

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ตำบลหนองพลับ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ตามความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์กับคณะกรรมการ 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด จำแนกตามประเภทเงินกู้ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดปัญหาในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ จำนวน 250 ราย และคณะกรรมการ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินการ กรรมการกลุ่มย่อยและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จำนวน 66 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้ ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้เซฟเฟ่ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เท่ากับร้อยละ 68.00 เพศชาย เท่ากับร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุ 40-49 ปี เท่ากับร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ ผู้มีอายุ 30-39 ปี เท่ากับร้อยละ 25.60 ทั้งนี้อายุเฉลี่ยของสมาชิกสหกรณ์เท่ากับ 45.67 ปี ในด้านสถานภาพทางครอบครัว พบว่า ส่วนใหญ่คือผู้ที่สมรสแล้ว เท่ากับร้อยละ 70.80 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง เท่ากับร้อยละ 44.00 รองลงมาคือผู้ที่ทำการเกษตร เท่ากับร้อยละ 24.00 และประกอบธุรกิจส่วนตัว เท่ากับร้อยละ 22.80 ในเรื่องจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน เท่ากับร้อยละ 45.20 รองลงมา จำนวน 5-6 คน เท่ากับร้อยละ 32.80 และจำนวน 7-8 คน เท่ากับร้อยละ 9.20 ทั้งนี้จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ยของสมาชิกสหกรณ์เท่ากับ 4.82 คน ตลอดจนการศึกษาสูงสุด ในระดับประถมศึกษา เท่ากับร้อยละ 76.00 รองลงมาการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น เท่ากับร้อยละ 9.20 และการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เท่ากับร้อยละ 8.80 เรื่องของรายได้ มีรายได้สุทธิต่อเดือน 3,000-5,999 บาท เท่ากับร้อยละ 47.60 รองลงมามีรายได้

6,000-8,999 บาท เท่ากับร้อยละ 19.60 และรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท เท่ากับร้อยละ 18.80 ทั้งนี้สมาชิกสหกรณ์มีรายได้สุทธิเฉลี่ยเท่ากับ 5,236.22 บาท ต่อเดือน

### ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงินประเภทต่าง ๆ ของสมาชิกสหกรณ์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับวงเงินกู้ 20,001-100,000 บาท เท่ากับร้อยละ 46.80 รองลงมาวงเงินกู้ 700-7,000 บาท เท่ากับร้อยละ 22.80 และวงเงินกู้ 7,001-20,000 บาท เท่ากับร้อยละ 20.40 วงเงินกู้ของสมาชิกสหกรณ์เฉลี่ยเท่ากับ 44,635.20 บาท โดยมีระยะเวลากำหนดการชำระคืนส่วนใหญ่สมาชิกสหกรณ์ชำระคืนภายใน 60 เดือน เท่ากับร้อยละ 61.20 รองลงมาชำระคืนภายใน 10 เดือน เท่ากับร้อยละ 17.20 และชำระคืนภายใน 20 เดือน เท่ากับร้อยละ 11.20 ระยะเวลากำหนดการชำระคืนเฉลี่ยเท่ากับ 48.15 เดือน มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อปลดปล่อยหนี้สิน เท่ากับร้อยละ 36.00 รองลงมาเพื่อลงทุนประกอบอาชีพ เท่ากับร้อยละ 29.20 และเพื่อเป็นค่าพาหนะ เท่ากับร้อยละ 19.60 ซึ่งมีเงื่อนไขในการชำระคืนต้นเงินกู้ ไม่เกิน 500 บาท เท่ากับร้อยละ 46.40 รองลงมาชำระคืนเงินกู้ไม่เกิน 1,000 บาท เท่ากับร้อยละ 38.40 และไม่เกิน 2,000 บาท เท่ากับร้อยละ 10.80 สำหรับระยะเวลาการกู้ 21-60 เดือน เท่ากับร้อยละ 49.60 รองลงมาชำระคืนระยะเวลาการกู้ 11-20 เดือน เท่ากับร้อยละ 22.80 และ 1-10 เดือน เท่ากับร้อยละ 22.00 มีระยะเวลาการกู้เฉลี่ยเท่ากับ 30.26 เดือน ในปัจจุบันมีเงินกู้ค้างชำระกับทางสหกรณ์ฯ 20,001-100,000 บาท เท่ากับร้อยละ 47.20 รองลงมาเงินกู้ค้างชำระ 700-7,000 บาท เท่ากับร้อยละ 24.80 และ 7,001-20,000 บาท เท่ากับร้อยละ 19.20 เงินกู้ค้างชำระกับทางสหกรณ์ฯ เฉลี่ยเท่ากับ 40,217.20 บาท นอกจากนี้พบว่าสมาชิกยังมีภาระหนี้สินต่อกองทุนหมู่บ้าน เท่ากับร้อยละ 48.89 สำหรับหลักทรัพย์ที่สมาชิกสหกรณ์ใช้ในการค้ำประกันเงินกู้ของสหกรณ์ คือ เพื่อนสมาชิก เท่ากับร้อยละ 67.20 รองลงมาเงินสะสมค่าหุ้น เท่ากับร้อยละ 20.00 และใช้ที่ดินเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ เท่ากับร้อยละ 12.00 และการติดตามทวงถามจากสหกรณ์ที่ปฏิบัติกับสมาชิกโดยวิธีออกติดตามถึงตัว เท่ากับร้อยละ 56.00 รองลงมาไม่ได้รับการติดตามทวงถามเลย เท่ากับร้อยละ 17.20 และจดหมายทวงถาม เท่ากับร้อยละ 12.8

### ตอนที่ 3 ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด

ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$  S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยภายนอกสหกรณ์ เป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$  S.D. = 0.70) รองลงมาคือปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้เป็นปัจจัยในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$  S.D. = 0.64) และปัจจัยภายในสหกรณ์เป็นปัจจัยในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.60$  S.D. = 0.51) ผลการศึกษาเป็นรายด้านมีดังนี้

1) ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$  S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเป็นปัจจัย

การค้างชำระหนี้ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$  S.D. = 0.77) ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่า เป็นปัจจัยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ คือ สมาชิกมีรายได้ลดลง ( $\bar{X} = 3.46$  S.D. = 0.95) สมาชิกมีหนี้สินหลายแห่ง ( $\bar{X} = 3.26$  S.D. = 1.16) และสมาชิกไม่มีความรู้และขาดประสบการณ์ในการลงทุนประกอบอาชีพ ( $\bar{X} = 3.08$  S.D. = 0.82) ตามลำดับ ส่วนข้อที่เป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้ที่อยู่ในระดับน้อยมีเพียงข้อเดียว คือ กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง ( $\bar{X} = 2.38$  S.D. = 1.06)

2) ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.6$  S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัจจัยภายในสหกรณ์ในการค้างชำระหนี้ที่อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 7 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ ( $\bar{X} = 3.09$  S.D. = 1.10) การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ( $\bar{X} = 2.95$  S.D. = 0.83) และระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของสหกรณ์ไม่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 2.72$  S.D. = 0.86) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับน้อยมี 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในการติดตาม, ทวงถาม ( $\bar{X} = 2.43$  S.D. = 0.87) สมาชิกไม่มีความมั่นใจในความมั่นคงของสหกรณ์ ( $\bar{X} = 2.16$  S.D. = 0.88) และเจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.14$  S.D. = 0.89)

3) ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$  S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้ในระดับมาก มี 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ ปัจจัยราคาวัตถุดิบสูงขึ้น ( $\bar{X} = 3.90$  S.D. = 0.72) เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป เช่น เครื่องจักรกล ( $\bar{X} = 3.70$  S.D. = 0.79) และภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย ( $\bar{X} = 3.66$  S.D. = 0.89) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับ ปานกลางมี 2 ข้อ ได้แก่ ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ( $\bar{X} = 3.46$  S.D. = 0.93) และเกิดภัยธรรมชาติ ( $\bar{X} = 3.08$  S.D. = 1.24)

**ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด**

ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$  S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่เป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้ในระดับปานกลาง มี 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรกดังนี้ สมาชิกสหกรณ์มีปัญหาด้านการที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้เนื่องจากขาดรายได้ ถูกเลิกจ้าง เจ็บป่วย ( $\bar{X} = 3.12$  S.D. = 1.09) การที่มีเจ้าหน้าที่หลายรายจึงจำเป็นต้องชำระหนี้รายอื่นก่อน ( $\bar{X} = 2.94$  S.D. = 0.96) และอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันอื่น ( $\bar{X} = 2.54$  S.D. = 0.84) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับน้อยมี 1 ข้อ ได้แก่ ลูกหนี้ไม่พอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.26$  S.D. = 0.84)

### ตอนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะกรรมการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เท่ากับร้อยละ 51.50 เพศชาย เท่ากับร้อยละ 48.50 มีอายุ 40 – 49 ปี เท่ากับร้อยละ 42.40 รองลงมาอายุ 30-39 ปี เท่ากับร้อยละ 28.90 และอายุ 50-59 ปี เท่ากับร้อยละ 22.70 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 43.85 ปี สถานภาพสมรส เท่ากับร้อยละ 74.20 รองลงมาโสด เท่ากับร้อยละ 12.10 และหม้าย เท่ากับร้อยละ 9.10 สำหรับตำแหน่งปัจจุบันคือหัวหน้ากลุ่ม เท่ากับร้อยละ 28.80 รองลงมาเลขานุการกลุ่ม เท่ากับร้อยละ 22.70 และตำแหน่งรองหัวหน้ากลุ่ม เท่ากับร้อยละ 19.70 สำหรับระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1-3 ปี เท่ากับร้อยละ 54.60 รองลงมาดำรงตำแหน่ง 4-6 ปี เท่ากับร้อยละ 34.80 และ 10 ปีขึ้นไป เท่ากับร้อยละ 7.60 มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ปี โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสินเชื่อในการควบคุมดูแลการใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ เท่ากับร้อยละ 69.70 รองลงมาพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ เท่ากับร้อยละ 18.20 และพิจารณาการให้กู้เบื้องต้น ติดตามเร่งรัดหนี้สิน เท่ากับ ร้อยละ 4.50 ประกอบอาชีพหลัก ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับร้อยละ 34.80 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง เท่ากับร้อยละ 25.80 และอาชีพทำเกษตร เท่ากับร้อยละ 22.70 และตลอดจนมีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา เท่ากับร้อยละ 53.00 รองลงมา มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เท่ากับร้อยละ 22.70 และมัธยมศึกษาตอนต้น เท่ากับร้อยละ 15.20

### ตอนที่ 6 ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ในทัศนะของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีความเห็นว่าปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$  S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านโดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ปัจจัยภายนอกสหกรณ์ ( $\bar{X} = 3.44$  S.D. = 0.79) ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ( $\bar{X} = 3.13$  S.D. = 0.69) และปัจจัยภายในสหกรณ์ ( $\bar{X} = 2.53$  S.D. = 0.71) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$  S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้ สมาชิกสหกรณ์มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.98$  S.D. = 0.90) สมาชิกสหกรณ์มีหนี้สินหลายแห่ง ( $\bar{X} = 3.76$  S.D. = 1.22) และสมาชิกสหกรณ์มีรายได้ลดลง ( $\bar{X} = 3.56$  S.D. = 0.99) ส่วนในข้อที่มีระดับปานกลางมี 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ( $\bar{X} = 3.18$  S.D. = 1.31) ประสบปัญหาในครอบครัว ( $\bar{X} = 3.09$  S.D. = 1.00) และไม่มีความรู้และขาดประสบการณ์ในการลงทุนประกอบอาชีพ ( $\bar{X} = 3.05$  S.D. = 0.88) และข้อที่มีระดับน้อยมี 2 ข้อ ได้แก่ กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง ( $\bar{X} = 2.33$  S.D. = 0.97) และเจ็บป่วย ( $\bar{X} = 2.30$  S.D. = 0.74)

### ตอนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะกรรมการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เท่ากับร้อยละ 51.50 เพศชาย เท่ากับร้อยละ 48.50 มีอายุ 40 – 49 ปี เท่ากับร้อยละ 42.40 รองลงมาอายุ 30-39 ปี เท่ากับร้อยละ 28.90 และอายุ 50-59 ปี เท่ากับร้อยละ 22.70 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 43.85 ปี สถานภาพสมรส เท่ากับร้อยละ 74.20 รองลงมาโสด เท่ากับร้อยละ 12.10 และหม้าย เท่ากับร้อยละ 9.10 สำหรับตำแหน่งปัจจุบันคือหัวหน้ากลุ่ม เท่ากับร้อยละ 28.80 รองลงมาเลขานุการกลุ่ม เท่ากับร้อยละ 22.70 และตำแหน่งรองหัวหน้ากลุ่ม เท่ากับร้อยละ 19.70 สำหรับระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 1-3 ปี เท่ากับร้อยละ 54.60 รองลงมาดำรงตำแหน่ง 4-6 ปี เท่ากับร้อยละ 34.80 และ 10 ปีขึ้นไป เท่ากับร้อยละ 7.60 มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ปี โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านสินเชื่อในการควบคุมดูแลการใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ เท่ากับร้อยละ 69.70 รองลงมาพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ เท่ากับร้อยละ 18.20 และพิจารณาการให้กู้เบื้องต้น ติดตามเร่งรัดหนี้สิน เท่ากับ ร้อยละ 4.50 ประกอบอาชีพหลัก ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว เท่ากับร้อยละ 34.80 รองลงมามีอาชีพรับจ้าง เท่ากับร้อยละ 25.80 และอาชีพทำเกษตร เท่ากับร้อยละ 22.70 และตลอดจนมีการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา เท่ากับร้อยละ 53.00 รองลงมา มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายปวช. เท่ากับร้อยละ 22.70 และมีมัธยมศึกษาตอนต้น เท่ากับร้อยละ 15.20

### ตอนที่ 6 ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ในทัศนะของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีความเห็นว่าปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$  S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ปัจจัยภายนอกสหกรณ์ ( $\bar{X} = 3.44$  S.D. = 0.79) ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ( $\bar{X} = 3.13$  S.D. = 0.69) และปัจจัยภายในสหกรณ์ ( $\bar{X} = 2.53$  S.D. = 0.71) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$  S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้ สมาชิกสหกรณ์มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.98$  S.D. = 0.90) สมาชิกสหกรณ์มีหนี้สินหลายแห่ง ( $\bar{X} = 3.76$  S.D. = 1.22) และสมาชิกสหกรณ์มีรายได้ลดลง ( $\bar{X} = 3.56$  S.D. = 0.99) ส่วนในข้อที่มีระดับปานกลางมี 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ นำเงินกู้ออกไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ( $\bar{X} = 3.18$  S.D. = 1.31) ประสบปัญหาในครอบครัว ( $\bar{X} = 3.09$  S.D. = 1.00) และไม่มีความรู้และขาดประสบการณ์ในการลงทุนประกอบอาชีพ ( $\bar{X} = 3.05$  S.D. = 0.88) และข้อที่มีระดับน้อยมี 2 ข้อ ได้แก่ กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง ( $\bar{X} = 2.33$  S.D. = 0.97) และเจ็บป่วย ( $\bar{X} = 2.30$  S.D. = 0.74)

2) ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.53$  S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สถานที่ในการให้บริการค้ำเคบ ( $\bar{X} = 3.09$  S.D. = 1.16) การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ( $\bar{X} = 2.91$  S.D. = 1.12) และระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของสหกรณ์ไม่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 2.71$  S.D. = 1.17) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับน้อยมี 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีงานมาก ( $\bar{X} = 2.35$  S.D. = 1.09) เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.24$  S.D. = 1.11) และเจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในการติดตาม, ทวงถาม ( $\bar{X} = 2.24$  S.D. = 1.15)

3) ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$  S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้ ราคาวัตถุดิบสูงขึ้น ( $\bar{X} = 3.92$  S.D. = 0.81) ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป ( $\bar{X} = 3.67$  S.D. = 0.93) และภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย ( $\bar{X} = 3.56$  S.D. = 1.02) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลางมี 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบจากนโยบายของรัฐบาล ( $\bar{X} = 3.48$  S.D. = 1.13) เทคโนโลยีเปลี่ยนไป เช่น เครื่องจักรกล ( $\bar{X} = 3.42$  S.D. = 1.11) และจำนวนคู่แข่งทางธุรกิจของสมาชิกผู้กู้เพิ่มขึ้น ( $\bar{X} = 3.32$  S.D. = 1.13)

ตอนที่ 7 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ในทัศนคติของคณะกรรมการ

ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.88$  S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สมาชิกสหกรณ์มีปัญหาด้านลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหานี้ ( $\bar{X} = 3.47$  S.D. = 1.08) สมาชิกให้ข้อมูลไม่เป็นไปตามความเป็นจริง ( $\bar{X} = 3.21$  S.D. = 1.17) และลูกหนี้ย้ายที่อยู่โดยไม่แจ้งสหกรณ์จึงไม่สามารถติดตามได้ ( $\bar{X} = 2.94$  S.D. = 1.11) ส่วนปัญหาในระดับน้อยมี 1 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในการแก้ไขและติดตามทวงหนี้ ( $\bar{X} = 2.41$  S.D. = 1.07)

ตอนที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. เปรียบเทียบปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพระหว่างสมาชิกสหกรณ์กับคณะกรรมการ โดยใช้ t-test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษาตามรายข้อในแต่ละด้าน มีดังนี้

1.1 ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ พบว่า ข้อที่สมาชิกสหกรณ์กับคณะกรรมการจัดการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ สมาชิกมีหนี้สินหลายแห่งการนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โดยคณะกรรมการจัดการมีความเห็นว่าเป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ ส่วนสาเหตุการเจ็บป่วย สมาชิกสหกรณ์มีความเห็นว่าเป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้สูงกว่าคณะกรรมการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นพบว่า สมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการจัดการมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

1.2 ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์ และคณะกรรมการจัดการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายข้อ

1.3 ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ พบว่า ข้อที่สมาชิกสหกรณ์กับคณะกรรมการจัดการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การเกิดภัยธรรมชาติและเทคโนโลยีเปลี่ยนไป เช่น เครื่องจักรกล โดยสมาชิกสหกรณ์มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้สูงกว่าคณะกรรมการ ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นพบว่า สมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการจัดการมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทเงินกู้ คือ ผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน ผู้กู้เงินประเภทสามัญ ผู้กู้เงินประเภทพิเศษ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันในทุกด้าน ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน ผู้กู้เงินประเภทสามัญ ผู้กู้เงินประเภทพิเศษ โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกันในข้อสมาชิกมีหนี้สินหลายแห่ง นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ มีรายได้ลดลง และกู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้กู้เงินประเภทพิเศษมีปัญหามากกว่าผู้กู้เงินประเภทสามัญ

2.2 ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามผู้กู้ประเภทเงินกู้ คือ ผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน ผู้กู้เงินประเภทสามัญ ผู้กู้เงินประเภทพิเศษ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกันในด้านการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี การไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์มีงานมาก สถานที่ในการให้บริการคับแคบ สหกรณ์ไม่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจเรื่อง กำหนดการชำระคืน ตั้งแต่เริ่มการกู้ และเจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในการติดตามทวงถาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยผู้กู้เงินประเภทพิเศษมีปัญหามากกว่าผู้กู้เงินประเภทสามัญ

2.3 ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายข้อ จำแนกตามผู้กู้ประเภทเงินกู้ คือ ผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน ผู้กู้เงินประเภทสามัญ ผู้กู้เงินประเภทพิเศษ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกันในด้าน

เกิดภัยธรรมชาติ และค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เช่นเดียวกัน โดยผู้กู้เงินประเภทพิเศษมีปัญหามากกว่าผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉินและผู้กู้เงินประเภทสามัญ

#### ตอนที่ 9 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์กับคณะกรรมการจัดการ

ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกสหกรณ์ปรากฏผล ดังนี้

สหกรณ์ควรคิดยูเนียนทำหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและดีแล้ว ต้องการให้สหกรณ์ช่วยเหลือด้านเงินทุนและส่งเสริมการประกอบอาชีพ ต้องการให้สหกรณ์เพิ่มดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์และออมทรัพย์พิเศษ สมาชิกมีรายได้ ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย ในการให้คำแนะนำหรือบริการ คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความสุภาพ ต้องการให้สหกรณ์ลดดอกเบี้ยเงินกู้และขยายระยะเวลาการชำระคืน สมาชิกขาดทุนจากการประกอบอาชีพ สำนักงานสหกรณ์ตั้งอยู่ไกล ควรมีสถานงานสาขา สหกรณ์ควรปลูกฝังจิตตารมณ์ และคุณธรรมความดีเพื่อให้สมาชิกได้รู้จักหน้าที่ของตนเอง สหกรณ์ควรมีเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สหกรณ์ควรปล่อยกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์และควบคุมดูแลการใช้เงินกู้ ในการออกติดตามเร่งรัดหนี้สิน ควรแนะนำวิธีการชำระหนี้ที่ถูกต้องแก่สมาชิก และเจ้าหน้าที่ควรมีเทคนิคในการติดตามเร่งรัดหนี้สิน ควรมีหนังสือเตือนการชำระหนี้ สมาชิกไม่มีเวลาเดินทางมาสหกรณ์ ควรมีเจ้าหน้าที่ออกเก็บเงินเป็นประจำทุกเดือน กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง ต้องการให้สหกรณ์ลดค่าปรับ สมาชิกเจ็บป่วยต้องได้รับการรักษา จึงไม่อาจทำงานได้

ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจัดการปรากฏผล ดังนี้

คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ได้เหมาะสมดีแล้ว คณะกรรมการเงินกู้ควรอนุมัติเงินกู้ตามระเบียบอย่างรอบคอบและด้วยความเป็นธรรม ควรให้หัวหน้ากลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาเงินกู้เบื้องต้น และติดตามเร่งรัดหนี้สิน คณะกรรมการเงินกู้ควรลงพื้นที่ติดตามเร่งรัดหนี้สิน และควบคุมดูแลการใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง สหกรณ์ควรอบรมสมาชิกผู้กู้ก่อนการพิจารณาเงินกู้เป็นระยะเวลา 2 วัน สมาชิกที่ผิดนัดการชำระคืนหนี้ สหกรณ์ควรมีบทลงโทษ คณะกรรมการควรบริหารงานให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีจิตตารมณ์ คุณธรรมความดี 5 ประการ และเป็นตัวอย่างในการชำระคืนหนี้เงินกู้ที่ดีแก่สมาชิก สหกรณ์ควรปลูกฝังเจ้าหน้าที่ให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรรักในการบริการและเป็นตัวอย่างที่ดีในการชำระคืนหนี้แก่สมาชิกสหกรณ์ ควรปลูกฝังให้สมาชิกผู้กู้รักษาหน้าที่ในการชำระคืนหนี้เงินกู้ให้ตรงตามสัญญา สหกรณ์ควรเพิ่มสวัสดิการแก่สมาชิกผู้กู้ที่ชำระคืนหนี้เงินกู้ได้ตรงตามสัญญา

#### อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ตำบลหนองพลับ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้



### 1. ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด

ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์กับคณะกรรมการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยภายนอกสหกรณ์เป็นปัจจัยในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ ราคาวัตถุดิบสูงขึ้น เทคโนโลยีเปลี่ยนไป ได้แก่ เครื่องจักรกล ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการทางการเมืองบ่อย ผลกระทบจากนโยบายของรัฐบาลซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ของ ชรินทร์ พิทยวิวิท อ้างถึงใน กนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546 : 9-11) กล่าวว่า การค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เป็นปัจจัยที่ยากต่อการกำหนดและไม่สามารถควบคุมได้ และเป็นปัญหาที่ยากต่อการหลีกเลี่ยงได้ ของสถาบันทางการเงิน สาเหตุที่เป็นปัจจัยภายนอกได้แก่ ภาวะทางเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล ค่านิยมและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง ภัยธรรมชาติ รองลงมาปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ คือลูกหนี้มีภาระของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากค่าครองชีพในปัจจุบันที่ปรับสูงขึ้น จึงส่งผลให้สมาชิกต้องมีการกู้หนี้ยืมสินจากสถานที่อื่นเพิ่มเติม และปัจจัยภายในสหกรณ์ คือ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป และระบบการติดตามทวงหนี้และควบคุมหนี้ของสหกรณ์ไม่มีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้เกิดปัญหาการค้างชำระหนี้

ผลการศึกษาปัจจัยในการค้างชำระหนี้สามารถแยกพิจารณาเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

1) ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์กับคณะกรรมการจัดการของสหกรณ์ เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น มีรายได้ลดลง มีหนี้สินหลายแห่ง จึงส่งผลให้ไม่สามารถมีเงินมาชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา เนื่องมาจากค่าครองชีพในปัจจุบันสูงขึ้นจึงต้องทำการกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่นและทำให้มีปัญหาในการชำระคืนหนี้เงินกู้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศร์ สุกัณฐิต (2539 : 90-92) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่าลูกหนี้ขาดประสบการณ์และมีความรู้ในการบริหารธุรกิจที่กู้ยืม ไปลงทุนไม่ดีพอ จึงส่งผลกระทบต่อรายได้จากการลงทุน ซึ่งรายได้ไม่เพียงพอแก่การชำระคืนหนี้ได้ มีหนี้ภายนอก ระบบธนาคารที่เสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงและมุ่งชำระหนี้เหล่านั้นก่อน กับงานวิจัยของสุพรรณดวงจันทร์ (2541 : 47-50) ได้ศึกษาเรื่องหนี้มีปัญหาของสินเชื่อกรุง ไทยธนวิญ พบว่า ในส่วนของลูกหนี้ การเกิดหนี้เสียมีผลมาจากการที่ลูกหนี้มีพฤติกรรมในการใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่ายและอาจเกิดจากค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด งานวิจัยของพิทยา วัฒนะ (2543 : 63-64) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียในการเบิกเงินเกินบัญชีของลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขากาดสวนแก้ว พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียด้านลูกหนี้ คือ รายได้จากการดำเนินธุรกิจ ประสบการณ์ของลูกหนี้ ปริมาณหนี้สินของลูกหนี้รวม โดยลูกหนี้ที่มีระดับรายได้จากการดำเนินธุรกิจ มีประสบการณ์มากกว่าและมีปริมาณหนี้สินน้อยจะทำให้เกิดหนี้เสียในการเบิกเงินเกินบัญชีลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของกนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546 : 54-

56) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระคืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง พบว่า ความเห็นของผู้กู้ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ที่มีความสำคัญอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านรายได้ต่อครอบครัว ด้านเจ้าหน้าที่เห็นว่า ปัจจัยด้านรายได้ ของครอบครัวต่อเดือน เป็นปัจจัยรอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของดาว เอี้ยวถึง (2548 : 73-75) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระของลูกค้ำที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ : กรณีศึกษาลูกค้ำ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ำมีค่าใช้จ่าย ในครัวเรือนมากกว่ารายได้ ลูกค้ำมีรายได้สุทธิลดลงจากการประสบภัยธรรมชาติและค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน ลูกค้ำส่วนใหญ่กู้เงินจากเจ้าหน้าที่นอกระบบ

2) ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์กับคณะบริหารจัดการ เครดิทยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัย สถานที่ในการให้บริการคับแคบ อัตราอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของสหกรณ์ไม่มีประสิทธิภาพ สาเหตุเนื่องจากทางสหกรณ์ได้ตั้งงบประมาณที่ได้ให้นำเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ในการจัดซื้อที่ดินและสร้างอาคารสำนักงานใหม่ มาเป็นระยะเวลา 6 ปี แต่ตลอดระยะเวลาจนถึงปัจจุบันคณะกรรมการดำเนินการ ไม่ได้ปฏิบัติตามแผนงานตามที่ได้เสนอต่อที่ประชุมใหญ่ ประกอบกับสถานที่ให้บริการในปัจจุบันมีความคับแคบไม่เหมาะสมกับจำนวนสมาชิกที่เข้ามาติดต่อในแต่ละวัน เช่น สถานที่จอดรถ บริเวณพื้นที่การชำระเงิน ห้องพิจารณาเงินกู้ ห้องอบรมสมาชิกใหม่และสถานที่ประชุมใหญ่ประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านปัจจัยคุณภาพบริการของเลิฟล็อก (Lovelock, 2002 : 266 อ้างถึงในอคุลย์ จาตุรงค์กุล และคนอื่น ๆ, 2546 : 54) กล่าวว่า การวัดคุณภาพบริการของลูกค้ำจะต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจในการที่ลูกค้ำได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ ซึ่ง 1 ใน 5 ปัจจัยได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) สิ่งสัมผัสได้ของธุรกิจบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารที่มีลักษณะเด่นเป็นเอกลักษณ์ บรรยากาศรอบ ๆ อาคาร รวมถึงการตกแต่งประดับประดาห้องน้ำ ที่จอดรถ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยงานวิจัยของศิริพร ริพล (2549 : 76-78) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำกัด พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานปัจจุบันมีความคับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ การจัดสำนักงานไม่เป็นระเบียบ สอดคล้องกับงานวิจัยของเขาวดี ศรีประเสริฐ ( 2548 : 86-93) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศูนย์กลางเทวา จำกัด พบว่าด้านอาคารสำนักงานคับแคบต้องรอการปรับปรุง ทำให้ไม่สะดวกและเพียงพอต่อการรองรับการให้บริการที่เพิ่มขึ้นของสมาชิก ส่วนเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป เนื่องมาจากทางสหกรณ์ปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเพื่อให้สอดคล้องกับต้นทุน การดำเนินงานและบริหารงานที่แท้จริง ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของสหกรณ์ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในการติดตามทวงถามเป็นประจำและสม่ำเสมอการพิจารณาค่าเงินค้ำมีความล่าช้าเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุ

ของการค้างชำระหนี้ของชนินทร์ พิทยวิวิท อ้างถึงในกนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546 : 9-11) กล่าวว่า สาเหตุจาก ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารเองที่ เป็นผู้ปล่อยสินเชื่อกเอง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อาจทำให้ผู้กู้รับภาระดอกเบี้ยที่เปลี่ยนไปด้วย หากอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ภาระดอกเบี้ยก็จะเพิ่มขึ้น ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรูญรัตน์ ตรีการศิรินนท์ (2540 : 47-49) และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชิต ศรีสืบ (2547 : 67-69) พบว่า เกิดจากอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น

3) ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนคณะบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเกิดจากราคาวัตถุดิบสูงขึ้น เทคโนโลยีเปลี่ยนไป ได้แก่ เครื่องจักรกล ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย และผลกระทบจากนโยบายของรัฐบาล ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ของชนินทร์ พิทยวิวิท อ้างถึงใน กนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546 : 9-11) กล่าวว่า สาเหตุจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ภาวะทางเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล ค่านิยมและเทคโนโลยี ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจรูญรัตน์ ตรีการศิรินนท์ (2540 : 47-49) สอดคล้องกับงานวิจัยของธงชัย อมฤตธรรม (2544 : 51-54) และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชิต ศรีสืบ (2547 : 67-69) พบว่าสาเหตุจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจซบเซา การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อยและการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

## 2. ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์และคณะบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการค้างชำระหนี้ เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง เนื่องจากระบบการบริหารงานแต่ละฝ่ายได้ดำเนินการตามขั้นตอนและหน้าที่ของตนเอง จึงส่งผลให้ปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่มากจนเกินการแก้ไขที่ดีได้และจากหน้าที่ของสมาชิกโดยตรงคือการตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการอยู่เป็นประจำ (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2523 : 136) ซึ่งปัญหาหลัก ๆ ประกอบด้วย สมาชิกสหกรณ์มีปัญหาด้านลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาหนี้ สมาชิกให้ข้อมูลไม่เป็นไปตามความเป็นจริง และลูกหนี้ย้ายที่อยู่โดยไม่แจ้งสหกรณ์จึงไม่สามารถติดตามได้ การที่เจ้าหน้าที่มีหนี้หลายรายจึงจำเป็นต้องชำระหนี้รายอื่นก่อน อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันอื่น ซึ่งเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการชำระหนี้ ให้กับสหกรณ์เครดิตยูเนียน ทำให้สหกรณ์ไม่ได้รับการชำระหนี้เงินต้นคืนจากลูกหนี้สหกรณ์ ส่งผลให้สหกรณ์ขาดสภาพคล่อง ทำให้สมาชิกท่านอื่นไม่สามารถกู้ต่อไปได้

### 3. เปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้สหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด

3.1 เปรียบเทียบปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ ทั้งโดยรวมและรายด้าน เนื่องจากคณะกรรมการจัดการ ทุกคน ยกเว้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อคือสมาชิกของสหกรณ์ โดยได้รับเลือกตั้งจากที่ประชุมใหญ่ ในการทำหน้าที่บริหารงานสหกรณ์ และมีสิทธิ์ในการขอกู้เงินตลอดจนการชำระคืนหนี้เงินกู้เช่นเดียวกับสมาชิกสหกรณ์ จึงเป็นผู้ที่รับทราบและเข้าใจปัญหาในลักษณะคล้ายกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการสหกรณ์ของเคช กาญจนางกูร (2539 : 50) กล่าวว่า การบริหารงานของสหกรณ์นั้น สมาชิกทุกคนจะต้องเลือกตั้งจากผู้เป็นสมาชิกเข้ามาเป็นคณะกรรมการเพื่อบริหารหรือควบคุมงานของสหกรณ์ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

3.1.1 ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยสมาชิกมีหนี้สินหลายแห่ง การนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โดยคณะกรรมการ มีความเห็นว่าเป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้สูงกว่าสมาชิกสหกรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ของชนินทร์ พิทยวิวิท อ้างถึงในกนิษฐา จอมวิญญาณ์ ( 2546 : 9-11) กล่าวว่าสาเหตุที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่ การที่ลูกหนี้ นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม งานวิจัยของนเรศร์ สุกัณเฐิล (2539 : 90-92) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยของพิชิต ศรีสืบ (2547 : 67-69) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียเงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน สอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับการส่งชำระหนี้เงินกู้ไม่ได้ตามกำหนดของธนาคารเพื่อการเกษตรในปี พ.ศ. 2527 อ้างถึงในดาว เอี้ยวถึง (2548 : 27-29) มูลเหตุจากปัจจัยตัวลูกค้ำผู้กู้ คือ ลูกค้ำมีหนี้สินภายนอก ลูกค้ำไม่ได้ใช้เงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ส่วนสาเหตุการเจ็บป่วย สมาชิกสหกรณ์มีความเห็นว่าเป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้สูงกว่าคณะกรรมการ สอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับการส่งชำระหนี้เงินกู้ไม่ได้ตามกำหนดของธนาคารเพื่อการเกษตรในปี พ.ศ. 2527 อ้างถึงในดาว เอี้ยวถึง (2548 : 27-29) มูลเหตุจากปัจจัยตัวลูกค้ำผู้กู้ คือ ลูกค้ำมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินเกิดขึ้นในครอบครัว เช่น ต้องใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ส่วนข้อ อื่น ๆ นั้นพบว่า สมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากคณะกรรมการและสมาชิกของสหกรณ์ต่างเข้าใจปัญหา

3.1.2 ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและ รายข้อเนื่องจากคณะกรรมการ ได้รับการเลือกตั้งมาจากสมาชิก และให้มาทำหน้าที่ในการบริหารงาน สมาชิกจึงมีความเข้าใจและยอมรับในการบริหารจัดการของคณะกรรมการ

3.1.3 ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด รายข้อ โดยข้อที่สมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการ มีความ

คิดเห็นแตกต่างกัน โดยการเกิดภัยธรรมชาติและเทคโนโลยีเปลี่ยนไป ได้แก่ เครื่องจักรกลโดยสมาชิกสหกรณ์ มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยในการค้างชำระหนี้สูงกว่าคณะกรรมการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ของชนินทร์ พิทยวิวิท อ่างถึงในกนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546 : 9-11) กล่าวว่า สาเหตุเกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ค่านิยมและเทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ ภัยจากน้ำท่วม ผลผลิตได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ สอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับการส่งชำระหนี้เงินกู้ไม่ได้ตามกำหนดของธนาคารเพื่อการเกษตร ในปี พ.ศ. 2527 อ่างถึงในดาว เอื้อวถึง (2548, 27-29) มูลเหตุจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ กรณีผลผลิตหรือกระบวนการผลิต ได้รับความเสียหายจากธรรมชาติหรือ ภัยพิบัติ คือ ฝนแล้ง น้ำท่วม ลมพายุหรือवादภัย ศัตรูพืชหรือสัตว์รบกวน เกิดโรคระบาด ถูกไฟไหม้ ถูกโจรกรรมหรือถูกลักขโมย ถูกคลื่นแก๊สทำลายผลผลิต ฝนซุก ทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของนเรศร์ สุภณสีล (2539 : 90-92) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นปัญหาคือปัญหาภัยธรรมชาติ งานวิจัยของจรูญรัตน์ ตระการศิริพันธ์ (2540 : 47-49) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การเกิดภัยธรรมชาติ และงานวิจัยของดาว เอื้อวถึง (2548 : 73-75) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ : กรณีศึกษา ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย พบว่า ปัจจัยภายนอกองค์กร คือ ลูกคามีรายได้สุทธิลดลงจากการที่ประสบภัยธรรมชาติ ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นพบว่า สมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากคณะกรรมการและสมาชิกต่างมีความเข้าใจในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

3.2 ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทเงินกู้ คือ ผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน ผู้กู้เงินประเภทสามัญ ผู้กู้เงินประเภทพิเศษ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันในทุกด้าน โดยผู้กู้เงินประเภทพิเศษมีปัญหามากกว่าผู้กู้เงินประเภทสามัญและผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน เนื่องจาก ความแตกต่างของวัตถุประสงค์ของการขอเงินแต่ละประเภท วงเงินกู้ กำหนดระยะเวลาการชำระคืน และจำนวนต้นเงินกู้และดอกเบี้ยที่ต้องชำระคืนแต่ละเดือน โดยผู้กู้เงินประเภทพิเศษนั้น เป็นการกู้ยืมในวงเงินที่สูง จึงต้องชำระคืนต้นเงินกู้สูง พร้อมกับดอกเบี้ย จึงมีปัญหาสูงกว่าผู้กู้เงินประเภทอื่น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.2.1 ด้านปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามผู้กู้ประเภทเงินกู้ คือ ผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน ผู้กู้เงินประเภทสามัญ ผู้กู้เงินประเภทพิเศษ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกันในด้านสมาชิกมีหนี้สินหลายแห่ง นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ มีรายได้ลดลงและผู้กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง โดยผู้กู้เงินประเภทพิเศษมีปัญหาในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับ

การส่งชำระหนี้เงินกู้ไม่ได้ตามกำหนดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในปี พ.ศ. 2527 อ้างถึงในดาว เอี้ยวถึง (2548 : 27-29) กล่าวว่า มูลเหตุปัจจัยจากตัวลูกค้าผู้กู้ ได้แก่ ลูกค้ามีหนี้สินภายนอก ลูกค้าไม่ได้ใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศร์ สุกัณสีล (2539 : 90-92) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จັจชั้นของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัด เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุคือการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์

3.2.2 ด้านปัจจัยภายในสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามผู้กู้ประเภทเงินกู้ คือ ผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน ผู้กู้เงินประเภทสามัญ ผู้กู้เงินประเภทพิเศษ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกันในด้านการอำนวยความสะดวกของสหกรณ์ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี การไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของ สหกรณ์มีงานมาก สถานที่ในการให้บริการคับแคบ สหกรณ์ไม่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจเรื่อง กำหนดการ ชำระคืน ตั้งแต่เริ่มการกู้ และเจ้าหน้าที่ขาดความสนใจในการติดตามทวงถาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ของชนินทร์ พิทยวิวิท อ้างถึงในกนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546 : 9-11) กล่าวว่าสาเหตุจากปัจจัยภายใน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิด ที่เกี่ยวกับการส่งชำระหนี้เงินกู้ไม่ได้ตามกำหนดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในปี พ.ศ. 2527 อ้างถึงในดาว เอี้ยวถึง (2548 : 27-29) กล่าวว่า มูลเหตุปัจจัยจากพนักงานธนาคาร ได้แก่ ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการชำระหนี้เงินกู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณ ดวงจันทร์ (2541 : 47-50) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาของสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อขาดความรับผิดชอบในการพิจารณาเงินกู้ ขาดประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานและขาดการติดตามผลงานและงานวิจัยของพิชิต ศรีสืบ (2547 : 67-69) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียเงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ สาประดิษฐ์ช่างเผือกเชียงใหม่ เห็นว่าเกิดจากการอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี

3.2.3 ด้านปัจจัยภายนอกสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทเงินกู้ คือ ผู้กู้เงินประเภทฉุกเฉิน ผู้กู้เงินประเภทสามัญ ผู้กู้เงินประเภทพิเศษ พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน ในด้านเกิดภัยธรรมชาติ และค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป โดยผู้กู้ประเภทพิเศษมีปัญหาในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ของชนินทร์ พิทยวิวิท อ้างถึงในกนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546 : 9-11) กล่าวว่า สาเหตุปัจจัยภายนอก ได้แก่ ค่านิยมและเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งสองแม้ว่าดูจะเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ก็อาจจะทำให้ธุรกิจบางประเภทเกิดปัญหาขึ้นได้ โดยเฉพาะ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแฟชั่นเมื่อผู้บริโภคมีค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือทางด้านเทคโนโลยี เช่น อุตสาหกรรม ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในราคาที่ถูกลงและมีคุณภาพดีขึ้น ภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ ภัยจากน้ำท่วม ผลผลิตได้รับความเสียหายจาก

ธรรมชาติ อุบัติเหตุ สอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับการส่งชำระหนี้เงินกู้ไม่ได้ตามกำหนดของธนาคาร เพื่อการเกษตรในปี พ.ศ. 2527 อ้างถึงในดาว เอี้ยวถึง (2548 : 27-29) มูลเหตุจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ กรณีผลผลิตหรือกระบวนการผลิตได้รับความเสียหายจากธรรมชาติหรือภัยพิบัติ คือ ฝนแล้ง น้ำท่วม ลมพายุหรือवादภัย ศัตรูพืชหรือสัตว์รบกวน เกิดโรคระบาด ถูกไฟไหม้ ถูกโจรกรรมหรือถูกลักขโมย ถูกถล่มแก๊สทำลายผลผลิต ฝนซุก ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศร์ สุกัณสีล (2539 :90-92) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อหนี้จัดชั้นของธนาคารพาณิชย์หนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกที่เป็นปัญหาคือปัญหา ภัยธรรมชาติ งานวิจัยของจรูญรัตน์ ตระการศิริพันธ์ (2540 :47-49) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการชำระหนี้ของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ และงานวิจัยของ ดาว เอี้ยวถึง (2548 : 73-75) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ของลูกค้าที่ได้รับการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ : กรณีศึกษาลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ค้างชำระหนี้ต้นเงินกู้หรือดอกเบี้ยตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป จากการศึกษาปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนธรรมรังษี จำกัด ตำบลหนองพลับ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ พบว่า สมาชิกและคณะบริหารจัดการให้ความสำคัญกับปัญหา มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เป็นอันดับแรก มีรายได้ลดลง สมาชิกมีหนี้สินหลายแห่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทาง ป้องกันและแก้ไข ดังนี้

1.1 สหกรณ์ควรมีการพิจารณาเงินกู้ตามหลัก ความสามารถในการชำระหนี้ ตามหลักเกณฑ์ C(C's Policy)กล่าวคือ คุณสมบัติของตัวลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ (Characteristic) ความสามารถในการชำระคืน (Capacity) ทุนของกิจการ (Capital)สภาพแวดล้อมทั่วไป (Condition) หลักประกันหรือหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน (Collateral) พิจารณาการควบคุมถึงการดำเนินงาน (Control) หรือหลักการชำระหนี้ตามหลักเกณฑ์ P (p' Policy) กล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคล (People) ความมุ่งหมายในการกู้ยืม (Purpose) การชำระหนี้ (Payment) หลักการป้องกัน (Protection) และการพิจารณาการมององค์ประกอบรวม (Perspective)

1.2. สหกรณ์ควรหาวิธีตรวจสอบข้อเท็จจริงของรายละเอียดที่ผู้กู้นำเสนอ พร้อมทั้งต้องทำการตรวจสภาพทั่วไปเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่สมาชิกอาจได้รับจากสภาพทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

1.3 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพให้กับผู้กู้เงินหรือผู้ที่สนใจโดยเข้าร่วมกับสถาบันอื่น ๆ ที่สามารถให้ความรู้ได้ ซึ่งสหกรณ์จะประสานงานตามความต้องการของสมาชิก อำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้ใกล้ชิดกับผู้กู้เงิน และเข้าถึงปัญหาได้มากยิ่งขึ้น และควรให้การช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่สมาชิก

1.4 สหกรณ์ควรส่งเสริมโครงการตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจแบบพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเป็นแนวทางแก้ไขปัญหานี้สินของเกษตรกรอย่างยั่งยืน เพื่อให้มีความสามารถในการดำรงชีวิตได้อย่างไม่เดือดร้อนมีความเป็นอยู่อย่างประมาณตนตามฐานะ ตามอัตภาพที่สำคัญไม่หลงไหลไปตามกระแสของวัตถุนิยม มีอิสรภาพ เสรีภาพ ไม่พัวพันการอยู่กับสิ่งใด

1.5 สหกรณ์ควรส่งเสริมให้สมาชิกทุกรายจัดทำบัญชีครัวเรือนอันเป็นนโยบายของรัฐบาลแก่สมาชิกทุกคนเพื่อที่จะให้สมาชิกรับรู้ถึงรายรับ – รายจ่ายภายในครัวเรือนอย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยให้ตระหนักในการใช้จ่าย

2. ปัจจัยภายในสหกรณ์ พบว่า สมาชิกและคณะกรรมการให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการคับแคบ เป็นอันดับแรก และการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางป้องกันและแก้ไข ดังนี้

2.1 สหกรณ์ควรดำเนินการตามแผนงานที่ได้ขออนุมัติต่อสมาชิกตามที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี โดยทั้งนี้ต้องคำนึงถึงอัตราส่วนของการลงทุนในสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้อยู่ในอัตราส่วนที่ได้มาตรฐาน หรือสหกรณ์ควรจัดสถานที่ไว้บริการลูกค้าให้มีความกว้างขวางขึ้น เช่น สถานที่จอดยานพาหนะสำหรับสมาชิก บริเวณสำหรับเพื่อนสมาชิก ได้พบปะพูดคุยเรื่องการประกอบอาชีพ ห้องประชุมและอบรมสมาชิกใหม่ ห้องพิจารณาเงินกู้ เพื่อให้สมาชิกทุกท่านที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของทางสหกรณ์ได้อย่างทั่วถึง รวมถึงสหกรณ์ควรมีสถานที่สำหรับกิจกรรมการประชุมใหญ่ประจำปีเป็นของสหกรณ์เอง เพื่อความเป็นเอกเทศ สะดวกในการจัดเตรียมสถานที่และสะดวกในการขนย้ายอุปกรณ์และเอกสารประกอบการประชุมต่าง ๆ

2.2 สหกรณ์ควรปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้เหมาะสมกับต้นทุนของสหกรณ์ เพราะการให้ผู้กู้รับภาระอัตราดอกเบี้ยที่เปลี่ยนไปในระดับที่สูง ภาระดอกเบี้ยจ่ายก็จะเพิ่มขึ้น ผู้กู้ต้องใช้เวลามากกว่าเดิมในการชำระหนี้ให้หมดไป ความเสี่ยงต่อการค้างชำระยิ่งสูงและควรขยายวงระยะเวลาการชำระคืนเพื่อให้สมาชิกสามารถชำระหนี้คืนได้

2.3 ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการวิเคราะห์ และการป้องกันการเกิดหนี้ค้างชำระควบคู่กันไป ตลอดจนมีระบบการควบคุมการติดตามหนี้และประเมินผลสมาชิกผู้กู้ให้ใกล้ชิดเพื่อการปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพและแก้ไขปัญหาก็ให้ผู้กู้ได้ทันที่

3. ปัจจัยภายนอกสหกรณ์ พบว่า สมาชิกและคณะกรรมการให้ความสำคัญกับราคาวัตถุดิบสูงขึ้นเป็นอันดับแรก และ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ เครื่องจักรกล ค่านิยมของผู้บริโภค



เปลี่ยนไป ภาวะเศรษฐกิจซบเซาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางป้องกันและแก้ไข ดังนี้

3.1 รัฐบาลควรแก้ไขปัญหาราคาผลผลิตทางการเกษตรและจัดหาตลาดทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้เกษตรกรสามารถจำหน่ายผลผลิตได้ในราคาเป็นธรรม รวมไปถึงการประกันราคาพืชผลการเกษตรของเกษตรกร

3.2 สหกรณ์ควรให้ความช่วยเหลือสมาชิก โดยให้ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจและการเมือง อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ คอยให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ในการประกอบอาชีพแก่สมาชิก

4. ปัญหาและอุปสรรค พบว่าสมาชิกให้ความสำคัญกับปัญหาการขาดรายได้ ถูกเลิกจ้างเจ็บป่วย เป็นอันดับแรก และการที่มีเจ้าหน้าที่หลายรายจึงจำเป็นต้องชำระหนี้รายอื่นก่อน ส่วนคณะกรรมการจัดการให้ความสำคัญกับลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาหนี้ เป็นอันดับแรก และสมาชิกให้ข้อมูลไม่เป็นไปตามความเป็นจริง ซึ่งพอสรุปแนวทางป้องกันและแก้ไขได้ดังนี้

4.1 สหกรณ์ควรหาวิธีตรวจสอบข้อเท็จจริง รายละเอียดของผู้ที่กู้เงินนำมาเสนอด้วย พร้อมทั้งต้องทำการตรวจสอบสภาพทั่วไปเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาที่ผู้กู้จะได้รับจากสภาวะทางเศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนไป

4.2 สหกรณ์ควรใช้หลักการสหกรณ์ในการส่งเสริมให้สมาชิกมีธุรกิจเป็นของตนเอง และมีสวัสดิการดูแลสมาชิกเมื่อยามเจ็บป่วย และควรจัดกิจกรรมประจำปีเพื่อให้สมาชิกทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมและเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้กระบวนการบริหารงาน

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนอื่นๆ ในจังหวัดเพชรบุรี และในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบปัจจัยและปัญหาที่เกิดขึ้นในการค้างชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยในการค้างชำระหนี้ในสถาบันการเงินต่าง ๆ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์การเกษตร ธนาคาร กองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนการ เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการค้างชำระหนี้ที่ตรงกับปัญหาในแต่ละองค์กร