

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคำพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการรวมถึงงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า(Customer Satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ,2541) คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความหมายของความพึงพอใจในการ บริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็น 2 นัย คือ

ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง” มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวกับช้อยส์ผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรืออีกนัยหนึ่งคือ “ความพึงพอใจ” หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน

### คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2538) พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งได้แก่

1) ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การ

3) ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น

4) ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค

5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์การ รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการด้วย เช่น องค์การมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ เป็นต้น

6) ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที เป็นต้น

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มี ความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อ เป็นต้น

9) ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสมสวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของตัวอาคารสถานที่ที่มีความโอโง่งสวยงาม เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย เป็นต้น

10) ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้า รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้บริโภค การเพิ่มบริการต่าง ๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ดลนภา หวงสุวรรณกร (2544) ศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกะของลูกค้านาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อกะของลูกค้านาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกะของธนาคารออมสินทุกสาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2543 มีจำนวนทั้งสิ้น 67 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อที่ดินเพื่อเตรียมปลูกสร้าง โดยใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นบ้านพร้อมที่ดิน ได้รับอนุมัติเงินกู้ตามวงเงินที่ ขอกู้ มีระยะเวลาในการกู้ 11 – 20 ปี และระยะเวลาอนุมัติการกู้ใช้เวลา 8 – 30 วัน ในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกะของลูกค้านาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับความสำคัญมากเรียงตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง สำหรับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกะ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ปัญหาการประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันต่ำกว่าความเป็นจริงมาก ด้านราคา ได้แก่ ปัญหาการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันสภาวะการณ์ตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ปัญหาสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอดรถ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ปัญหาการประชาสัมพันธ์น้อย ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยม

เขียนลูกค้าหลังจากได้รับเงินกู้เรียบร้อยแล้ว ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการลูกค้า ปัญหาไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่น่าเชื่อถือได้ และอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงานล้าสมัย มีปัญหาขัดข้องบ่อย และด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน และปัญหาขั้นตอนในการอนุมัติซับซ้อน ยุ่งยาก ตามลำดับ

อรทัย เติชธรรม (2545) ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่จะมีการบริการที่จะมีการบริการยอดเยี่ยมพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ด้านความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านของรูปลักษณะของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัญหาด้านไม่ได้รับความสะดวกเมื่อมาใช้บริการและจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการจึงทำให้ต้องรอนานซึ่งพบว่าในระดับปานกลาง

สำหรับความพึงพอใจลูกค้าต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจอันดับแรกในแต่ละด้านดังนี้ ด้านรูปลักษณะของธนาคาร ได้แก่ อุปกรณ์การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสะดวกสบายในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ธนาคารต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้บริการได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีเพียงพอให้บริการตลอดเวลา ด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ พนักงานธนาคารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ด้านการตอบสนอง ได้แก่ ธนาคารต้องมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ด้านความไว้วางใจ ได้แก่ ธนาคารให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นในข้อมูลและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านรูปลักษณะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรก คือ การตกแต่งและสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ยอดเยียมต้องให้ความสะดวกสบายในการให้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือสำนักงานต้องได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะใช้งานได้เป็นอย่างดี และมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ด้านการตอบสนอง ได้แก่ ธนาคารมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ด้านการให้ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานธนาคารมีพฤติกรรมที่

ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร และมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน

สินเชื่อกับธนาคาร ส่วนมากจะกลับมาใช้บริการ และแนวโน้มที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

โกวิท มหินชัช (2546) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยต่าง ๆ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารและมีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาคดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ปัจจัยย่อยด้านมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ส่วนด้านปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากรและด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ



### ธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ กับ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน

เปิดดำเนินการเป็นสาขาลำดับที่ 495 เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2535 ตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 94 หมู่ที่ 3 ถนนพะเยา- เชียงคำ ตำบลบุญเกิด อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56120 ปัจจุบันมีพนักงานจำนวน 9 คน ลูกจ้างชั่วคราว 1 คน

เปิดดำเนินการให้บริการ ธุรกิจทางการเงิน ด้านเงินฝาก มี เพื่อเรียก เพื่อเรียกพิเศษ เงินฝากประจำรายเดือนยกเว้นภาษี เงินฝากประจำ 3 เดือน เงินฝากประจำ 6 เดือน เงินฝากประจำ 12 เดือน สลากออมสินพิเศษ กระแสรายวัน ด้านสินเชื่อ มี สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อผู้ค้ารายย่อย สินเชื่อ ไทรทอง สินเชื่อวินาศภัย สินเชื่อสุขสันต์ สินเชื่อเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตพนักงานรัฐวิสาหกิจ และสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทสำหรับกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง และบริการรับทางการเงินต่าง ๆ เช่น ตัวแลกเปลี่ยนเพื่อเดินทาง ตัวแลกเปลี่ยนของขวัญ การรับชำระค่าบริการต่าง ๆ

การให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบท ว่าด้วยการให้สินเชื่อเพื่อสังคม กำหนดไว้ดังต่อไปนี้ (คำสั่งธนาคารออมสินที่ 41/2547 แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 3 โดยผู้กู้ต้องมี คุณสมบัติ (1) เป็นกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่เป็นสมาชิก สพช. (2) ได้รับการพิจารณาระดับการบริหารจัดการกองทุนอยู่ในระดับดีเยี่ยม และระดับดี (3) มีผลกำไรจากการดำเนินงาน (4) มีการจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ และมีวัตถุประสงค์การกู้ (1) ปรับปรุงหรือขยายกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม (2) ลงทุนใหม่ในกิจกรรมเพื่อการผลิตหรือการค้า (3) ลงทุนในการก่อสร้างหรือซ่อมแซมสิ่งสาธารณประโยชน์ และมีแผนการจัดเก็บเงิน (4) จากผู้ได้รับประโยชน์เพื่อใช้คืนเงินกู้ (5) เป็นเงินทุนหมุนเวียนที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มหรือสมาชิก จำนวนเงินให้กู้ ให้กู้ได้ไม่เกิน 1 ล้านบาท โดยพิจารณาตามแผนงานหรือโครงการ และความสามารถในการชำระคืน ระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ไม่เกิน 5 ปี โดยให้ชำระคืนเป็นรายงวด ตามความสามารถในการหารายได้และหรือตามลักษณะกิจกรรมของกลุ่ม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สำหรับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ระดับ ดีเยี่ยม อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 5.00 ต่อปี ระดับ ดี อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 5.50 ต่อปี หลักประกันการกู้เงินให้ใช้บุคคลค้ำประกัน จำนวน 5 – 7 คน โดยให้คณะกรรมการกลุ่มที่ไม่ได้ลงนามในสัญญาเงิน และหรือบุคคลที่ได้รับ มอบหมายจากคณะกรรมการกลุ่มให้เป็นผู้ค้ำประกัน ร่วมกันค้ำประกันและการจ่ายเงินกู้ จ่ายงวดเดียวหรือตามข้อตกลง

ธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ เริ่มให้บริการแก่หมู่บ้านที่ได้ขึ้นทะเบียนกองทุนหมู่บ้าน ในอำเภอดอกคำใต้ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2544 มีจำนวน 123 กองทุนหมู่บ้าน และเปิดให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2546 ปัจจุบันมีกองทุน

หมู่บ้านที่ยังมีบัญชีกองทุนเปิดที่ธนาคารออมสินอยู่จำนวน 103 กองทุน มีเงินกองทุนหมู่บ้าน  
หมุนเวียน และเงินกู้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่ต่อยอดกับธนาคารออมสิน เป็นเงิน 132,500,000 บาท  
ขั้นตอนการขอกู้สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน

จากการประชุมของกองทุนหมู่บ้านเพื่อให้ได้มติที่ประชุมที่จะขอกู้สินเชื่อกองทุน  
หมู่บ้านกับธนาคารออมสิน โดยประธานและคณะกรรมการติดต่อสมัครเป็นสมาชิกสหพ.กับ  
ธนาคารออมสิน และเปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียกสำหรับเตรียมรอนเงินกู้สินเชื่อเข้าบัญชีพร้อม  
กับยื่นคำขอกู้พร้อมเอกสารประกอบคำขอกู้ สำนักมติที่ประชุมกองทุนหมู่บ้าน หลังจาก  
เจ้าหน้าที่สินเชื่อบริการออมสิน ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนถูกต้อง จะนัดประชุมกลุ่ม เพื่อสอบถาม  
ความประสงค์ในการขอกู้ของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน พร้อมทั้งแจ้งเงื่อนไขการกู้ และการผ่อนชำระ  
เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วน เจ้าหน้าที่สินเชื่อทำเรื่องขออนุมัติให้กู้ โดยใช้เวลาการทำขั้นตอนอนุมัติ  
ประมาณ 7 วัน จะทำการนัดคณะกรรมการเพื่อทำสัญญากู้เงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน และโอน  
เงินกู้เข้าบัญชีกองทุนหมู่บ้าน เพื่อให้คณะกรรมการทำการจัดสรรให้สมาชิกที่มีความประสงค์จะ  
ขอกู้ต่อไป