโปรดแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกรู้สึกของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ผลในการศึกษาจะนำไปดำเนินการบริหารและวางแผนการบริการสมาชิกให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของสมาชิกให้เกิดความพอใจสูงสุดต่อไป

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องบ [] ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 26ปี 26-35 ปี
 36-45 ปี 46 - 59 ปี
 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด สมรส
 หม้าย หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001- 25,000 บาท
 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท
 45,001 -55,000 บาท 55,001 บาทขึ้นไป

7. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001-25,000 บาท
 25,001-35,000 บาท 35,001-45,000 บาท
 45,001 -55,000 บาท 55,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง [] ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านใช้บริการสินเชื่อประเภทใดบ้างกับสหกรณ์ (ตอบได้มาก1ข้อ)

- [] เงินกู้ฉุกเฉิน (ถ้าท่านเลือกข้อนี้โปรดตอบข้อ 2 – 4 และข้อ 11)
 [] เงินกู้สามัญ (ถ้าท่านเลือกข้อนี้โปรดตอบข้อ 5 – 7 และข้อ 11)
 [] เงินกู้พิเศษ (ถ้าท่านเลือกข้อนี้โปรดตอบข้อ 8 – 10 และข้อ 11)

2. กรณีใช้เงินกู้ฉุกเฉิน

2.1 วงเงินกู้ฉุกเฉินที่ได้รับอนุมัติจากสหกรณ์ล่าสุด

- [] น้อยกว่า 10,000 บาท [] 10,000 -20,000 บาท [] 20,001 -30,000 บาท

2.2 วัตถุประสงค์ในการกู้เงินฉุกเฉินของท่าน

- [] เพื่อการศึกษาของท่านหรือบุตรหลาน [] เพื่อชำระหนี้สิน
 [] เพื่อการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว [] เพื่อการท่องเที่ยว
 [] เพื่อซื้อหุ้่นของสหกรณ์ [] เพื่อค่ารักษาพยาบาล
 [] อื่นๆ

2.3 ท่านได้รับการอนุมัติวงเงินกู้ฉุกเฉินจากสหกรณ์

- [] น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ [] ตามวงเงินที่ขอกู้

3. กรณีใช้เงินกู้สามัญ

3.1 วงเงินกู้สามัญที่ได้รับอนุมัติจากสหกรณ์ล่าสุด

- [] น้อยกว่า 100,000 บาท [] 100,001-500,000 บาท
 [] 500,001 -1,000,000 บาท [] 1,000,001 - 1,500,000 บาท
 [] 1,500,001 - 2,000,000 บาท [] 2,000,001-2,500,000 บาท
 [] 2,500,001บาท ขึ้นไป

3.2 วัตถุประสงค์ในการกู้เงินประเภทสามัญของท่าน

- [] เพื่อการศึกษาของท่านหรือบุตรหลาน [] เพื่อการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว
 [] เพื่อชำระหนี้สิน [] เพื่อปรับปรุงซ่อมแซมทรัพย์สิน
 [] เพื่อซื้อหุ้่นของสหกรณ์ [] เพื่อซื้อทรัพย์สิน
 [] เพื่อชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต [] อื่น ๆ

3.3 จำนวนเงินที่ท่านได้รับการอนุมัติวงเงินกู้สามัญจากสหกรณ์

- [] น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ [] ตามวงเงินที่ขอกู้

4. กรณีใช้เงินกู้พิเศษ

4.1 วงเงินกู้พิเศษที่ได้รับอนุมัติจากสหกรณ์ล่าสุด

- [] น้อยกว่า 100,000 บาท [] 100,001- 500,000 บาท
 [] 500,001 - 1,000,000 บาท [] 1,000,001 -1,500,000 บาท
 [] 1,500,001 - 2,000,000 บาท [] 2,000,001-2,500,000 บาท
 [] 2,500,001 บาทขึ้นไป

4.2 วัตถุประสงค์ในการกู้เงินประเภทเงินกู้พิเศษของท่าน

- [] เพื่อที่อยู่อาศัย [] เพื่อปลดปล่อยหนี้สิน
 [] เพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้ำประกัน [] เพื่อซ่อมแซมบ้านกรณีได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ

4.3 ท่านได้รับการอนุมัติวงเงินกู้พิเศษจากสหกรณ์

- [] น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ [] ตามวงเงินที่ขอกู้

5. เหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการสินเชื่อกับสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [] พึงพอใจกับขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ [] พอใจกับวงเงินกู้ที่ได้รับ
 [] ได้รับเงินเฉลี่ยคืน [] อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าสถาบันอื่น
 [] หลักฐานการค้ำประกันไม่ยุ่งยาก [] ระยะเวลาในการผ่อนนาน
 [] สามารถกู้ช่วงเวลาใดก็ได้ [] การบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ
 [] อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์
 กรณณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามความเป็นจริง กำหนดตัวเลข 5 ระดับ คือ
 มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 ปานกลาง = 2 น้อย = 1

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อ การใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ | ระดับความสำคัญของปัจจัย | | | | |
|---|-------------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อย ที่สุด (1) |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ | | | | | |
| 1.1 มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลาย (ฉุกเฉิน สามัญ พิเศษ) | | | | | |
| 1.2 มีรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของสมาชิก | | | | | |
| 1.3 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้บริการได้ทันตามเวลาที่ต้องการ | | | | | |
| 1.4 มีรูปแบบบริการสินเชื่อที่ใช้ง่าย/ไม่ยุ่งยาก/เข้าใจง่าย | | | | | |
| 2. ด้านราคา/อัตราดอกเบี้ยที่สหกรณ์กำหนด | | | | | |
| 2.1 อัตราดอกเบี้ยมีอัตราเหมาะสม | | | | | |
| 2.2 ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม | | | | | |
| 2.3 ได้รับเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนของดอกเบี้ยเงินกู้ | | | | | |
| 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ช่องทางบริการสินเชื่อ | | | | | |
| 3.1 มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย | | | | | |
| 3.2 สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง / สะดวกสบาย | | | | | |
| 3.3 มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการแก่สมาชิก | | | | | |
| 3.4 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 4.1 มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ข่าวสาร ประจำเดือน และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ | | | | | |
| 4.2 มีรายการส่งเสริมการใช้บริการ เช่น การให้ของที่ระลึก ให้ดอกเบี้ยในอัตราพิเศษ | | | | | |
| 4.3 การจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม (CSR) เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร | | | | | |

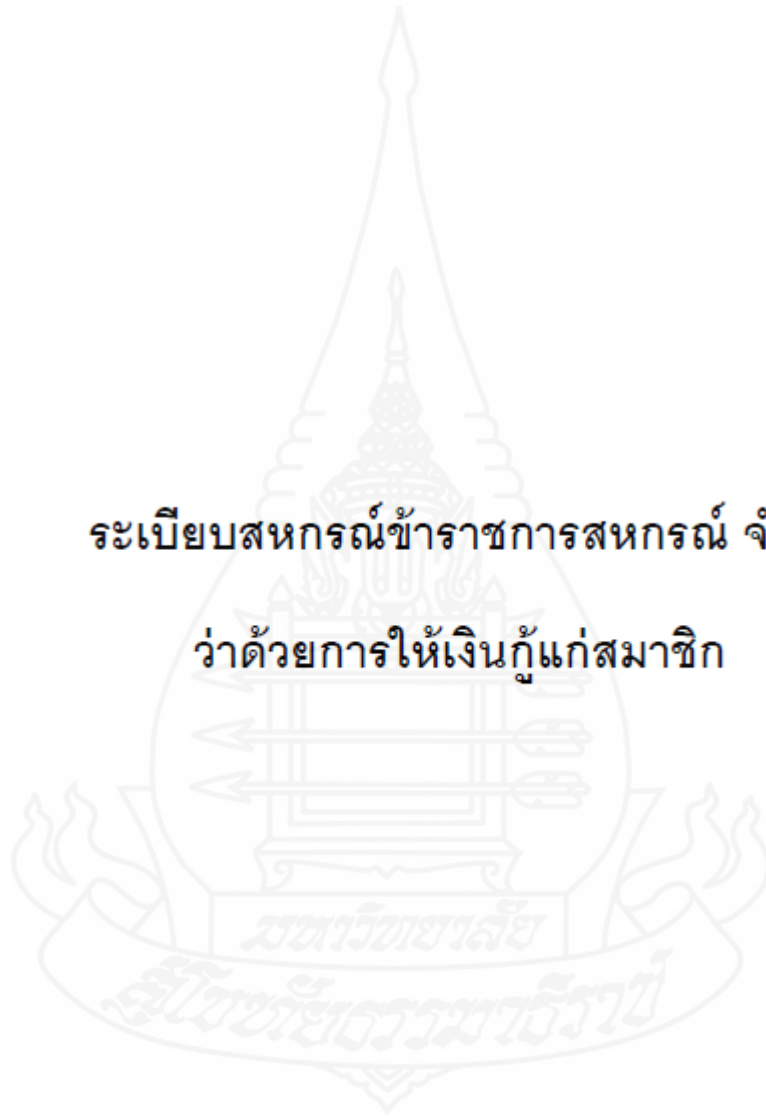
| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อ การใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ | ระดับความสำคัญของปัจจัย | | | | |
|---|-------------------------|-----|-------------|------|----------------|
| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 5. ด้านบุคลากร | | | | | |
| 2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ | | | | | |
| 2.5 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | | | | | |
| 2.6 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 2.7 บุคลากรมีจำนวนเหมาะสมในการให้บริการแก่สมาชิก | | | | | |
| 2.8 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม พร้อมให้บริการ | | | | | |
| 6. การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสหกรณ์ | | | | | |
| 6.1 สหกรณ์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีมีความน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 6.2 สหกรณ์มีนโยบายด้านการให้บริการบริการสมาชิก อย่างชัดเจน | | | | | |
| 6.3 มีการออกแบบสถานที่ เป็นสัดส่วนเหมาะสม สวยงาม สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ | | | | | |
| 6.4 มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่สมาชิก | | | | | |
| 7. ด้านกระบวนการให้บริการของสหกรณ์ | | | | | |
| 7.1 ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อ/สะดวก/ไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| 7.2 ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว | | | | | |
| 7.3 กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ | | | | | |
| 7.4 มีระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล | | | | | |
| 7.5 ขั้นตอนให้บริการเป็นไปตามระเบียบของสหกรณ์ | | | | | |



ภาคผนวก ข

ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก



ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก พ.ศ. 2550 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2550 ซึ่งได้มี การแก้ไขเพิ่มเติม และถือใช้ในปัจจุบัน ดังนี้

1. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552
 - ข้อ 12 การผ่อนชำระและการปรับโครงสร้างหนี้
 - ข้อ 29 หลักประกันเงินกู้พิเศษ
 - ข้อ 35 ดอกเบี้ยเงินกู้
2. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2552 ข้อ 4 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2552
3. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2553 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2553
 - ข้อ 6 การให้เงินกู้แก่สมาชิก
 - ข้อ 20 การขอกู้
 - ข้อ 21 การพิจารณาเงินกู้สามัญ
 - ข้อ 34 การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้กู้แก่สมาชิกทุกประเภท
4. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2554 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ กุมภาพันธ์ 2554
 - ข้อ 21.5.1, 21.5.2 และ 21.5.3
5. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2554 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ 29 มีนาคม 2554 เป็นต้นไป
 - ข้อ 6.4 สมาชิกขอกู้เงินต้องทำหนังสือยินยอมให้หน่วยงานต้นสังกัดหักเงินเดือนฯ
 - ข้อ 8. การกำหนดจำนวนเงินชำระหนี้เงินกู้
 - ข้อ 21.4 วงเงินกู้ - ข้อ 21.7 การรวมหนี้
6. มติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2554 กำหนดวิธีปฏิบัติในการคำนวณวงเงินกู้สามัญ “ให้สมาชิกกู้เงินต้องทำหนังสือยินยอมให้หน่วยงานต้นสังกัดหักเงินเดือนฯ จำนวนเงินชำระหนี้เงินกู้อย่างน้อยมาเกี่ยวข้องกับการคำนวณวงเงินกู้สามัญ”
7. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2554 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554
 - ข้อ 15 วงเงินกู้ฉุกเฉิน - ข้อ 21.3.2 ในกรณีสมาชิกค้าประภัง
8. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2554 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ 26 ธันวาคม 2554
 - ข้อ 21 การพิจารณาเงินกู้สามัญ
9. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2555 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556
 - ข้อ 20 การขอกู้, ข้อ 21. การพิจารณาเงินกู้สามัญ และข้อ 22/1 เงินกู้สามัญเพื่อชำระเบี้ยประกัน
10. แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2556 ถือใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2556
 - ข้อ 6. การให้เงินกู้แก่สมาชิก ข้อ 13. การทำแผนการชำระหนี้เงินกู้ และข้อ 25. วัตถุประสงค์เงินกู้ (เงินกู้พิเศษ)

**ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด
ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก พ.ศ. 2550**

ด้วยคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ได้พิจารณาเห็นสมควรปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับข้อบังคับของสหกรณ์

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสหกรณ์ ข้อ 14 และข้อ 63 (7) ประกอบกับข้อ 80 (3) และโดยมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ครั้งที่ 4 วันที่ 24 เมษายน 2550 จึงกำหนดระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกดังนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก พ.ศ. 2550”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2550 เป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิก

3.1 ระเบียบสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก พ.ศ. 2549 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม

3.2 ประกาศ ระเบียบอื่นใดและมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ และคณะกรรมการเงินกู้ ซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ทั้งสิ้น

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

เงินเดือน หมายถึง เงินรายได้ประจำเดือนที่หน่วยงานต้นสังกัดจ่ายให้ตามบัญชีเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำที่จ่ายในลักษณะเดียวกันด้วย หรือเงินบำนาญรายเดือนรวมกับเงินช่วยค่าครองชีพผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ (ชคบ.)

การชำระหนี้ หมายถึง หนี้ที่ต้องชำระทั้งที่เป็นต้นเงินและดอกเบี้ย ซึ่งสหกรณ์กำหนดให้ชำระเป็นรายงวดหรือครั้งเดียวทั้งหมด แล้วแต่กรณี

เดือนเกษียณ หมายถึง เดือนที่ทางราชการกำหนดให้สมาชิกมีอายุครบหกสิบปี พ้นจากหน้าที่การปฏิบัติราชการ

ระเบียบข้อนี้แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2552 เป็นต้นไป

หมวด 1

บททั่วไป

ข้อ 5. สหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิก 3 ประเภท คือ

5.1 เงินกู้ฉุกเฉิน

5.2 เงินกู้สามัญ

5.3 เงินกู้พิเศษ

ข้อ 6. การให้เงินกู้แก่สมาชิก

6.1 การให้เงินกู้แก่สมาชิก จะให้ได้เฉพาะกรณีเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อการอยู่อาศัย ต่อการประกอบอาชีพ ต่อการดำรงชีวิต ต่อการศึกษา ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ในกรณีการให้เงินกู้ซึ่งกำหนดเป็นโครงการเฉพาะเพื่อการอันจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือเงินกู้เพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้ำประกัน ให้กำหนดหลักเกณฑ์การให้เงินกู้แล้วประกาศเป็นคราว ๆ ไป

6.2 สมาชิกในฐานะผู้ค้ำประกันที่ถูกสหกรณ์แจ้งให้ชำระหนี้แทนผู้กู้ไม่มีสิทธิกู้เงินจากสหกรณ์เพื่อใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์อื่น เว้นแต่จะกู้เพื่อชำระหนี้แทนผู้กู้

6.3 สมาชิกที่ถูกเจ้าพนักงานบังคับคดีอายัดเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืนหรือเงินค่าหุ้น หรือถูกศาลสั่งให้พิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดสมาชิกผู้นั้นไม่มีสิทธิกู้เงินจากสหกรณ์เพื่อใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์อื่น เว้นแต่จะกู้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ตามคำพิพากษา

6.4 ในการกู้เงินทุกประเภท ผู้กู้ต้องทำหนังสือกู้ไว้เป็นหลักฐาน และต้องมีหลักประกันเงินกู้ตามที่สหกรณ์กำหนด ยกเว้นเงินกู้ฉุกเฉินไม่ต้องมีหลักประกันก็ได้

6.5 การขอกู้เงินทุกประเภท ให้ผู้กู้แนบหลักฐานใบแจ้งรายการเงินเดือน ต้นฉบับของเดือนก่อนที่จะขอ กู้ หรือสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้กู้ที่ใช้ในการรับโอนเงินเดือน เงินบำเหน็จบำนาญย้อนหลัง 6 เดือน เว้นแต่สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของสมาชิกผู้กู้ยังเปิดบัญชีไม่ครบ 6 เดือน แต่ทั้งนี้ไม่รวมเงินกู้ฉุกเฉิน

6.6 สมาชิกผู้ขอเงินกู้ต้องทำหนังสือยินยอมให้หน่วยงานต้นสังกัดหักเงินเดือน ค่าจ้าง เงินบำนาญ เงินบำเหน็จ เงินบำเหน็จรายเดือน เงินบำเหน็จตกทอด หรือเงินอื่นใดที่หน่วยงานต้นสังกัดพึงจ่ายให้แก่สมาชิก หักเงินชำระหนี้เงินกู้ตามจำนวนที่สหกรณ์แจ้งในแต่ละเดือน ยกเว้นสมาชิกที่เกษียณอายุและไม่มีเงินบำนาญ

ระเบียบข้อ 6 (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2556 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2556 เป็นต้นไป

6.5 สมาชิกที่เกษียณอายุราชการแล้ว หากมีความประสงค์จะกู้เงินสหกรณ์ ก็สามารถกู้ได้ โดยปฏิบัติตามเงื่อนไข หลักเกณฑ์และวิธีการเช่นเดียวกับสมาชิกที่ยังไม่เกษียณ อายุราชการทุกประการ

6.6 กรณีมีผู้สมัคร สมาชิกผู้ซื้อและผู้ค้าประกันต้องมีหนังสือให้คำยินยอมจากผู้สมัครทุกครั้งที่ได้รับเงินจากสหกรณ์ ยกเว้นเงินกู้ฉุกเฉินหรือเงินกู้สามัญที่ใช้เงินเป็นหลักประกัน

ระเบียบข้อ ๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2553 ใช้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2553 เป็นต้นไป

ข้อ 7. คณะกรรมการเงินกู้ ให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์แต่งตั้งคณะกรรมการเงินกู้สามัญและคณะกรรมการเงินกู้พิเศษ อย่างละหนึ่งคณะ คณะหนึ่งประกอบด้วย ประธานหนึ่งคน เลขานุการหนึ่งคน และกรรมการอื่นอีกไม่เกินสามคน

คณะกรรมการเงินกู้ มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดในระเบียบนี้หรือระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง และตามที่คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์มอบหมาย

ข้อ 8. การกำหนดจำนวนเงินชำระหนี้เงินกู้ สหกรณ์จะกำหนดให้สมาชิกชำระหนี้เงินกู้สามัญหรือเงินกู้พิเศษ หรือทั้งเงินกู้สามัญและเงินกู้พิเศษงวดหนึ่งเกินกว่าร้อยละหกสิบของเงินเดือนที่สมาชิกได้รับอยู่ ณ เวลานั้นไม่ได้ เว้นแต่การปรับโครงสร้างหนี้ หรือการกู้เพื่อชำระหนี้ในฐานะผู้ค้าประกัน รวมทั้งกรณีสมาชิกมีหลักฐานเป็นหนังสือแสดงให้เห็นว่ามีรายได้ประจำเหลือพอเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครัวเรือน โดยไม่เดือดร้อน สหกรณ์อาจให้สมาชิกชำระหนี้งวดหนึ่งเกินกว่าร้อยละหกสิบของเงินเดือนที่สมาชิกได้รับก็ได้ แต่ห้ามมิให้นำเงินงวดชำระหนี้ที่เกินกว่าร้อยละหกสิบของเงินเดือน ไปคำนวณเพื่อเพิ่มวงเงินกู้ให้สูงขึ้น

ระเบียบข้อ ๘ (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. 2554 ใช้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 29 มีนาคม 2554 เป็นต้นไป

ข้อ 9. การชำระหนี้เงินกู้

9.1 ให้สมาชิกชำระหนี้เงินกู้เดือนละอย่างน้อยหนึ่งครั้งของแต่ละสัญญาภายในวันสิ้นเดือน สมาชิกต้องยินยอมให้หน่วยงานที่สมาชิกรับเงินเดือนอยู่หักเงินเดือนตามจำนวนหนี้และประเภทของหนี้ที่สหกรณ์แจ้ง โดยหน่วยงานนั้นเป็นผู้รวบรวมส่งให้สหกรณ์โดยตรงหรือผ่านธนาคารเข้าบัญชีสหกรณ์

ในกรณีสมาชิกโอนจากหน่วยงานเดิม หรือพ้นจากราชการหรืองานประจำและสมาชิกไม่สะดวกที่จะชำระหนี้ด้วยวิธีตามวรรคแรก สมาชิกอาจขอชำระหนี้ด้วยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้จัดการสหกรณ์เสียก่อน

9.2 ในกรณีสมาชิกพ้นจากราชการหรืองานประจำและได้รับเงินบำเหน็จ สมาชิกต้องยินยอมให้เจ้าหน้าที่ผู้จ่ายเงินหักเงินบำเหน็จชำระหนี้เงินกู้ตามจำนวนหนี้ที่สหกรณ์แจ้ง

ข้อ 10. การตรวจสอบหลักประกัน

10.1 ให้ผู้จัดการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบการให้เงินกู้ทุกรายมีหลักประกันให้ถูกต้อง เมื่อเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่อง ผู้จัดการต้องแจ้งให้ผู้จัดการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดและรายงานให้คณะกรรมการดำเนินการทราบ

10.2 สมาชิกผู้กู้เงินที่มีความจำเป็น อาจขอเปลี่ยนแปลงหลักประกันเงินกู้โดยทำหนังสือระบุเหตุผลความจำเป็นเสนอต่อคณะกรรมการเงินกู้

ให้คณะกรรมการเงินกู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติการขอเปลี่ยนแปลงหลักประกันเงินกู้

ข้อ 11. การเรียกคืนเงินกู้

กรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้ให้ถือว่าเงินกู้ไม่ว่าประเภทใด ๆ เป็นอันถึงกำหนดส่งคืนโดยสิ้นเชิงพร้อมดอกเบี้ยในทันที โดยมีพักค้ำหนึ่งถึงกำหนดเวลาที่ให้ไว้

11.1 เมื่อสมาชิกผู้กู้ถูกให้ออกจากสหกรณ์ ตามข้อบังคับของสหกรณ์ข้อ 38

11.2 เมื่อปรากฏต่อคณะกรรมการดำเนินการว่าผู้กู้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

11.3 เมื่อคณะกรรมการดำเนินการเห็นว่า หลักประกันสำหรับเงินกู้เกิด

บกพร่อง และผู้กู้มิได้จัดการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

11.4 เมื่อค้างส่งเงินงวดชำระหนี้ไม่ว่าต้นเงินหรือดอกเบี้ยเป็นเวลาถึง

สองงวดติดต่อกัน หรือผิดนัดการส่งเงินงวดชำระหนี้ถึงสามคราวสำหรับเงินกู้สัญญาหนึ่ง

หากสหกรณ์เรียกคืนเงินกู้สมาชิกผู้กู้ต้องยินยอมให้ผู้บังคับบัญชาหรือเจ้าหน้าที่ผู้จ่ายเงินเดือน เงินบำนาญ เงินบำเหน็จ เงินกองทุนบำเหน็จบำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือเงินอื่นใดที่หน่วยงานต้นสังกัด หรือสหกรณ์จะพึงจ่ายให้แก่สมาชิกผู้กู้ หักเงินดังกล่าวชำระหนี้ต่อสหกรณ์ได้ทันที

ข้อ 12. การผ่อนชำระและการปรับโครงสร้างหนี้

สมาชิกที่เป็นลูกหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้กู้หรือผู้ค้ำประกัน หากไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญาหรือตามระเบียบสหกรณ์ว่าด้วยการใช้เงินกู้แก่สมาชิก และมีเอกสารหลักฐานแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันจำเป็น อาจขอผ่อนชำระหนี้หรือปรับโครงสร้างหนี้กับสหกรณ์ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

12.1 การผ่อนชำระหนี้ คือพักหรือหยุดชำระหนี้ชั่วคราวหนึ่ง ใช้ในกรณีที่สมาชิกผู้กู้มีเหตุทำให้รายได้หยุดชะงักชั่วคราวหนึ่ง สมาชิกผู้กู้อาจขอพักชำระหนี้และขยายงวดชำระหนี้ได้ไม่เกินเวลาที่รายได้หยุดชะงักหรือ

ในกรณีที่สมาชิกผู้ค้ำประกันหรือบุคคลอื่นที่ต้องชำระหนี้แทนผู้กู้แต่ไม่สามารถชำระหนี้มันได้โดยสิ้นเชิงในคราวเดียว อาจขอผ่อนชำระหนี้ได้ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

12.2 การปรับโครงสร้างหนี้ คือการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของหนังสือกู้เงินฉบับเดิม เช่น เงินต้น ดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ย งวดชำระหนี้ ระยะเวลาชำระหนี้ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

12.3 วิธีปฏิบัติในการผ่อนชำระหนี้หรือการปรับโครงสร้างหนี้

(1) ยื่นคำขอผ่อนชำระหนี้หรือการปรับโครงสร้างหนี้ต่อสหกรณ์ตามแบบที่สหกรณ์กำหนด พร้อมทั้งแนบเอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันจำเป็น

(2) คณะกรรมการเงินกู้สามัญหรือคณะกรรมการเงินกู้พิเศษแล้วแต่กรณีพิจารณาเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการดำเนินการเพื่อพิจารณาอนุมัติ

(3) เมื่อคณะกรรมการดำเนินการได้พิจารณาอนุมัติแล้ว ผู้ขอผ่อนชำระหนี้หรือผู้ขอปรับโครงสร้างหนี้ต้องทำหนังสือต่อท้ายสัญญาการหนี้ตาม ข้อ 12.1 วรรคแรก หรือหนังสือรับชำระหนี้แทนผู้กู้กรณีตามข้อ 12.1 วรรคสองหรือหนังสือปรับโครงสร้างหนี้กรณีตามข้อ 12.2

ระเบียบข้อ 12 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 เป็นต้นไป

ข้อ 13. การทำแผนการชำระหนี้เงินกู้

สมาชิกที่ยื่นคำขอกู้เงินสามัญหรือเงินกู้พิเศษที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป ต้องทำแผนการชำระหนี้เงินกู้ และทำหนังสือต่อท้ายสัญญาตามแบบที่สหกรณ์กำหนด

ระเบียบข้อ 13 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2556 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 15 ม.ค.2556 เป็นต้นไป

ข้อ 14. กรณีใดที่ระเบียบนี้มีได้กำหนดไว้ ให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์วินิจฉัยชี้ขาดด้วยมติเสียงข้างมาก และให้สมาชิกถือปฏิบัติตามมตินั้น

หมวด 2

เงินกู้ฉุกเฉิน

ข้อ 15. วงเงินกู้ ผู้จัดการสหกรณ์หรือผู้รักษาการแทนผู้จัดการสหกรณ์ มีอำนาจอนุมัติวงเงินกู้ฉุกเฉินให้สมาชิกคนหนึ่งได้ไม่เกินเงินเดือนหนึ่งเดือน แต่ต้องไม่เกินสามหมื่นบาท

ระเบียบข้อ 15 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2554 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 เป็นต้นไป

ข้อ 16. การเปิดวงเงินกู้ สมาชิกต้องยื่นคำขอกู้เงินฉุกเฉินต่อสหกรณ์ตามแบบที่สหกรณ์กำหนด และให้ผู้จัดการหรือผู้รักษาการแทนผู้จัดการสหกรณ์พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามวันทำการ นับแต่วันรับคำขอกู้จากสมาชิก

ข้อ 17. การขอกู้เงิน ให้สมาชิกผู้ขอกู้ทำหนังสือเงินกู้ฉุกเฉินกับสหกรณ์ตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ หนังสือเงินกู้ฉุกเฉินมีอายุหนึ่งปี เมื่อครบกำหนดเวลาดังกล่าวหากสมาชิกมิได้ออกเลิกให้ถือว่าหนังสือเงินกู้ฉุกเฉินนั้นมีการต่ออายุออกไปอีกหนึ่งปี ทั้งนี้เมื่อครบกำหนดเวลาที่ได้ตกลงให้ต่ออายุหนังสือเงินกู้ฉุกเฉินเมื่อครบกำหนดเวลาที่ได้ตกลงให้ต่ออายุหนังสือเงินกู้ฉุกเฉินออกไปไม่ว่าครั้งใดคราวใดก็ให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกันเรื่อยไป ในกรณีมีเหตุอันสมควรสหกรณ์อาจออกเลิกหนังสือเงินกู้ฉุกเฉินก็ได้

ข้อ 18. การเบิกเงินกู้ สมาชิกอาจเบิกเงินกู้ตามหนังสือเงินกู้ฉุกเฉินตามจำนวนที่ต้องการเมื่อใดก็ได้ แต่รวมกันแล้วทั้งต้นเงินและดอกเบี้ยค้างต้องไม่เกินวงเงินกู้ที่กำหนดไว้ในหนังสือเงินกู้ฉุกเฉิน

การเบิกเงินกู้ สมาชิกจะเลือกวิธีเบิกผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารที่สหกรณ์กำหนดหรือขอเบิก ณ สำนักงานสหกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ แต่ถ้าได้เลือกเบิกวิธีใดแล้วห้ามมิให้สมาชิกเปลี่ยนแปลงวิธีเบิกอีกจนกว่าหนังสือเงินกู้ถูกเงินนั้นครบหกเดือน เว้นแต่สมาชิกย้ายจากหน่วยงานเดิม

วิธีเบิกเงินกู้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร สมาชิกต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการ และชำระค่าธรรมเนียมการเบิกเงินกู้ตามที่ธนาคารกำหนดด้วย

ข้อ 19. การชำระหนี้เงินกู้ สมาชิกต้องชำระหนี้ตามจำนวนเงินที่ตกลงกับสหกรณ์ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของจำนวนหนี้ที่มีอยู่ ณ เวลานั้น แต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งพันบาท ภายในเวลาที่สหกรณ์แจ้งตามข้อ 9

หมวด 3 เงินกู้สามัญ

ข้อ 20. การขอกู้

20.1 ให้สมาชิกส่งคำขอกู้ถึงสหกรณ์ตามแบบที่สหกรณ์กำหนด

20.2 ให้ผู้จัดการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานขอกู้ให้ถูกต้องแล้ววิเคราะห์และรวบรวมเสนอคณะกรรมการเงินกู้สามัญพิจารณา

20.3 สมาชิกสามารถกู้เงินกู้สามัญได้ไม่เกินสองสัญญา แต่ไม่รวมเงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา เงินกู้สามัญเพื่อบูรณะซ่อมแซมทรัพย์สินของสมาชิกที่ชำรุดเสียหายเพราะภัยธรรมชาติ เงินกู้ซึ่งกำหนดเป็นโครงการเฉพาะเพื่อการอันจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก เงินกู้เพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้ำประกัน และเงินกู้สามัญเพื่อชำระเบี่ยประกันชีวิตและเบี่ยประกันภัยผู้ค้ำประกัน

ระเบียบข้อ 20 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2555 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นไป

ข้อ 21. การพิจารณาเงินกู้สามัญ

21.1 **คุณสมบัติของผู้กู้** ต้องชำระค่าหุ้นรายเดือนติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือน

21.2 วัตถุประสงค์เงินกู้

21.2.1 เพื่อซื้อหุ้นของสหกรณ์

21.2.2 เพื่อชำระหนี้สหกรณ์และชำระหนี้ภายนอกที่มีเอกสารหลักฐาน

21.2.3 เพื่อการปรับปรุงต่อเติมหรือซ่อมแซมทรัพย์สินของสมาชิกหรือของบุคลากร

21.2.4 เพื่อซื้อที่ดินที่มีเอกสารสิทธิ์

21.2.5 เพื่อซื้อรถยนต์

21.2.6 เพื่อการศึกษาของสมาชิก หรือของบุตรสมาชิก

21.2.7 เพื่อประกอบอาชีพเสริมเพิ่มรายได้

21.2.8 เพื่อการอันจำเป็นหรือประโยชน์ด้านความสะดวกสบายของสมาชิก ตามที่คณะกรรมการเงินกู้สามัญเห็นสมควร

21.2.9 เพื่อชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตและเบี้ยประกันภัยผู้ค้าประกันกับบริษัท ประกันที่สหกรณ์กำหนด

21.3 หลักประกัน

21.3.1 หลักประกันอาจมีได้โดยใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างคือ สมาชิก ค้าประกัน จำนวนหุ้นที่สมาชิกถืออยู่ หรือจำนวนเงินฝากที่มีเอกสารการฝากในสหกรณ์ หรืออสังหาริมทรัพย์ ที่ปลอดภาระจำนอง หรือการทำประกันชีวิตหรือการทำประกันภัยผู้ค้าประกันกับบริษัทประกันที่สหกรณ์ กำหนด

21.3.2 ในกรณีสมาชิกค้าประกัน สมาชิกผู้ค้าประกันต้องรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม ตามจำนวนเงินที่สมาชิกผู้กู้เป็นหนี้

21.3.3 ผู้กู้ขอกู้เงินไม่เกินแปดแสนบาทต้องมีผู้ค้าประกันไม่น้อยกว่าหนึ่งคน ผู้กู้ขอเงินเกินกว่าแปดแสนบาทต้องมีผู้ค้าประกันไม่น้อยกว่าสองคน หากกู้เงินเกินกว่าหนึ่งล้านห้าแสน บาท ต้องมีผู้ค้าประกันไม่น้อยกว่าสามคน และหากกู้เงินเกินกว่าสองล้านบาท ต้องมีผู้ค้าประกันไม่น้อยกว่า สี่คน

ผู้กู้ขอเงินสัญญาที่สองเมื่อรวมกับหนึ่งคงเหลือของสัญญาแรก ถ้าเกิน กว่าแปดแสนบาท ต้องใช้ผู้ค้าประกันคนใหม่

สมาชิกคนหนึ่งจะเป็นผู้ค้าประกันผู้กู้มากกว่าสี่คนในเวลาเดียวกันไม่ได้

21.3.4 กรณีที่ผู้กู้สมัครใจทำประกันชีวิตหรือทำประกันภัยผู้ค้าประกันเพื่อเป็น หลักประกันโดยมีทุนประกันไม่น้อยกว่าวงเงินกู้หักด้วยเงินค่าหุ้นที่ผู้กู้มีอยู่ หากผู้กู้ขอเงินไม่เกินหนึ่งล้าน ห้าแสนบาทต้องมีผู้ค้าประกันไม่น้อยกว่าหนึ่งคน หากกู้เงินเกินกว่าหนึ่งล้านห้าแสนบาท ต้องมีผู้ค้าประกัน ไม่น้อยกว่าสองคน และหากกู้เงินเกินกว่าสองล้านบาท ต้องมีผู้ค้าประกันไม่น้อยกว่าสามคน

21.3.5 สมาชิกจะค้าประกันเงินกู้ของตนเองไม่ได้ และสมาชิกที่เป็น สามีภรรยาจะค้าประกันเงินกู้ของผู้อื่นเดียวกันไม่ได้

21.3.6 สมาชิกในฐานะผู้ค้าประกันที่ต้องชำระหนี้แทนผู้กู้ไม่มีสิทธิค้าประกัน ผู้กู้อื่น

ถ้าผู้กู้สมัครใจทำประกันชีวิตและทำประกันภัยผู้ค้าประกัน ต้องมีสมาชิก เป็นผู้ค้าประกันเงินกู้ไม่น้อยกว่าหนึ่งคน

สมาชิกที่ได้ประกันชีวิตหรือทำประกันภัยผู้ค้าประกันแล้ว หากประสงค์ จะยุติการทำประกันต้องแจ้งคณะกรรมการเงินกู้สามัญและเพิ่มผู้ค้าประกันให้ครบจำนวนที่กำหนดไว้ใน 21.3.3 เสียก่อน

21.3.7 เพื่อความมั่นคงในการให้เงินกู้ คณะกรรมการเงินกู้สามัญมีอำนาจวินิจฉัยให้มีผู้ค้ำประกันมากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ตาม 21.3.3 และ 21.3.4 ก็ได้

21.3.8 กรณีที่ใช้เอกสารการฝากเงินในสหกรณ์เป็นหลักประกัน สมาชิกต้องทำหนังสือสละสิทธิการถอนเงินฝากและยินยอมให้สหกรณ์ถอนเงินฝากเพื่อชำระหนี้ของสมาชิกด้วย

21.3.9 ในการกู้เงิน สมาชิกต้องยินยอมใช้หุ้นเป็นหลักประกันเป็นลำดับแรก ถ้าสมาชิกกู้เงินจำนวนไม่เกินมูลค่าหุ้นที่ตนถืออยู่ในสหกรณ์ สมาชิกสามารถใช้หุ้นเป็นหลักประกันเพียงอย่างเดียวก็ได้

21.3.10 กรณีใช้ข้อสังหาริมทรัพย์ปลอดจำนองเป็นหลักประกันต้องจดทะเบียนจำนองเป็นประกันครอบหนี่ที่มีอยู่ในเวลาจำนองและหนี่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากเป็นที่ดินและบ้านหรืออาคารชุด ต้องให้บริษัทตามที่สหกรณ์กำหนดเป็นผู้ประเมินราคาโดยผู้กู้เป็นผู้จ่ายค่าบริการให้กับบริษัทผู้ประเมินราคา และผู้กู้ต้องทำประกันอัคคีภัยกับบริษัทประกันภัยที่สหกรณ์กำหนด ในจำนวนเงินตามที่คณะกรรมการเงินกู้สามัญเห็นสมควร โดยระบุให้สหกรณ์เป็นผู้รับผลประโยชน์และต้องต่ออายุการเอาประกันจนกว่าจะชำระเงินกู้แล้วเสร็จตามสัญญา ผู้กู้เป็นผู้เสียเบี้ยประกันโดยให้สหกรณ์หักเอาจากเงินปันผลเงินเฉลี่ยคืน เงินฝาก หรือเงินเดือนของสมาชิกผู้กู้ได้

การใช้ข้อสังหาริมทรัพย์จำนองเป็นหลักประกันเงินกู้สามัญ ให้ใช้ราคาประเมิน ซึ่งบริษัทเป็นผู้ประเมินได้ไม่เกิน 5 ปี

21.4 วงเงินกู้ การกู้เงินสามัญ สมาชิกจะกู้ได้ภายในวงเงินที่กำหนดต่อไปนี้

21.4.1 จำนวนไม่เกินความสามารถที่สมาชิกจะชำระหนี้ได้หนี้หรือยี่สิบงวด และงวดหนึ่งเมื่อชำระหนี้เงินกู้สามัญ เงินกู้พิเศษรวมกันทั้งหมดต้องไม่เกินร้อยละหกสิบของเงินเดือน หรือ

21.4.2 จำนวนไม่เกินมูลค่าหุ้นที่สมาชิกถืออยู่สำหรับสมาชิกที่ยังส่งค่าหุ้นรายเดือนอยู่เป็นประจำ หรือจำนวนไม่เกินร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหุ้นที่สมาชิกถืออยู่สำหรับสมาชิกที่มีได้ส่งค่าหุ้นเป็นประจำหรือส่งค่าหุ้นรายเดือนแล้ว หรือ

21.4.3 จำนวนไม่เกินเงินฝากทุกประเภทที่สมาชิกมีอยู่ในสหกรณ์

21.4.4 จำนวนไม่เกินร้อยละแปดสิบของราคาประเมินข้อสังหาริมทรัพย์ที่จะจำนองเป็นหลักประกัน

วงเงินกู้สามัญตามข้อ 21.4.1 ข้อ 21.4.2 ข้อ 21.4.3 หรือ 21.4.4 ต้องไม่เกินสามด้านบาท ยกเว้นเงินกู้สามัญเพื่อซ่อมแซมทรัพย์สินของสมาชิกหรือของบุคคลที่ชำรุดเสียหาย เพราะภัยธรรมชาติหรือเงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา หรือเงินกู้สามัญเพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้ำประกัน หรือเงินกู้สามัญเพื่อชำระเบี้ยประกัน

การกู้เงินโดยใช้สมาชิกค้ำประกันและหรือใช้เงินฝากที่สมาชิกมีอยู่ใน สหกรณ์เป็นประกัน และหรือใช้สิ่งทาสหกรณ์จำนองเป็นประกัน ผู้กู้ต้องมีหุ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของ วงเงินกู้ หากมีหุ้นน้อยกว่าร้อยละ 25 ผู้กู้ต้องถือหุ้นเพิ่มตามประกาศของสหกรณ์ ยกเว้นเงินกู้สามัญเพื่อ ชำระเบี้ยประกัน

21.5 การพิจารณาอนุมัติเงินกู้

21.5.1 ผู้จัดการสหกรณ์มีอำนาจพิจารณาและอนุมัติเงินกู้ภายในกำหนด ดังนี้

(1) เงินกู้สามัญไม่เกิน 1,000,000 บาท

(2) เงินกู้สามัญใช้หุ้นหรือเอกสารการฝากเงินในสหกรณ์เป็นหลักประกัน

ไม่เกินมูลค่าหุ้นและจำนวนเงินที่ฝาก

(3) เงินกู้สามัญ เพื่อการศึกษาไม่เกิน 30,000 บาท

21.5.2 กรณีที่ผู้จัดการสหกรณ์พิจารณาเห็นว่าเหตุผลไม่ครบอนุมัติเงินกู้ตาม

ข้อ 21.5.1 แก่สมาชิกคนใดให้นำเสนอเหตุผลนั้นต่อคณะกรรมการเงินกู้สามัญพิจารณาโดยเร็ว

21.5.3 คณะกรรมการเงินกู้สามัญมีอำนาจพิจารณาและอนุมัติเงินกู้สามัญ

นอกจากที่กำหนดในข้อ 21.5.1 หรือตามที่ผู้จัดการสหกรณ์เสนอ ตามข้อ 21.5.2

คำขอกู้เงินสมาชิกคนใดที่คณะกรรมการเงินกู้สามัญไม่อนุมัติให้กู้ ให้คำขอ กู้เงินของสมาชิกคนนั้นเป็นอันระงับไป

21.6 การชำระหนี้ สมาชิกอาจขอชำระหนี้แบบใดแบบหนึ่ง ภายในระยะเวลา ไม่เกินหนึ่งร้อยยี่สิบงวด ยกเว้นการปรับโครงสร้างหนี้หรือเงินกู้เพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้ำประกัน คือ

21.6.1 แบบสหกรณ์ ส่งคืนเงินเท่ากับทุกงวดและดอกเบี้ยคิดจากต้นเงินแห่งหนึ่ง คงเหลือแต่ละงวด

21.6.2 แบบธนาคาร ส่งชำระเงินเท่ากับทุกงวดจนกว่าจะหมดหนี้ เงินที่ชำระหนี้ จะหักส่วนหนึ่งเป็นดอกเบี้ยก่อน ส่วนที่เหลือจึงนำไปหักต้นเงิน

21.7 การรวมหนี้ สมาชิกอาจขอรวมหนี้เงินกู้ได้ ถ้าส่งชำระหนี้สัญญาใดสัญญาหนึ่ง มาแล้วไม่น้อยกว่าหกงวด ยกเว้นเงินกู้สามัญที่ใช้หุ้นเป็นหลักประกัน หรือเงินกู้ตามโครงการพิเศษ หรือเงินกู้ เพื่อชำระหนี้สหกรณ์ในฐานะผู้ค้ำประกัน

การรวมหนี้ นอกเหนือจากที่กำหนดในวรรคก่อนให้ใช้หลักเกณฑ์ของการปรับ โครงสร้างหนี้ตามที่สหกรณ์กำหนด

21.8 การจ่ายเงินกู้ ก่อนจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิกผู้กู้ต้องดำเนินการดังนี้

21.8.1 สมาชิกผู้กู้ต้องทำหนังสือเงินกู้ สัญญาจำนอง หรือหนังสือลดสิทธิการถอน เงินฝาก หรือหนังสือค้ำประกัน หรือทำประกันชีวิตหรือทำประกันภัยผู้ค้ำประกันแล้วแต่กรณี

21.8.2 ให้ผู้จัดการตรวจหนังสือเงินกู้และสัญญาที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง

21.9 การรายงาน ให้ผู้จัดการรายงานสรุปผลการจ่ายเงินกู้สามัญ และการรับชำระหนี้เงินกู้สามัญให้คณะกรรมการดำเนินการทราบอย่างน้อยเดือนละครั้งในวันประชุมประจำเดือน"

ระเบียบข้อ 21 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2555 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นไป

ข้อ 22. เงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา ต้องเป็นเงินกู้ที่มุ่งหมายให้ใช้จ่ายเพื่อความจำเป็นสำหรับการศึกษาของสมาชิก หรือบุตรของสมาชิก ซึ่งศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษา การอนุมัติเงินกู้เพื่อการศึกษา ให้คณะกรรมการเงินกู้สามัญพิจารณาหลักเกณฑ์ ดังนี้

22.1 สมาชิกผู้กู้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือแสดงให้เห็นว่าสมาชิกหรือบุตรของสมาชิกนั้นกำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาใด และมีเหตุอันจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อเป็นค่าการศึกษาในสถาบันนั้น

ค่าการศึกษาดังกล่าว คือ เงินที่ต้องชำระแก่โรงเรียนหรือที่สถาบันการศึกษาเรียกเก็บในแต่ละเทอมการศึกษา

22.2 จำนวนเงินกู้ที่สมาชิกจะกู้ได้เพื่อการศึกษาของสมาชิกหรือบุตร ของสมาชิกเป็นดังนี้

- (1) ระดับการศึกษาไม่เกินชั้นประถมศึกษา ไม่เกิน 10,000 บาท ต่อคน ต่อปี
- (2) ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ไม่เกิน 30,000 บาท ต่อคนต่อปี
- (3) ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาถึงปริญญาตรี ไม่เกิน 240,000 บาท ต่อคน ต่อหลักสูตร โดยเบิกได้ไม่เกินปีละ 60,000 บาท
- (4) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่เกิน 200,000 บาท ต่อคน ต่อหลักสูตร โดยเบิกได้ไม่เกินปีละ 100,000 บาท

22.3 หลักเกณฑ์อื่นให้เป็นที่ไปตามประกาศของสหกรณ์

ข้อ 22/1 เงินกู้สามัญเพื่อชำระเบี้ยประกัน

เงินกู้สามัญเพื่อชำระค่าเบี้ยประกัน เป็นเงินกู้เพื่อจ่ายค่าเบี้ยประกันชีวิตหรือค่าเบี้ยประกันภัยผู้ค้าประกันให้กับบริษัทรับประกันที่สหกรณ์กำหนด การอนุมัติเงินกู้ให้พิจารณาหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) วงเงินกู้ ไม่เกินจำนวนเงินค่าเบี้ยประกันที่ผู้กู้จะต้องชำระ

(2) การขอกู้เงิน ให้สมาชิกยื่นคำขอกู้เงินกู้สามัญตามแบบที่สหกรณ์กำหนดและทำหนังสือเงินกู้สามัญกับสหกรณ์ตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ หนังสือเงินกู้สามัญมีอายุหนึ่งปี เมื่อครบกำหนดเวลาดังกล่าวหากสมาชิกมิได้บอกเลิกให้ถือว่าหนังสือเงินกู้สามัญนั้นมีการต่ออายุไปอีกหนึ่งปี ทั้งนี้เมื่อครบกำหนดเวลาที่ได้ตกลงให้ต่ออายุหนังสือเงินกู้สามัญออกไปไม่ว่าครั้งคราวใด ก็ให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกันเรื่อยไป ในกรณีมีเหตุอันสมควรสหกรณ์อาจบอกเลิกหนังสือเงินกู้สามัญก็ได้

(3) การเบิกเงินกู้ สมาชิกทำหนังสือยินยอมให้สหกรณ์เบิกเงินกู้เพื่อชำระค่าเบี้ยประกันตามกำหนดเวลาที่สมาชิกต้องชำระเบี้ยประกัน

(4) การส่งชำระหนี้ ไม่เกิน 12 งวด กรณีชำระค่าเบี้ยประกันเป็นรายปี หรือไม่เกิน 120 งวด กรณีชำระเบี้ยประกันครั้งเดียวได้รับความคุ้มครอง 10 ปี

ระเบียบข้อ 22/1 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2555 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นไป

ข้อ 23. การส่งชำระหนี้เงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา จำนวนเงินกู้ตามข้อ 22.2

(1) (2) มีระยะเวลาชำระหนี้ไม่เกินสิบสองเดือน ส่วนจำนวนเงินกู้ตามข้อ 22.2 (3) (4) ให้มีระยะเวลาการชำระหนี้ 1.5 เท่า ของระยะเวลาแต่ละหลักสูตร

หมวด 4

เงินกู้พิเศษ

ข้อ 24. การขอกู้

24.1 ให้สมาชิกยื่นคำขอกู้ถึงสหกรณ์ตามแบบที่สหกรณ์กำหนด

24.2 ให้ผู้จัดการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานคำขอกู้ให้ถูกต้อง

แล้ววิเคราะห์และรวบรวมเสนอคณะกรรมการเงินกู้พิเศษพิจารณาอนุมัติ

ข้อ 25. วัตถุประสงค์เงินกู้

25.1 เพื่อซื้อที่ดินและสร้างบ้าน หรือซื้อที่ดินพร้อมบ้าน หรือซื้ออาคารชุดหรือสร้างที่อยู่อาศัยบนที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของสมาชิก และหรือคู่สมรส รวมทั้งการไถ่ถอนหนี้ที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงิน

25.2 เพื่อซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้าน

25.3 เพื่อชำระหนี้สหกรณ์

การขอกู้ตาม 25.2 และ 25.3 ให้ทำพร้อมกับการขอกู้ ตาม 25.1

ระเบียบข้อ 25 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2556 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2556 เป็นต้นไป

ข้อ 26. คุณสมบัติผู้กู้เงินกู้พิเศษ ต้องมีดังนี้

26.1 ต้องเป็นสมาชิกติดต่อกันมาไม่น้อยกว่าหกเดือน

26.2 มีหุ้นในสหกรณ์ไม่น้อยกว่าหนึ่งหมื่นบาท

26.3 มีเงินเดือนไม่ต่ำกว่าเดือนละหนึ่งหมื่นบาท

ข้อ 27. วงเงินกู้

27.1 เพื่อที่อยู่อาศัยของสมาชิก มีจำนวนไม่เกินความสามารถที่สมาชิกจะชำระหนี้ได้สองร้อยสี่สิบงวด และงวดหนึ่งเมื่อการชำระหนี้เงินกู้สามัญ เงินกู้พิเศษ รวมกันทั้งหมด ต้องไม่เกินร้อยละหกสิบของเงินเดือน และต้องไม่เกินร้อยละแปดสิบของราคาประเมินหลักประกัน หรือ

27.2 จำนวนไม่เกินร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหลักประกันตามข้อ 21.3.3

ข้อ 28. การอนุมัติเงินกู้ ให้คณะกรรมการเงินกู้พิเศษตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ ความเหมาะสมแห่งการใช้ประโยชน์วงเงินที่กู้ จำนวนเงินที่ควรให้กู้ ความสามารถในการส่งชำระ ที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือเป็นภาระแก่ผู้กู้ ความเหมาะสมของอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกัน พฤติกรรมของผู้กู้ และตรวจสอบเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาเงินกู้

ให้คณะกรรมการเงินกู้พิเศษมีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ และให้ฝ่ายจัดการ รายงานสรุปผลการจ่ายเงินกู้พิเศษและการรับชำระหนี้เงินกู้พิเศษให้คณะกรรมการดำเนินการทราบ ในวันประชุมประจำเดือน

ข้อ 29. หลักประกันเงินกู้พิเศษ

29.1 กรณีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อซื้อ หรือสร้างที่อยู่อาศัย ให้นำที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ซื้อหรือสร้างอันเป็นกรรมสิทธิ์ของสมาชิกผู้กู้ หรือคู่สมรส หรือร่วมกับคู่สมรส จดทะเบียนจำนองเป็นหลักประกันหนี้

หลักประกันสำหรับเงินกู้วัตถุประสงค์เพื่อการซื้อที่อยู่อาศัยในอาคารชุด ให้นำกรรมสิทธิ์ของสมาชิกผู้กู้หรือคู่สมรส หรือร่วมกับคู่สมรส จดทะเบียนจำนองเป็นหลักประกันหนี้

การกู้เพื่อได้ถอนหนี้จากสถาบันการเงิน ให้นำอสังหาริมทรัพย์ที่ได้ถอน จดทะเบียนจำนองเป็นหลักประกัน

การซื้ออสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกันเงินกู้พิเศษ สมาชิกผู้กู้ต้องปฏิบัติตาม

ข้อ 21.3.5 ด้วย

29.2 กรณีสมาชิกกู้เงินจำนวนไม่เกินร้อยละเก้าสิบของมูลค่าหุ้นที่ตนถืออยู่ใน สหกรณ์ หรือเอกสารการฝากเงินในสหกรณ์ โดยให้ทำหนังสือลະสิทธิการถอนเงินฝากและยินยอมให้ สหกรณ์ถอนเงินฝากเพื่อชำระหนี้

ระเบียบข้อ 29 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 เป็นต้นไป

ข้อ 30. การชำระหนี้เงินกู้พิเศษ สมาชิกอาจขอชำระหนี้แบบสหกรณ์หรือแบบธนาคาร ภายในระยะเวลาไม่เกินสองร้อยสี่สิบวัน

หมวด 5

การส่งเงินที่สมาชิกชำระหนี้ให้สหกรณ์

ข้อ 31. การส่งเงินระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาค กับสหกรณ์ การส่งเงินระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับสหกรณ์ให้ปฏิบัติดังนี้

31.1 สำหรับสมาชิกที่เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างประจำหรือข้าราชการบำนาญ ซึ่งได้รับเงินเดือนหรือเงินบำนาญแล้วแต่กรณี ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน ผู้จัดการต้องส่งใบแจ้งยอดเงินเรียกเก็บประจำเดือนและรายการเรียกเก็บเงินรายบุคคลให้หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อขอความร่วมมือในการหักและรวบรวมเงินส่งสหกรณ์

31.2 ในกรณีสมาชิกที่ไม่มีเงินได้รายเดือน ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน ผู้จัดการต้องส่งใบแจ้งยอดเงินเรียกเก็บประจำเดือนและรายการเรียกเก็บเงินรายบุคคลให้หน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคของสมาชิก ช่วยเก็บรวบรวมเงินส่งสหกรณ์

31.3 เงินที่หัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ หักไว้ตามข้อ 31.1 หรือ 31.2 ให้หัวหน้าหน่วยงานนำส่งสหกรณ์ โดยวิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) โอนเงินให้สหกรณ์ทางธนาคารในวันนั้นหรือวันรุ่งขึ้น
- (2) เชื่อบริษัทส่งจ่ายสหกรณ์ เฉพาะในเขตสำนักหักบัญชี

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

(3) ชื่อบัญชีฝากเงินธนาคารส่งให้สหกรณ์ในวันนั้นหรือวันรุ่งขึ้น (ถ้าวันรุ่งขึ้นเป็นวันหยุดธนาคารก็นำส่งในวันแรกเปิดทำการ)

31.4 หากมีเหตุอันไม่อาจหักเงินชำระหนี้รายเดือนของสมาชิกรายได้ได้ ให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นแจ้งเหตุผลและข้อขัดข้องเป็นรายบุคคลให้สหกรณ์ทราบ

ข้อ 32. ถ้าหน่วยงานใดไม่นำส่งเงินตามวิธีการหรือภายในกำหนดตามข้อ 31.3 และเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สหกรณ์ ผู้จัดการอาจระงับสิทธิต่าง ๆ ที่ให้แก่สมาชิกในหน่วยงานนั้นสำหรับเดือนถัดไปได้

ข้อ 33. สมาชิกที่ลาออกจากราชการ หรือย้าย หรือโอนไปหน่วยงานใหม่จะต้องแจ้งให้สหกรณ์ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับทราบคำสั่ง

หมวด 6 คอกเบี้ยเงินกู้

ข้อ 34. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้แก่สมาชิกทุกประเภท สหกรณ์จะประกาศให้ทราบเป็นคราว ๆ อัตราดอกเบี้ยนั้นต้องมีความสัมพันธ์กับต้นทุนเงินของสหกรณ์และภาวะดอกเบี้ยท้องตลาด

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สามัญเพื่อการศึกษา เงินกู้สามัญเพื่อบูรณะซ่อมแซมทรัพย์สินของสมาชิกที่ชำรุดเสียหายเพราะภัยธรรมชาติ และเงินกู้ซึ่งกำหนดเป็นโครงการเฉพาะเพื่อการอันจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก หรือเงินกู้เพื่อชำระหนี้ในฐานะผู้ค้ำประกัน สหกรณ์จะกำหนดให้ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นก็ได้

ระเบียบข้อ 34 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2553 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2553 เป็นต้นไป

ข้อ 35. คอกเบี้ยเงินกู้ทุกประเภทซึ่งให้แก่สมาชิกนั้น ให้คิดเป็นรายวันตามจำนวนต้นเงินคงเหลือ

กรณีผู้กู้เสียชีวิต ถ้าทายาทหรือผู้ค้ำประกันมาชำระหนี้เสร็จสิ้นภายใน 30 วัน
 สหกรณ์จะคิดดอกเบี้ยตั้งแต่วันที่ผู้กู้เสียชีวิตจนถึงวันที่ชำระหนี้
ระเบียบข้อ 35 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 เป็นต้นไป

หมวด 7

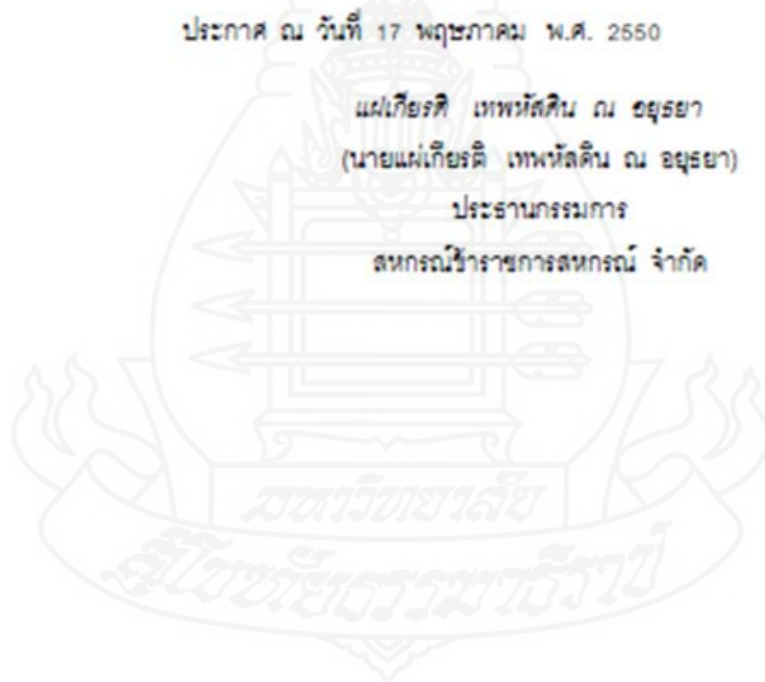
บทเฉพาะกาล

ข้อ 36. เงินกู้ทุกประเภทที่สมาชิกได้รับอนุมัติให้กู้แล้ว รวมทั้งเงินกู้พิเศษหมุนเวียนก่อน
 ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ถือเป็นการกู้เงินตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ และให้ถือเอาความที่ปรากฏในหนังสือกู้
 หนังสือค้ำประกัน สัญญาจำนำ และหนังสือสัญญาจำนองที่ดินแล้วแต่กรณีที่มีอยู่ในวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ
 ให้คงมีผลผูกพันตามสัญญานั้นต่อไป

ข้อ 37. ประกาศกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ของสหกรณ์ที่มีอยู่ในวันที่ระเบียบนี้ใช้
 บังคับให้มีผลใช้บังคับต่อไปจนกว่าจะมีประกาศเปลี่ยนแปลง

ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2550

แม่เกียรติ เทพหัสดิน ณ อยุธยา
 (นายแม่เกียรติ เทพหัสดิน ณ อยุธยา)
 ประธานกรรมการ
 สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด



การแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก

นายสุรศักดิ์ นาคสวัสดิ์ เลขาธิการเสนอว่า ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2554 ได้พิจารณารายงานของคณะกรรมการเงินกู้สามัญที่เสนอให้แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก ข้อ 21.7 เพื่อให้สมาชิกที่ขอเงินกู้สามัญสามารถรวมหนี้กับเงินกู้พิเศษได้ หากใช้อสังหาริมทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้พิเศษจำนองเป็นหลักประกันเงินกู้สามัญ ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการไม่เห็นชอบด้วย เนื่องจากเป็นเงินกู้ต่างประเภทกัน ที่ประชุมจึงมีมติมอบหมายให้คณะกรรมการศึกษา รับไปพิจารณายกร่างการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบดังกล่าว เพื่อช่วยให้สมาชิกที่มีหนี้เงินกู้พิเศษ สามารถกู้เงินกู้สามัญไปชำระเงินกู้พิเศษได้โดยไม่ต้องหาเงินจากภายนอกมาชำระหนี้เงินกู้พิเศษ หากสมาชิกยังคงใช้อสังหาริมทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้พิเศษจำนองเป็นหลักประกันเงินกู้สามัญ

คณะกรรมการศึกษาได้พิจารณาตามระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกแล้ว ดังนี้

1. ระเบียบสหกรณ์ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก ไม่ได้กำหนดข้อห้ามหรือข้อจำกัดคดีสิทธิมิให้สมาชิกกู้เงินสามัญและเงินพิเศษในเวลาเดียวกัน ซึ่งหมายความว่าสหกรณ์อาจอนุมัติให้สมาชิกคนหนึ่งกู้เงินสามัญได้แม้ยังมีสัญญาเงินกู้พิเศษอยู่ เพียงแต่การอนุมัติต้องคำนึงถึงวงเงินกู้รวมและความสามารถในการชำระที่ไม่ก่อความเดือดร้อนต่อการดำรงชีพของสมาชิก

2. การอนุมัติเงินกู้สามัญ ต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งการกู้ ซึ่งระบุในข้อ 21.2 แห่งระเบียบสหกรณ์ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกและในข้อ 21.2.1 กำหนดวัตถุประสงค์แห่งเงินกู้ว่า “เพื่อชำระหนี้สหกรณ์...” และหลักประกันแห่งเงินกู้สามัญตามข้อ 21.3.1 แห่งระเบียบสหกรณ์ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก เงินกู้สามัญ สหกรณ์อาจเรียกหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างได้คือ สมาชิกค่าประกันหุ้นของสมาชิก เงินฝากของสมาชิก หรืออสังหาริมทรัพย์ที่ปลอดจำนอง

กรณีตามข้อเท็จจริงสมาชิกประสงค์จะปลดเปลื้องจำนองอสังหาริมทรัพย์ โดยกู้เงินสามัญไปชำระหนี้เงินกู้พิเศษของตนที่มีอยู่กับสหกรณ์ทั้งหมด แล้วไถ่ถอนจำนองที่ดินที่เอาประกันหนี้ไว้กับสหกรณ์ แต่สหกรณ์ดำเนินการให้ไม่ได้ เนื่องจากเคยมีมติและความเห็นของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ชุดก่อน ๆ วางแนวปฏิบัติไว้ว่าไม่ควรให้สมาชิกกู้เงินกู้สามัญโดยใช้นบุคคลค่าประกันนำไปชำระหนี้เงินกู้พิเศษเพื่อไถ่ถอนหลักประกันจำนอง เนื่องจากพิจารณาว่าทำให้หลักประกันเงินกู้ด้วยคุณภาพลง หลักประกันที่ดินจำนองมีคุณภาพสูงกว่าใช้นบุคคลค่าประกัน

กรณีนี้คณะกรรมการศึกษาพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า ตามระเบียบสหกรณ์ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก สมาชิกย่อมใช้สิทธิกู้เงินสามัญไปชำระหนี้เงินกู้พิเศษได้ดังที่กล่าวข้างต้น เมื่อชำระหนี้เงินกู้พิเศษเสร็จสิ้นแล้ว สัญญาจำนองก็เป็นอันระงับไป ตามกฎหมายสหกรณ์ก็ต้องยอมให้สมาชิกไถ่ถอนไป ประเด็นคงอยู่ที่ว่าสหกรณ์จะยินยอมให้สมาชิกกู้เงินสามัญโดยใช้นบุคคลค่าประกันหรือไม่ ประเด็นนี้ไม่เห็นด้วยกับการใช้นบุคคลค่าประกัน อาจถูกมองว่าเป็นการกระทำสองมาตรฐานคือกู้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใช้นบุคคลค่าประกันได้ แต่กู้เพื่อชำระหนี้เงินกู้พิเศษใช้นบุคคลค่าประกันไม่ได้ ดูไม่ค่อยมีเหตุผลเท่าใด

ดังนั้น คณะกรรมการศึกษาจึงมีความเห็นว่า ควรใช้ระเบียบสหกรณ์ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก เป็นแนวปฏิบัติโดยเสมอภาคกัน แนวปฏิบัติอันเป็นมติของคณะกรรมการชุดก่อน ๆ ก็ถือว่าเป็นข้อพิจารณาการบริหาร ณ เวลานั้น สำหรับเวลานี้ควรให้สมาชิกใช้สิทธิไปตามระเบียบที่สหกรณ์กำหนด จึงเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ครั้งที่ 7 เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2554

มติ เห็นชอบตามที่คณะกรรมการศึกษาเสนอไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก แต่ให้กำหนดวิธีปฏิบัติในการคำนวณวงเงินกู้สามัญ เป็นดังนี้

“ให้สมาชิกกู้เงินกู้สามัญชำระหนี้เงินกู้ทุกประเภทได้โดยไม่ต้องนำเอาจำนวนเงินชำระหนี้เงินกู้รายเดือนมาเกี่ยวข้องกับการคำนวณวงเงินกู้สามัญ”

ฝ่ายธุรการและสวัสดิการ
วันที่ 4 เดือนสิงหาคม 2553





**ระเบียบสภรณขัาราชการสภรณ จักัด
ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิก แกะไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2558**

เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกที่มีความประสงค์จะกู้เงินกู้สามัญ รวมทั้งให้เกิดความสมบูรณ์ชัดเจน และไม่ให้เกิดปัญหากรณีมีการฟ้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ จึงให้ปรับปรุงแก้ไขคำขอู้เงินกู้สามัญ หนังสือกู้เงินกู้สามัญ หนังสือค้ำประกัน โดยเพิ่มรายละเอียดของวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อใช้จ่ายในครัวเรือนให้สอดคล้องกับกฎหมายที่กำหนดให้คู่สมรสเป็นลูกหนี้ร่วมกับผู้กู้ ตามมาตรา 1490 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยไม่ต้องให้คำยินยอมของคู่สมรส

อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับสภรณ ข้อ 63 (7) ประกอบกับข้อ 80 (3) และโดยมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 67 ประชุมครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2558 มีมติให้แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบว่าด้วยกรให้เงินกู้แก่สมาชิก ดังนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบสภรณขัาราชการสภรณ จักัด ว่าด้วยกรให้เงินกู้แก่สมาชิก แกะไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2558"

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3. ให้ยกเลิกข้อความในข้อ 6 แห่งระเบียบสภรณขัาราชการสภรณ จักัด ว่าด้วยกรให้เงินกู้แก่สมาชิก พ.ศ. 2556 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

"ข้อ 6. การให้เงินกู้แก่สมาชิก

6.1 การให้เงินกู้แก่สมาชิก จะให้ได้เฉพาะกรณีเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อการอยู่อาศัย ต่อการประกอบอาชีพ ต่อการดำรงชีวิต ต่อการศึกษา ตามที่คณะกรรมการดำเนินการเห็นสมควร

ในกรณีการให้เงินกู้ซึ่งกำหนดเป็นโครงการเฉพาะเพื่อการอันจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือเงินกู้เพื่อชำระหนี้สภรณในฐานะผู้ค้ำประกัน ให้กำหนดหลักเกณฑ์การให้เงินกู้แล้วประกาศเป็นคราว ๆ ไป

6.2 สมาชิกในฐานะผู้ค้ำประกันที่ถูกสภรณแจ้งให้ชำระหนี้แทนผู้กู้ไม่มีสิทธิกู้เงินจากสภรณเพื่อใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์อื่น เว้นแต่จะกู้เพื่อชำระหนี้แทนผู้กู้

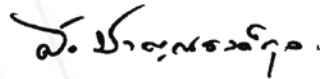
6.3 สมาชิกที่ถูกเจ้าพนักงานบังคับคดีอายัดเงินปันผล เงินเฉลี่ยคืนหรือเงินค้ำหุ้น หรือถูกศาลสั่งให้พิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดสมาชิกผู้นั้นไม่มีสิทธิกู้เงินจากสภรณเพื่อใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์อื่น เว้นแต่จะกู้เพื่อชำระหนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษา

6.4 ในการกู้เงินทุกประเภท ผู้กู้ต้องทำหนังสือกู้ไว้เป็นหลักฐาน และต้องมีหลักประกัน เงินกู้ตามที่สหกรณ์กำหนด ยกเว้นเงินกู้ฉุกเฉินไม่ต้องมีหลักประกันก็ได้

6.5 การขอกู้เงินทุกประเภท ให้ผู้กู้แนบหลักฐานใบแจ้งรายการเงินเดือน ต้นฉบับของเดือน ก่อนที่จะขอกู้ หรือสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ที่ใช้ในการรับโอนเงินเดือน,เงินบำเหน็จบำนาญย้อนหลัง 6 เดือน เว้นแต่สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของสมาชิกผู้กู้ยังเปิดบัญชีไม่ครบ 6 เดือน

6.6 สมาชิกผู้ขอเงินต้องทำหนังสือยินยอมให้หน่วยงานต้นสังกัดหักเงินเดือน ค่าจ้าง เงิน บำนาญ เงินบำเหน็จ เงินบำเหน็จรายเดือน เงินบำเหน็จตกทอด หรือเงินอื่นใดที่หน่วยงานต้นสังกัดพึงจ่ายให้แก่สมาชิก หักเงินชำระหนี้เงินกู้ตามจำนวนที่สหกรณ์แจ้งในแต่ละเดือน ยกเว้นสมาชิกที่เกษียณอายุและไม่มีเงินบำนาญ”

ประกาศ ณ วันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2558



(นายสมชาย ชาญณรงค์กุล)

ประธานกรรมการ

สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด



ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ | นางสาวบุษราภรณ์ ดลโสภณ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 13 มกราคม 2522 |
| สถานที่เกิด | อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ |
| ประวัติการศึกษา | บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544 |
| สถานที่ทำงาน | กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร |
| ตำแหน่ง | นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ |

