

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการใช้สินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์นิคมนาคอเรือ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด และทฤษฎี ตลอดจนผลงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สินเชื่อทางการเกษตรเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งเป็นประเด็นดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตร

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตร

สหกรณ์การเกษตร หมายถึง สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นโดยเกษตรกร มีหน้าที่ในการส่งเสริมการผลิตเพื่อเพิ่มพูนรายได้ให้แก่เกษตรกรที่เป็นสมาชิก อันหมายถึงการดำเนินงานของสหกรณ์ในทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อการเกษตร การรับฝากเงิน การจัดหาสินค้า เครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตมาจำหน่ายให้แก่สมาชิก ตลอดจนรวบรวมผลิตผลการเกษตรออกจำหน่ายหรือแปรรูป การส่งเสริมการเกษตร ทั้งนี้เพื่ออำนวยประโยชน์แก่เกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรนั้น (พรบ. สหกรณ์ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2542)

ธุรกิจการขายของสหกรณ์การเกษตร เป็นการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์การเกษตรที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมผลผลิตและการตลาด โดยนำผลผลิตที่ได้ออกจำหน่ายให้แก่ผู้ที่มีความต้องการซื้อ การจัดการเกี่ยวกับธุรกิจการขายของสหกรณ์นั้น มีกระบวนการดำเนินงานที่สลับซับซ้อนกว่าธุรกิจการซื้อ ผู้จัดการสหกรณ์และคณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลผลิตนั้นๆ เนื่องจากจะต้องอาศัยช่วงจังหวะและเวลาที่เหมาะสมเพราะผลผลิตทางการเกษตรบางอย่างจะเน่าเสียง่าย ผลผลิตบางชนิดอยู่ได้นาน ทำให้ต้องมีคลังสินค้าเก็บรักษาผลผลิตเพื่อรอจำหน่ายในช่วงเวลาที่เหมาะสม

การดำเนินงานของสหกรณ์นิคมนาคอเรือ

สหกรณ์นิคมนาคอเรือดำเนินธุรกิจหลักเพื่อให้สินเชื่อหรือเงินกู้แก่สมาชิก การให้กู้เงินของสหกรณ์นั้นแบ่งประเภทของเงินกู้ให้เป็นเงินกู้ระยะสั้น และเงินกู้ระยะปานกลาง สหกรณ์เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2526 โดยการรวมตัวของเกษตรกรที่มีพื้นที่ทำกินอยู่ในเขตนิคมสหกรณ์แม่แจ่ม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ในตำบลนาคอเรือ และตำบลฮอด โดยมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ให้คำแนะนำและช่วยในการจัดการช่วงแรกๆ การก่อตั้งสหกรณ์ก็เพื่อมีแนวคิดที่เชื่อว่าแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมให้มีความกินดีอยู่ดี และมีสันติสุข โดยการประหยัดช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยการรวมตัวเกษตรกรในสองตำบล จำนวน 200 คน

สหกรณ์ขอขึ้นการจดทะเบียนต่อนายทะเบียนสหกรณ์ และนายทะเบียนสหกรณ์ได้รับจดทะเบียน สหกรณ์นิคมนาคอเรือ จำกัด มีสำนักงานในตำบลนาคอเรือ อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ประเภทสหกรณ์นิคม เลขทะเบียนสหกรณ์ที่ กสน.161/2526 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2526 โดยสหกรณ์ได้แบ่งกลุ่มในการดำเนินงาน ของสมาชิก 6 กลุ่ม ตามหมู่บ้านต่าง ๆ และมีคณะกรรมการดำเนินงานชุดแรก 8 คน โดยมีนายวุ่น พรหมสีดา กลุ่ม 4 (บ้านนาคอเรือ) เลขทะเบียน 1 เป็นประธานคนแรกของสหกรณ์ของสหกรณ์ ปัจจุบันสหกรณ์นิคมนาคอเรือ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับให้สินเชื่อ ขายสินค้าเพื่อเกษตร ขายสินค้าประเภทอุปโภค และบริโภค และจำหน่ายสินเชื่อในรูปแบบของอุปกรณ์ไฟฟ้า และรถมอเตอร์ไซด์ รับฝากเงินจากสมาชิก และบุคคลทั่วไป (สหกรณ์นิคมนาคอเรือ จำกัด, 2549)

สหกรณ์นิคมนาคอเรือตั้งอยู่เลขที่ 49 หมู่ 2 ต.นาคอเรือ อ.ฮอด จ.เชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2526 ทุนจดทะเบียน 20,000,000 บาท ธุรกิจหลักของสหกรณ์ แบ่งเป็น 2 ข้อ คือ การให้บริการสินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกรผู้เป็นสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 80 ของปริมาณธุรกิจหลักทั้งหมดและธุรกิจการจัดหาสินค้ามาจำหน่ายอีกร้อยละ 20

ระบบการทำงานสหกรณ์นิคมนาคอเรือ จำกัดตามโครงสร้างของสหกรณ์นิคมนาคอเรือ จำกัด การบริหารโดยคณะกรรมการดำเนินงานของสหกรณ์ โดยได้รับเลือกมาจากการประชุมใหญ่สามัญประจำปี ของสหกรณ์ คณะกรรมการแต่คนอยู่ดำรงตำแหน่งได้คนละ 2 วาระ วาระละ 2 ปี ไม่เกิน 4 ปี (การประชุมใหญ่สามัญประจำปี คือ การประชุมสมาชิกสหกรณ์ที่มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยทุกปัญหา ทุกอย่างที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสหกรณ์) คณะกรรมการมีอำนาจตามระเบียบของสหกรณ์ เกี่ยวกับการคัดเลือก การแต่งตั้งหรือจ้าง การกำหนดอัตราเงินเดือน การให้สวัสดิการ และการให้เจ้าหน้าที่ที่ให้ออกจากตำแหน่งได้ โดยสหกรณ์ ได้จ้างตามระบบโครงสร้าง โดยมีผู้จัดการสหกรณ์ 1 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บัญชี 1 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สินเชื่อ 2 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ 2 ตำแหน่ง แม่บ้าน 1 ตำแหน่ง โดยที่ประชุมสามัญประจำปี เป็นผู้กำหนดนโยบาย และมีคณะกรรมการดำเนินงานเป็น

ผู้บริหารงาน โดยมีเจ้าหน้าที่สหกรณ์เป็นผู้ดำเนินงานตามตำแหน่งหน้าที่ ตามระเบียบของสหกรณ์ กำหนด

สหกรณ์นิคมนาคอเรือ จำกัด ดำเนินการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ ขายสินค้าเพื่อการเกษตรขาย สินค้าอุปโภค และบริโภค และจ่ายสินเชื่อในรูปแบบของอุปกรณ์การไฟฟ้า และรถมอเตอร์ไซด์ รับเงิน ผักจากสมาชิก และบุคคลทั่วไป โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

ธุรกิจสินเชื่อ สหกรณ์มีการจ่ายเงินกู้ให้แก่สมาชิก 4 ประเภท ดังนี้ อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 12 ต่อปี และถ้าเลยกำหนด จะต้องเสียค่าปรับร้อยละ 3 ต่อปี

1. เงินกู้ระยะสั้น วก. (วัสดุเพื่อการเกษตร) ระยะเวลาไม่เกิน 6 – 9 เดือน วงเงินกู้ 10,000 – 30,000 บาท ทำสัญญาครั้งแรก ต้องมีสมาชิกค้ำประกันเงินกู้ 2 ราย
2. เงินกู้ระยะสั้น ระยะเวลาไม่เกิน 6 – 12 เดือน วงเงินกู้ 10,000 – 30,000 บาท โดยมี สมาชิกค้ำประกันเงินกู้ 2 ราย (สหกรณ์จะเก็บค่าหุ้น ร้อยละ 5 ของเงินกู้)
3. เงินกู้ระยะปานกลาง ระยะเวลา 36 เดือน แบ่งชำระเป็นรายปี ปีละเท่ากัน วงเงินกู้ 30,000 บาท โดยมีสมาชิกค้ำประกันเงินกู้ 2 ราย (สหกรณ์จะเรียกเก็บค่าหุ้น ร้อยละ 5 ของเงินกู้)
4. เงินกู้ระยะปานกลาง ส.ว.พ. (โครงการสวัสดิการเพื่อสมาชิก) ระยะเวลา 36 เดือน แบ่งเป็นชำระรายเดือน เท่านั้น วงเงินกู้ไม่เกิน 40,000 – 60,000 บาท โดยมีสมาชิกเงินกู้ค้ำประกัน 2 ราย (สหกรณ์เก็บค่าหุ้น 500 บาท ต่อ 1 สัญญา) ส่วนมาจะเป็นเงินสินเชื่อรถมอเตอร์ไซด์ และ เครื่องยนต์การเกษตรที่มีราคาสูงวงเงินสินเชื่อแต่ละรายรวมสัญญาไม่เกิน 80,000 บาท

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริจันทร์ (2540) ได้ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในการใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 - 35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และทำงานในบริษัทที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีหน้าที่ด้านปฏิบัติการทางการผลิต มีรายได้ต่อเดือน(เฉพาะเงินเดือนไม่รวมรายได้อื่นๆ) ต่ำกว่า 4,800 บาท มีรายได้อื่น ๆ ต่อเดือน (เช่น ค่าโอที, ค่าน้ำมัน, ค่าอาหาร ฯลฯ) 1,000 - 2,000 บาท และไม่ได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตใดๆ

ด้านพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสินเชื่อบุคคลอื่นก่อน โดยมีเหตุผลที่ใช้บริการเพราะสามารถซื้อสินค้าและบริการที่ต้องการได้โดยไม่ต้องมีเงินสด ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการส่วนใหญ่จะพิจารณาถึง

ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าก่อนการสมัครเป็นสมาชิก โดยจะทำการค้นหาข้อมูลจากเพื่อนแล้วตัดสินใจด้วยตนเอง ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่าบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคลไม่มีความแตกต่างกัน และในกรณีที่เห็นว่าแตกต่างกัน มีความคิดเห็นว่าบัตรเครดิตให้วงเงินมาก รูปแบบของบริการที่เลือกใช้มากที่สุด คือ ใช้บริการเช่าซื้อสินค้า โดยจะเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน ส่วนการใช้บริการสินเชื่อเงินสดจะใช้เพื่อการตกแต่งบ้านมากที่สุด สถานที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล คือ ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ (เทสโก้-โลตัส, บิ๊กซี, คาร์ฟูร์, แม็คโคร) และชำระหนี้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส (เซเว่น-อีเลฟเว่น, เพ็ญพอยท์) โดยมีเหตุผลคือ สะดวก และมีอยู่ทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังจากใช้บริการสินเชื่อบุคคล โดยให้เหตุผลว่า ง่าย ไม่ยุ่งยากเกินไป สะดวกไม่ต้องมีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน สำหรับปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อบุคคล ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการปรับสูง การอนุมัติใช้เวลานาน ด้านปัญหาจากการทวงหนี้พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาจากการทวงหนี้ ในกรณีที่เคยประสบปัญหานี้มีเหตุผลส่วนใหญ่ เพราะการชำระหนี้ล่าช้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

อภิชาติ (2540) ได้ศึกษาปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้สินเชื่อบุคคล ส่วนใหญ่มีการศึกษาเงื่อนไขของแหล่งเงินทุนตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งเงินทุนโดยตรง และจากคนใกล้ชิด แต่กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งเงินทุน คือ สมาชิกในครอบครัว และพนักงานของแหล่งเงินทุน ปัจจัยที่ใช้ในการเลือกแหล่งเงินทุน คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงินไม่ซ่อนและวงเงินกู้อนุมัติให้สูงกว่าที่อื่น

การใช้สินเชื่อ ส่วนใหญ่ใช้ในวงเงินไม่เกิน 800,000 บาท ยกเว้นข้าราชการสาย ก ใช้วงเงินมากกว่า 1.5 ล้านบาท การรับภาระชำระหนี้ สมาชิกในครอบครัวช่วยรับภาระมีถึงร้อยละ 50 การจัดสรรรายได้มาชำระหนี้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงร้อยละ 20 – 40 ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สินเชื่อที่นิยมใช้มากที่สุดคือ สินเชื่อเพื่อการเคหะ รองลงมาคือ สินเชื่อเพื่อเอนกประสงค์ และสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค โดยสินเชื่อเคหะใช้แหล่งเงินทุนจากธนาคารพาณิชย์และธนาคารสงเคราะห์ ส่วนสินเชื่อเอนกประสงค์ สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภค และสินเชื่อเพื่อการศึกษาใช้แหล่งเงินทุนจากสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นหลัก

ปัญหาการใช้สินเชื่อบุคคลแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อกับแหล่งเงินทุน พบว่า ปัญหาที่ผู้กู้เป็นกังวลก่อนติดต่อกับแหล่งเงินทุน คือ อัตราผ่อนชำระต่อรายได้ หลักประกันและหลักฐานที่ต้องใช้ ในการติดต่อกับแหล่งเงินทุนครั้งแรกถูกปฏิเสธ มีจำนวนร้อยละ 27.5 ซึ่งมีสาเหตุมาจาก ส่วนใหญ่เป็นปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของผู้กู้ ได้แก่ อายุมาก เป็นลูกค้ำใหม่ และรายได้ต่ำ โดยพบมากในสาย ข (ผู้ช่วยพยาบาลและผู้ช่วยวิชาการ) สาย ข (แพทย์

และพยาบาล) และสาย ค ช่วงที่ 2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้สินเชื่อ แบ่งเป็น 5 ปัญหา คือ ปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสถานที่ ปัญหาด้านการให้บริการ และปัญหาด้านคุณภาพ ของพนักงาน โดยปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นการ กำหนดเงื่อนไขของแหล่งเงินทุน พบมากในเรื่อง การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ค่อนข้างต่ำ รองลงมาคือ การกำหนดเงื่อนไขซับซ้อน การอนุมัติล่าช้า และวงเงินสินเชื่ออนุมัติให้น้อย ตามลำดับ โดยสถาบันการเงินที่พบว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคาร พาณิชยกรรม ส่วนปัญหาด้านสถานที่ การให้บริการ และคุณภาพพนักงานยังพบน้อย ยกเว้นธนาคาร สงเคราะห์ที่ พบว่า มีปัญหาในเรื่องของทำเลที่ตั้ง และคุณภาพการให้บริการมากกว่าสถาบันการเงิน อื่น และโดยภาพรวมผู้กู้พอใจกับการให้บริการของแหล่งเงินทุน มีจำนวนร้อยละ 71 ช่วงที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการผ่อนชำระกับแหล่งเงินทุนมีสองสาเหตุ คือ 1. ปัญหาที่มาจากตัวผู้กู้ จำนวนร้อยละ 59 ได้แก่ ปัญหาภาระหนี้สินภายนอก มีรายจ่ายที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น และไม่สะดวกใน การชำระหนี้ 2. ปัญหาที่เกิดจากแหล่งเงินทุน จำนวนร้อยละ 41 ได้แก่ การให้บริการชำระหนี้ และการให้บริการด้านข้อมูลให้กับลูกค้า โดย สถาบันการเงินที่พบปัญหาการให้บริการชำระหนี้ คือ ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ และธนาคารพาณิชย์ แต่ในส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์พบว่ามีปัญหา ในเรื่องการให้บริการข้อมูลให้กับลูกค้า

มณี (2543) ได้ศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการนำสินเชื่อการเกษตรไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ชีวิต ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สินเชื่อเกษตรในเขตภาคกลาง ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ภายหลังจากได้ใช้สินเชื่อการเกษตร มีการพึ่งตนเองได้มากขึ้น มีจำนวนผลผลิตมากขึ้น มีรายได้ถึงแม้จะไม่มากพอที่จะชำระเงินต้นของธนาคารได้ทั้งหมด แต่ก็ เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันได้ เช่น การกินอยู่ การส่งเสียบุตรทางการศึกษา การ รักษาพยาบาลหากเกิดเจ็บป่วย การดูแลสภาพบ้านเรือนหากชำรุด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้เกษตรกรมีครอบครัวที่อบอุ่น มีการดูแลเอาใจใส่สมาชิกในครอบครัว ตลอดจนมีการทำ กิจกรรมร่วมกับชุมชนและช่วยแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นปานกลางย่อมแสดงให้เห็นว่า เกษตรกรมี คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามสมควรแก่อัตรา ซึ่งหากธนาคารได้ให้คำแนะนำที่ดี ด้านข้อมูล เทคนิคต่าง ๆ ของทางการตลาด ก็จะทำให้เกษตรกรได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นมากกว่าการอำนวยสินเชื่อ การเกษตรแต่เพียงอย่างเดียว

นนท์ (2543) ได้ศึกษาความสำเร็จในอาชีพเกษตรกรของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอบาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุเฉลี่ย 39 ปี มีการศึกษา ป.4-ป.6 สมรสแล้ว มีสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4.76 คน

เป็นแรงงานเกษตร 3.49 คน มีที่ดินถือครองเป็นของตนเอง เฉลี่ย 4.33 ไร่ มีประสบการณ์ในฟาร์ม เฉลี่ย 14 ปี เกษตรกรร้อยละ 41.7 เคยติดต่อปรึกษาเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ร้อยละ 77.9 เคยร่วมกิจกรรมทางการเกษตร เกษตรกรรับข่าวสารความรู้การเกษตรผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด เกษตรกรมีรายได้ เฉลี่ย 25,048 บาทต่อปีต่อครอบครัว และร้อยละ 68.8 มีความรู้ด้านเกษตรในเกณฑ์ดี เกษตรกรส่วนใหญ่กู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และนำไปใช้ด้านการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนดเวลา จากการใช้ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) เกษตรกรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.9) มีความสำเร็จในอาชีพในระดับสูง

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ความรู้ด้านการเกษตร และแหล่งเงินกู้ของ เกษตรกรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพ

ปัญหาอุปสรรคของเกษตรกรที่ได้รับสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. ได้แก่ ระยะเวลาผ่อนชำระคืน สินเชื่อสั้นเกินไป อัตราดอกเบี้ยสูง มีแหล่งให้กู้ยืมน้อย รายจ่ายในครอบครัวสูง ภัยธรรมชาติและ ปัญหาด้านสุขภาพ

ทิพวรรณ (2547) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ สินเชื่อบุคคลจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 4,000 - 10,000 บาท ในด้านพฤติกรรมการใช้สินเชื่อบุคคล พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการใช้สินเชื่อบุคคลเพื่อเพิ่มอำนาจในการใช้สอย โดยระบุว่าเพื่อไว้ใช้ ซื้อสินค้าและบริการที่ต้องการและต้องการความคล่องตัวทางการเงิน เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ สินเชื่อบุคคล คือ การได้รับเงินสด จากการศึกษาพบว่าผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล มากที่สุด ได้แก่ตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเอง และได้รับอิทธิพลบางส่วนมาจากการโฆษณาและ การส่งเสริมการตลาดสำหรับโอกาสที่มีการขอใช้สินเชื่อบุคคล ได้แก่มีความต้องการสินค้า แต่ไม่ได้ มีเงินสด ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามจะสมัครขอสินเชื่อบุคคลด้วยตนเอง ณ สำนักงานของสถาบัน การเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในส่วนของขั้นตอนในการตัดสินใจใช้บริการ พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถาม จะรับรู้ปัญหาเมื่อมีความต้องการสินค้าแต่ไม่มีเงินสด มีการค้นหาข้อมูลจากแหล่ง ต่างๆ ได้แก่แผ่นพับของกิจการ และเพื่อนแนะนำ ประเภทของข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่ รายละเอียด ของดอกเบี้ย ในการประเมินผลทางเลือก ผู้ตอบแบบสอบถามจะพิจารณาจากกิจการที่เงื่อนไขไม่ ยุ่งยาก และในการตัดสินใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก ตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าความรู้สึกหลังการใช้สินเชื่อบุคคล จากสถาบัน

การเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากพอใจโดยให้เหตุผลว่าสะดวก และบริการได้รวดเร็ว ดีกว่าธนาคารพาณิชย์

ธนัญชนก (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชำระหนี้ของเกษตรกรรายย่อย โครงการพักชำระหนี้ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง มีอายุ 50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีประสบการณ์ในการทำเกษตรเฉลี่ย 16 ปี พื้นที่ถือครองการเกษตรของตนเองเฉลี่ย 1.8 ไร่ ที่ดินเช่าเพื่อการเกษตรเฉลี่ย 4.6 ไร่ กิจกรรมการเกษตรก่อนและหลังชำระหนี้ส่วนใหญ่คือ ทำนาและทำสวน รายได้ภาคการเกษตรเฉลี่ยต่อปี 30,162 บาท รายได้นอกภาคการเกษตรเฉลี่ยต่อปี 31,371 บาท รายได้รวมเฉลี่ยต่อปี 59,171 บาท ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเฉลี่ยต่อปี 63,909 บาท ค่าใช้จ่ายในปีจ่ายการผลิตเฉลี่ยต่อปี 15,548 บาท ส่วนใหญ่เกษตรกรไม่มีการออมเงิน มีหนี้สินพักชำระหนี้เฉลี่ย 48,514 บาท หนี้สินในปัจจุบันเฉลี่ย 54,617 บาท เกษตรกรส่วนใหญ่ได้เข้าร่วมโครงการฟื้นฟูอาชีพหลังพักชำระหนี้ เคยเข้าพบพนักงาน ธ.ก.ส. และเจ้าหน้าที่เกษตร เฉลี่ย 7 ครั้งต่อ 3 ปี ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเฉลี่ย 5 ครั้งต่อ 3 ปี ส่วนใหญ่ได้เข้าร่วมการอบรมเทคโนโลยีแล้วนำมาปฏิบัติตาม เกษตรกรร่วมหารือกับเจ้าหน้าที่ในการกำหนดแผนการผลิตของตนเฉลี่ย 4 ครั้งต่อ 3 ปี ส่วนใหญ่ได้ทำบัญชีฟาร์มแต่ยังไม่ถูกต้องสมบูรณ์

นอกจากนี้ยังพบว่า การตัดสินใจชำระหนี้ระยะสั้นของเกษตรกรภายในระยะเวลา 1 ปี หลังสิ้นสุดโครงการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.0 ไม่สามารถชำระได้ในกรอบเวลา รองลงมาร้อยละ 27.1 ชำระเสร็จสิ้นแล้ว และร้อยละ 21.9 สามารถชำระได้ภายในกรอบเวลา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำเกษตร สภาพการถือครองที่ดินเพื่อการเกษตร รายได้ภาคการเกษตร รายได้นอกภาคการเกษตร รายได้รวมของครอบครัว การออมเงิน หนี้สินที่มีอยู่ก่อนพักชำระหนี้ การเข้าพบพนักงาน ธ.ก.ส. การเข้าพบเจ้าหน้าที่เกษตร และการทำบัญชีฟาร์ม มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจชำระหนี้ของเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หรือ 0.01

ปัญหาและอุปสรรคตามความคิดเห็นของเกษตรกรที่พักชำระหนี้ ได้แก่ ปุ๋ยและสารเคมีกำจัดศัตรูพืชมีราคาแพงแต่ผลผลิตราคาผลิตราคาคงต่ำ ทำให้ขายผลผลิตไม่ได้กำไร ระยะเวลาของโครงการพักชำระหนี้สั้นเกินไป เจ้าหน้าที่ได้ยากไม่เอาใจใส่เกษตรกรเท่าที่ควร ขาดที่ดินเพื่อการเกษตร และเรื่องที่เจ้าหน้าที่นำมาอบรมเป็นเรื่องที่ไม่ตรงกับความต้องการของเกษตรกร

วรภรณ์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้านานาชาติเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่ม

ตัวอย่างศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเงินที่กู้ยืมส่วนบุคคลวงเงิน ในกลุ่มระหว่าง 10,000 - 200,000 บาท เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ระหว่าง 20,000 - 30,000 บาท

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยใช้การทดสอบไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ประกอบด้วย อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) วงเงินที่มีการกู้ยืมของลูกค้า ระยะเวลาในการผ่อนชำระค่างวดของลูกค้า ประวัติการบริการ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) กำหนด ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เงื่อนไขในการยื่นเรื่องขอกู้ยืมต่อธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) การไม่ต้องใช้หลักประกันสุขภาพในการกู้ยืม และการให้บริการของพนักงานธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

การศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับความสำคัญ ในปัจจัยทางด้านราคา ทางด้านบุคลากรและ ทางด้านสถานที่ โดยที่ปัจจัยทางด้านราคานี้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมที่เหมาะสม ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรนั้นลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีบุคลากรที่มีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง และปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) นั้นลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดที่ ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) มีที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อบริการ

สรุป (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ด้านราคา พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาดและค่าธรรมเนียมการจัดการให้เหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีแผนพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีโครงการช่วยเหลือสังคมในส่วนรวม และมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์

ด้านบุคลากร พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด คูดี และพนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง

ด้านกระบวนการ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือ

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร และอาคารสถานที่ที่ใหญ่โตกว้างขวาง

ส่วนปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดของแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สัดส่วนเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้สูงเกินไป ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านกระบวนการ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ และด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

สุทธิพงษ์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบ้านโสม จำกัด จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 50.92 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรส สมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 3 คน พื้นที่ทำการเกษตรเฉลี่ย 3.15 ไร่ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกของ สหกรณ์เฉลี่ย 13.94 ปี ส่วนใหญ่มีการติดต่อและรับสารด้านสินเชื่อจาก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ เป็นสมาชิกชั้นที่ 3 มีหนี้สินนอก ระบบ และการใช้เงินกู้เพื่อการเกษตรและนอกการเกษตร

จากการทดลองสมมติฐาน พบว่า สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และระดับชั้นสมาชิก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการชำระหนี้คืนสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรบ้านโสม จำกัด

ปัญหาและอุปสรรคของสมาชิก คือ ไม่มีเงินชำระเมื่อถึงกำหนด ไม่มีโฉนดที่ดินค้ำประกัน ปัญหาการตลาดและภัยธรรมชาติ ข้อเสนอแนะในการทำ วิจัยครั้งนี้ คือ รัฐบาลควรสนับสนุนด้านสินเชื่อให้มากขึ้น โดยกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำ และขยายเวลาการชำระหนี้

แพรวพิลาศ (2550) ได้ศึกษาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับระบบงานด้านสินเชื่อและการลงทุนของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าระบบงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด นั้นจะนำเงินลงทุนที่ได้จากแหล่งเงินทุนของตนเอง มาให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิก ด้วยจะกำหนดเงินไว้ 3 ประเภท คือ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้พิเศษ ส่วนจะบริการสมาชิกเป็นเงินกู้ประเภทใดต้องดูความพร้อมของสหกรณ์และความเหมาะสมของสมาชิก ส่วนเงินทุนที่เหลือจากการให้สมาชิกกู้ นั้น คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาให้สหกรณ์อื่นกู้ โดยสหกรณ์อื่นจะต้องนำเงินกู้ที่ได้รับไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนให้สมาชิกกู้ หรือเพื่อดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ของสหกรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับและระเบียบอันเหมาะสมเท่านั้น ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติงานในการให้สินเชื่อแก่สมาชิกแก่สมาชิกและสหกรณ์อื่น จะแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การติดต่อขอกู้เงิน ขั้นตอนที่ 2 การอนุมัติเงินกู้ และขั้นตอนที่ 3 การเบิกจ่ายเงินกู้

ส่วนระบบงานด้านการลงทุนของสหกรณ์ออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำกัด จะนำเงินส่วนที่เหลือจากการให้บริการสินเชื่อแก่ สมาชิกและสหกรณ์อื่น ไปลงทุนในหลักทรัพย์ที่ไม่เสี่ยงหรือมีความเสี่ยงค่อนข้างน้อยและผลตอบแทนที่คุ้มค่าที่สุด โดยปัจจุบันสหกรณ์ออมทรัพย์จะเลือกลงทุนโดยการฝากเงินไว้กับสถาบันการเงิน ซื้อพันธบัตรรัฐบาล และซื้อตัวสัญญาใช้เงิน ซึ่งขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการลงทุน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การอนุมัติวงเงินลงทุน และขั้นตอนที่ 2 การเบิกจ่ายเงินลงทุน

ข้อสังเกตจากการศึกษาพบว่าสหกรณ์จะไม่สามารถนำเงินไปลงทุนได้ทั้งหมดจะต้องดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องไว้ส่วนหนึ่ง ตาม มาตรา 48 ของพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดให้สหกรณ์จะต้องดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเฉลี่ยรายเดือนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 1 และไม่เกินร้อยละ 20 ของยอดเงินฝากเงิน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและเพื่อจ่ายให้แก่ผู้กู้หรือผู้ฝากเงินที่มาถอน ตามแต่จำนวนเงินที่สมาชิกมาฝากกับสหกรณ์

เทวินทร์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารไทยชนาการ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 35 - 44 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800 - 17,099 บาท ประเภทสินเชื่อบุคคล

ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อบุคคลเพอร์วันนัลแคช เอ็กซ์ตราลอง เนื่องจากไม่ต้องการหลักทรัพย์ค้ำประกัน และมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจมาก โดยส่วนใหญ่ใช้ หรือเคยใช้สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น ประเภทธนาคาร เนื่องจากไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน และมีความพึงพอใจ โดยรวมในระดับพอใจมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานมีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในลำดับแรก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลลำดับแรกมีดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการบริการ ได้แก่ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือ ธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก และปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร

วัชรพล (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการและสภาพการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ทั้งกลุ่มราชการและกลุ่มเอกชน มีพฤติกรรมที่เหมือนกัน ดังต่อไปนี้ คือ มีจำนวนการถือครองบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นๆ อีก 1 บัตร มีวัตถุประสงค์ในการเปิดใช้บริการเพื่อสำรองค่าใช้จ่าย มีความถี่ในการกดใช้บริการผ่านบัตรเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 3 ครั้ง มีจำนวนที่กดใช้เฉลี่ยต่อครั้ง ไม่เกิน 3,000 บาท มีระยะเวลาเฉลี่ยในการถือเงินก่อนการชำระหนี้อยู่ในช่วง 15 - 30 วัน มีการชำระหนี้คืนในลักษณะชำระบางส่วน และการชำระคืนผ่านจุดรับชำระของธนาคารไทยพาณิชย์ ในขณะที่พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ วงเงินสูงสุดที่ได้รับ ซึ่งกลุ่มราชการได้รับวงเงินสูงสุดในช่วง 30,000 - 60,000 บาท ขณะที่กลุ่มเอกชนได้รับวงเงินสูงสุดในช่วงต่ำกว่า 30,000 บาท

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล โดยวิธีการเรียงลำดับความสำคัญ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ทั้งกลุ่มราชการ และกลุ่มเอกชน ให้ความสำคัญที่เหมือนกันต่อปัจจัยดังนี้ ปัจจัยด้านราคา คือ การไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ชื่อเสียงของบัตรธนาคารผู้ออกบัตร ปัจจัยด้านสถานที่ คือการ

มีผู้ เอทีเอ็ม เพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการ ปัจจัยด้านการบริการ คือ ความรวดเร็วในการได้รับอนุมัติบัตร ในขณะที่ลำดับความสำคัญและปัจจัยที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งกลุ่มราชการให้ความสำคัญต่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ และการให้ข้อมูลข่าวสาร สม่ำเสมอ ในขณะที่กลุ่มเอกชน ให้ความสำคัญต่อการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ทั้งกลุ่มราชการและกลุ่มเอกชน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านต่างๆที่เหมือนกัน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ พึงพอใจในชื่อเสียงและธนาคารผู้ออกบัตร ด้าน สถานที่ คือ พึงพอใจในจำนวนตู้ ATM เพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการถอนเงินสด ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ พึงพอใจที่มีการแจกของสมนาคุณสำหรับผู้เปิดใช้บริการบัตรใหม่ ในขณะที่ระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านราคา กลุ่มราชการ พึงพอใจต่อการไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี ขณะที่กลุ่มเอกชน พึงพอใจคือ การไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด ด้านการบริการ กลุ่มราชการ พึงพอใจต่อความเร็วในการอนุมัติบัตร ในขณะที่กลุ่มเอกชน พึงพอใจต่อการบริการด้านความสุภาพยิ้มแย้มเป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการ