

การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก
สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนสุราษฎร์ธานีเมืองเชียงใหม่ จำกัด

นางลักษมี นนดีศักดิ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2554

๖๐๐๒๕๔๘๓๗



250409

การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก
สหกรณ์เครดิตยูเนียนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด



นางลักษณะ มณีศักดิ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักบริหารและพัฒนวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง
การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก
สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

โดย
นางลัทษณ์ มณีศักดิ์

พิจารณาเห็นชอบโดย

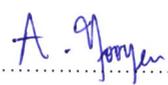
ประธานกรรมการที่ปรึกษา


(อาจารย์ ดร. กชพร ศิริโลกากิจ)
วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2554

กรรมการที่ปรึกษา


(อาจารย์ ดร. กัญญาพัสดุ กิตต์อมชงเจริญ)
วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2554

กรรมการที่ปรึกษา


(อาจารย์ ดร. आयุต หยูเย็น)
วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2554

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร


(อาจารย์ ดร. Gunanisa Techetkij)
วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2554

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร ยศราช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
วันที่ 29 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2554

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นางนงลักษณ์ มณีศักดิ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.กชพร ศิริโกคากิจ

บทคัดย่อ

250409

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 200 คน ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาอธิบาย ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด โดยใช้สถิติ Pearson Chi-Square ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ ในระดับดีมากต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้ 1) สหกรณ์จึงไม่ควรขยายวงเงินกู้เพราะวงเงินกู้เดิมมีความเหมาะสมแล้ว 2) คณะกรรมการควรพิจารณาปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ 3) สหกรณ์ควรพิจารณาเพิ่มประเภทสินเชื่อ เพื่อให้สมาชิกสนใจทำธุรกิจกับสหกรณ์เพิ่มขึ้น 4) สหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบถึงสวัสดิการเงินสะสม (หุ้น) และสวัสดิการคุ้มครองเงินกู้ จากบริษัทที่สหกรณ์ทำประกันเงินกู้ให้กับสมาชิก เมื่อสมาชิกเสียชีวิตทายาทและผู้ค้ำประกันจะได้รับชำระหนี้แทน

Title	Needs for Credit Service Using of Members of Kurusapha Credit Union Cooperative Limited, Muang District, Chiang Mai Province
Author	Mrs. Nongluck Meneesak
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Kodchaporn Siriphokhakit

ABSTRACT

250409

The objectives of this study were to investigate: 1) factors effecting needs for credit service using of members of Kurusapha Credit Union Cooperative Limited, Muang district, Chiang Mai Province and 2) satisfaction of the members with the service using. A set of questionnaires was used for data collection administered with 200 members of Kurusapha Credit Union Cooperative Limited, Muang district, Chiang Mai Province. Descriptive statistics was used for describing socio-economic characteristics of the respondents and finding the relationship between personal factors and needs for credit service using. Pearson Shi – Square was used in the statistical Package for the Social Science Program.

Results of the study revealed that the respondents in this study had a very high level of satisfaction with the average mean score of 4.31, 4.25, and 4.22, respectively. Besides, there was no relationships between needs for credit service using and personal factors: sex, age, income, educational attainment, and years of service. Suggestions were as follows: 1) the cooperative should not increase the sum of loan since the existing one is appropriate; 2) the cooperative committee should adjust the interest rate relevant to the current economic condition; 3) the cooperative should add more types of credit to attract its members to do business with the cooperative; and 4) the cooperative should inform its members about the accumulated stock and loan protection welfare carried out y the company given authority by the cooperative.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.กชพร สิริโกคาจิก ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวี กล่อมธงเจริญ กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อายุส หยูเย็น กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ เจ้าหน้าที่ สมาชิก ผู้ใช้บริการเงินกู้ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อน ๆ ปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในทุกเรื่องเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ บุคคลที่มีความสำคัญที่สุดที่มีส่วนช่วยให้ปัญหาพิเศษนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ได้แก่ นายบุญธรรม - นางสุพัฒน์ ทองงาม ซึ่งเป็นผู้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนทางการศึกษา แก่ข้าพเจ้ามาโดยตลอด ข้าพเจ้าขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของท่านและขอกราบขอบพระคุณไว้ เป็นอย่างสูง สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ นายวิชาดี มณีศักดิ์ ที่คอยห่วงใย ดูแลและให้กำลังใจ ผลักดันให้มีความอดทน ทำให้ปัญหาพิเศษนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นงลักษณ์ มณีศักดิ์

มิถุนายน 2554

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา	7
นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร	10
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน	10
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ	22
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร	29
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	31
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	33
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ	34
ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทสรุป	41
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	42
สมมติฐานในการวิจัย	43

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	44
สถานที่ดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การทดสอบเครื่องมือ	47
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	50
ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์	50
ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์	57
ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	84
ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย	94
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	96
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผลการศึกษา	99
ข้อเสนอแนะ	102
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	103
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	107
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	108
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	116

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ประจำปี 2550-2552	5
2 ผลประโยชน์คุ้มครองสวัสดิการคุ้มครองเงินกู้	17
3 ผลประโยชน์คุ้มครองสวัสดิการคุ้มครองเงินสะสม (หุ้น)	19
4 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม	46
5 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามเพศของสมาชิกสหกรณ์	50
6 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามอายุของสมาชิกสหกรณ์	51
7 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์	52
8 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของกลุ่มสมรสของสมาชิกสหกรณ์	53
9 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้อื่นๆ ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์	54
10 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับการศึกษาของสมาชิกสหกรณ์	55
11 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามสถานภาพทางการสมรส	55
12 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสมาชิกสหกรณ์	56
13 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน	57
14 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าที่อยู่อาศัยต่อเดือน	58
15 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าสาธารณูปโภคต่อเดือน	59
16 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าอาหารต่อเดือน	60
17 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าเสื้อผ้าต่อเดือน	61
18 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าพาหนะเดินทางต่อเดือน	62
19 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าพักผ่อนต่อเดือน	63
20 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตรต่อเดือน	64
21 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่ารักษาพยาบาลต่อเดือน	65
22 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าประกันชีวิตต่อเดือน	66
23 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ ต่อเดือน	67

ตาราง	หน้า
24 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ต่อเดือน	68
25 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนครูสภา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด	69
26 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป	70
27 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด	71
28 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินสวัสดิการของหน่วยงานต่างๆ	72
29 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่นๆ	73
30 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าบ้าน	74
31 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าที่ดิน	75
32 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่ายานพาหนะ	76
33 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้า	77
34 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าทรัพย์สินอื่นๆ	78
35 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัด	79
36 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์ฯ ว่าด้วยการให้สินเชื่อเงินกู้แก่สมาชิก	80
37 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าหุ้นในสหกรณ์	81
38 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการสะสมค่าหุ้นรายเดือน	82
39 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 7.25	82
40 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อประเภทของสินเชื่อที่สหกรณ์จัดไว้บริการ	83
41 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์	84
42 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความพอใจจากการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อจากสหกรณ์	85
43 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์	86

ตาราง	หน้า
44 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	87
45 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	88
46 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	89
47 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90
48 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	91
49 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านอาคารสถานที่	92
50 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้	93
51 จำนวนและร้อยละจำแนกตามความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	94
52 ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด	95

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	โครงสร้างเครือข่ายสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล	14
2	โครงสร้างการดำเนินงาน สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด	20
3	แบบจำลองการประเมินผลหลังการซื้อ	32
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	42