

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจากกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ จำนวน 395 ราย สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 ตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตามเพศพบว่า ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ มีสัดส่วนของเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 45 – 54 ปี รองลงมา คือ ช่วงอายุ 35-44 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส รองลงมา คือ สถานภาพโสด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่อยู่ที่ 4 คน รองลงมา คือ จำนวนสมาชิก 3 คน ด้านภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดทางภาคเหนือ โดยจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ จังหวัดลำพูน

##### 5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่าประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ โดยเงินกู้สามัญมีจำนวนผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ 341 คน รองลงมา คือ เงินกู้ฉุกเฉิน จำนวน 72 คน และอันดับสุดท้าย คือ เงินกู้พิเศษ จำนวน 42 คน จำนวนสินเชื่อที่ให้บริการอยู่ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท รองลงมา คือ ช่วงระหว่าง 100,001- 500,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระส่วนใหญ่อยู่ที่ 20-30 ปี รองลงมา คือ 11-20 ปี โดยมีจำนวนผ่อนชำระต่อเดือนส่วนมากอยู่ที่ 5,001-10,000 บาท ลักษณะการค้ำประกันสินเชื่อส่วนมากใช้บุคคลค้ำประกัน นอกนั้นใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน

### 5.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแบ่งเป็น 6 ปัจจัยย่อย คือ 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านบุคลากร 6.ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่าในปัจจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวมา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.80 มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 อันดับ 2 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.66 และอันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 อันดับ 4 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.34 อันดับ 5 คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.83 อันดับ 6 คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.75 และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.68

### 5.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ พบว่า ประเภทสินเชื่อที่มีความสัมพันธ์ชัดเจนที่สุด คือ เงินกู้สามัญ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับทุกปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้งหมดรองลงมา คือ ประเภทเงินกู้ฉุกเฉินที่มีความสัมพันธ์เกือบทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ คือ วงเงินในการขออนุมัติ ซึ่งอยู่ในส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการจัดลำดับคิวอยู่ในส่วนปัจจัยด้านกระบวนการ และอันดับสุดท้าย ประเภทเงินกู้พิเศษมีความสัมพันธ์กับปัจจัยน้อยที่สุด คือ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ส่วนมากจัดอยู่ในปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

### 5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนลักษณะข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาโดยมากอยู่ที่ปริญญาตรี และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนเป็นส่วนใหญ่

### 5.2.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง

ในด้านของพฤติกรรมการใช้บริการ ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการมากที่สุด คือ เงินกู้สามัญ โดยมีจำนวนสินเชื่อที่ให้บริการอยู่ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ ระยะเวลาในการผ่อนชำระส่วนใหญ่อยู่ที่ 20-30 ปี โดยมีจำนวนผ่อนชำระต่อเดือนส่วนมากอยู่ที่ 5,001-10,000 บาท ซึ่งลักษณะการค้ำประกันสินเชื่อส่วนมากใช้บุคคลค้ำประกัน

### 5.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ลักษณะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด เป็นอันดับแรก ซึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ วงเงินในการอนุมัติ การกำหนดระยะเวลาผ่อน และเงื่อนไขในการค้ำประกัน โดยเงื่อนไขในการค้ำประกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมที่มีการใช้บุคคลค้ำประกันเป็นส่วนใหญ่ แทนการใช้หลักทรัพย์ในการค้ำประกัน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นอันดับสอง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล โดยในส่วนปัจจัยบุคคล ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ อันดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยขั้นตอนการอนุมัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อต้องการความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากในกระบวนการขอสินเชื่อ ปัจจัยอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อน้อยที่สุด

### 5.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ พบว่า ความแตกต่างของแต่ละประเภทสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับปัจจัยแต่ละปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งประเภทสินเชื่อที่มีความสัมพันธ์กับทุกปัจจัย และมีความความสัมพันธ์ชัดเจนที่สุด คือ เงินกู้สามัญ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทนี้ให้ความสนใจกับทุกปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ รองลงมา คือ เงินกู้ฉุกเฉิน มีความสัมพันธ์กับทุกปัจจัย ยกเว้น ปัจจัย 2 ปัจจัย คือ วงเงินในการขออนุมัติ ซึ่งอยู่ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการจัดลำดับคิว ซึ่งอยู่ในปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ เงินกู้พิเศษ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยน้อยที่สุด โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ส่วนมากจัดอยู่ในปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริม

การตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยอันดับแรก ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ ดังนั้น สหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น มีการรักษามาตรฐาน หรือเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการในเรื่องของระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ในด้านการผ่อนชำระอาจมีการปรับขยายระยะเวลาในการผ่อนชำระเพื่อช่วยลดภาระและเพิ่มแรงจูงใจให้แก่ผู้ให้บริการ

2. จากการศึกษาพบว่า ในส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยที่รองลงมาจากปัจจัยผลิตภัณฑ์ คือ ด้านกระบวนการ โดยปัจจัยด้านเอกสารและขั้นตอนในการอนุมัติ มีอิทธิพลในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารและขั้นตอนการอนุมัติ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำไปต่อรองหรือเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับเรื่องเอกสารและขั้นตอนการอนุมัติแก่สหกรณ์ออมทรัพย์ครู เชียงใหม่ ให้มีขั้นตอนการอนุมัติที่ไม่ยุ่งยาก มีความรวดเร็ว และใช้เอกสารประกอบการกู้จำนวนน้อย

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ทำวิจัยครั้งต่อไป จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลและประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมด้านอื่นๆ