

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลการดำเนินงานในการใช้บริการขยายวงเงินกู้ของกองทุนหมู่บ้าน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนการใช้บริการขยายวงเงินกู้จากธนาคารออมสินมาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ประยูร จินดาประดิษฐ์ (2531) ได้อธิบายเกณฑ์ในการวัดความน่าเชื่อถือของลูกค้าผู้ขอกู้ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อเชิงคุณภาพ (5C's Policy) กล่าวคือ การจะให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อต้องมีการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดีตาม 5C's Policy ดังนี้

หลัก 5C's Policy

1. คุณสมบัตินของผู้กู้ (Character) ประกอบด้วย การวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้กู้ หมายถึง การพิจารณาผู้กู้ในด้านต่าง ๆ กรณีถ้าเป็นบุคคลจะพิจารณาประสบการณ์ การศึกษา อายุ อุปนิสัย ความตั้งใจ กรณีเป็นบริษัทจะพิจารณาความพร้อมและประสบการณ์ของทีมงาน การดำเนินงานฐานะทางการเงินทั้งในอดีตและปัจจุบัน ตลอดจนทราบลักษณะของผู้บริหารว่า มีความสามารถ มีชื่อเสียง และมีความซื่อสัตย์ เพียงใด การวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้กู้นี้ก็เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามีความตั้งใจและสามารถนำเงินทุนนี้ไปใช้ในการประกอบการให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้

2. ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความสามารถที่จะจ่ายหนี้สินของผู้ขอกู้ โดยขึ้นอยู่กับความสามารถในการหารายได้ของผู้กู้ ผู้พิจารณาให้สินเชื่อควรตรวจสอบฐานะทางการเงิน ประวัติการเงินของผู้กู้ ซึ่งความสามารถในการชำระหนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการหารายได้ หนี้สินที่มีอยู่ และแบบแผนการใช้จ่าย

3. เงินทุนที่นำมาลงทุน (Capital) เป็นการประเมินถึงเงินทุนของผู้กู้ว่าเงินทุน ทรัพย์สินที่ปลอดภาระการจำนอง จำนำ มากน้อยเพียงใด เงินทุนของผู้กู้จะเป็นความเข้มแข็งทางการเงิน (Financial Strength) ซึ่งใช้สนับสนุนการชำระหนี้ ที่อาจเปลี่ยนสภาพมาเป็นความสามารถชำระหนี้ได้เมื่อมีการชำระบัญชี

4. หลักประกัน (Collateral) เป็นสิ่งที่ลดความเสี่ยงในกรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

4.1 บุคคล อาจเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ถ้าเป็นบุคคลธรรมดาต้องมีฐานะส่วนตัวมั่นคง มีหลักทรัพย์สินที่เชื่อถือในวงสังคม กรณีนิติบุคคล ต้องมีผลการจัดการในอดีตที่น่าเชื่อถือ ผลการดำเนินงานมีกำไรสม่ำเสมอ มีความสามารถในการชำระหนี้และมีเงินทุนสูง

4.2 หลักทรัพย์ ทรัพย์สินนั้นต้องมีสภาพคล่อง ทั้งอสังหาริมทรัพย์และสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง พันธบัตรต่าง ๆ เครื่องจักรอุปกรณ์

5. สภาพการณ์ทั่วไป (Condition) เป็นการวิเคราะห์สินเชื่อต้องพิจารณาถึงสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ (Economic Condition) ที่อาจจะมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อการผลิต การจำหน่าย และการบริโภค ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ควรนำมาพิจารณา ได้แก่ การแข่งขันของธุรกิจ ความเคลื่อนไหวของราคาสินค้าทั้งในและภายนอกประเทศ แนวโน้มของภาวะตลาดโดยทั่วไป การเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์ของสินค้า การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนการแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ และปัจจัยอื่น ๆ เช่นการเมือง สภาพดินฟ้าอากาศ ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

### 2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งที่เสนอขายเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

2. ราคา (Price) คือ สิ่งที่กำหนดมูลค่าในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการในรูปของเงินตรา ราคาจึงเป็นต้นทุนในการใช้บริการของลูกค้า ที่จะทำการเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์ เช่น อัตราดอกเบี้ย

3. การจัดจำหน่าย (Place) คือ การนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้ออกสู่ตลาดเป้าหมาย และการเลือกทำเลที่ตั้ง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดจำหน่ายและตลาดเป้าหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หรือซื้อสินค้า

5. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employees) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ โดยพนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีกับการบริการ สามารถตอบสนองต่อลูกค้า ความสามารถแก้ปัญหาเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

6. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนของพื้นที่ในอาคาร และลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าและทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย

7. กระบวนการให้บริการ (Process) มีขั้นตอนการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน

ราชชนทร์ บุญวงศ์ (2549) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน ดังนี้

#### 1. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เป็นนโยบายของรัฐบาลซึ่งมี พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการเสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเอง ของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในด้านการเรียนรู้ การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่ม และการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรัฐบาลจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กองทุนละ 1 ล้านบาท พร้อมเสริมสร้างและพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถ ในการจัดระบบบริการจัดการเงินกองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองกันเอง

#### ปรัชญา

1. เสริมสร้างสำนึกความเป็นชุมชนและท้องถิ่น
2. ชุมชนเป็นผู้กำหนดอนาคต และจัดการหมู่บ้าน และชุมชนด้วยคุณค่าและภูมิปัญญาของตนเอง
3. เกื้อกูลประโยชน์ต่อผู้ด้วยโอกาสในหมู่บ้าน และชุมชน

4. เชื่อมโยงกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชน ราชการ เอกชน และประชาสังคม

5. กระจายอำนาจให้ท้องถิ่น และพัฒนาประชาธิปไตยพื้นฐาน

#### วัตถุประสงค์

1. เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้าน และชุมชนเมืองสำหรับการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้หรือเพิ่มรายได้ การลดรายจ่ายการบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็นเร่งด่วน และสำหรับการนำไปสู่การสร้างกองทุนสวัสดิภาพที่ดีแก่ประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชน

2. ส่งเสริมพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถในการจัดระบบและบริหารจัดการเงินทุนของตนเอง

3. เสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองในการเรียนรู้ การสร้างและพัฒนาความคิดริเริ่ม เพื่อแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพ และส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงในหมู่บ้านและชุมชนเมือง

4. กระตุ้นเศรษฐกิจ ในระดับฐานรากของประเทศรวมทั้งเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคต

5. เสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

#### หลักการจัดสรรเงิน

คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติมีหลักการในการจัดสรรเงินให้แก่กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง ดังนี้

1. ความพร้อม ความสนใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

2. ความพร้อมของคณะกรรมการกองทุน ที่เน้นความพร้อมของบุคคลทั้งในด้านความรู้ และประสบการณ์ในการบริหารจัดการกองทุน

3. ความพร้อมของระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนโดยสมาชิก

4. ความพร้อมของการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องและเกื้อกูลกัน ระหว่างกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองกับกองทุนอื่น ๆ ที่หน่วยงานราชการจัดตั้งขึ้นในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง

## 2. กลไกและโครงสร้างในการบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

### ระดับชาติ

1. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.) มีหน้าที่กำหนดนโยบายแผนการดำเนินงาน
2. สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ
3. คณะอนุกรรมการสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านส่วนกลาง ประกอบด้วยผู้แทนกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สถาบันการศึกษา ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และตัวแทนประชาชนเป็นองค์ประกอบ มีหน้าที่ในการปฏิรูประบบราชการบูรณาการทำงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนการทำงานคณะกรรมการติดตามและสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัดและคณะกรรมการกองทุน
4. คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวกับการเตรียมการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติโดยมีองค์ประกอบ 3 ฝ่าย คือ ภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการนำนโยบายของคณะกรรมการ ไปจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### ระดับจังหวัด

มีคณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับจังหวัด ประกอบด้วย ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในจังหวัด สถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และตัวแทนประชาชนทำหน้าที่ในการประเมินและเตรียมกองทุนหมู่บ้าน ติดตาม ตรวจสอบ สนับสนุนด้านวิชาการ และจัดการแก่คณะกรรมการกองทุน รวมทั้งมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านระดับอำเภอ

### คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

ประกอบด้วยตัวแทนของกลุ่ม และองค์กรประชาชนในหมู่บ้าน ซึ่งได้มาโดยวิธีการให้ชาวบ้านเลือกกันเองในหมู่บ้านตามระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

แห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ( ฉบับที่ 2 ) พ.ศ. 2544 ข้อ 3 จำนวน 9 คน ไม่เกิน 15 คน โดยมีสัดส่วนชาย หญิงเท่าเทียมกัน

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านที่ใช้บริการขยายวงเงินกู้ผ่านสถาบันการเงิน มีเพียงงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านที่ได้รับจัดสรรเงินทุนหนึ่งล้านบาทจากรัฐบาล จึงทบทวนงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษา ดังนี้

**รินภา ฤทธิสร (2547)** ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการและต้องการทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 ราย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวที่สำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ และความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ ในด้านปัญหาพบว่า ปัญหาด้านเอกสารประกอบการกู้ยืมจำนวนมาก การตรวจสอบเอกสารการกู้ยืมเวลานาน และปัญหาพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

**สุรพงศ์ ธรรมชาติ (2548)** ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อต้องการทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโทรทอง โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 ราย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม ลูกค้าส่วนใหญ่นำไปเพื่ออุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน และบางส่วนนำไปใช้จ่ายในด้านการศึกษาของตนเองและบุตร ปัจจัยด้านหลักประกัน และปัจจัยด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อมี

เอกสารที่ประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ ด้านการให้บริการ คือพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการ ด้านสถานที่ คือ อยู่ในแหล่งชุมชน ในด้านความรวดเร็วในการบริการสินเชื่อ คือ มีการจัดลำดับคิว และขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว

**ราชนนทร์ บุญวงศ์ (2549)** ศึกษาศักยภาพในการพัฒนากองทุนหมู่บ้านให้เป็นธนาคารหมู่บ้านของหมู่บ้านบ้านป่าไผ่กลาง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการปรับเปลี่ยนกองทุนหมู่บ้านให้เป็นธนาคารหมู่บ้าน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบจากกองทุนหมู่บ้านให้เป็นธนาคารหมู่บ้าน โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 199 ราย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนจากกองทุนหมู่บ้านเป็นธนาคารหมู่บ้าน ด้านสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนในระดับดี มีส่วนร่วมในการเลือกตั้งคณะกรรมการ และการกำหนดนโยบาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับของกองทุน ด้านการให้บริการ พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีการกู้ยืมเงินจากกองทุนเฉลี่ยประมาณคนละ 15,000 บาท และผู้ที่กู้ยืมได้ใช้เงินกู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้และส่งชำระคืนตรงตามกำหนด

ผลสำเร็จที่เกิดจากปัจจัยทางด้านคณะกรรมการกองทุน พบว่า คณะกรรมการส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในทางดำเนินการกองทุนอยู่ในระดับดีมาก มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดีมาก เกี่ยวกับการจัดการประชุมชี้แจงให้กับสมาชิก การมีส่วนร่วมในการระดมทุนจากสมาชิก และพิจารณาเงินกู้แก่สมาชิกให้เป็นไปตามเงื่อนไข ด้านการบริหารกองทุน พบว่า คณะกรรมการสามารถบริหารเงินกองทุนให้เกิดผลกำไรประมาณร้อยละ 6 ของเงินกองทุน และมีปริมาณหนี้ค้างชำระที่ได้รับการแก้ไขแล้วประมาณร้อยละ 5

**อัจฉรา สิทธิราช (2549)** ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย แบ่งตามกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 4,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป และกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่กำหนดรายได้ขั้นต่ำของสมาชิกตั้งแต่ 6,500 บาทต่อเดือนขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ คือ สมัครง่าย ขั้นตอนการสมัครไม่มีความยุ่งยาก ส่วนพฤติกรรมการบริโภคของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้ซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้ามากที่สุด และจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์จากการใช้บริการ ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่า ปัญหาการให้ข้อมูลกับลูกค้าไม่ชัดเจน เป็นปัญหาที่สำคัญ และรองลงมาคือ ปัญหาการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยโดยไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบ

**อัมพร มาแสง (2552)** ศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพของโครงการกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน และเพื่อประเมินความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อกองทุนหมู่บ้าน โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประกาศด้วย คณะกรรมการ 12 กองทุน และสมาชิกกองทุน จำนวน 57 คน จากการศึกษาพบว่า กองทุนระดับทริปเปิ้ลเอ (AAA) ส่วนใหญ่ด้านการบริหารจัดการกองทุน พบว่า มีการออมทรัพย์ในรูปแบบจะออมทรัพย์ มีการจัดการที่ดีในการให้กู้เงินและชำระคืน มีการจัดสรรผลกำไรไปในด้านค่าดำเนินงานกองทุน ค่าตอบแทนคณะกรรมการ ค่าประมาณความเสี่ยง เพื่อสาธารณะประโยชน์ และปันผลหุ้น ส่วนกองทุนระดับดับเบิลเอ (AA) ส่วนใหญ่ด้านการบริหารจัดการกองทุน พบว่า มีการออมทรัพย์ในรูปแบบจะออมทรัพย์ มีการจัดการในการให้กู้เงินและการชำระคืนที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่ากองทุนระดับทริปเปิ้ลเอ (AAA) มีการจัดสรรผลกำไรไปเช่นเดียวกับระดับทริปเปิ้ลเอ (AAA)

การเปรียบเทียบศักยภาพการดำเนินงาน ปัจจัยด้าน โครงสร้าง ด้านคณะกรรมการ ด้านสมาชิก และผลการดำเนินงาน พบว่า กองทุนระดับทริปเปิ้ลเอ (AAA) มีศักยภาพดีกว่ากองทุนระดับดับเบิลเอ (AA) ทุกด้าน และสมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากองทุนทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น นั่นคือระบบลดลง และกองทุนมีความคุ้มค่าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชุมชน