การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก
สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

นงลักษณ์ มณีศักดิ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

โดย

นงลักษณ์ มณีศักดิ์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา .....

(อาจารย์ ดร.กชพร ศิริโภคากิจ)

วันที่ 29 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2564

กรรมการที่ปรึกษา .....

(อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวี กล่อมธงเจริญ)

วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2564

กรรมการที่ปรึกษา .....

(อาจารย์ ดร.อายุส หยู่เย็น)

วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2564

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร .....

(อาจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2564

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 29 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2564

ชื่อเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ชื่อผู้เขียน นางนงลักษณ์ มณีศักดิ์

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กชพร ศิริโภคากิจ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 200 คน ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณาอธิบายลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด โดยใช้สถิติ Pearson Chi-Square ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาตร์ (SPSS) ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ ในระดับดีมากต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้ 1) สหกรณ์จึงไม่ควรขยายวงเงินกู้เพราะวงเงินกู้เดิมมีความเหมาะสมแล้ว 2) คณะกรรมการควรพิจารณาปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ 3) สหกรณ์ควรพิจารณาเพิ่มประเภทสินเชื่อ เพื่อให้สมาชิกสนใจทำธุรกิจกับสหกรณ์เพิ่มขึ้น 4) สหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบถึงสวัสดิการเงินสะสม (หุ้น) และสวัสดิการคุ้มครองเงินกู้ จากบริษัทที่สหกรณ์ทำประกันเงินกู้ให้กับสมาชิก เมื่อสมาชิกเสียชีวิตทายาทและผู้ค้ำประกันจะได้รับชำระหนี้แทน

Title	Needs for Credit Service Using of Members of Kurusapha Credit Union Cooperative Limited, Muang District, Chiang Mai Province
Author	Mrs. Nongluck Meneesak
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Kodchaporn Siriphokhakit

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate: 1) factors effecting needs for credit service using of members of Kurusapha Credit Union Cooperative Limited, Muang district, Chiang Mai Province and 2) satisfaction of the members with the service using. A set of questionnaires was used for data eollection administered with 200 members of Kurusapha Credit Union Cooperative Limited, Muang district, Chiang Mai Province. Descriptive statistics was used for describing socio–economic characteristics of the respondents and finding the relationship between personal factors and needs for credit service using. Pearson Shi – Square was used in the statistical Package for the Social Science Program.

Results of the study revealed that the respondents in this study had a very high level of satisfaction with the average mean score of 4.31, 4.25, and 4.22, respectively. Besides, there was no relationships between needs for credit service using and personal factors: sex, age, income, educational attainment, and years of service. Suggestions were as follows: 1) the cooperative should not increase the sum of loan since the existing one is appropriate; 2) the cooperative committee should adjust the interest rate relevant to the current economic condition; 3) the cooperative should add more types of credit to attract its members to do business with the cooperative; and 4) the cooperative should inform its members about the accumulated stock and loan protection welfare carried out y the company given authority by the cooperative.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.กชพร ศิริโภคากิจ ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวี กล่อมธงเจริญ กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อายุส หยู่เย็น กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ เจ้าหน้าที่ สมาชิก ผู้ใช้บริการเงินกู้ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อน ๆ ปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในทุกเรื่องเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ บุคคลที่มีความสำคัญที่สุดที่มีส่วนช่วยให้ปัญหาพิเศษนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ได้แก่ นายบุญธรรม - นางสุพัฒน์ ทองงาม ซึ่งเป็นผู้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษา แก่ข้าพเจ้ามาโดยตลอด ข้าพเจ้าขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของท่านและขอกราบขอบพระคุณไว้ เป็นอย่างสูง สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ นายวิชาติ มณีศักดิ์ ที่คอยห่วงใย ดูแลและให้กำลังใจ ผลักดันให้มีความอดทน ทำให้ปัญหาพิเศษนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นงลักษณ์ มณีศักดิ์

มิถุนายน 2554

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา	7
นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสาร	10
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	10
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ	22
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร	29
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	31
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	33
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ	34
ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทสรุป	41
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	42
สมมติฐานในการวิจัย	43

หน้า

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 44
สถานที่ดำเนินการวิจัย 44
ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง 44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 46
การทดสอบเครื่องมือ 47
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 48
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 48
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์ 50
ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ 50
ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ 57
ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ 84
ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย 94
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 96
สรุปผลการศึกษา 96
อภิปรายผลการศึกษา 99
ข้อเสนอแนะ 102
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 103
บรรณานุกรม 105
ภาคผนวก 107
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 108
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย 116

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ประจำปี 2550-2552	5
2	ผลประโยชน์คุ้มครองสวัสดิการคุ้มครองเงินกู้	17
3	ผลประโยชน์คุ้มครองสวัสดิการคุ้มครองเงินสะสม (หุ้น)	19
4	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม	46
5	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามเพศของสมาชิกสหกรณ์	50
6	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามอายุของสมาชิกสหกรณ์	51
7	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์	52
8	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของคู่สมรสของสมาชิกสหกรณ์	53
9	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้อื่นๆ ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์	54
10	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับการศึกษาของสมาชิกสหกรณ์	55
11	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามสถานภาพทางการสมรส	55
12	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสมาชิกสหกรณ์	56
13	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน	57
14	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าที่อยู่อาศัยต่อเดือน	58
15	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าสาธารณูปโภคต่อเดือน	59
16	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าอาหารต่อเดือน	60
17	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าเสื้อผ้าต่อเดือน	61
18	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าพาหนะเดินทางต่อเดือน	62
19	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าพักผ่อนต่อเดือน	63
20	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตรต่อเดือน	64
21	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่ารักษาพยาบาลต่อเดือน	65
22	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าประกันชีวิตต่อเดือน	66
23	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ ต่อเดือน	67

ตาราง		หน้า
24	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ต่อเดือน	68
25	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด	69
26	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป	70
27	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด	71
28	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินสวัสดิการของหน่วยงานต่างๆ	72
29	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่นๆ	73
30	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าบ้าน	74
31	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าที่ดิน	75
32	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่ายานพาหนะ	76
33	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้า	77
34	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าทรัพย์สินอื่นๆ	78
35	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัด	79
36	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์ฯ ว่าด้วยการให้สินเชื่อเงินกู้แก่สมาชิก	80
37	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าหุ้นในสหกรณ์	81
38	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการสะสมค่าหุ้นรายเดือน	82
39	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ7.25	82
40	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อประเภทของสินเชื่อที่สหกรณ์จัดไว้บริการ	83
41	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์	84
42	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความพอใจจากการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อจากสหกรณ์	85
43	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์	86

ตาราง		หน้า
44	ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	87
45	ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	88
46	ความพึงพอใจของสมาชิกด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	89
47	ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90
48	ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ	91
49	ความพึงพอใจของสมาชิกด้านอาคารสถานที่	92
50	ความพึงพอใจของสมาชิกด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้	93
51	จำนวนและร้อยละจำแนกตามความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	94
52	ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด	95

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	โครงสร้างเครือข่ายสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนสากล	14
2	โครงสร้างการดำเนินงาน สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด	20
3	แบบจำลองการประเมินผลหลังการซื้อ	32
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	42

บทที่ 1
บทนำ

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งและดำเนินการ โดยกลุ่มบุคคลผู้ที่มีความประสงค์อย่างเดียวกัน ในการที่จะขจัดปัญหาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจ และสังคมในหมู่สมาชิก โดยถือหลักความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักความยุติธรรม หลักการศึกษา และหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันแก้ปัญหา

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้นสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนสามารถจัดกิจการรมเพื่อสนองตอบเป้าหมายและวัตถุประสงค์ คือ ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ จัดหาทุนและบริการสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ ทำหรือจัดหาปัจจัยการผลิต รวมซื้อ รวมขาย สินค้าและบริการของสมาชิกรวมทั้งจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค หรือ แปรรูปผลผลิตของสมาชิก จัดให้มีสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว ส่งเสริมการเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและชุมชน

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน มีบทบาทในการเข้ามาช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้มีการริเริ่มจัดตั้งกลุ่มเครดิตยูเนี่ยนขึ้นในหมู่ชาวสลัมแห่งหนึ่งเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2508 (ค.ศ. 1965) ให้ชื่อว่า "เครดิตยูเนี่ยนแห่งศูนย์กลางเทวา" มีสมาชิกเริ่มแรก 13 คน รวบรวมเงินสะสมงวดแรกจากบรรดาสมาชิก ซึ่งส่วนมากเก็บขยะและค้าขายเล็กๆ น้อยๆ ได้ 360 บาท กลุ่มเครดิตยูเนี่ยนแห่งแรกของประเทศไทยนี้ไม่เป็นที่ยอมรับของทางราชการ ในระยะเริ่มต้นจึงได้รับความอุปถัมภ์จากนักบวชในศาสนาคริสต์นิกาย คาธอลิค คือ บาทหลวงอัลเฟรด บอนแนงค์ กับ นายแพทย์นักพัฒนาชาวสลัมชื่อ นายแพทย์ชวลิต จิตรานุเคราะห์ และต่อมาได้มีร่างข้อบังคับของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนในการการจดทะเบียนกลุ่มเครดิตยูเนี่ยน เป็นสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์พุทธศักราช 2511 และสันนิบาตเครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย ได้รับการจดทะเบียนเป็นชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน มุ่งพัฒนาคนให้สามารถอยู่ในสังคมที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง ร่วมกันได้โดยสันติสุข สามารถสร้างสังคมและเศรษฐกิจให้เอื้อต่อความเป็นอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญก็คือ ส่งเสริมให้สมาชิกช่วยตนเอง เพื่อร่วมกันดำเนินธุรกิจและช่วยเหลือซึ่งกันตามจิตตารมณ์ 4 ประการ อันประกอบด้วย ความร่วมใจ ความห่วงใย แบ่งปันรับใช้ ซึ่งแสดงออกมาได้เป็นความรักแท้ด้วยคุณธรรม 5 ประการได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ

ความรับผิดชอบ ความเห็นใจกันและความไว้วางใจกัน รวมทั้ง จริยธรรมอันดีงาม อันมีการประหยัดและออม เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก และส่วนรวมทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม จนสามารถช่วยให้ทุกคนอยู่ดีกินดี มีความสุข (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2546)

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนเป็นสถาบันการเงินของชุมชนเพื่อชุมชน ที่ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการรวมคน การจัดระบบกลุ่ม ร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างความหวัง ช่วยกันทำ ผลักดันให้ความฝันความหวังเป็นความจริง โดยยึดมั่นในคุณธรรม ปราศจากอคติต่อผู้อื่น คือวิถีทางใหม่ที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนได้ยึดถือเป็นสรณมาเป็นเวลาช้านานหลายทศวรรษ

สำหรับคนไทยโดยทั่วไปแล้ว สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนยังเป็นสิ่งใหม่ซึ่งไม่เป็นที่เข้าใจหรือยังเข้าใจสับสนมาก บ้างก็ว่าเหมือนวงแชร์ บ้างก็ว่าเป็นกิจกรรมเผยแพร่ศาสนาและอีกหลายทัศนะซึ่งล้วนแสดงให้เห็นชัดเจนว่า ผู้คนนอกขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน หรือแม้บางคนในขบวนการจำนวนไม่น้อยที่ยังไม่เข้าใจสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนอย่างถูกต้อง ในช่วง 30 ปีเศษที่สหกรณ์ประเภทนี้ได้เกิดขึ้นในสังคมไทยภายใต้ชื่อแบบฝรั่งว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน”

เดิมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ออกกฎกระทรวง เพื่อแบ่งประเภทของสหกรณ์ ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ออกเป็น 6 ประเภท ประกอบด้วย สหกรณ์การเกษตร, สหกรณ์ประมง, สหกรณ์นิคม, สหกรณ์ร้านค้า, สหกรณ์ออมทรัพย์ และ สหกรณ์บริการ เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2548 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้กำหนดให้เพิ่มประเภทสหกรณ์ขึ้นมาอีกหนึ่งประเภทคือ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน เป็นสหกรณ์ประเภทที่ 7 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและสอดรับกับพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 สาเหตุที่ต้องกำหนดประเภทสหกรณ์ขึ้นใหม่ ก็เพื่อให้สหกรณ์แต่ละประเภทสามารถดำเนินการเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก ภายใต้นิยามและกรอบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (แอร์, 2547)

ความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ตามข้อบังคับได้วางอำนาจการบริหารสูงสุด ไว้ที่สมาชิกทั้งมวล แต่การที่จะให้สมาชิกทุกคนเข้าไปบริหารงานต่างๆ คงเป็นไปไม่ได้ เนื่องจากสมาชิก มีจำนวนมาก จะทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายแก่ตัวสมาชิกเอง ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานสหกรณ์เป็นไปด้วยดีจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ระบบผู้แทน โดยวิธีการคัดเลือกผู้แทนสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาประชุมกันเพื่อเลือกตั้งคณะกรรมการ ซึ่งผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งจากบรรดาสมาชิกในที่ประชุมใหญ่นี้เรียกว่า คณะกรรมการดำเนินการ มีทั้งหมด 15 คน เพื่อทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของสหกรณ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์แทนสมาชิกทั้งปวง

ด้านนโยบายการให้บริการสินเชื่อซึ่งถือเป็นธุรกิจหลักที่สำคัญของสหกรณ์ในการยื่นกู้ของสมาชิกต่อคณะกรรมการเงินกู้นั้นจะได้รับพิจารณาอนุมัติหรือไม่ ต้องเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกและดอกเบี้ยเงินกู้ ของสหกรณ์ จากอดีตก่อนปี พ.ศ.2550 ที่ผ่านมาการดำเนินธุรกิจสินเชื่อนั้น สหกรณ์ไม่สามารถดำเนินการจ่ายเงินกู้ให้สมาชิกได้อย่างเหมาะสม บางรายอนุมัติเงินกู้ให้ต่ำเกินไปไม่สามารถตอบสนองความต้องการตามวัตถุประสงค์ของสมาชิกได้ อีกทั้งสหกรณ์ประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการระดมเงินทุนของสหกรณ์ คือ สหกรณ์ขาดแคลนเงินทุนของตนเองจึงต้องมีการขอกู้ยืมเงินจากแหล่งภายนอก เช่น ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น การอนุมัติเงินกู้ให้กับสมาชิกเกิดความล่าช้าสมาชิกต้องรอเป็นระยะเวลานานจนต้องมีการจัดลำดับก่อน - หลัง สมาชิกบางรายเกิดความเบื่อหน่ายและถึงขั้นขอลาออกจากการเป็นสมาชิกก็มี บางรายเป็นสมาชิกสหกรณ์มากว่าหนึ่งสหกรณ์ จึงสามารถเลือกใช้บริการจากอีกสหกรณ์ได้ ทำให้สหกรณ์ไม่สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ การดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อจึงมีแนวโน้มลดลง ส่งผลให้สหกรณ์ขาดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากสมาชิก สมาชิกบางรายไม่มั่นใจในการบริหางงานของคณะกรรมการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมลดลง แต่ในปัจจุบันตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา สหกรณ์มีสภาพสภาพคล่องส่วนเกินเป็นจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากสาเหตุใหญ่อยู่ 2 สาเหตุ คือ

1. จากการที่สมาชิกส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการครูและลูกจ้างประจำ และเป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่าหนึ่งแห่ง ทำให้สามารถเลือกใช้บริการเงินกู้ของสหกรณ์ได้หลายแห่งและบางครั้งก็ใช้บริการเงินกู้จากสหกรณ์ที่เป็นสมาชิกทุกๆ แห่ง บางครั้งได้รับเงินกู้ทั้งจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ซึ่งได้เปิดบริการเงินกู้โครงการรวมหนี้ให้แก่สมาชิก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ การ

รวมหนี้คงค้างในสหกรณ์ให้เป็นบัญชีเดียว หรือปลดเปลื้องหนี้สินจากสถาบันการเงินอื่นๆ และยังมีเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารออมสิน , ธนาคารกรุงไทย ในโครงการเงินกู้เพื่อรวมหนี้ และเงินกู้เพื่อพัฒนาวิชาชีพทำให้สมาชิกได้รับเงินกู้จากแหล่งดังกล่าวในจำนวนที่มากกว่า จึงนำมาปิดหนี้ทั้งจำนวนกับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

2. จากการที่สหกรณ์มีนโยบายในการระดมหุ้น , ระดมเงินฝาก อีกทั้งยังเปิดรับสมัครสมาชิกเพิ่มทั้งจากข้าราชการครู ข้าราชการครูบำนาญ ในทุกสังกัดเขตพื้นที่และประชาชนทั่วไปที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และธนาคารพาณิชย์ได้ลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลงประชาชน บางส่วนจึงแสวงหาแหล่งเงินฝากที่ให้ผลตอบแทนมากกว่า หรือเท่ากับที่เคยได้รับจากธนาคารพาณิชย์ จึงมาสมัครเป็นสมาชิกของสหกรณ์ เพื่อสามารถใช้บริการกับสหกรณ์ในด้านการสะสมเงินค่าหุ้นและฝากเงินกับสหกรณ์มากยิ่งขึ้น (ปัจจุบันสหกรณ์ให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 2.25 ต่อปี อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ร้อยละ 3.75 ต่อปี ไม่เสียภาษีอัตรา เงินปันผลจากการสะสมเงินค่าหุ้น ร้อยละ 5.00 ข้อมูล จากรายงานกิจการประจำปี 2552)

เนื่องจากสหกรณ์ยังไม่เคยศึกษาว่าปัจจัยใด ที่เป็นตัวกำหนดความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก การอนุมัติเงินกู้คณะกรรมการพิจารณาจากเอกสารคำขอกู้ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบและหลักเกณฑ์ของสหกรณ์เท่านั้น โดยยังไม่มีการพิจารณาปัจจัยด้านอื่นๆ ประกอบ ทำให้เงินกู้ที่อนุมัติไปสมาชิกบางรายนำไปใช้โดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ในบางรายกลับเป็นการเพิ่มภาระในการชำระคืนให้กับสหกรณ์ บางรายหักเงินชำระคืนจากต้นสังกัดไม่ได้เนื่องจากเงินเดือนของสมาชิกไม่มีพอให้หัก ต้องเป็นภาระของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ต้องติดตามทวงถามกับสมาชิกโดยตรงและยังเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับสหกรณ์อีกด้วย ทำให้การปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามระเบียบของสหกรณ์ ในเรื่องของการชำระค่าหุ้นและเงินกู้ชำระคืนที่ต้องส่งหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัดที่สมาชิกสังกัดอยู่ จากรายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ระหว่างปี 2550-2552 ได้แสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ ดังนี้

ตาราง 1 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ประจำปี 2550-2552

	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
จำนวนสมาชิก	748	780	854
จำนวนสมาชิกที่เป็นหนี้ต่อสหกรณ์	351	358	372
จำนวนสมาชิกที่ไม่เป็นหนี้ต่อสหกรณ์	397	422	482
เงินให้สมาชิกกู้ระหว่างปี			
1. ฉุกเฉิน จำนวน (ราย)	77	121	144
มูลค่า (บาท)	937,100.00	990,200.00	1,141,100.00
2. สามัญ จำนวน (ราย)	136	183	237
มูลค่า (บาท)	24,529,840.46	31,873,000.00	55,757,570.00
3. พิเศษ จำนวน (ราย)	-	2	13
มูลค่า (บาท)	-	1,288,000.00	8,385,900.00
เงินให้สมาชิกกู้ ณ วันสิ้นปี	25,466,940.46	34,151,200.00	65,284,570.00
เงินรับฝากจากสมาชิก ณ วันสิ้นปี	46,451,311.97	45,914,433.62	57,421,628.56
ทุนเรือนหุ้น ณ วันสิ้นปี	34,663,720.00	38,676,480.00	47,707,380.00

ที่มา : สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด (2550 ; 2551 ; 2552)

จากผลการดำเนินงานชี้ให้เห็นว่า ในปี 2550 สหกรณ์มีสมาชิกที่เป็นหนี้ต่อสหกรณ์จำนวน 351 คน เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 748 คน คิดเป็นร้อยละ 46.93 ในปี 2551 สหกรณ์มีสมาชิกที่เป็นหนี้ต่อสหกรณ์ จำนวน 358 คน เปรียบเทียบกับจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 780 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 ในปี 2552 สหกรณ์มีสมาชิกที่เป็นหนี้ต่อสหกรณ์ จำนวน 372 คน เปรียบเทียบกับจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 854 คน คิดเป็นร้อยละ 43.56 จะเห็นว่าจำนวนสมาชิกที่กู้ยืมเงินจากสหกรณ์ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมาอยู่ในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 45.46 สมาชิกทำธุรกิจด้านสินเชื่อกับ

สหกรณ์ยังไม่ถึงครึ่งหนึ่งของสมาชิกทั้งหมด ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมากเมื่อ เปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น

สำหรับการจัดหาทุนเพื่อบริการเงินกู้แก่สมาชิก สหกรณ์ได้ดำเนินการรับฝากเงินจากสมาชิก โดยในปี 2550 มียอดเงินรับฝาก จำนวน 46,451,311.97 บาท ในปี 2551 มียอดเงินรับฝาก จำนวน 45,914,433.62 บาท ซึ่งลดลงจากปี 2550 คิดเป็นร้อยละ 1.16 สำหรับในปี 2552 มียอดเงินรับฝาก จำนวน 57,421,628.56 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2551 คิดเป็นร้อยละ 25.06 การระดมทุนเรือนหุ้นมียอดเพิ่มขึ้นคือ ปี 2550 มีจำนวน 34,663,720.00 บาท ปี 2551 มีจำนวน 38,676,480.00 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2550 ร้อยละ 11.58 ปี 2552 มีจำนวน 47,707,380.00 บาท เพิ่มขึ้นจากปี 2551 ร้อยละ 23.35 ซึ่งจำนวนที่เพิ่มขึ้นนี้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ที่ให้สมาชิกสะสมทุนเรือนหุ้นเป็นประจำทุกเดือน ตั้งแต่ ปี 2550 - 2552 สหกรณ์ไม่ได้กู้ยืมเงินจากแหล่งภายนอก เนื่องจากสหกรณ์มีสภาพคล่องส่วนเกินดังที่ได้กล่าวมาแล้ว และสหกรณ์ยังได้นำเงินส่วนเกินคงเหลือจากการให้บริการสมาชิก นำไปฝากไว้กับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนชุมชนคลองจั่น จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ทั้งนี้เพื่อให้สหกรณ์มีรายได้จากดอกเบี้ยเงินฝาก

ดังนั้น การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ในครั้งนี้จะทำให้สหกรณ์ได้รับทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สหกรณ์จะสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงาน ในด้านการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกได้ตามความต้องการและตามความเหมาะสมของสมาชิกต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการให้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจด้านสินเชื่อ และสามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อที่เหมาะสมต่อสมาชิกผู้กู้ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

4. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทาง หรือหลักฐานอ้างอิง สำหรับผู้สนใจในเรื่องนี้จะได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา

การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีของเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงความต้องการใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกผู้กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 372 คนโดยทำการสุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 200 คน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาในครั้งนี้ ใช้เวลาในการศึกษาทั้งหมด 1 ปี 1 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2554 ประกอบด้วยแผนและขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การตรวจสอบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเขียนโครงร่างงานวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผลการวิจัย และการนำเสนอรูปเล่ม

นิยามศัพท์

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สมาชิกผู้กู้ หมายถึง สมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน หมายถึง คณะบุคคลซึ่งรวมกันดำเนินกิจการที่ไว้วางใจกันและกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อร่วมกันดำเนินกิจการอันเป็นประโยชน์แก่การแก้ไขปัญหา ความทุกข์ ความเดือดร้อน ของกันและกัน และช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีแก่สมาชิกและครอบครัว" หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง "สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนเป็นองค์การที่รวมเอาคนที่รู้จักมักคุ้นกัน มีความไว้เนื้อเชื่อใจกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้ประสบความสุข ความเจริญ ความครบครันในชีวิตไปด้วยกัน"

สินเชื่อ หมายถึง เงินที่สมาชิกกู้ยืมนำไปใช้เพื่อการบริโภค หรือเพื่อธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซื้อทรัพย์สิน

ความต้องการสินเชื่อ หมายถึง วงเงินกู้ที่สมาชิกมีความต้องการที่จะได้รับจากสหกรณ์

การค้ำประกัน หมายถึง หลักทรัพย์หรือสมาชิกสหกรณ์ลงนาม เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงิน

จำนวนสมาชิกในครอบครัว หมายถึง จำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนของสมาชิก

รายได้ประจำ หมายถึง เงินรายได้ที่ได้รับประจำเดือนทุกเดือน ที่หน่วยงานต้นสังกัดจ่ายให้สมาชิก

รายได้เสริม หมายถึง เงินรายได้ที่ได้รับนอกเหนือจากรายได้ประจำ

ค่าใช้จ่ายประจำ หมายถึง รายจ่ายที่จ่ายเป็นประจำทุกเดือน ได้แก่ ค่าอาหาร ค่าไฟฟ้า น้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตร ค่าภาษีสังคม เป็นต้น

ค่าใช้จ่ายชั่วคราว หมายถึง รายจ่ายฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าซ่อมแซมยานพาหนะ ค่าซ่อมแซมบ้านและหมายถึงที่อยู่อาศัย

หนี้สินอื่น หมายถึง สภาพการมีหนี้สินจากสถาบันการเงินในระบบเพื่อการบริโภค ลงทุนในหลักทรัพย์และเพื่อธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้เสริมและนอกระบบเพื่อการบริโภค ลงทุนในทรัพย์สินและเพื่อธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้เสริม นอกเหนือที่ได้รับจากสหกรณ์

ทรัพย์สิน หมายถึง บรรดาทรัพย์สินที่เป็นกรรมสิทธิ์และไม่เป็นกรรมสิทธิ์โดยสมบรูณ์

เงินเดือนคงเหลือสุทธิ หมายถึง เงินรายได้ที่ได้รับสุทธิหลังจากหักยอดเงินที่ต้องหัก ณ ที่จ่าย จากต้นสังกัดแล้ว

มูลค่าหุ้นของสมาชิก หมายถึง จำนวนเงินที่เป็นค่าหุ้นที่สมาชิกมีอยู่ในสหกรณ์

สวัสดิการ หมายถึง กิจกรรมที่สหกรณ์ดำเนินงานเพื่อเพิ่มประโยชน์ให้แก่สมาชิก ได้แก่ สวัสดิการคุ้มครองเงินกู้และสวัสดิการคุ้มครองเงินสะสม (หุ้น)

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการสื่อสารของสหกรณ์กับสมาชิก เพื่อให้สมาชิกได้รับทราบข่าวสารจากทางสหกรณ์

ปัจจัยที่มีผล หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวแปรอิสระเมื่อเปลี่ยนแปลงไปแล้วมีอิทธิพลทำให้ตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงไปด้วย ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ของสมาชิก ค่าใช้จ่ายของสมาชิก หนี้สินอื่นของสมาชิก ทรัพย์สินของสมาชิก เงินเดือนคงเหลือสุทธิของสมาชิก มูลค่าหุ้นของสมาชิก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ ได้แก่ การใช้บริการเงินกู้ สวัสดิการของสหกรณ์ การประชาสัมพันธ์ของสหกรณ์ ระยะเวลาได้รับเงินกู้ ระยะเวลา การชำระคืน ความสะดวกรวดเร็วและการบริการด้านเงินกู้ของพนักงาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการวิจัย โดยสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน
   1.1 ประวัติ ความหมาย และขบวนการเครดิตยูเนี่ยนสากล
   1.2 ประวัติของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
   1.3 โครงสร้างสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
   1.4 บทบาทหน้าที่คณะกรรมการ และผู้ตรวจสอบกิจการ
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ
   2.1 ความหมายของสินเชื่อ
   2.2 ลักษณะของสินเชื่อ
   2.3 บทบาทของสินเชื่อต่อระบบเศรษฐกิจ
   2.4 การให้เงินกู้ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร
4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
7. ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

ประวัติ ความหมาย และขบวนการเครดิตยูเนี่ยนสากล

ประวัติเครดิตยูเนี่ยน

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศเยอรมันนี โดยท่านเฟรดเดอริก วิลเลี่ยม ไรฟไฟเซน ด้วยเหตุที่ท่านเกิดมาในระหว่างประเทศประสบปัญหาต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ และเมืองเกิดของท่านคือ แคว้นไรน์ ซึ่งเป็นเมืองเกษตรกรรม ท่านจึงมีโอกาสคลุกคลีอยู่กับชาวนา

ตั้งแต่เล็กๆ สภาพความเดือดร้อน ความอดอยากของชาวนาที่ท่านได้เห็นทำให้มีความรู้สึกเหมือนกับต้องประสบความเดือดร้อนด้วยตัวเอง ต่อมาท่านไรฟไฟเซนได้รับแต่งตั้ง เป็นนายกเทศมนตรีเมืองเวเยอบัช ซึ่งในเมืองนั้นชาวบ้านต้องประสบกับความขาดแคลนอาหารอย่างมาก ท่านได้พยายามติดต่อขอแป้งสาลีจากรัฐบาลมาช่วยบรรเทาทุกข์ประชาชนจนสำเร็จ ต่อมาอีก 2 ปี คือในปี พ.ศ. 2390 ท่านได้เริ่มจัดตั้งสหพันธ์ขนมปังขึ้นคือทำขนมปังและขายให้ชาวบ้านในราคาถูกซึ่งก็พอจะแก้ปัญหาเรื่องอาหารไปได้บ้าง ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2392 ท่านได้ย้ายไปเป็นนายกเทศมนตรีเมืองแฟรมเมอร์เฟลด์ เยอรมันตะวันตก ณ เมืองนี้ท่านได้จัดตั้งสหพันธ์ปศุสัตว์ขึ้น ทำกิจกรรมรับซื้อและขายสัตว์เลี้ยงในราคาถูก จากประสบการณ์เหล่านี้ท่านไรฟไฟเซน ได้เริ่มมองเห็นแนวทางที่จะช่วยเหลือชาวบ้านได้ โดยตั้งข้อสรุปไว้ว่าความต้องการที่แท้จริงของชาวบ้านนั้นคือเงิน แน่นอนสหพันธ์ขนมปังและสหพันธ์ปศุสัตว์นั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ชาวบ้านนั้นมีความแตกต่างกัน สหพันธ์ขนมปังก็สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องอาหารได้ สหพันธ์ปศุสัตว์สามารถแก้ปัญหาเรื่องเครื่องมือในการประกอบการเกษตรกรรมได้ แต่ทั้ง 2 อย่างนั้นไม่สามารถจะแก้ปัญหาเรื่องความเจ็บป่วย เสื้อผ้าที่อยู่อาศัยและปัญหาอื่นๆ ดังนั้นเงินจึงเป็นสื่อกลางที่จะให้ได้มาซึ่งสิ่งประสงค์เหล่านั้นได้ ดังนั้นเองในปี พ.ศ. 2395 ณ เมือง เฮดเตสดอฟ ท่านไรฟไฟเซน ได้พยายามไปขอร้องพวกนายทุนต่างๆ ให้ลดดอกเบี้ยเงินกู้ที่ให้ชาวนากู้ ให้ถูกลงกว่าเดิม ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี นอกจากนั้นท่านยังชักชวนผู้ใจบุญ ที่มีฐานะดีได้ 60 คน ร่วมกันบริจาคเงินและจัดตั้ง "สมาคมผู้ใจบุญ" ขึ้นเพื่อให้เงินกู้แก่ผู้ที่ประสบความเดือดร้อน

โดยสมาคมนี้มีจุดประสงค์เมื่อแรกตั้ง 4 ข้อคือ

1. เพื่อบริการเงินกู้แก่ประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อนโดยไม่มีดอกเบี้ย
2. ดูแลเด็กกำพร้าและเด็กที่ถูกทอดทิ้ง
3. จัดหางานให้ผู้ว่างงาน
4. ให้ความรู้แก่ผู้สนใจ

เมื่อเปิดดำเนินการใหม่ ๆ ชาวบ้านต่างพากันมากู้ยืมเงินกันมากมาย บ้างก็กู้เอาไปใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่าย ครั้นเมื่อถึงกำหนดชำระคืนก็ไม่มีใครชำระคืน เพราะไม่มีเงิน ท่านไรฟไฟเซนได้เห็นความบกพร่องนี้ และ ประกอบกับผู้ใจบุญเริ่มถอนตัวออกทีละคนสองคน ต่อไปจะหาเงินจากที่ไหนมาให้ชาวบ้านกู้ได้ สาเหตุของความล้มเหลวอีกประการหนึ่งก็คือ สมาคมนี้มิใช่เป็นของชาวบ้าน แต่เป็นของผู้ใจบุญชาวบ้านมิได้มีส่วนร่วมเลย ทำให้ชาวบ้านไม่มีความรู้สึกเป็นเจ้าของสมาคม ต่อมาท่านไรฟไฟเซนก็ได้พยายามหาทางเปิดโอกาสให้ชาวบ้านได้มีโอกาสเป็นเจ้าของและดำเนินกิจการสมาคมนี้เอง โดยใช้หลัก "ช่วยเหลือตนเอง"ในที่สุดเมื่อปี พ.ศ. 2407 ท่านได้

เปลี่ยนแปลงหลักการของสมาคม และ เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น "เฮดเคสดอฟเครดิตยูเนี่ยน" ซึ่งนับเป็นเครดิตยูเนี่ยนแห่งแรกของโลก

หลังจากที่ท่านประสบความสำเร็จในการตั้งสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแล้ว ท่านก็ใช้ชีวิตของท่านในบั้นปลายบุกเบิกขยายงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนออกไปตามเมืองต่างๆ เมื่อท่านถึงแก่กรรมในปี พ.ศ. 2431 ได้เกิดมีสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนในประเทศเยอรมัน ประสบความสำเร็จในการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศและพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนชาวเยอรมันนี้ให้ดีขึ้นได้ จะสังเกตได้ว่าแม้ประเทศเยอรมัน จะพ่ายแพ้สงครามโลกถึงสองครั้งสองคราว ต้องสูญเสียคน ทรัพย์สิน เงินทองไปอย่างมากมาย แต่ประเทศเยอรมัน ก็สามารถฟื้นตัวเองได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะประชาชนในชาติมีความสามัคคี เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความประหยัด และมีอุดมการณ์ชาตินิยมร่วมกัน ปัจจุบันมีผู้สร้างอนุสาวรีย์เพื่อเป็นเครื่องเตือนความทรงจำให้ระลึกถึงบุญคุณของท่านไว้ ณ แคว้นไรน์ บ้านเกิดของท่านและจารึกข้อความที่ฐานว่า "ฟริดริกวิลเลี่ยม ไรฟไฟเซน บิดาเครดิตยูเนี่ยน" หลังจากประสบความสำเร็จในประเทศเยอรมันนี ขบวนการเครดิตยูเนี่ยนก็ได้แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆ ทุกทวีปทั่วโลก

ความหมายสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทยจำกัด (2546 : ระบบออนไลน์) ได้อธิบายเกี่ยวกับความหมายของสหกรณ์เครดิตยู่เนี่ยนว่า คำว่า "สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน" เป็นคำที่ฟริดริช วิลเลี่ยม ไรฟ์ไฟเซน ผู้ริเริ่มก่อตั้งสมาคมลักษณะนี้ กำหนดให้เมื่อเขาได้คิดค้นและริเริ่มจัดตั้งสมาคมแรกในประเทศเยอรมันนีประกอบด้วย คำที่แสดงปรัชญาของสมาคมนี้ไว้ชัดเจน สอง คำ คือ คำว่า "เครดิต (Credit)" หมายความว่า "ความเชื่อถือได้ความไว้วางใจได้" และคำว่า "ยูเนี่ยน (Union)" หมายความว่า "การรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน" เมื่อรวมความทั้งสองคำเข้าด้วยกัน แปลความตามรูปศัพท์ ที่ปรากฏจะหมายความว่า การรวมเอาความไว้วางใจซึ่งกันและกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน แต่เนื่องจากสมาคมนี้มีลักษณะของสหกรณ์เต็มตัวจึงเรียกกันว่า "สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน" ซึ่งก็แปลความตามรูปศัพท์ที่ปรากฏได้ว่า การรวมเอาคนที่ไว้เนื้อเชื่อใจกันไว้วางใจกันได้เข้าเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อดำเนินงานร่วมกันให้บรรลุจุดหมาย

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน เป็นสมาคมที่รวมคนเข้าด้วยกันตามลักษณะสหกรณ์ ดำเนินกิจการตามหลักและวิธีการสหกรณ์สากลเช่นเดียวกันสหกรณ์อื่นๆ กิจการของสหกรณ์ประเภทนี้จะระดมเงินออมที่สมาชิกรายบุคคลสามารถกระทำได้นำมาเป็นทุน เพื่อจัดบริการสินเชื่อ ให้สมาชิกนำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสม บริหารกิจการของสมาชิกโดย

สมาชิกและเพื่อสมาชิก ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพการงานในถิ่นเดียวกันหรือในองค์กรเดียวกันเป็นสมาชิกในสมาคมเดียวกันด้วยเหตุที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจัดตั้งขึ้นตามข้อกำหนดในกฎหมายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงมีสิทธิเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาตามกฎหมาย คือ สามารถจัดทำนิติกรรมใดๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและให้สิทธิไว้ทุกกรณี สมาชิกมีความรับผิดชอบเท่าจำนวนหุ้นที่ตนครอบครองไว้ในสหกรณ์

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน เป็นสหกรณ์สมบูรณ์ประเภทหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยความสมัครใจของสมาชิกที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น ชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพในโรงงาน บริษัท หรือสถาบันการศึกษาเดียวกัน ดำเนินการภายใต้หลักประชาธิปไตย คือ หนึ่งคนหนึ่งเสียง สมาชิกจะสะสมทรัพย์ร่วมกัน เพื่อเป็นทุนดำเนินการให้สมาชิกที่มีความเดือดร้อน เป็นผู้กู้ยืมนำไปใช้ คณะกรรมการบริหารได้รับการเลือกตั้งจากสมาชิก และโดยสมาชิกของสหกรณ์เอง ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น จะได้รับการจัดสรรสู่มวลสมาชิก ในรูปแบบของดอกเบี้ยเงินปันผล และสวัสดิการต่างๆ

หลักการสหกรณ์ และโครงสร้างขบวนการเครดิตยูเนี่ยนสากล

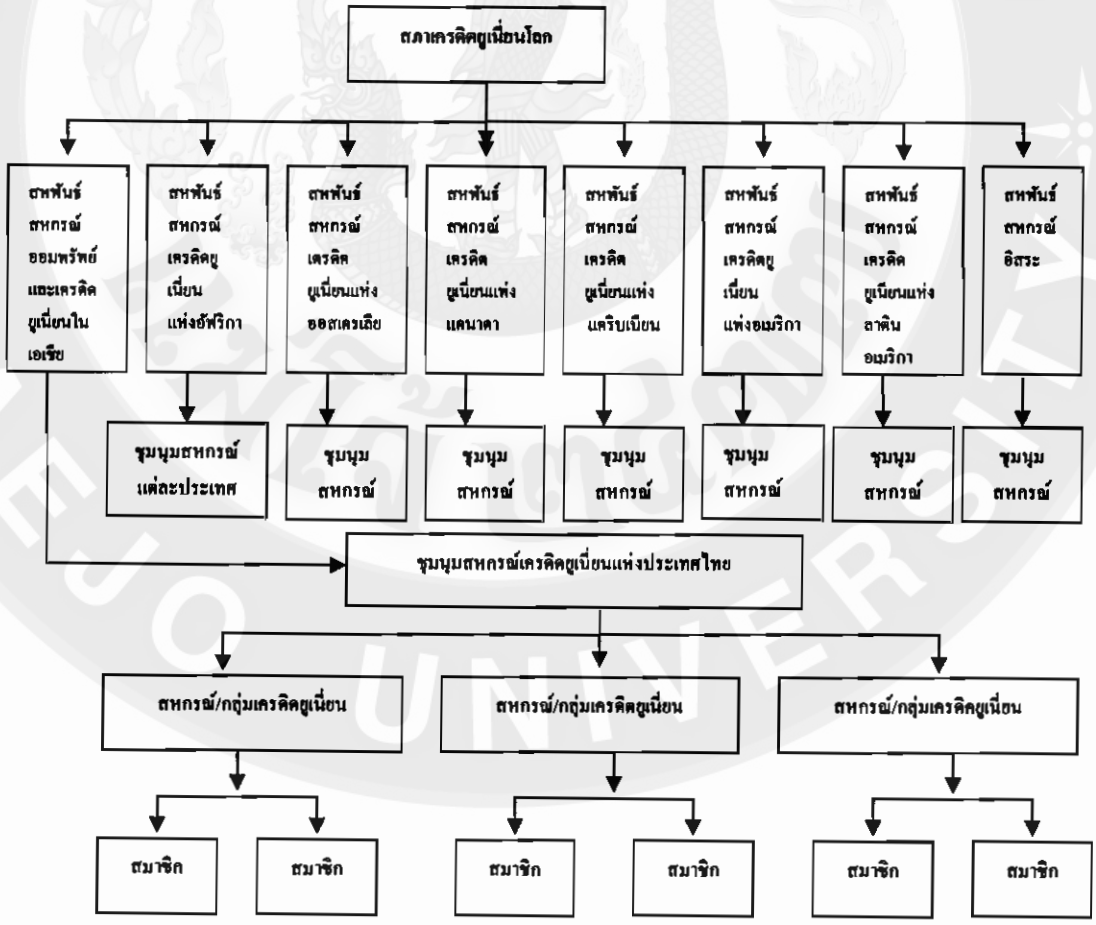
หลักการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนี้ กำหนดขึ้นมาภายใต้ปรัชญาแห่งการร่วมมือกัน คุณค่าของความยุติธรรม ความเสมอภาคและการช่วยเหลือตนเอง แม้การปฏิบัติจะแตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคของโลก แต่เป้าหมายสำคัญก็คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการอยู่ร่วมกันฉันท์ พี่น้อง ที่แสดงออกโดยการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์ชีวิตที่ดีขึ้นสำหรับตนเองและชุมชน ซึ่งหลักการดำเนินงานมี 3 ประการดังนี้

1. หลักแห่งประชาธิปไตย สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนเปิดรับสมาชิกทุกคน ที่เห็นคุณประโยชน์และประสงค์จะเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน สมาชิกมีสิทธิมีเสียงเสมอภาคกัน (หนึ่งคนหนึ่งเสียง) และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน โดยไม่คำนึงถึงจำนวนเงินสะสม/ค่าหุ้น

2. หลักแห่งการบริการสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจัดบริการต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ หลังจากที่จัดสรรเงินสำรองตามข้อบังคับและจ่ายเงินปันผลแก่สมาชิกแล้ว ส่วนเหลื่อมที่เหลือคงเป็นของสมาชิก เพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิก

3. หลักแห่งการบริการสังคม สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมุ่งที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาคนและสังคม เสริมสร้างความยุติธรรมแก่มวลสมาชิกและชุมชนที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจัดตั้งและดำเนินงานอยู่

ขบวนการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมีโครงสร้างและเครือข่าย เชื่อมโยงระหว่างประเทศ เป็นขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนสากล (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน 2537 : 8-9) โดยประเทศต่าง ๆ ในแต่ละทวีปจะมีชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนระดับชาติของตน เช่นในทวีปเอเชียประเทศต่างๆ ที่มีชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนระดับชาติในประเทศของตนมารวมกันเป็น "สหพันธ์สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนในระดับทวีป" เป็นการรวมในระดับสูงขึ้นไปอีกขั้นหนึ่ง มีสำนักงานอยู่ที่กรุงเทพมหานครใช้ชื่อว่า "สมาคมสมาพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตในเอเชีย" และจากแต่ละทวีปก็รวมกันขึ้นไปเป็น "สภาสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโลก" มีสำนักงานตั้งอยู่ ณ เมืองเมดิสันมลรัฐวิสคอนซินประเทศสหรัฐอเมริกาจุดประสงค์ของสภาสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนโลกแห่งนี้ ก็เพื่อช่วยเหลือและพัฒนาขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ในประเทศที่กำลังพัฒนาทั่วโลก โดยมีสมาชิกมากกว่า 100 ประเทศในทุกทวีป



ภาพ 1 โครงสร้างเครือข่ายสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนสากล

ที่มา : ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด (2546 : ระบบออนไลน์)

ประวัติความเป็นมาของชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด

พ.ศ. 2508 ได้มีการตั้งกลุ่มเครดิตยูเนี่ยนแห่งแรกชื่อว่า "กลุ่มเครดิตยูเนี่ยน แห่งศูนย์กลางเทวา" และจากนั้นแนวคิดการพัฒนาแบบเครดิตยูเนี่ยนก็ได้แพร่ไปอย่างรวดเร็ว พ.ศ.2511 สภาคาทอลิกสังคมสงเคราะห์ซึ่งให้การสนับสนุนเครดิตยูเนี่ยนอยู่มีการตั้งคณะกรรมการขึ้นมาชุดหนึ่ง มีหน้าที่ส่งเสริมขบวนการเครดิตยูเนี่ยนให้แพร่หลายและเข้าใจลึกซึ้งยิ่งขึ้น เรียกว่า "คณะกรรมการเครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย" พ.ศ. 2512 มีการตั้งสำนักงานชื่อ "ศูนย์กลางเครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย" ซึ่งมีที่ทำการอยู่ที่ตึกศูนย์กลางเทวา มีหน้าที่สนับสนุนให้มีการจัดตั้งชมรมเครดิตยูเนี่ยนในระดับภาค เพื่อจะได้รวมตัวกันเป็นระดับประเทศ พ.ศ. 2514 เข้าเป็นสมาชิกสมทบของสมาคมสมาพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตในเอเซีย พ.ศ. 2515 ผู้แทนกลุ่มเครดิตยูเนี่ยนทั่วประเทศ ประมาณ 60 กลุ่ม ได้เข้าประชุมที่บ้านเซเวียร์เพื่อก่อตั้ง "ชุมนุมกลุ่มออมทรัพย์พัฒนาแห่งประเทศไทย" โดยเลือกผู้แทนกลุ่มเป็นคณะผู้บริหารงาน พ.ศ. 2516 สมัครเป็นสมาชิกสามัญของสมาคมสมาพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตในเอเซีย พ.ศ. 2517 เปลี่ยนชื่อเป็น "สันนิบาตเครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย" และได้เริ่มโครงการสวัสดิการเงินกู้-เงินสะสม โดยได้รับความสนับสนุนจากคิวน่ามิวชวล พ.ศ. 2520 ได้รับช่วยเหลือจากองค์การมีเซรีออร์ ประเทศเยอรมันตะวันตกในการสร้างสำนักงานและศูนย์ฝึกอบรมบริเวณถนนรามคำแหง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ พ.ศ. 2521 ย้ายสำนักงานจากตึกเก่าที่ศูนย์กลางเทวา มาอยู่ที่สำนักงานใหม่ พ.ศ. 2522 สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนที่จดทะเบียนแล้ว 14 แห่ง ได้ร่วมประชุมจัดตั้งชุมนุมสหกรณ์ระดับชาติ และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์โดยใช้ชื่อว่า "ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน แห่งประเทศไทย จำกัด" เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 มีวิสัยทัศน์ คือสถาบันกลางของขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนเพื่อพัฒนาคน เศรษฐกิจ และสังคม

ประวัติของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ถือกำเนิดมาจากมติที่ประชุมคณะกรรมการคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2533 ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ เลขหมายทะเบียนสหกรณ์ที่ อ.013133 โดยมีสมาชิกลงชื่อจดทะเบียนเริ่มแรก จำนวน 100 คน มีทุนจดทะเบียนจำนวน 181,000.00 บาท เป็นสหกรณ์ประเภทเครดิตยูเนี่ยน เป็นสถาบันการเงินและสวัสดิการชุมชน เพื่อชุมชน มีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดเชียงใหม่ สมาชิกเป็นข้าราชการครูและลูกจ้างประจำ ต่อมาได้ขยายฐานสมาชิกโดยเปิดรับสมาชิกทั่วไป ซึ่งมีทะเบียนบ้านอยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้ง

สมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบ (สมาชิกสมทบ คือ เป็นบุคคลธรรมดาที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะและต้องได้รับคำยินยอมจากผู้ปกครองเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีทะเบียนบ้านอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่) ปัจจุบันสำนักงานตั้งอยู่อาคารเลขที่ 122/3-4 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สหกรณ์ดำเนินธุรกิจคล้ายธุรกิจสถาบันการเงินของเอกชน แต่แตกต่างกันที่สหกรณ์ดำเนินธุรกิจเพื่อบริการให้แก่สมาชิกในด้านการรับฝากเงิน การให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก และการให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ ปิดบัญชีในวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี และเมื่อปิดบัญชีเรียบร้อยแล้ว สมาชิกที่ถือหุ้นไว้กับสหกรณ์ก็จะได้รับเงินปันผลตามหุ้นที่ถือ สำหรับสมาชิกที่กู้เงินกับสหกรณ์ ก็จะได้รับเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจที่สมาชิกได้จ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับสหกรณ์ ปัจจุบันจากรายงานกิจการประจำปี 2552 สหกรณ์มีสมาชิกทั้งสิ้น 854 คน มีทุนเรือนหุ้น 47,707,380.00,00 บาท จัดว่าเป็นสหกรณ์ที่มีความมั่นคง สามารถที่จะช่วยเหลือสมาชิกได้และจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกในหลายด้าน ที่สำคัญคือเป็นสหกรณ์ที่มีการประกันเงินกู้และเงินสะสม (ค่าหุ้น) และเป็นสมาชิกของชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด สำหรับการให้บริการที่จัดให้แก่สมาชิกสหกรณ์ประกอบด้วย

1. การรับฝากเงินจากสมาชิก
2. การให้บริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท
   2.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน
   2.2 เงินกู้สามัญ
   2.3 เงินกู้พิเศษ

นอกจากนี้สหกรณ์ยังได้จัดให้มีสวัสดิการ การประกันเงินกู้และเงินสะสม (ค่าหุ้น) หรือให้การสงเคราะห์แก่สมาชิกและทายาทของสมาชิก กล่าวคือ หากสมาชิกสหกรณ์เสียชีวิตในขณะที่มีหนี้สินคงค้างอยู่กับสหกรณ์ หนี้สินที่มีอยู่ทั้งจำนวนนั้น สมาชิกจะได้รับการชำระแทนจากบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ภาระหนี้สินนั้นก็จะไม่เป็นภาระแก่ผู้ค้ำประกันและทายาทของสมาชิก ชี้ให้เห็นว่าเมื่อสมาชิกเสียชีวิตและมีหนี้สินกับสหกรณ์ หนี้สินนั้นก็จะได้รับการชำระให้พร้อมกับการสมทบเงินสะสม (ค่าหุ้น) ให้กับทายาทอีกด้วย เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับสหกรณ์อีกทางหนึ่ง ตามรายละเอียด ดังนี้

1. สวัสดิการคุ้มครองเงินกู้ กรณีสมาชิกเสียชีวิต หรือไร้ความสามารถโดยสิ้นเชิงถาวร

การให้ความคุ้มครองเงินกู้ของสมาชิก มี 2 กรณี ดังนี้

1) เสียชีวิต : ให้ความคุ้มครองเงินกู้ของสมาชิกที่เสียชีวิตอายุตั้งแต่ 17- 90 ปีบริบูรณ์ แต่ต้องเป็นหนี้ที่เกิดขึ้นก่อนที่สมาชิกอายุ 75 ปีบริบูรณ์

2) ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร : หมายถึง การทุพพลภาพจนไม่สามารถประกอบหน้าที่การงานใดๆ ในอาชีพประจำหรืออาชีพอื่นๆ ได้โดยสิ้นเชิงตลอดไป ในขณะที่สมาชิกมีอายุไม่เกิน 75 ปีบริบูรณ์ ยอดเงินกู้ที่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครอง สูงสุดรายละไม่เกิน 500,000.00 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

ยอดเงินกู้ที่ไม่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครอง

1. เงินกู้ค้างชำระของนิติบุคคล สโมสร องค์กร สหกรณ์ หรือกลุ่มกิจกรรมต่างๆ
2. เงินกู้ค้างชำระของสมาชิกที่เกิดขึ้นก่อนอายุ 17 บริบูรณ์
3. เงินกู้ค้างชำระของสมาชิกที่เกิดขึ้นภายหลังจากสมาชิกมีอายุเกิน 75 ปีบริบูรณ์
4. เงินกู้ค้างชำระของสมาชิกที่เกิดขึ้น ภายหลังจากปรากฏอาการทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงถาวร
5. เงินกู้ค้างชำระของสมาชิกที่เกิดขึ้น ขณะเจ็บป่วยและเสียชีวิตภายใน 180 วัน นับแต่วันที่รับเงินกู้
6. เงินกู้และดอกเบี้ยค้างชำระในส่วนที่เกินวงเงินคุ้มครองสูงสุด
7. เงินกู้ค้างชำระเกินกว่า 30 ปี นับแต่วันที่ได้จ่ายเงินกู้
8. เงินกู้ของสมาชิกที่กระทำอัตวินิบาตกรรม (ฆ่าตัวตาย) ภายใน 1 ปี นับแต่วันเข้าร่วมการประกันภัยหรือถูกผู้รับผลประโยชน์ฆ่าตายโดยเจตนา

ตาราง 2 ผลประโยชน์คุ้มครองสวัสดิการคุ้มครองเงินกู้

แผนความคุ้มครอง	ช่วงอายุสมาชิกผู้เอาประกันภัย (ปี)	จำนวนเงินเอาประกันภัย (%)
แผนความคุ้มครองสมาชิกที่กู้เงิน ขณะที่เป็นปกติ (ไม่เจ็บป่วย		
แผน 1	17-69	100% ของเงินกู้คงเหลือ
แผน 2	70-75	20% ของเงินกู้คงเหลือ
แผน 3	76-90	10% ของเงินกู้คงเหลือ

ตาราง 2 (ต่อ)

แผนความคุ้มครอง	ช่วงอายุสมาชิกผู้เอาประกันภัย (ปี)	จำนวนเงินเอาประกันภัย (%)
แผนความคุ้มครองสมาชิกที่กู้เงิน ขณะเจ็บป่วย		
แผน 4	17-69	50% ของเงินกู้คงเหลือ
แผน 5	70-75	10% ของเงินกู้คงเหลือ
แผน 6	76-90	5% ของเงินกู้คงเหลือ

ที่มา : สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด (2552)

2. สวัสดิการคุ้มครองเงินสะสม (หุ้น)

เงื่อนไขการคุ้มครอง สวัสดิการเงินสะสมจะให้ความคุ้มครองใน 2 กรณี คือ

1. กรณีเสียชีวิต : จะจ่ายเงินสมทบตามมูลค่าหุ้นของสมาชิกให้แก่ผู้รับผลประโยชน์หรือทายาทของสมาชิกที่เสียชีวิตตามตารางเงินผลประโยชน์

2. อายุครบ 100 ปีบริบูรณ์ : ในกรณีที่สมาชิกมีอายุครบ 100 ปี และยังมีชีวิตอยู่ จะจ่ายเงินทรงชีพสมทบตามมูลค่าหุ้น ให้กับสมาชิกตามตารางเงินผลประโยชน์

ยอดเงินสะสมที่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครอง

1. ยอดเงินหุ้นของสมาชิกที่เสียชีวิต หรือทรงชีพเมื่ออายุครบ 100 ปีบริบูรณ์ ที่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครอง

2. จำนวนเงินที่ให้ความคุ้มครองสูงสุดไม่เกิน 300,000.00 บาท (สามแสนบาทถ้วน)

ยอดเงินสะสมที่ไม่มีสิทธิ์ได้รับความคุ้มครอง

1. เงินสะสมของนิติบุคคล สโมสร องค์กร

2. เงินหุ้นของสมาชิกรายที่มีจำนวนเกินกว่าวงเงินคุ้มครองสูงสุด

3. เงินหุ้นที่ไม่อยู่ในข้อตกลงร่วมกันระหว่างสหกรณ์กับบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด

4. หุ้นของสมาชิกที่เกิดขึ้นหลังอายุ 100 ปีบริบูรณ์
5. หุ้นของสมาชิกที่ฆ่าตัวตาย ภายใน 1 ปี

ตาราง 3 ผลประโยชน์คุ้มครองสวัสดิการเงินสะสม (หุ้น)

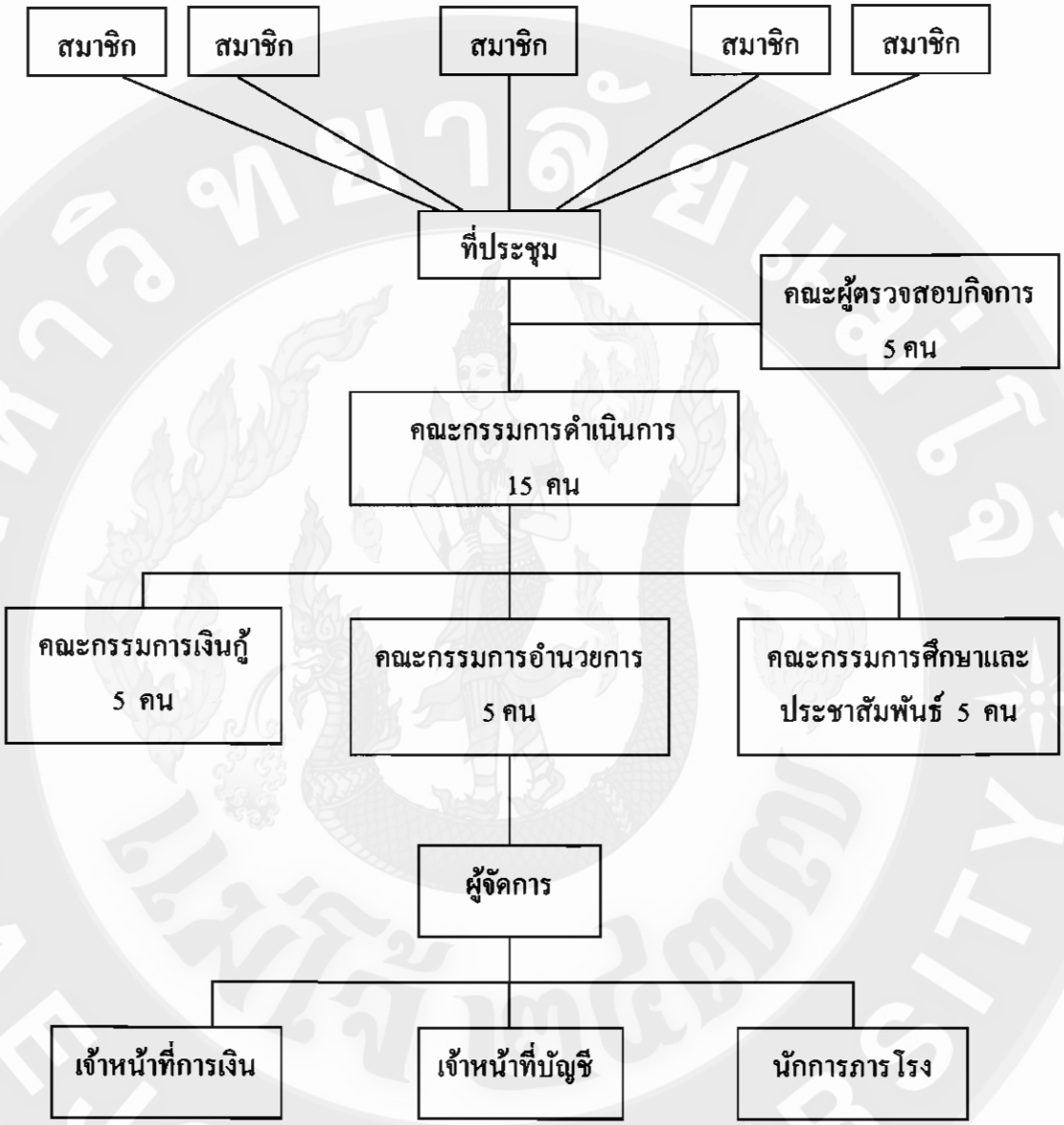
ตารางเงินผลประโยชน์		
แผนคุ้มครอง(เงินค่าหุ้น)	**อายุของสมาชิก (ปี)**	**% การจ่ายเงินสมทบ**
แผน 1	15-54	100
แผน 2	55-59	75
แผน 3	60-64	50
แผน 4	65-69	25
แผน 5	70ปี เป็นต้นไป	10

ที่มา : สหกรณ์เครดิตยูเนียนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด (2552)

3. การจัดสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น การใช้ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์เพื่อช่วยเหลือสมาชิก , ชุมชน , โรงเรียน และองค์กรต่างๆ เป็นต้น

โครงสร้างสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

1. สมาชิกของสหกรณ์
2. ที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์
3. คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์
4. คณะผู้ตรวจสอบกิจการของสหกรณ์
5. ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์



ภาพ 2 โครงสร้างการดำเนินงาน สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ที่มา : สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด (2550)

คุณสมบัติ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สมาชิกสามัญ

1. เป็นบุคคลธรรมดาและบรรลุนิติภาวะ (สมาชิกสามัญ)
2. ตั้งบ้านเรือนหรือประกอบอาชีพอยู่ท้องที่ จังหวัดเชียงใหม่
3. เป็นผู้มีความประพฤติและนิสัยดีงาม
4. เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ มีกิจการร่วมกัน และพร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์

สมาชิกสมทบ

1. เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
2. เป็นบุคคลธรรมดา ในกรณีที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะจะต้องได้รับคำยินยอมจากผู้ปกครองเป็นลายลักษณ์อักษร
3. ตั้งบ้านเรือนหรือประกอบอาชีพหรือพักอาศัย อยู่ท้องที่จังหวัดเชียงใหม่
4. เป็นผู้มีความประพฤติดีงาม
5. เป็นผู้ที่จะปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์

การเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์

ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับต้องยื่นใบสมัครถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ โดยต้องมีสมาชิกรับรองอย่างน้อยสองคน

เมื่อคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ได้รับรองว่าผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก มีความรู้ความเข้าใจ เห็นชอบในวัตถุของสหกรณ์และของเครดิตยูเนี่ยนสากล โดยที่ผู้สมัครได้รับการศึกษาอบรมและฝึกหัดสะสมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหกเดือนแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการอำนวยการพิจารณา

เมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้องตามที่กำหนดไว้ ทั้งเห็นเป็นการสมควรแล้วก็ให้รับเข้าเป็นสมาชิกและจัดให้ผู้สมัครได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิกและชำระค่าหุ้นตามที่กำหนดในข้อบังคับเมื่อได้ปฏิบัติดังนี้แล้วจึงจะได้สิทธิเป็นสมาชิของสหกรณ์โดยสมบรูณ์

บทบาทหน้าที่คณะกรรมการ และผู้ตรวจสอบกิจการ

1. คณะกรรมการดำเนินการ มีหน้าที่ดำเนินกิจการทั้งปวง ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกโดยส่วนรวมและต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ และมติที่ประชุมใหญ่ตลอดจนกฎหมายสหกรณ์หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์โดยสรุป คณะกรรมการดำเนินการมีหน้าที่กว้างขวางมาก โดยเฉพาะเกี่ยวกับงานประจำการจัดหา การอำนวยความสะดวก การบริการงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกและบุคคลภายนอก

2. คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่โดยสรุปคือ ควบคุมดูแลการรับ-จ่ายเงินและการเก็บรักษาเงิน ตามระเบียบของสหกรณ์ ควบคุมการจัดทำบัญชีเอกสารระเบียบต่างๆ รวมทั้งการเสนอแนะคณะกรรมการดำเนินการ ในการกำหนดหรือแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบและข้อบังคับของสหกรณ์

3. คณะกรรมการเงินกู้ มีหน้าที่โดยสรุปคือ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการให้เงินกู้ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญแก่สมาชิกตามระเบียบของสหกรณ์ ควบคุมเงินกู้ให้มีหลักประกัน ตลอดจนดูแลการชำระหนี้และติดตามเงินกู้

4. คณะกรรมการศึกษา มีหน้าที่ในการให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิก ในเรื่องหลักการและวิธีการของสหกรณ์ การออมทรัพย์และการใช้จ่ายเงินอย่างรอบครอบ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานของสหกรณ์ให้สมาชิกและบุคคลภายนอกได้ทราบ

5. คณะผู้ตรวจสอบกิจการ มีหน้าที่ดำเนินงานโดยอิสระ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการทุกด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ตามแผนงาน และงบประมาณที่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ

ความหมายของสินเชื่อ (Credit)

ดารณี พุทธวิบูลย์ (2531: 1-2) ได้ให้ความหมายของสินเชื่อ (Credit) ไว้ว่า

สินเชื่อ (Credit) มาจากคำภาษาลาตินว่า Credere แปลว่า to trust หรือ to believe และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่า มาจากคำภาษาละตินว่า Credo ซึ่งเป็นคำผสมระหว่างคำภาษาสันสกฤต Crad แปลว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ กับคำภาษาลาติน do แปลว่า ทำให้เกิดหรือยอม จะเห็นได้ว่าที่มาของคำว่าสินเชื่อนั้นมาจากรากฐานเดียวกัน คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจ

ในทางการค้า สินเชื่อ (Credit) หมายถึง ความเชื่อถือที่ผู้ขายมีต่อผู้ซื้อ และยินยอมมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อนโดยไม่ต้องชำระเงินสด แต่มีสัญญาการชำระเงิน ค่าสินค้าหรือบริการนั้นในวันข้างหน้า ตามตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นลูกหนี้และเจ้าหนี้ติดตามมาในภายหลัง

ในทางผู้บริโภค สินเชื่อ (Credit) หมายถึง ความสามารถที่จะได้รับสินค้าหรือบริการไปใช้ก่อนโดยตกลงว่าจะนำเงินมาชำระค่าสินค้าและบริการในภายหลัง

ในทางสถาบันการเงิน สินเชื่อ (Credit) หมายถึง บริการประเภทหนึ่งของสถาบันการเงินที่นำมาซึ่งรายได้หลักแก่สถาบัน และมีความสำคัญในแง่ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบธุรกิจของชุมชนเป็นอย่างยิ่งด้วย

ในทางเศรษฐศาสตร์ สินเชื่อ (Credit) หมายถึง ความเชื่อถือซึ่งทำให้บุคคลฝ่ายหนึ่งยอมมอบของ (Good) หรือบริการ (Services) หรือเงินจำนวนหนึ่งให้เพื่อประโยชน์ของบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งชั่วระยะเวลาหนึ่ง (สถาบันฝึกอบรมสหกรณ์การเกษตรแห่งชาติ. 2528)

จากความหมายของสินเชื่อ (Credit) ข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า เป็นความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างบุคคลสองฝ่าย ในการที่จะนำเอาสินค้าและบริการไปบริโภคก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเวลาของการชำระคืนในอนาคต

ลักษณะของสินเชื่อ

ลักษณะของสินเชื่อ คือ สิ่งของหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งในปัจจุบันแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่มีค่าเท่ากับในอนาคต อีกนัยหนึ่ง คือมีการให้เวลาในการชำระหนี้ เป็นการซื้อขายเชื่อ ซึ่งมีข้อตกลงให้ผู้ซื้อชำระราคาในวันข้างหน้า หรือการกู้ยืมเงินซึ่งมีข้อตกลงให้ลูกหนี้ชำระคืนเงินกู้เมื่อถึงกำหนดในภายหน้า เหล่านี้เรียกว่ามีการให้สินเชื่อหรือเครดิตแก่กัน การที่ผู้ขายหรือผู้ให้กู้ยอมตกลงดังนี้ก็เพราะเชื่อถือในคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ซื้อ หรือผู้กู้ว่าเป็นผู้ซื่อตรงในการชำระหนี้ และเชื่อถือว่าผู้ซื้อหรือผู้กู้มีทรัพย์สินหรือรายได้พอที่จะชำระหนี้นั้นเมื่อถึงกำหนดตลอดจนเชื่อถือในอำนาจของศาลที่จะบังคับให้เป็นไปตามสิทธิเรียกร้องของตนด้วย สินเชื่อจึงมีมูลฐานอยู่ที่ค่าของทรัพย์สินที่มีอยู่จริงหรือที่จะมีมาในอนาคต ซึ่งเป็นหลักประกันโดยบริยายในการชำระค่าแลกเปลี่ยนของสินเชื่อนั้น

บทบาทของสินเชื่อต่อระบบเศรษฐกิจ

อารียา คงเอียง (2549: 19-21) ได้กล่าวถึงบทบาทของสินเชื่อต่อระบบเศรษฐกิจว่า

บทบาทของสินเชื่อต่อการบริโภค

เนื่องจากหน่วยเศรษฐกิจ จำเป็นที่จะต้องจัดสรรรายได้ ที่แต่ละหน่วยได้รับในปัจจุบันและรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต ดังนั้น หน่วยเศรษฐกิจที่ต้องการจะใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ที่ตนมีอยู่ในขณะนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องทำการกู้ยืม ซึ่งผู้ให้กู้จะยินยอมให้กู้ก็ต่อเมื่อ ผู้กู้สัญญาว่าจะชดใช้เงินคืนให้แก่ผู้ให้กู้ในอนาคต กล่าวคือหากผู้กู้มีรายได้ในอนาคตมากกว่าการใช้จ่ายในอนาคตนั้นเขาก็สามารถนำรายได้ส่วนเกินนั้นมาชดใช้คืนเงินกู้ได้ กล่าวโดยสรุปก็คือ ความสามารถของหน่วยเศรษฐกิจใดๆ ที่จะใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ในปัจจุบันนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยเศรษฐกิจนั้นๆ ที่จะมีรายได้ในอนาคตมากว่าการใช้จ่ายในอนาคต ในทางตรงข้ามหากหน่วยเศรษฐกิจใดมีการใช้จ่ายในปัจจุบันน้อยกว่ารายได้ในปัจจุบัน ก็ย่อมทำให้มีเงินออมเกิดขึ้นและนำมาใช้จ่ายในอนาคตได้ เป็นผลให้หน่วยเศรษฐกิจนั้นสามารถใช้จ่ายในอนาคตได้มากว่ารายได้ในอนาคต จากที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า สินเชื่อมีบทบาทสำคัญต่อการบริโภค เพราะหากไม่มีสินเชื่อก็จะส่งผลให้หน่วยเศรษฐกิจต่างๆ ไม่มีโอกาสที่จะเลือกกระจายบริโภคของตนให้แตกต่างไปจากรายได้ที่เขามีอยู่ในขณะนั้นทำให้ความพอใจที่ได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

บทบาทของสินเชื่อต่อการลงทุน

สินเชื่อจัดได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อการลงทุน ทั้งนี้เพราะการลงทุนจำเป็นที่จะต้องอาศัยเงินทุนซึ่งได้มาจากการออม ดังนั้นหากไม่มีระบบสินเชื่อแล้วหน่วยเศรษฐกิจใดๆ ก็จะสามารถลงทุนได้อย่างมากที่สุดก็เท่าเงินออมที่เขามีอยู่ แต่เนื่องจากการลงทุนบางประเภทจำเป็นที่จะต้องอาศัยเงินทุนจำนวนมาก ทำให้เงินออมของหน่วยเศรษฐกิจแต่ละรายนั้นอาจไม่เพียงพอต่อการลงทุนในโครงการดังกล่าว ทำให้การลงทุนบางประเภทเกิดขึ้นไม่ได้ นอกจากนี้การไม่มีระบบสินเชื่ออาจทำให้เงินออมของระบบเศรษฐกิจบางส่วนไม่ถูกนำออกมาใช้ หากผู้ออมรายนั้นไม่มีความสามารถเพียงพอในเรื่องการลงทุนหรือหากมีการลงทุน ก็อาจเป็นการลงทุนที่มีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้ผลตอบแทนที่ได้รับไม่คุ้มกับเงินที่ใช้ลงทุน ดังนี้ในกรณีบทบาทสินเชื่อต่อการลงทุน อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า หากระบบเศรษฐกิจใดไม่มีระบบสินเชื่อแล้วจะก่อให้เกิดการสูญเสีย 2 ประการ ได้แก่ การสูญเสียประสิทธิภาพที่เกิดจากความสามารถในการลงทุนที่แตกต่างกันและการสูญเสียประสิทธิภาพที่เกิดจากขนาดของการลงทุนที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามหากระบบเศรษฐกิจใดมีระบบสินเชื่อแล้วก็จะส่งผลทำให้เงินทุนถูกจัดสรรไปใช้ในกิจกรรม ที่ให้ผลตอบแทนสูง

กล่าวคือ ผู้ที่มีความสามารถในการลงทุนต่ำก็จะให้ผู้ความสามารถสูงกู้ยืมเงินออมของตน โดยอาจยอมรับผลตอบแทนที่ผู้กู้ชดเชยให้ในอัตราที่สูงกว่าผลตอบแทนที่เกิดจากการลงทุนเองเล็กน้อย หรือตามแต่จะตกลงกัน นอกจากนี้ระบบสินเชื่อจะส่งเสริมให้มีการระดมเงินทุนจากผู้ออมหลายๆ ราย ทำให้ขนาดของเงินทุนมีขนาดใหญ่และสามารถนำไปลงทุนในระดับที่ก่อให้เกิดการประหยัดจากขนาด (Economy of scale) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าระบบสินเชื่อจะช่วยให้มีการจัดสรรเงินทุนไปใช้ในกิจการที่ให้ผลตอบแทนสูง ซึ่งนับได้ว่าเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

บทบาทของสินเชื่อต่อการใช้จ่ายและระดับรายได้

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เกี่ยวกับบทบาทของสินเชื่อต่อการบริโภค และการลงทุน จะเห็น ได้ว่าทั้ง 2 กรณี ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายและรายได้รวมของระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือ การให้สินเชื่อเพื่อการบริโภคจะส่งผลทำให้หน่วยเศรษฐกิจต่างๆ สามารถที่จะเลือกจัดสรรการบริโภคของตนได้ตามความต้องการ ภายใต้ข้อจำกัดด้านรายได้ปัจจุบันและรายได้ที่จะได้รับในอนาคต ทำให้การใช้จ่ายในขณะใดขณะหนึ่งไม่จำเป็นต้องขึ้นกับรายได้ปัจจุบันในขณะนั้นเสมอไปซึ่งผลกระทบอันนี้จะส่งผลต่อขนาดการใช้จ่ายและรายได้รวมของระบบเศรษฐกิจ และสำหรับกรณีการให้สินเชื่อเพื่อการลงทุนก็ได้ส่งผลต่อปริมาณ และประสิทธิภาพของการลงทุนรวมทั้งระบบ ซึ่งจะส่งทอดผลกระทบต่อไปยังการใช้จ่ายและการสะสมทุน ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้ผลผลิตและรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตหรืออาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ระบบสินเชื่อส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายและระดับรายได้โดยผ่านอุปสงค์รวมในระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือ หากไม่มีระบบสินเชื่อแล้วรายได้ส่วนเกินของหน่วยเศรษฐกิจที่เกินดุล ก็จะไม่ถูกนำมาใช้จ่ายกลับคืนสู่ระบบเศรษฐกิจ ซึ่งจะส่งผลให้อุปสงค์รวมของระบบเศรษฐกิจน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นหากระบบเศรษฐกิจนั้นๆ มีระบบสินเชื่อเพราะรายได้ส่วนเกินจำนวนนี้จะถูกหน่วยเศรษฐกิจที่ขาดดุลหรือหน่วยเศรษฐกิจที่มีรายจ่ายส่วนเกิน กู้ยืมไปใช้จ่ายทำให้อุปสงค์รวมของระบบเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบสินเชื่อจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจทั้งในด้านการบริโภค การลงทุนและระดับรายได้ของระบบเศรษฐกิจ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ระบบสินเชื่อก็อาจก่อให้เกิดผลเสียบางประการต่อระบบเศรษฐกิจได้เช่นกันดังนี้

1. การให้สินเชื่อมากเกินไปไม่ว่าจะเพื่อบำบัดความต้องการด้านการบริโภคหรือเพื่อการดำเนินงานในธุรกิจ จะทำให้บุคคลใช้จ่ายโดยไม่ระมัดระวัง ซึ่งอาจก่อให้เกิดหนี้สินล้นพ้นตัวจนถึงขั้นล้มละลายได้

2. การใช้สินเชื่อเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนมากเกินไปอาจทำให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ เพราะสินค้าจะสูงขึ้นอันเนื่องมาจาก การที่ทุกคนสามารถใช้สินเชื่อเพื่อบำบัดความต้องการของตนทำให้เกิดความต้องการในสินค้าและบริการมีมากกว่าอุปทานจนผลักดันให้ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นได้ในที่สุด

3. การใช้สินเชื่อเพื่อลงทุน ในการเพิ่มผลผลิตที่ไม่ได้เกิดผลดีแก่ผู้ลงทุนและเศรษฐกิจโดยส่วนรวม เป็นการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เป็นการสิ้นเปลืองและก่อให้เกิดการสูญเปล่าในการลงทุนและใช้สินเชื่อ

จากบทบาทของสินเชื่อ และผลเสียบางประการที่เกิดจากสินเชื่อ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า สินเชื่อมีประโยชน์ในด้านการอุปโภคบริโภคทำให้ความเป็นอยู่ของบุคคลต่างๆ ในสังคมดีขึ้น เนื่องจากบุคคลสามารถจัดสรรรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันและคาดว่าจะได้รับในอนาคตมาใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีวิต เมื่อบุคคลสามารถจัดสรรรายได้กับรายจ่ายให้เกิดการออมก็จะทำให้ระบบเศรษฐกิจเกิดการสะสมทุนเพื่อการลงทุนในธุรกิจอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ผลผลิตและรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต แต่ต้องระมัดระวังเรื่องการให้สินเชื่อที่มากน้อยเกินไปโดยต้องศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อด้วยทุกครั้ง

การให้บริการเงินกู้ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนสามารถกู้เงินได้เพื่อวัตถุประสงค์ ต่อไปนี้ โรคภัยไข้เจ็บอันตราย ปลดเปลื้องหนี้สินเร่งรัด การศึกษาประกอบอาชีพ ปลดเปลื้องหนี้สินดังเดิม โรคภัยเจ็บป่วยเรื้อรัง ซื้อที่ดิน ปลูกบ้าน งานสังคม ขยายการประกอบอาชีพ บำรุงความสุขต่างๆ ซึ่งโดยปกติสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนให้กู้ได้อย่างกว้างขวาง แต่ทั้งนี้จะต้องเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์สำหรับผู้กู้ หรือครอบครัวของผู้กู้

ประเภทของเงินกู้ในสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน เงินกู้ในสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน คือเงินที่ให้บริการแก่สมาชิกที่มีเหตุฉุกเฉินขึ้น โดยไม่คาดคิดและเป็นเงินกู้ที่สหกรณ์สามารถบริการให้กับสมาชิกโดยรวดเร็ว วงเงินกู้ไม่มากหรือน้อยเกินไปควรให้เพียงพอกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือตามระเบียบของสหกรณ์ เช่น ค่าพาหนะ ค่าของใช้ส่วนตัว ซึ่งระเบียบของสหกรณ์ กำหนดให้สมาชิกคนหนึ่ง กู้ได้หนึ่งเท่าของเงินเดือนและต้องไม่เกินมูลค่าหุ้นที่ชำระแล้ว ระยะเวลาส่งคืนเงินกู้ภายใน 10 งวด พร้อมอัตราดอกเบี้ย ตามที่

กำหนดและจะต้องไม่มีหนี้เงินกู้ฉุกเฉิน หรือชำระเงินกู้ฉุกเฉินมาแล้ว 1 งวด จึงจะมีสิทธิ์ยื่นกู้ใหม่ได้

2. เงินกู้สามัญ คือ เงินที่นอกเหนือไปจากกรณีฉุกเฉิน เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่างๆ เช่น เพื่อลงทุนประกอบอาชีพ เพื่อปลดเปลื้องหนี้สิน เพื่อการรักษาพยาบาล เพื่อการปลูกสร้างและซ่อมแซมบ้าน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัว เพื่อการศึกษาเล่าเรียน เพื่อการชำระค่าเช่าบ้าน ที่ดิน น้ำ ไฟฟ้า เพื่อเป็นค่าพาหนะ เพื่อการทำบุญ แต่งงาน งานศพ งานบวช และเพื่อการอื่นๆ ซึ่งระเบียบของสหกรณ์ กำหนดให้ผู้กู้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์เป็นเวลาไม่น้อยกว่า หก เดือน และกู้ได้ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.1 เป็นสมาชิกครบ 6 เดือน ถึง 1 ปี และมีค่าหุ้นไม่น้อยกว่า 30,000.00 บาท กู้ได้ 20 เท่า ของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 100,000.00 บาท

2.2 เป็นสมาชิกครบ 1 - 2 ปี และมีค่าหุ้นไม่น้อยกว่า 40,000.00 บาท กู้ได้ 25 เท่า ของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 200,000.00 บาท

2.3 เป็นสมาชิกครบ 2 - 3 ปี และมีค่าหุ้นไม่น้อยกว่า 50,000.00 บาท กู้ได้ 30 เท่า ของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 300,000.00 บาท

2.4 เป็นสมาชิกครบ 3 - 4 ปี และมีค่าหุ้นไม่น้อยกว่า 60,000.00 บาท กู้ได้ 35 เท่า ของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 400,000.00 บาท

2.5 เป็นสมาชิกครบ 4 - 5 ปี และมีค่าหุ้นไม่น้อยกว่า 70,000.00 บาท กู้ได้ 40 เท่า ของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 500,000.00 บาท

2.6 เป็นสมาชิกครบ 5 ปีขึ้นไป และมีค่าหุ้นไม่น้อยกว่า 80,000.00 บาท กู้ได้ 45 เท่า ของเงินเดือนแต่ไม่เกิน 600,000.00 บาท

2.7 ส่งชำระคืนไม่เกิน 150 งวด อัตราดอกเบี้ยตามประกาศ ทั้งนี้จะต้องส่งคืนภายในอายุไม่เกิน 75 ปี ยกเว้นลูกจ้างประจำให้ชำระคืนภายในอายุไม่เกิน 60 ปี หรือกรณีลูกจ้างรับเงินบำนาญต้องส่งคืนภายในอายุไม่เกิน 75 ปี

2.8 สมาชิกผู้กู้เมื่อส่งชำระเงินต้นมาแล้วครบ 12 งวด สามารถขอยื่นกู้ใหม่ได้

3. เงินกู้พิเศษ คือ เงินกู้เพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่างๆ โดยจำนวนเงินที่ขอกู้เกินกว่า วงเงินจำกัดของเงินกู้สามัญที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนนั้นกำหนดไว้ กรณีสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้สมาชิกกู้ได้ เพื่อส่งเสริมฐานะ ความมั่นคง หรือก่อประโยชน์งอกเงยแก่สมาชิกซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมาก และไม่สามารถผ่อนชำระคืนได้ในระยะเวลา อันสั้น เช่น เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ เพื่อการปลูกสร้างบ้านและซ่อมแซมบ้าน

หรือเพื่อการปลดเปลื้องหนี้สินเช่นการไถ่ถอนที่ดิน เพื่อซื้อยานพาหนะ เป็นต้น กำหนดให้ผู้กู้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้วไม่ต่ำกว่า หนึ่งปี และกู้ได้ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.1 กู้ไม่เกิน 700,000.00 บาท ต้องมีค่าหุ้นในสหกรณ์ไม่ต่ำกว่า 87,000.00 บาท

3.2 กู้ไม่เกิน 800,000.00 บาท ต้องมีค่าหุ้นในสหกรณ์ไม่ต่ำกว่า 100,000.00 บาท

3.3 กู้ไม่เกิน 1,000,000.00 บาท ต้องมีค่าหุ้นในสหกรณ์ไม่ต่ำกว่า 120,000.00 บาท

3.4 กู้ไม่เกิน 1,500,000.00 บาท ต้องมีค่าหุ้นในสหกรณ์ไม่ต่ำกว่า 180, 000.00 บาท

3.5 กู้ไม่เกิน 2,000,000.00 บาท ต้องมีค่าหุ้นในสหกรณ์ไม่ต่ำกว่า 250,000.00 บาท

3.6 กู้ไม่เกิน 2,500,000.00 บาท ต้องมีค่าหุ้นในสหกรณ์ไม่ต่ำกว่า 310,000.00 บาท

3.7 กู้ไม่เกิน 3,000,000.00 บาท ต้องมีค่าหุ้นในสหกรณ์ไม่ต่ำกว่า 370,000.00 บาท

สมาชิกต้องมีหลักทรัพย์มาค้ำประกันไม่ต่ำกว่าวงเงินกู้ตามราคาประเมินของทางราชการ ดังนี้

1. หลักทรัพย์เป็นที่ดิน และมีสิ่งปลูกสร้างเป็นที่อยู่อาศัย มีทางสาธารณประโยชน์เข้าออกได้สะดวก ประเมินให้ที่ดิน ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมิน สิ่งปลูกสร้างไม่เกินร้อยละ 40 ของราคาประเมินจากผู้ที่สหกรณ์จัดหา หรือคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาให้ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากผู้ประเมินที่สหกรณ์จัดหา

2. หลักทรัพย์เป็นที่สวนหรือที่ดินว่างเปล่า และมีทางสาธารณะประโยชน์เข้า ออกได้สะดวก ประเมินได้ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาที่ดิน

3. หลักทรัพย์เป็นที่นาหรือที่ดินพร้อมจะทำประโยชน์และมีทางสาธารณะประโยชน์เข้าออกได้สะดวก ประเมินได้ไม่เกินร้อยละ 60 ของราคาที่ดิน

4. หลักทรัพย์เป็นที่นาหรือที่ดินไม่ได้ทำประโยชน์และมีทางสาธารณะประโยชน์เข้าออกได้สะดวก ประเมินได้ไม่เกินร้อยละ 50 ของราคาที่ดิน

5. การส่งชำระภายใน 300 งวด และหรือชำระคืนภายในอายุผู้กู้ไม่เกิน 75 ปี ในกรณีที่เป็นสมาชิกชั้นดี มีหลักฐานมั่นคงคณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาวินิฉัย ให้สมาชิกผู้กู้ผ่อนชำระเงินกู้ได้จนถึงอายุ 80 ปี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ (2533: 2-3) ได้แบ่งประเภทของรายได้และค่าใช้จ่ายไว้ ดังนี้

รายได้ ได้แก่ ค่าแรงและเงิน0เดือน กำไรสุทธิจากการทำธุรกิจส่วนตัวที่มิใช่การเกษตร รายได้จากทรัพย์สิน เงินที่ได้รับเป็นการช่วยเหลือ รายได้ที่ไม่เป็นตัวเงิน รายรับที่เป็นตัวเงินอื่นๆ และค่าประเมินค่าเช่าบ้านและเจ้าของอยู่เอง

ค่าใช้จ่าย แบ่งเป็น ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคและค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ยาสูบ หมาก ยานัตถ์ เครื่องนุ่งห่มและรองเท้า ที่อยู่อาศัย (รวมค่าประเมินค่าเช่าบ้านที่ครัวเรือนอยู่เอง) ค่าตรวจรักษาพยาบาลและค่ายา ค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยานพาหนะและค่าบริการสื่อสาร การบันเทิงและการอ่าน การศึกษา เบ็ดเตล็ด ฯลฯ

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน และคณะ (2536: 18-87) ได้อธิบายคำศัพท์เศรษฐศาสตร์ ไว้ดังนี้

ทรัพย์สิน (assets) หมายถึง สมบัติทุกชนิดที่หน่วยผลิตหรือองค์กรครอบครอง ทรัพย์สินที่จับต้องได้ (tangible assets) คือมีรูปร่างทางกายภาพที่แท้จริง ได้แก่เงินสด ที่ดิน เครื่องจักรอุปกรณ์และตึกอาคาร ฯลฯ ส่วนทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (intangible assets) คือ สิทธิประโยชน์ซึ่งกฎหมายรองรับ และประโยชน์ซึ่งกฎหมายรองรับ และประโยชน์ทางด้านจิตใจ ได้แก่ สิทธิบัตร แฟรนไชส์ (franchise) ลิขสิทธิ์ ชื่อเสียงทางการค้า เครื่องหมายการค้าและทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ นอกจากนี้ยังแบ่งตามอายุการใช้งานเป็นทรัพย์สินหมุนเวียน (current assets) ซึ่งได้แก่ เงินสด และทรัพย์สินที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดภายใน 1 ปี และทรัพย์สินถาวร (fixed assets) ซึ่งเป็นทรัพย์สินที่ไม่อาจเปลี่ยนเป็นเงินสดภายใน 1 ปี เช่นพันธบัตร เงินกู้ เป็นต้น หรือเป็นทรัพย์สินที่มีอายุใช้งานเกินกว่า 1 ปี เช่นตึก อาคารและเครื่องจักรอุปกรณ์ เป็นต้น

หนี้สิน หมายถึง พันธะผูกพันที่ต้องชำระคืน อาจแบ่งเป็นหนี้สินระยะสั้นและระยะยาว หนี้สินหมุนเวียน (current liabilities) คือหนี้ที่มีข้อผูกพันชำระคืนภายใน 1 ปี ส่วน

หนี้สินระยะยาว (long-term liabilities) คือหนี้ที่มีอายุเกิน 1 ปี ทรัพย์สินและหนี้สินเป็นองค์ประกอบในบัญชีงบดุล

ฟังก์ชันการบริโภค (eonsumption function) ฟังก์ชันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเพื่อการบริโภคกับตัวกำหนดต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อรายจ่ายดังกล่าว ตามทฤษฎีว่าด้วยการกำหนดรายได้ประชาชาติของของเคนส์ (อ้างใน วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน และคณะ, 2536: 18) ได้นำฟังก์ชันการบริโภคมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยกำหนดให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคขึ้นอยู่กับรายได้ที่ใช้จ่ายได้ (disposable ineome) ซึ่งมีรูปสมการเบื้องต้นดังนี้

$C = C_O + aY_D$

C	คือ	รายจ่ายเพื่อการบริโภค
C_O	คือ	ระดับการบริโภค ณ รายได้ที่ใช้จ่ายได้เท่ากับศูนย์
a	คือ	ความโน้มเอียงในการบริโภคส่วนเพิ่ม
Y_D	คือ	รายได้ที่ใช้จ่ายได้

เคนส์เสนอความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเพื่อการบริโภคและรายได้ไว้หลายประการดังนี้ (1) แม้ไม่มีรายได้ ($Y_D = 0$) บุคคลก็ยังจำเป็นต้องใช้จ่ายเพื่อการบริโภค นั่นคือ ณ ระดับ $Y_D = 0$; APC มีค่าเป็นบวก (2) เมื่อรายได้เพิ่มขึ้น การบริโภคจะเพิ่มขึ้นแต่การบริโภคจะเพิ่มขึ้นน้อยกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น นั่นคือ ความโน้มเอียงในการบริโภคส่วนเพิ่ม (MPC) จะมีค่าเป็นบวกและน้อยกว่าหนึ่ง (3) จากข้อสังเกตที่ (1) และ (2) สามารถสรุปได้ว่า MPC มีค่าน้อยกว่าความโน้มเอียงในการบริโภคเฉลี่ย (APC) และ (4) ค่า MPC จะลดลงเมื่อรายได้เพิ่มขึ้น

การเลียนแบบในการบริโภค (Demonstration effect) การที่ผู้บริโภคได้เห็นการแสดงสินค้าหรือการบริโภคของผู้อื่นแล้ว เกิดความต้องการที่จะอุปโภคบริโภคสินค้านั้นตามไปด้วย มักใช้ในความหมายว่าเป็นความต้องการที่ไม่สอดคล้องกับฐานะทางการเงินของตนนักเศรษฐศาสตร์ชื่อ James S. Duesenberry เป็นผู้เสนอแนวคิดนี้ เพื่อคัดค้านแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคที่เสนอโดย John Maynard Keynes ซึ่งระบุว่าระดับการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในช่วงเวลาหนึ่งจะกำหนดโดยระดับรายได้ในช่วงเวลานั้น ในขณะที่ Duesenberry แย้งว่าผลแห่งการเลียนแบบอาจทำให้ผู้บริโภคใช้จ่ายมากขึ้นทั้งๆ ที่รายได้คงที่และในทางกลับกันเมื่อรายได้ลดลงผู้บริโภคก็อาจจะรักษาระดับการบริโภคของตนไว้คงเดิม เพราะเคยชินกับมาตรฐานการครองชีพในระดับที่สูงอย่างน้อยก็ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539 : 45) ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าวทำให้แยกการการบริการได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อผู้ซื้อพยายามหากฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นการซื้อในแง่สถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวก ให้กับผู้ที่มาใช้บริการ เช่น สหกรณ์ต้องมีสถานที่ที่กว้างขวางออกแบบให้เกิดความรู้สึกที่ดีรวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ

1.2 บุคคล เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องแต่งกายให้เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในตัวสหกรณ์

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็วให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communicatication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีลักษณะเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านเวลา การให้บริการให้รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการให้มากขึ้นหรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ดังนี้ ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟัง

คำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูล เพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Heritability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ภาพ 3 แบบจำลองการประเมินผลหลังการซื้อ
ที่มา : สมิตา วีรเวสน์ (2548)

องค์ประกอบของงานบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

3. การสื่อสาร เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

4. ขั้นตอนในการดำเนินงานที่เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

5. สถานที่ให้บริการควรมีลักษณะที่เหมาะสมกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 172) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมาย มาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหวัง ที่จะธำรงผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้ บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ ผู้มารับบริการได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่างๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับ

บริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลกรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ทฤษฎีการจูงใจที่เป็นที่รู้จักกันกว้างขวางมากทฤษฎีหนึ่ง คือ "ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์" (Maslow's hierarchy of needs) (สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยพายัพ, 2548 : ระบบออนไลน์) ทฤษฎีของมาสโลว์ ยึดถือข้อสมมติฐาน 4 ประการดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีรูปแบบการรับแรงจูงใจคล้ายคลึงกันโดยผ่านมาจากแหล่งกำเนิดภายในร่างกาย และจากการปฏิกิริยาสัมพันธ์ทางสังคม (social interaction)

2. แรงจูงใจบางอย่างมีความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และสำคัญมากกว่าแรงจูงใจอย่างอื่น

3. แรงจูงใจที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานมากกว่า จำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองให้ได้รับความพอใจก่อนจนถึงระดับเป็นแรงจูงใจน้อยที่สุด ก่อนที่แรงจูงใจทางด้านอื่นจะได้รับแรงกระตุ้น

4. เมื่อแรงจูงใจขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนได้รับความพอใจแล้ว แรงจูงใจขั้นที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้นเข้ามาแทนที่

มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ประเภท 5 ระดับ ดังนี้คือ

ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานเบื้องต้น อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ

การพักผ่อนหลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูงขึ้นจึงจะเกิดขึ้น

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการในระดับที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วและมีความรู้สึกอิสระไม่ต้องเป็นห่วงกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป ความต้องการความปลอดภัยจึงเกิดขึ้น ความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กเล็ก ซึ่งต้องการความอบอุ่นปลอดภัยจากพ่อแม่ ซึ่งสอดคล้องตามลักษณะ "ความต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย" (harmavoidance need) ของเมอร์เรย์ ซึ่งจะได้กล่าวในตอนหลัง

นักการตลาดใช้ความกลัวเป็นสิ่งดึงดูดใจ (fear appeal) ในการโฆษณาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความกลัวในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ หรืออันตรายที่จะเกิดขึ้น หากไม่ซื้อผลิตภัณฑ์บางอย่างไปใช้ก็สอดคล้องกับแนวความคิดต้องการความปลอดภัย และต้องการหลีกเลี่ยงอันตรายดังกล่าว เช่นการขู่ให้ผู้บริโภคกลัวว่า เงินเฟ้อจะทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นอย่างมาก ก็จะเป็นแรงผลักดันให้ผู้บริโภครีบซื้อสินค้าทันที เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Soeial needs) บางครั้งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ" (love and belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีความรักความผูกพันกับผู้อื่น เช่น ความรักจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือคนรัก เป็นต้น ซึ่งความรักดังกล่าวนี้มีความหมายรวมถึงทั้งการให้และการรับความรักด้วย ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้ เมอร์เรย์ เรียกว่า "ความต้องการความรักความผูกพัน" (affiliation need)

ระดับที่ 4 ความต้องการมีเกียรติยศมีศักดิ์ศรีในสังคม (esteem needs หรือ egoistic needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีประโยชน์มีคุณค่า และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือยกย่องตนว่าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติยศ และมีศักดิ์ศรีด้วย ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้ มีลักษณะเหมือนกับ "ความต้องการประสบความสำเร็จ" (achievement need) ของเมอร์เรย์ นั่นเอง

ระดับที่ 5 ความต้องการสมหวังในชีวิต (self-actualization หรือ self-fulfillment needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคิด และตั้งความหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนต่างตั้งความมุ่งหวังของตนเองไว้แตกต่างกัน จึงยากที่จะให้คำนิยามได้ แต่หากจะกล่าวง่ายๆ ก็อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่ตนอยากจะให้ตนเองเป็นในชีวิต เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งความหวังไว้

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ขั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower – order needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อให้เกิดความพอใจภายนอก ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher – order needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทีหลังเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการมีเกียรติยศ มีศักดิ์ศรีในสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ จะเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จริยา จรดล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรฝาง จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีการผลิต 2542 / 2543 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิก พบว่าปัจจัยที่ผลต่อความต้องการสินเชื่อ ได้แก่ ขนาดของพื้นที่ รายได้นอกภาคเกษตร รายจ่ายในภาคเกษตร รายจ่ายนอกภาคเกษตร ในระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยขนาดของพื้นที่มีค่าสัมประสิทธิ์ 203.009 รายได้นอกภาคเกษตรมีค่าสัมประสิทธิ์ 8.530 รายจ่ายภาคเกษตรมีค่าสัมประสิทธิ์ 7.867 และรายจ่าย นอกภาคเกษตรมีค่าสัมประสิทธิ์ 6.848 ซึ่งปัจจัยทั้งสี่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิกได้ 32.80 เปอร์เซ็นต์ ที่เหลืออีก 67.20 เปอร์เซ็นต์ เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาใช้ในสมาการ

สำหรับปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก รายได้ภาคเกษตร การลงทุนในภาคเกษตร และการลงทุนนอกภาคเกษตร

ปพน สรรพานิช (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด นั้น สมาชิกมีระดับความพึงพอใจมากในการใช้บริการสินเชื่อเงินกู้

ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญโครงการพิเศษ และมีความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อเงินกู้สามัญอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด ที่ได้จากการศึกษาที่สำคัญคือ ให้มีการเพิ่มวงเงินกู้ให้กับสมาชิกมากขึ้น มีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีการเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้กับสมาชิกมากขึ้น เช่น การเพิ่มวงเงินเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่เสียชีวิต เพิ่มทุนสาธารณประโยชน์ ตลอดจนมีการพัฒนาระบบงานด้านสินเชื่อให้ทันสมัยขึ้น เช่น มีการใช้ฐานข้อมูลที่ดี มีการให้บริการที่รวดเร็ว หรือมีเงื่อนไขในการกู้ยืมที่ง่ายต่อผู้กู้

ศิริพร สุขเกษม (2546)ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์: กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรบ้านค่าย จำกัด จังหวัดระยอง ในการวิเคราะห์ความต้องการสินเชื่อระยะสั้นของสมาชิก ได้แบ่งครัวเรือนออกเป็น 5 กลุ่มตามลักษณะการถือครองที่ดินและการทำงานฟาร์ม การวิเคราะห์พบว่า ค่าฟังก์ชั่นวัตถุประสงค์ (รายได้สุทธิของครัวเรือน) ของครัวเรือนที่มีสมาชิกทำงานนอกฟาร์มสูงกว่าของครัวเรือนที่ไม่มีสมาชิกทำงานนอกฟาร์ม ครัวเรือนรับจ้างมีความต้องการสินเชื่อมากที่สุด เท่ากับ 49,000.00 บาท และครัวเรือนที่ไม่มีสมาชิกทำงานนอกฟาร์มมีความต้องการสินเชื่อระยะสั้นจำนวน 44,000.00 บาท ครัวเรือนกลุ่มอื่นๆ ไม่มีความต้องการสินเชื่อระยะสั้น ครัวเรือนมีความต้องการสินเชื่อระหว่างเดือนสิงหาคมถึงพฤษภาคม และครัวเรือนจะกู้เงินจากสหกรณ์จนเต็มจำนวนที่สามารถจะกู้ได้ แต่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการ จึงต้องกู้จากแหล่งนอกระบบเพิ่มเติม การวิเคราะห์ความไว พบว่า เมื่อผลผลิตลดลง ด้วยสาเหตุใดก็ตาม และราคาผลผลิตสูงขึ้นครัวเรือนควรหยุดการปลูกยางพารา แต่ถ้าหากราคาของผลผลิตต่ำลง ครัวเรือนควรเลิกปลูกข้าว

สุภารัตน์ ศักดิ์ชูวงษ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าการอนุมัติสินเชื่อมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องระหว่างปี พ.ศ. 2531 – 2544 มีอัตราการเติบโตร้อยละ 13.74 ต่อปีหรือมีสัดส่วนของสินเชื่อต่อเงินลงทุนรวมทั้งหมดร้อยละ 31.48 – 80.13 ในขณะที่ความเสี่ยงจากการให้บริการซึ่งพิจารณาจากดัชนีการผิดนัดชำระหนี้ อยู่ระหว่าง 0.10 – 0.29 ดัชนีการเรียกเก็บหนี้อยู่ระหว่าง 0.72 – 0.91 ดัชนีการขาดทุนจากหนี้สูญนั้น มีไม่เกิน 0.04 และพบว่าความเสี่ยงจากการให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นแต่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการให้บริการเกิดขึ้นจากการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เช่นโครงการพักชำระหนี้เกษตรกร ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก เนื่องจากมีการชำระหนี้คืน ของเกษตรกรอยู่ในเกณฑ์ต่ำไม่ตรงตามเป้าหมายของธนาคารที่วางไว้

ไพรพนา ฉ่ำเย็นอุรา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา : สหกรณ์การเกษตรไทยน้อย จำกัด ด้านการใช้เงินกู้ของสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ได้ใช้เงินกู้ตามวัตถุประสงค์ร้อยละ 43.48 สมาชิกไม่สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ได้เลยร้อยละ 78.26 โดยให้เหตุผลของการที่ไม่สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ไว้ว่าเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูงมากคิดเป็นร้อยละ 40.58

สาเหตุของปัญหาด้านสินเชื่อ ที่มาจากคณะกรรมการดำเนินการ พบว่า คณะกรรมการดำเนินการส่วนใหญ่ ร้อยละ 60 ไม่เคยพิจารณาประเมินหลักทรัพย์ คณะกรรมการดำเนินการร้อยละ 100 ไม่เคยออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีสมาชิกผิดนัดชำระหนี้ และไม่เคยติดตามการชำระหนี้เงินกู้ของสมาชิกให้เป็นไปตามกำหนด

สาเหตุของปัญหาด้านสินเชื่อที่มาจาก เจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ร้อยละ 100 ไม่มีการวิเคราะห์แผนการกู้เงินของสมาชิก เพื่อเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการดำเนินการ ไม่ตรวจสอบการใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

ปัญหาอุปสรรคการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ ด้านสมาชิก พบว่า สมาชิกประกอบอาชีพขาดทุนมากมากที่สุด ร้อยละ 57.61 ด้านคณะกรรมการดำเนินการ พบว่า การประกอบอาชีพของคณะกรรมการทำให้ไม่มีเวลามาปฏิบัติงานของสหกรณ์ ร้อยละ 60 ปัญหาขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของธุรกิจสินเชื่อ ร้อยละ 53.33 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีจำนวนน้อย เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจธุรกิจสินเชื่อที่ทันสมัย และไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการติดตามหนี้สิน

สมิตา วีรเวสน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน กลุ่มไทยสมุทร จำกัด พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก ได้แก่ อายุ รายได้ จำนวนเงินหุ้น อายุการเป็นสมาชิก ประเภทสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน กลุ่มไทยสมุทร จำกัด

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา สถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน กลุ่มไทยสมุทร จำกัด

ชมพูนุช ทรัพย์ทองคำ (2549) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการที่ดิน จำกัด พบว่าการวิเคราะห์แหล่งที่มาและใช้ไปของเงินทุนของธุรกิจสินเชื่อในระหว่างปี พ.ศ. 2543 – 2547 ผลการวิเคราะห์ พบว่า แหล่งที่มาของเงินทุน ที่สำคัญที่สุด ได้มาจากทุนเรือนหุ้นและเงินรับฝากจากสมาชิก โดยในระหว่างปี 2543 –

2547 ทุนเรือนหุ้นเพิ่มในอัตราร้อยละ 7.28 – 8.11 และเงินรับฝากมีจำนวนเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 6.54 – 21.76

แหล่งที่ใช้ไปของเงินทุนที่สำคัญที่สุด คือ ลูกหนี้เงินให้กู้แก่สมาชิก ซึ่งรวมอยู่ในบัญชีลูกหนี้ระยะยาวและลูกหนี้ระยะสั้น ซึ่งสหกรณ์ได้นำไปให้สมาชิกกู้มีจำนวนเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 5.13 – 28.65

การศึกษาต้นทุนเงินทุนและผลตอบแทนเงินลงทุนของธุรกิจสินเชื่อ พบว่าสหกรณ์มีผลตอบแทนจากการลงทุนสูงกว่าต้นทุนเงินลงทุน สหกรณ์มีต้นทุนเงินลงทุนเฉลี่ย ร้อยละ 3.52 และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเฉลี่ยร้อยละ 7.06 นั่นคือ มีผลต่างในการบริหารจัดการให้มีกำไรสุทธิทางธุรกิจได้อีกจำนวนร้อยละ 3.54

นครินทร์ เมฆรา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมากตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยในเรื่องการตอบสนองแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความน่าเชื่อถือของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความมีมนุษย์สัมพันธ์ บุคลิก มารยาท ของพนักงานและปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก ตามลำดับ คือ ปัจจัยในเรื่องความมั่นคงของธนาคาร และปัจจัยในเรื่องนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน ปัญหาที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ทุกประเด็นปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญน้อยถึงน้อยที่สุด

กฤศินี จิรศิลปศาสตร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการใช้บริการออมเงินและการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปกร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อจากสหกรณ์มากกว่าบริการเงินฝาก ซึ่งเหตุผลที่สมาชิกไม่ใช้บริการเงินฝาก ก็เนื่องมาจากสมาชิกมีการออมเงินในรูปของเงินค่าหุ้นแล้ว และใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินอื่น โดยภาพรวมแล้วสมาชิกส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปกร จำกัด ที่ทำให้สมาชิกใช้บริการเงินฝากกับสหกรณ์ และปัจจัยสถาบันการเงินอื่นที่ทำให้สมาชิกใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินอื่น และเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปกร จำกัด ที่ทำให้สมาชิกใช้บริการ

สินเชื่อกับสหกรณ์และปัจจัยสถาบันการเงินอื่นที่ทำให้สมาชิกใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจากสหกรณ์ และปัจจัยจากสถาบันการเงินอื่น กับการใช้บริการออมเงิน และการใช้บริการสินเชื่อกับสหกรณ์ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการออมเงิน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน สมาชิกในครัวเรือน รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และมูลค่าหุ้น แต่ปัจจัยจากสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการออมเงิน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อกับสหกรณ์ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยจากสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อในด้านความถี่ในการกู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยสถาบันการเงินอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการออมเงินและการใช้บริการสินเชื่อ

วัชโรทัย เจริญผล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารฯถือว่าอยู่ในฐานะผู้ผลิต และทราบว่าปริมาณปัจจัยการผลิตใดเป็นจุดที่ทำกำไรสูงสุด แต่ไม่สามารถเลือกผลิตได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางการเงิน ทำให้มีเงินทุนไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้ผลิตจึงพิจารณาการกู้เงินเพื่อนำมาใช้ผลิตสินค้าโดยเปรียบเทียบต้นทุนในการกู้ยืมกับกำไรที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ปัจจัยการผลิตที่เหมาะสม ถ้าหากต้นทุนในการกู้ยืมต่ำกว่ากำไรที่เพิ่มขึ้น ผู้ผลิตก็จะกู้ยืมเงิน โดยต้นทุนการกู้ยืมแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ต้นทุนที่ต้องจ่ายไปจริง เช่น ค่าธรรมเนียมจัดการวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ค่าประเมินหลักประกัน เป็นต้น และต้นทุนที่ไม่ชัดแจ้งหรือต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ ระยะเวลาการอนุมัติเงินกู้ หลักประกันเงินกู้ วงเงินกู้ และวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน เป็นต้น

ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพเปรียบเทียบธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่าการแจกแจงของข้อมูลที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์โดยต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียนในกิจการและต้องการนำไปซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ ด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ โดยผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ ด้านวงเงินกู้ยืมโดยวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่น ด้านหลักประกันเงินกู้โดยการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและกำหนดให้ทำประกันอัคคีภัยสิ่งปลูกสร้าง ด้านอัตราดอกเบี้ยโดยอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้โดยใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็วและได้รับแจ้งถึงกระบวนการอนุมัติอย่างชัดแจ้ง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบตามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารกรุงเทพเปรียบเทียบกับลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจในด้านการติดต่อขอคำปรึกษาในระดับมากที่สุด โดยพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ด้านเอกสารมีเอกสารในการขอกู้ในระดับมากที่สุด ด้านพนักงานโดยพนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพอ่อนน้อมในระดับมากที่สุด ด้านการสำรวจโดยพนักงานมีอัธยาศัยดี ด้านระยะเวลา ในการอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้ในระดับมาก ด้านการชำระหนี้คืนโดยมีระยะเวลายาวในระดับมาก และด้านสถานที่อยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวกและปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อารียา คงเอียง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสินเชื่อของข้าราชการครู กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสงขลา จำกัด พบว่าด้านเงื่อนไขของการกู้สมาชิกส่วนใหญ่จะมีปัญหาเกี่ยวกับวงเงินกู้น้อยเกินไป มีสัดส่วนใกล้เคียงกับปัญหาการหาผู้ค้ำประกันยาก ด้านการดำเนินงาน ส่วนใหญ่จะมีปัญหาเกี่ยวกับการให้การบริการล่าช้า เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง ด้านการชำระคืนเงินกู้ มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้สั้นเกินไป ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดคืนเงินกู้แต่ละเดือนมากเกินไปและปัญหาเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ และสมาชิกยังมีปัญหาเกี่ยวกับความยุ่งยาก ในการเดินทางไปติดต่อกับสหกรณ์

บทสรุป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก ได้แก่ อายุ รายได้ อายุการเป็นสมาชิก ประเภทสินเชื่อ ส่วนประสมการตลาดด้านราคา สถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อ นอกจากนั้นยังพบว่า จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน หนี้สิน มูลค่าหุ้น ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยในเรื่องการตอบสนองแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความน่าเชื่อถือ ปัจจัยในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ปัจจัยในเรื่องความมีมนุษย์สัมพันธ์ บุคลิก และมารยาทของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่ออีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรเหล่านี้มาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

ภาพ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด สามารถอธิบายได้โดยตัวแปรดังนี้ คือ

"ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด"

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เรื่องการศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในพื้นที่ดำเนินงานของ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 122/3-4 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50300

ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด โดยทำการศึกษาเฉพาะสมาชิกที่เป็นสมาชิกผู้กู้เงินมีจำนวนทั้งสิ้น 372 คน ข้อมูลจากรายงานกิจการประจำปี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552 แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

1. วิธีการสุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยคิดคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane อ้างใน สุวิมล ติรกานันท์, 2551:174) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ค่าระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 หรือร้อยละ 5 หมายความว่า ประชากร 100 คน จะเกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 5 คน ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด (5%)

แทนค่าตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{375}{1 + 375\,(0.05)^2}$$

$$= \frac{375}{1 + 0.9375}$$

$$= \frac{375}{1.9375}$$

$$= 193.54 \text{ คน}$$

2. คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ตามข้อ 1. โดยจำแนกตามสัดส่วนของสมาชิกในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เหมาะสมต่อขนาดของสมาชิก และสมาชิกมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการถูกเลือก โดยสูตรของ (Nagtalon, 1979 อ้างใน นำชัย ทนุผล, 2531:104)

$$n_i = \frac{nN_i}{N}$$

เมื่อ n = จำนวนสมาชิกแต่ละกลุ่ม

n_i = จำนวนตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม

N_i = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด (200 ตัวอย่าง)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (375 คน)

ตัวอย่างเช่น จำนวนตัวอย่างกลุ่มข้าราชการบำนาญหักเงินเดือน

$$n_i = \frac{nN_i}{N}$$

$$n_i = \frac{129 \times 200}{375}$$

$$n_i = 68.80 \text{ คน หรือประมาณ 69 คน}$$

จากการคำนวณในจำนวนตัวอย่างจะได้สมาชิกกลุ่มตัวอย่างดังตาราง

ตาราง 4 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

กลุ่มที่	ชื่อกลุ่ม	จำนวนสมาชิก (คน)	จำนวนสมาชิกผู้กู้เงิน (คน)
1	กลุ่มข้าราชการบำนาญหักเงินเดือน	129	69
2	กลุ่มข้าราชการบำนาญหักเงินฝากในสหกรณ์	9	8
3	กลุ่มข้าราชการประจำหักเงินเดือน	23	12
4	กลุ่มข้าราชการประจำหักเงินฝากในสหกรณ์	27	14
5	กลุ่มนอกบัญชี	71	37
6	กลุ่มโรงเรียนส่งหักด้นสังกัด	113	60
	รวม	372	200

ที่มา: สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด (2552: 39)

3. เมื่อได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มแล้ว ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากจากบัญชีรายชื่อสมาชิกในแต่ละกลุ่มตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายของสมาชิก หนี้สินอื่นของสมาชิก ทรัพย์สินของสมาชิก เงินเดือนคงเหลือสุทธิของสมาชิก หลักเกณฑ์ของการใช้สินเชื่อ มูลค่าหุ้นของสมาชิกที่มีอยู่ในสหกรณ์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ประเภทของสินเชื่อ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ การให้บริการข่าวสารด้านสินเชื่อ ชื่อเสียงความมั่นคงของสหกรณ์

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ด้านอาคารและสถานที่ ด้านความถี่ของการใช้บริการ

การทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และทฤษฎีที่ใช้ศึกษา
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นขอคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไขให้มีความเหมาะสม ถูกต้องตรงตามเนื้อหา
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข แล้วไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทำการทดสอบแบบสอบถาม กับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทัศนคติของสมาชิก โดยใช้สูตรสัมประสิทธิแอลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

$$\alpha = (k/(k-1)) * [1-\sum(s^2_i)/s^2_{sum}]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s^2_i แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s^2_{sum} แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

(Cronbach, L. J. 1951. Cocfficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16, 297-334.)

ผู้วิจัยดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยได้ค่า 0.90

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยการใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มสมาชิกของ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 200 ชุด โดยติดต่อประสานงานโดยตรงกับประธานสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด และทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ประธานกลุ่มข้าราชการครูบำนาญ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด ตามกำหนดการแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลผล สรุป และรายงานต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร รายงาน ตำรา บทความที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ได้แก่ รายงานกิจการประจำปีที่ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสหกรณ์ ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี คือปีทางบัญชี 2550-2552

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม (Statistical Package fot the Social Scicnce for Windows: SPSS) โดย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์ การวิเคราะห์ ทางสถิติได้แสดงผลการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) แล้วนำเสนอในรูปของการพรรณนา

2. ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ จะวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธี Pearson Chi-Square

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการดำเนินงานด้านสินเชื่อ สหกรณ์วัดค่าความพึงพอใจ โดยการกำหนดเป็นระดับคะแนนแบบ Likert Scale แล้วหาค่าเฉลี่ย นำเสนอในรูปของการพรรณนา โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

ระดับ (คุณภาพการบริการ)	คะแนน
ดีมาก	5
มาก	4
ปานกลาง	3
ต่ำ	2
ต่ำมาก	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย (x) ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ระดับคะแนน		ความหมาย
ระดับ 5	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	อยู่ในเกณฑ์ ดี
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	อยู่ในเกณฑ์ ต่ำ
ระดับ 1	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	อยู่ในเกณฑ์ ต่ำมาก

บทที่ 4
ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ผลการวิเคราะห์ได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์
3. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์
4. ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกสหกรณ์

สมาชิกสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 200 คน เป็นสมาชิกผู้กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ผลการวิจัยเป็นดังนี้

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามเพศของสมาชิกสหกรณ์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	83	41.5
หญิง	117	58.5
รวม	200	100

จากตาราง 5 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเพศชายจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 ซึ่งตามระเบียบในการรับสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่

จำกัด ไม่จำกัดเพศ ดังนั้น ทั้งเพศหญิงและเพศชายสามารถเป็นสมาชิกสหกรณ์ได้ สาเหตุที่สมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเพราะว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการเพศหญิง

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามอายุของสมาชิกสหกรณ์

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 31 ปี	12	6.0
31 – 40 ปี	5	2.5
41 – 50 ปี	38	19.0
51 – 60 ปี	92	46.0
61 ปี ขึ้นไป	53	26.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 57.16 ปี S.D. = 10.36 max. = 78 ปี min. = 24 ปี

จากตาราง 6 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาอายุของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน โดยมีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 57.16 ปี อายุสูงสุดเท่ากับ 78 ปี และอายุต่ำสุดเท่ากับ 24 ปี

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,001 บาท	15	7.5
10,001 – 15,000 บาท	29	14.5
15,001 – 20,000 บาท	42	21.0
20,001 – 25,000 บาท	38	19.0
ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	76	38.0
รวม	200	100

จากตาราง 7 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และมีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ แสดงให้ทราบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนรวมมากกว่าครึ่งหนึ่งของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งถือได้ว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดี

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของคู่สมรสของสมาชิก สหกรณ์

รายได้ของคู่สมรส	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	92	46.0
น้อยกว่า 10,001 บาท	21	10.5
10,001 – 15,000 บาท	15	7.5
15,001 – 20,000 บาท	26	13.0
20,001 – 25,000 บาท	10	5.0
ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	36	18.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 13,400.57 บาท S.D. = 17407.44 max. = 98,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 8 พบว่า รายได้ต่อเดือนคู่สมรสของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมามีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนหนึ่งมีสถานภาพโสด หม้าย หย่าร้างจึงส่งผลให้จำนวนรายได้ของคู่สมรสที่ไม่มีรายได้มีจำนวนและร้อยละสูงที่สุด และเมื่อพิจารณารายได้เฉลี่ยของคู่สมรส เท่ากับ 13,400.57 บาท โดยรายได้สูงสุดเท่ากับ 98,000 บาท และรายได้ต่ำสุดของ คู่สมรส คือ ไม่มีรายได้

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้อื่น ๆ ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์

รายได้อื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้อื่น ๆ	120	60.0
น้อยกว่า 10,001 บาท	53	26.5
10,001 – 15,000 บาท	7	3.5
15,001 – 20,000 บาท	9	4.5
20,001 – 25,000 บาท	0	0.0
ตั้งแต่ 25,001 บาท ขึ้นไป	11	5.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 5,860.90 บาท S.D. = 16001.72 max. = 180,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 9 พบว่า รายได้อื่น ๆ ต่อเดือนของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้อื่น ๆ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา มีรายได้น้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.5 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเพียงอาชีพเดียว และเมื่อพิจารณารายได้อื่น ๆ เฉลี่ยเท่ากับ 5,860.90 บาท โดยรายได้อื่น ๆ สูงสุดเท่ากับ 180,000 บาท เนื่องจากสมาชิกกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งมีธุรกิจหอพักและกิจการอื่น ๆ จึงมีรายได้สูงมากกว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างรายอื่น

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับการศึกษาของสมาชิกสหกรณ์

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	6	3.0
มัธยมศึกษา	22	11.0
ปริญญาตรี	127	63.5
ปริญญาโท	38	19.0
อื่น ๆ	7	3.5
รวม	200	100

จากตาราง 10 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 การศึกษาระดับอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบปริญญาตรี สอดคล้องกับระดับการศึกษาของผู้ประกอบอาชีพ รับราชการ ส่วนระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีเนื่องมาจากการพัฒนาตนเองของสมาชิก

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามสถานภาพทางการสมรส

สถานภาพทางการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	20	10.0
สมรส	126	63.0
หม้าย	33	16.5
หย่าร้าง	21	10.5
รวม	200	100

จากตาราง 11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมามีสถานภาพหม้าย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และสถานภาพโสด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ แสดงให้ทราบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีภาระในการเลี้ยงดูครอบครัว

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกของสมาชิกสหกรณ์

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	57	28.5
6 – 10 ปี	70	35.0
11 – 15 ปี	27	13.5
16 – 20 ปี	46	23.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 10.09 ปี S.D. = 6.38 max. = 17 ปี min. = 1 ปี

จากตาราง 12 พบว่า ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เริ่มเข้าเป็นสมาชิกเมื่อแรกตั้งสหกรณ์ในปี พ.ศ. 2536 และเมื่อพิจารณาระยะเวลาการเป็นสมาชิกเฉลี่ยจะเท่ากับ 10.09 ปี โดยระยะเวลาการเป็นสมาชิกสูงสุดเท่ากับ 17 ปี เนื่องจากสมาชิกเห็นความสำคัญของการเป็นสมาชิกสหกรณ์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสหกรณ์มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ สมาชิกมีความศรัทธาต่อสหกรณ์ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่ำสุดเท่ากับ 1 ปี เนื่องจากสมาชิกกลุ่มตัวอย่างพึ่งสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 คน	105	52.5
4 – 6 คน	92	46.0
มากกว่า 6 คน	3	1.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 3.45 คน S.D. = 1.33 max. = 9 คน min. = 1 คน

จากตาราง 13 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 1 – 3 คน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา มีสมาชิกในครัวเรือน 4 – 6 คน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และมีสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 6 คน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกระหว่าง 1 – 3 คน เนื่องจากเป็นสมาชิกที่ครองสถานภาพโสด สำหรับจำนวนสมาชิกระหว่าง 4 – 6 คน เนื่องจากเป็นครอบครัวใหญ่ สมาชิกอายุมากมีลูกและหลานหรือญาติอาศัยร่วมกัน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 คน โดยจำนวนสมาชิกในครัวเรือนสูงสุดเท่ากับ 9 คน และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนต่ำสุดเท่ากับ 1 คน

ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนของสมาชิกต่อเดือน

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าที่อยู่อาศัยต่อเดือน

ค่าที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	131	65.5
น้อยกว่า 3,001 บาท	14	7.0
3,001 – 6,000 บาท	29	14.5
6,001 – 9,000 บาท	7	3.5
มากกว่า 9,000 บาท ขึ้นไป	19	9.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 2,948 บาท S.D. = 6917.55 max. = 60,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 14 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 9,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 3,001 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และมีค่าใช้จ่ายระหว่าง 6,001 – 9,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยมาจากสองกรณี กรณีที่หนึ่งเนื่องจากมีบ้านพักอาศัยเป็นของตนเองหรือจากมรดกตกทอดและไม่มีภาระผ่อนชำระค่าบ้านกับทางธนาคาร และในกรณีที่สองเนื่องจากพักอาศัยในบ้านพักของทางราชการ สำหรับผู้ที่มีภาระค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยแบ่งเป็นกลุ่มเช่าบ้านพัก และกลุ่มที่ยังมีภาระในการผ่อนชำระบ้านกับทางธนาคาร

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยเฉลี่ย เท่ากับ 2,948 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยสูงสุดเท่ากับ 60,000 บาท และค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยต่ำสุดคือ 0 บาท

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าสาธารณูปโภคต่อเดือน

ค่าสาธารณูปโภค	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,001 บาท	69	34.5
1,001 – 1,500 บาท	30	15.0
1,501 – 2,000 บาท	47	23.5
2,001 – 2,500 บาท	52	26.0
มากกว่า 2,500 บาท ขึ้นไป	2	1.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 1,994.30 บาท S.D. = 2127.10 max. = 20,000 บาท min. = 200 บาท

จากตาราง 15 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคน้อยกว่า 1,001 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 2,001 – 2,500 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 1,501 – 2,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 1,001 – 1,500 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 2,500 บาท ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างมาก ในค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค เมื่อพิจารณาจากรายได้ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และมูลค่าทรัพย์สิน ประเภทบ้านและเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีความสอดคล้องกัน

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคเฉลี่ยเท่ากับ 1,994.30 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคสูงสุดเท่ากับ 20,000 บาท และค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคต่ำสุดเท่ากับ 200 บาท

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าอาหารต่อเดือน

ค่าอาหาร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	99	49.5
5,001 – 10,000 บาท	71	35.5
10,001 – 15,000 บาท	21	10.5
มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	9	4.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 2,966.50 บาท S.D. = 4696.10 max. = 30,000 บาท min. = 3,000 บาท

จากตาราง 16 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าอาหารน้อยกว่า 5,001 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างมากในค่าใช้จ่ายด้านค่าอาหาร เนื่องมาจากรายได้ที่ไม่เท่ากัน ซึ่งจำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยอาจจะมีภาระหนี้สินจำนวนมาก จึงต้องวางแผนการใช้จ่ายเงินด้านค่าอาหารที่ใช้จ่ายโดยประหยัด ต่างจากสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงและประกอบอาชีพเสริม ซึ่งสามารถใช้จ่ายเงินค่าอาหารมาก ประกอบกับจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีผลต่อการใช้จ่ายเงินค่าอาหารที่แตกต่างกัน

โดยมีค่าใช้จ่ายด้านค่าอาหารเฉลี่ยเท่ากับ 2,966.50 บาท ค่าใช้จ่ายด้านค่าอาหารสูงสุดเท่ากับ 30,000 บาท และค่าใช้จ่ายด้านค่าอาหารต่ำสุดเท่ากับ 3,000 บาท

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าเสื้อผ้าต่อเดือน

ค่าเสื้อผ้า	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	57	28.5
น้อยกว่า 1,001 บาท	88	44.0
1,001 – 2,000 บาท	39	19.5
2,001 – 3,000 บาท	12	6.0
มากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป	4	2.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 1,000.30 บาท S.D. = 1152.98 max. = 8,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 17 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้าน้อยกว่า 1,001 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้าระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้า ระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้ามากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างมากในค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้า เนื่องมาจากรายได้ที่ไม่เท่ากัน ซึ่งจำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยอาจจะมีภาระหนี้สินจำนวนมาก จึงต้องวางแผนการใช้จ่ายเงินด้านค่าเสื้อผ้าที่ใช้จ่ายโดยประหยัด ต่างจากสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงและประกอบอาชีพเสริม ซึ่งสามารถใช้จ่ายเงินค่าเสื้อผ้ามาก

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้าเฉลี่ยเท่ากับ 1,000.30 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้าสูงสุดเท่ากับ 8,000 บาท และค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้าต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าพาหนะเดินทางต่อเดือน

ค่าพาหนะเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3,001 บาท	138	69.0
3,001 – 6,000 บาท	50	25.0
มากกว่า 6,000 บาท ขึ้นไป	12	6.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 2,903.60 บาท S.D. = 2596.54 max. = 15,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 18 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าพาหนะเดินทางน้อยกว่า 3,001 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 6,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่า สมาชิกที่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าพาหนะเดินทางสูงสุดเท่ากับ 15,000 บาท เนื่องจากต้องเดินทางต่างจังหวัดโดยรถส่วนตัวและเครื่องบิน เพื่อธุรกิจส่วนตัวจึงมีค่าพาหนะเดินทางที่สูง

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านค่าพาหนะเดินทางเฉลี่ยเท่ากับ 2,903.60 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านค่าพาหนะเดินทางสูงสุดเท่ากับ 15,000 บาท และค่าใช้จ่ายด้านค่าพาหนะเดินทางต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าพักผ่อนต่อเดือน

ค่าพักผ่อน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีค่าพักผ่อน	108	54
น้อยกว่า 1,001 บาท	63	31.5
1,001 – 2,000 บาท	15	7.5
2,001 – 3,000 บาท	10	5.0
มากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป	4	2
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 541.58 บาท S.D. = 925.92 max. = 6,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 19 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าพักผ่อน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54 มีค่าใช้จ่ายด้านค่าพักผ่อนน้อยกว่า 1,001 จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างกันมากในค่าใช้จ่ายด้านพักผ่อน เนื่องมาจากรายได้ที่ไม่เท่ากัน ซึ่งจำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยอาจจะมีภาระหนี้สินจำนวนมาก จึงต้องวางแผนการใช้จ่ายเงินด้านค่าพักผ่อนโดยประหยัด ต่างจากสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงและประกอบอาชีพเสริม ซึ่งสามารถใช้จ่ายเงินด้านพักผ่อนมาก

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านค่าพักผ่อนเฉลี่ยเท่ากับ 541.58 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านค่าพักผ่อน สูงสุดเท่ากับ 6,000 บาท และค่าใช้จ่ายด้านค่าพักผ่อนต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตรต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	105	52.5
น้อยกว่า 2,001 บาท	16	8.0
2,001 – 4,000 บาท	36	18.0
4,001 – 6,000 บาท	19	9.5
มากกว่า 6,000 บาท ขึ้นไป	24	12.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 2,787.50 บาท S.D. = 4488.54 max. = 20,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 20 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 2,001 – 4,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 6,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 2,001 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ ไม่มีภาระในการเลี้ยงดูบุตร เนื่องจากมีสถานภาพโสด และสมรสแล้วไม่มีบุตร หรือบุตรอยู่ในวัยทำงานมีอาชีพและดูแลตนเองได้

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตรเฉลี่ยเท่ากับ 2,787.50 บาท โดยค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตรสูงสุดเท่ากับ 20,000 บาท และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตรต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่ารักษาพยาบาลต่อเดือน

ค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	128	64.0
น้อยกว่า 1,001 บาท	45	22.5
1,001 – 2,000 บาท	15	7.5
2,001 – 3,000 บาท	2	1.0
มากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป	10	5.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 648.55 บาท S.D. = 1552.87 max. = 10,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 21 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 1,001บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และมีค่าใช้จ่ายระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มากกว่าครึ่งหนึ่งของสมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล เนื่องจากเป็นข้าราชการซึ่งสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ โดยใช้วิธีการเบิกตรง สำหรับค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 1,001 บาทเนื่องจากเป็นการซื้อยาจากร้านขายยาด้วยตนเอง แต่ก็มีสมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมีภาระช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลให้กับญาติพี่น้องซึ่งไม่สามารถเบิกค่ารักษาได้

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล เฉลี่ยเท่ากับ 648.55 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล สูงสุดเท่ากับ 10,000 บาท และค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล ต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าประกันชีวิตต่อเดือน

ค่าประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	90	45.0
น้อยกว่า 1,001 บาท	39	19.5
1,001 – 2,000 บาท	30	15.0
2,001 – 3,000 บาท	25	12.5
มากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป	16	8.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 1,911.40 บาท S.D. = 4903.47 max. = 35,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 22 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าประกันชีวิต จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 1,001 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าจำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าประกันชีวิต เนื่องจากมีรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเหลือเพียงพอที่จะสร้างหลักประกันให้กับครอบครัว และลดความเสี่ยงในการสร้างภาระให้กับครอบครัวเมื่อเกิดเหตุสูญเสีย สำหรับสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าประกันชีวิตนั้น เนื่องจากยังมีภาระค่าใช้จ่ายในการครองชีพสูง ประกอบกับมีภาระหนี้สิน ซึ่งทำให้ไม่สามารถทำประกันชีวิตให้กับตนเองได้

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านค่าประกันชีวิต เฉลี่ยเท่ากับ 1,911.40 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านค่าประกันชีวิต สูงสุดเท่ากับ 35,000 บาท และค่าประกันชีวิต ต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ ต่อเดือน

ค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	58	29.0
น้อยกว่า 5,001 บาท	38	19.0
5,001 – 10,000 บาท	38	19.0
10,001 – 15,000 บาท	19	9.5
15,001 – 20,000 บาท	24	12.0
มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป	23	11.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 10,115.58 บาท S.D. = 13640.90 max. = 100,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 23 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมา คือ มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 5,001บาท และมีค่าใช้จ่ายระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 เท่ากัน มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และมีค่าใช้จ่ายระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายด้านค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ เนื่องมาจากการใช้บัตรเครดิต บัตรเงินสด และการผ่อนชำระค่าสินค้าต่าง ๆ รวมทั้งการผ่อนชำระค่าเครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ เป็นต้น

และเมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ เฉลี่ยเท่ากับ 10,115.58 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ สูงสุดเท่ากับ 100,000 บาท และค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ ต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	144	72.0
น้อยกว่า 1,001 บาท	20	10.0
1,001 – 3,000 บาท	25	12.5
3,001 – 6,000 บาท	8	4.0
มากกว่า 6,000 บาท ขึ้นไป	3	1.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 792.75 บาท S.D. = 1945.25 max. = 15,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 24 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 1,001 – 3,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 1,001 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 6,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายด้านอื่น ๆ ได้แก่ การทำบุญเพื่อการศาสนา การทำบุญในงานสังคม เช่น ขึ้นบ้านใหม่ งานแต่งงาน งานศพ ฯลฯ และเพื่อการบริจาคต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายด้านค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เฉลี่ยเท่ากับ 792.75 บาท โดยค่าใช้จ่ายด้านค่าใช้จ่ายอื่น ๆ สูงสุดเท่ากับ 15,000 บาท และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

หนี้สินอื่นของสมาชิก

ตาราง 25 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

จำนวนเงินที่กู้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500,001 บาท	156	78.0
500,001 – 1,000,000 บาท	33	16.5
1,000,001 – 1,500,000 บาท	8	4.0
มากกว่า 1,500,000 บาท ขึ้นไป	3	1.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 381,713.83 บาท S.D. = 423375.80 max. = 3,000,000 บาท min. = 3,400 บาท

จากตาราง 25 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด น้อยกว่า 500,001 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ กู้เงินระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 กู้เงินระหว่าง 1,000,001 – 1,500,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และกู้เงินมากกว่า 1,500,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกไม่นาน การขอกู้เงินต้องเป็นไปตามระเบียบและหลักเกณฑ์ของ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จึงทำให้สมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่กู้เงินจากสหกรณ์น้อยกว่า 500,001 บาท มีจำนวนมากถึงร้อยละ 78.0

และเมื่อพิจารณาการกู้เงินเฉลี่ยเท่ากับ 381,713.83 บาท โดยยอดเงินกู้สูงสุดเท่ากับ 3,000,000 บาท และยอดเงินต่ำสุดเท่ากับ 3,400 บาท

ตาราง 26 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

ธนาคารพาณิชย์ทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้กู้จากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป	181	90.5
น้อยกว่า 500,001 บาท	10	5.0
500,001 – 1,000,000 บาท	5	2.5
1,000,001 – 1,500,000 บาท	4	2.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 52,565.00 บาท S.D. = 211351.30 max. = 1,200,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 26 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่กู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 รองลงมาคือ กู้เงินน้อยกว่า 500,001 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 กู้เงินระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และกู้เงินระหว่าง 1,000,001 – 1,500,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 90.5 ไม่ได้กู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เนื่องมาจากได้กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด แล้ว และมีรายได้สุทธิหลังจากหักค่าใช้จ่ายตามรายละเอียดแบบแสดงเงินเดือนเหลือไม่พอที่จะขอสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพราะธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดหลักเกณฑ์การเหลือเงินสุทธิหลังจากผ่อนชำระเงินกู้ธนาคารพาณิชย์เพื่อการบริโภค ร้อยละ 20-30 แต่สำหรับสมาชิกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 2.0 ที่ได้กู้เงินจากธนาคารพาณิชย์จำนวน 1,000,001 – 1,500,000 บาท นั้น เป็นเพราะว่ายังมีภาระด้านการใช้จ่ายในครัวเรือน หรือการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว ซื้อยานพาหนะ ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และมีรายได้เหลือสุทธิเพียงพอตามหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์

เมื่อพิจารณาการกู้เงินเฉลี่ยเท่ากับ 52,565 บาท โดยยอดเงินกู้สูงสุดเท่ากับ 1,200,000 บาท และยอดเงินต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้กู้จากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด	81	40.5
น้อยกว่า 500,001 บาท	39	19.5
500,001 – 1,000,000 บาท	32	16.0
1,000,001 – 1,500,000 บาท	25	12.5
มากกว่า 1,500,000 บาท ขึ้นไป	23	11.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 606,773.92 บาท S.D. = 761700.40 max. = 3,000,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 27 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ กู้เงินน้อยกว่า 500,001 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 กู้เงินระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 กู้เงินระหว่าง 1,000,001 – 1,500,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และกู้เงินมากกว่า 1,500,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.5 ไม่ได้กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เนื่องมาจากได้กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด แล้ว แต่สำหรับสมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ที่ได้กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด นั้น เป็นเพราะว่ายังมีภาระด้านการใช้จ่ายในครัวเรือนหรือการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว ซื้อยานพาหนะ ได้แก่ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ประกอบกับมีสิทธ์ตามหลักเกณฑ์ในการขอสินเชื่อจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด การชำระดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป วงเงินสินเชื่อค่อนข้างสูง และยังมีสิทธ์ได้รับเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจเมื่อสิ้นปีบัญชี

โดยเมื่อพิจารณาการกู้เงินเฉลี่ยเท่ากับ 606,773.92 บาท โดยยอดเงินกู้สูงสุดเท่ากับ 3,000,000 บาท และยอดเงินต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ

สวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้กู้จากสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ	169	84.5
น้อยกว่า 500,001 บาท	15	7.5
500,001 – 1,000,000 บาท	15	7.5
มากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป	1	0.5
รวม	200	100

$\overline{X}$ = 59,735.00 บาท S.D. = 18134.40 max. = 1,200,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 28 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่กู้เงินจากสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ กู้เงินน้อยกว่า 500,001 บาท และกู้เงินระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และกู้เงินมากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 84.5 ไม่ได้กู้เงินจากสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องมาจากได้กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด แล้ว แต่สำหรับสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ได้กู้เงินจากสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ นั้นเพราะว่าเป็นการกู้เงินโดยไม่ต้องผ่อนชำระเงินต้น ชำระเพียงแต่ดอกเบี้ย และเมื่อเสียชีวิต หน่วยงานผู้ให้กู้จะดำเนินการหักเงินกู้จากเงินสวัสดิการที่จะได้รับ

โดยเมื่อพิจารณาการกู้เงินเฉลี่ยเท่ากับ 59,735 บาท โดยยอดเงินกู้สูงสุดเท่ากับ 1,200,000 บาท และยอดเงินต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการกู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่น ๆ

แหล่งเงินทุนอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้กู้จากแหล่งเงินทุนอื่น ๆ	186	93.0
น้อยกว่า 500,001 บาท	10	5.0
500,001 – 1,000,000 บาท	1	0.5
มากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป	3	1.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 51,282.00 บาท S.D. = 318786.70 max. = 3,000,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 29 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่กู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่น ๆ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมา คือ กู้เงินน้อยกว่า 500,001 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 กู้เงินมากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และกู้เงินระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 93.0 ไม่ได้กู้เงินจากจากแหล่งเงินทุนอื่น ๆ เนื่องจากได้กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด แล้ว แต่สำหรับสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ได้กู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่น ๆ นั้นเป็นเพราะว่า มีเหตุฉุกเฉินจำเป็นต้อง ใช้จ่าย และสะดวกต่อการกู้เงิน บางรายได้ดำเนินการกู้เงินนอกระบบ เช่น จากญาติพี่น้อง หรือนายทุน เพื่อนำไปลงทุนในธุรกิจหอพักและโรงแรม

และเมื่อพิจารณาการกู้เงินเฉลี่ยเท่ากับ 51,282 บาท โดยยอดเงินกู้สูงสุดเท่ากับ 3,000,000 บาท และยอดเงินต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

มูลค่าทรัพย์สินของสมาชิก

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าบ้าน

มูลค่าบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบ้านเป็นของตนเอง	15	7.5
น้อยกว่า 500,001 บาท	47	23.5
500,001 – 1,000,000 บาท	53	26.5
1,000,001 – 1,500,000 บาท	26	13.0
1,500,001 – 2,000,000 บาท	18	9.0
มากกว่า 2,000,000 บาท ขึ้นไป	41	20.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 1,611,250.00 บาท S.D. = 2389601.00 max. = 20,000,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 30 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีบ้านมูลค่าระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ มีมูลค่าน้อยกว่า 500,001 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 มีมูลค่ามากกว่า 2,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 มีมูลค่าระหว่าง 1,500,001 – 2,000,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และไม่มีบ้านเป็นของตนเอง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่า มีสมาชิกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 7.5 ไม่มีบ้านเป็นของตนเอง เนื่องจาก ได้พักอาศัยในบ้านพักข้าราชการ และบ้านบิดามารดา ญาติพี่น้อง

และเมื่อพิจารณามูลค่าบ้านเฉลี่ยเท่ากับ 1,611,250 บาท โดยมูลค่าบ้านสูงสุดเท่ากับ 20,000,000 บาท และมูลค่าบ้านต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 31 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าที่ดิน

มูลค่าที่ดิน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง	26	13.0
น้อยกว่า 500,001 บาท	48	24.0
500,001 – 1,000,000 บาท	48	24.0
1,000,001 – 1,500,000 บาท	25	12.5
1,500,001 – 2,000,000 บาท	10	5.0
มากกว่า 2,000,000 บาท ขึ้นไป	43	21.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 1,723,770.00 บาท S.D. = 2664885.00 max. = 20,000,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 31 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีที่ดินมูลค่าน้อยกว่า 500,001 บาท และมีมูลค่าระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 เท่ากัน รองลงมาคือ มีมูลค่ามากกว่า 2,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีมูลค่าระหว่าง 1,000,001 – 1,500,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีมูลค่าระหว่าง 1,500,001 – 2,000,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่า มีสมาชิกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 13.5 ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง เนื่องจากได้พักอาศัยในบ้านพักข้าราชการ บ้านบิดามารดา อพาร์ตเมนท์ คอนโดมิเนียม บ้านเอื้ออาทร

เมื่อพิจารณาสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีที่ดินพบว่า มีมูลค่าที่ดินเฉลี่ยเท่ากับ 1,723,770 บาท โดยมูลค่าที่ดินสูงสุดเท่ากับ 20,000,000 บาท และมูลค่าที่ดินต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 32 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่ายานพาหนะ

มูลค่ายานพาหนะ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มียานพาหนะ	18	9.0
น้อยกว่า 500,001 บาท	100	50.0
500,001 – 1,000,000 บาท	63	31.5
1,000,001 – 1,500,000 บาท	14	7.0
1,500,001 – 2,000,000 บาท ขึ้นไป	5	2.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 515,250.00 บาท S.D. = 453958.00 max. = 2,000,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 32 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีมูลค่ายานพาหนะน้อยกว่า 500,001 บาท จำนวน100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือมีมูลค่าระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ไม่มียานพาหนะ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 มีมูลค่าระหว่าง 1,000,001 – 1,500,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และมีมูลค่าระหว่าง 1,500,001 – 2,000,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณามูลค่ายานพาหนะเฉลี่ยเท่ากับ 515,250 บาท โดยมูลค่ายานพาหนะสูงสุดเท่ากับ 2,000,000 บาท และมูลค่ายานพาหนะต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 33 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้า

มูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเครื่องใช้ไฟฟ้า	35	17.5
น้อยกว่า 100,001 บาท	126	63.0
100,001 – 500,000 บาท	33	16.5
500,001 – 1,000,000 บาท	4	2.0
1,000,001 – 1,500,000 บาท ขึ้นไป	2	1.0
รวม	200	100

$\overline{X}$ = 111,730.00 บาท S.D. = 2664885.00 max. = 1,500,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 33 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีมูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้าน้อยกว่า 100,001 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือไม่มีเครื่องใช้ไฟฟ้า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีมูลค่าระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 มีมูลค่าระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และมีมูลค่าระหว่าง 1,000,001 – 1,500,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณามูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยเท่ากับ 111,730 บาท โดยมูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้าสูงสุดเท่ากับ 1,500,000 บาท และมูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้าต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 34 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าทรัพย์สินอื่น ๆ

มูลค่าทรัพย์สินอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีทรัพย์สินอื่น ๆ	173	86.5
น้อยกว่า 100,001 บาท	13	6.5
100,001 – 500,000 บาท	7	3.5
500,001 – 1,000,000 บาท	3	1.5
มากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป	4	2.0
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 65,715.00 บาท S.D. = 307175.80 max. = 2,500,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 34 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีทรัพย์สินอื่น ๆ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมาคือมีมูลค่าทรัพย์สินอื่น ๆ น้อยกว่า 100,001 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 มีมูลค่าระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 มีมูลค่าระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และมีมูลค่ามากกว่า 1,000,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าทรัพย์สินอื่น ๆ ที่สมาชิกมี ได้แก่ ทองคำ เครื่องประดับ สลากออมสินธนาคารออมสิน สลากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร อาคารหอพัก ฯลฯ

เมื่อพิจารณามูลค่าทรัพย์สินอื่น ๆ เฉลี่ยเท่ากับ 65,715.00 บาท โดยมูลค่าทรัพย์สินอื่น ๆ สูงสุดเท่ากับ 2,500,000 บาท และมูลค่าทรัพย์สินอื่น ๆ ต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 35 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัด

เงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่าย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเงินเดือนคงเหลือสุทธิ	3	1.5
น้อยกว่า 10,001 บาท	114	57.0
10,001 – 20,000 บาท	62	31.0
20,001 – 30,000 บาท	18	9.0
30,001 – 40,000 บาท ขึ้นไป	3	1.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 11,213.47 บาท S.D. = 7651.02 max. = 40,000 บาท min. = 0 บาท

จากตาราง 35 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัดน้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือมีมูลค่าระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีมูลค่าระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ไม่มีเงินเดือนคงเหลือสุทธิ และมีมูลค่าระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 เท่า ๆ กัน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณามูลค่าเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัด เฉลี่ยเท่ากับ 11,213.47 บาท โดยมูลค่าเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายสูงสุดเท่ากับ 40,000 บาท และมูลค่าเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายต่ำสุดเท่ากับ 0 บาท

ตาราง 36 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์ฯ ว่าด้วยการให้สินเชื่อเงินกู้แก่สมาชิก

ความคิดเห็นที่มีต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	175	87.5
ไม่เหมาะสม	15	7.5
อื่น ๆ	10	5.0
รวม	200	100

จากตาราง 36 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์ว่าด้วยการให้สินเชื่อเงินกู้แก่สมาชิกมีความเหมาะสม จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาเห็นว่าหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์ว่าด้วยการให้สินเชื่อเงินกู้แก่สมาชิกไม่ความเหมาะสม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีความคิดเห็นอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ทั้งนี้พบว่า สมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความเชื่อมั่นศรัทธาสหกรณ์ และคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ที่บริหารงานได้พิจารณาหลักเกณฑ์ดังกล่าวอย่างละเอียดในการประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ประจำเดือน โดยวิเคราะห์จากสภาพปัจจัยต่าง ๆ ทั้งระยะเวลาการเป็นสมาชิก จำนวนหุ้น ผู้ค้ำประกัน สภาพเศรษฐกิจของสมาชิก จนเป็นมติจากที่ประชุมเพื่อถือใช้ต่อไป

ส่วนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นอื่น ๆ ต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์ ว่า ต้องการให้สหกรณ์ดำเนินการพิจารณาแก้ไขหลักเกณฑ์ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของสมาชิก เช่น สมาชิกต้องมีเงินเดือนสุทธิเหลือหลังหักชำระหนี้รายเดือนแก่สหกรณ์น้อยกว่าร้อยละ 20

ตาราง 37 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามมูลค่าหุ้นในสหกรณ์

มูลค่าหุ้นในสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50,001 บาท	57	28.5
50,001 – 100,000 บาท	96	48.0
100,001 – 150,000 บาท	21	10.5
150,001 – 200,000 บาท	11	5.5
มากกว่า 200,000 บาท ขึ้นไป	15	7.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 100,069.85 บาท S.D. = 135142.00 max. = 2,085,050 บาท min. = 8,500 บาท

จากตาราง 37 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีมูลค่าหุ้นในสหกรณ์ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือมีมูลค่าน้อยกว่า 50,001 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีมูลค่าระหว่าง 10,001 – 150,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีมูลค่ามากกว่า 200,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีมูลค่าระหว่าง 150,001 – 200,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่าสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกนานหรือสมาชิกที่มีรายได้สูง มีภาระค่าใช้จ่ายน้อย จะมีมูลค่าถือหุ้นในสหกรณ์สูง

เมื่อพิจารณามูลค่าหุ้นในสหกรณ์เฉลี่ยเท่ากับ 100,069.85 บาท โดยมูลค่าหุ้นในสหกรณ์สูงสุดเท่ากับ 2,085,050 บาท และมูลค่าหุ้นในสหกรณ์ต่ำสุดเท่ากับ 8,500 บาท

ตาราง 38 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามการสะสมค่าหุ้นรายเดือน

การสะสมค่าหุ้นรายเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 501 บาท	151	75.5
501 – 1,000 บาท	42	21.0
1,001 – 1,500 บาท	2	1.0
มากกว่า 1,500 บาท ขึ้นไป	5	2.5
รวม	200	100

$\bar{X}$ = 634.42 บาท S.D. = 772.36 max. = 7,893 บาท min. = 100 บาท

จากตาราง 38 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีการสะสมค่าหุ้นรายเดือนน้อยกว่า 501 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีมูลค่าระหว่าง 501 – 1,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีมูลค่ามากกว่า 15,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และมีมูลค่าระหว่าง 1,001 – 1,500 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาการสะสมค่าหุ้นรายเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 634.42 บาท โดยการสะสมค่าหุ้นรายเดือนสูงสุดเท่ากับ 7,893 บาท และการสะสมค่าหุ้นรายเดือนต่ำสุดเท่ากับ 100 บาท

ตาราง 39 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 7.25

ความคิดเห็นที่มีต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	103	51.5
ไม่เหมาะสม	66	33.0
อื่น ๆ	31	15.5
รวม	200	100

จากตาราง 39 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 7.25 มีความเหมาะสม จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์ไม่ความเหมาะสม จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีความคิดเห็นอื่น ๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

สมาชิกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมเนื่องจากคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ที่บริหารงานได้พิจารณาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้อย่างละเอียดในการประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ประจำเดือน โดยวิเคราะห์จากสภาพปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง สภาพเศรษฐกิจของสมาชิก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สถาบันการเงินอื่นๆ และจากวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ที่ประสงค์จะช่วยเหลือสมาชิกผู้เป็นเจ้าของสหกรณ์ จนเป็นมติจากที่ประชุมเพื่อถือใช้ต่อไป จึงทำให้อัตราดอกเบี้ยที่กำหนดนั้นมีความเหมาะสม สำหรับสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นอื่น ๆ ให้ความคิดเห็นว่า ต้องการให้สหกรณ์ปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้น้อยกว่าหรือเท่ากับอัตราดอกเบี้ยของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

ตาราง 40 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อประเภทของสินเชื่อที่สหกรณ์จัดไว้บริการ

ความคิดเห็นที่มีต่อประเภทของสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสม	186	93.0
ไม่เหมาะสม	10	5.0
อื่น ๆ	4	2.0
รวม	200	100

จากตาราง 40 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าประเภทของสินเชื่อที่สหกรณ์จัดไว้บริการมีความเหมาะสม จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาเห็นว่าประเภทของสินเชื่อที่สหกรณ์จัดไว้บริการไม่ความเหมาะสม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และมีความคิดเห็นอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ทั้งนี้พบว่าสหกรณ์ได้มีการสำรวจความต้องการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ของสมาชิก ทำให้สหกรณ์สามารถจัดประเภทสินเชื่อได้ตรงตามความต้องการของสมาชิก

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

ตาราง 41 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์

ระดับความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	7	3.5
ปานกลาง	27	13.5
มาก	128	64.0
มากที่สุด	38	19.0
รวม	200	100

จากตาราง 41 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์ในระดับมาก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมามีความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์ในระดับมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์ในระดับปานกลาง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมีความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์ในระดับน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่า สหกรณ์มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ และจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้มีใจรักงานบริการ พัฒนาตนเองเพื่อให้การบริการที่ดีแก่สมาชิกเจ้าของสหกรณ์

ตาราง 42 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความพอใจจากการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อจากสหกรณ์

ระดับความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	18	9.0
ปานกลาง	80	40.0
มาก	87	43.5
มากที่สุด	15	7.5
รวม	200	100

จากตาราง 42 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพอใจจากการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อจากสหกรณ์ในระดับมาก จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมามีความพอใจจากการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อ จากสหกรณ์ในระดับปานกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีความพอใจจากการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อจากสหกรณ์ในระดับน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และมีความพอใจ จากการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อจากสหกรณ์ในระดับมากที่สุดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่า สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านสินเชื่อผ่านคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ บอร์ดและเวบไซต์ของสหกรณ์

ตาราง 43 จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์

ระดับความเชื่อมั่น	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	2	1.0
ปานกลาง	37	18.5
มาก	107	53.5
มากที่สุด	54	27.0
รวม	200	100

จากตาราง 43 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์ในระดับมาก จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมามีความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์ในระดับมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์ในระดับปานกลาง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์ในในระดับน้อยจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่า เป็นเพราะผลประกอบการของสหกรณ์ที่ได้รับกำไรสุทธิประจำปี มีการจัดสรรกำไรสุทธิเป็นเงินปันผลตามหุ้น เงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ และจัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่สมาชิกมาโดยตลอด อีกทั้งสหกรณ์ยังได้มาตรฐานสหกรณ์ตามตัวชี้วัดของกรมส่งเสริมสหกรณ์ทุกปี และทำบันทึกข้อตกลงในการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดีกับกรมส่งเสริมสหกรณ์และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์โดยได้คะแนนในเกณฑ์ดี

ตาราง 44 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

การใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.31	0.67	ดีมาก
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.25	0.65	ดีมาก
3. ด้านอาคารสถานที่	4.22	1.03	ดีมาก
4. ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการให้บริการดี	4.10	0.75	ดี
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	3.97	0.79	ดี
6. ด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และ ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้	3.94	0.89	ดี

จากตาราง 44 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจในระดับดีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ได้แก่ ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 3.97 และ 3.94 ตามลำดับ

ทั้งนี้ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ และจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้มีใจรักงานบริการ พัฒนาตนเองเพื่อให้การบริการที่ดีแก่สมาชิกเจ้าของสหกรณ์ ตลอดจนสหกรณ์มีอาคารสถานที่ ที่สะดวกในการติดต่อและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการแก่สมาชิกที่มาติดต่อ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ หนังสือพิมพ์และนิตยสาร ห้องน้ำ ฯลฯ

ตาราง 45 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ ให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ	4.42	0.68	ดีมาก
2. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.38	0.59	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและการเตรียมเอกสาร	4.33	0.65	ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อสมาชิก	4.32	0.63	ดีมาก
5. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	4.31	0.66	ดีมาก
6. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วนไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง	4.17	0.67	ดี
7. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับสมาชิก	4.13	0.69	ดี
8. จำนวนเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ	3.99	0.70	ดี
รวม	4.25	0.65	ดีมาก

จากตาราง 45 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดีมากด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและการเตรียมเอกสาร เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อสมาชิก และความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42, 4.38, 4.33, 4.32 และ 4.31 ตามลำดับ และสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดี ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วนไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับสมาชิก และจำนวนเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 4.13 และ 3.99

ผลสรุปค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งหมายความว่า โดยเฉลี่ยสมาชิกมีความพึงพอใจที่ดีมากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ตาราง 46 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ

ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าหุ้นและจำนวนเงินกู้คงเหลือเป็นประจำทุกเดือน	4.20	0.88	ดี
2. เอกสารประกอบในการยื่นกู้มีความเหมาะสม	4.16	0.64	ดี
3. การติดต่อสอบถามจากเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อสอบถามที่สำนักงาน	4.13	0.70	ดี
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านสินเชื่อสม่ำเสมอรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน	3.91	0.77	ดี
5. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางคณะกรรมการสหกรณ์	3.82	0.84	ดี
6. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเวบไซต์ของสหกรณ์	3.65	0.91	ดี
รวม	3.97	0.79	ดี

จากตาราง 46 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดีด้านข้อมูลที่ได้รับบริการได้แก่ การได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าหุ้นและจำนวนเงินกู้คงเหลือ เป็นประจำทุกเดือน เอกสารประกอบในการยื่นกู้ มีความเหมาะสม การติดต่อสอบถามจากเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อสอบถามที่สำนักงาน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านสินเชื่อสม่ำเสมอ รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์

ผ่านทางคณะกรรมการสหกรณ์ และการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็ปไซต์ของสหกรณ์ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.16, 4.13, 3.91, 3.82 และ 3.65 ตามลำดับ

ผลสรุปค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับดี ซึ่งหมายความว่า โดยเฉลี่ย สมาชิกมีความพึงพอใจที่ดีต่อข้อมูลที่ได้รับบริการจากสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตาราง 47 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีมนุษย์สัมพันธ์ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.44	.69	ดีมาก
2. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.40	.61	ดีมาก
3. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอนาน	4.38	.66	ดีมาก
4. มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ	4.23	.63	ดีมาก
5. การให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.22	.73	ดีมาก
6. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ท่านยื่นความประสงค์ขอกู้จนถึงวันที่ท่านได้ทำสัญญากู้และได้รับเงินกู้	4.22	.70	ดีมาก
รวม	4.31	.67	ดีมาก

จากตาราง 47 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดีมากด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลารอนาน ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ การให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ระยะเวลา

(จำนวนวัน) ที่ท่านยื่นความประสงค์ขอกู้จนถึงวันที่ท่านได้ทำสัญญากู้และได้รับเงินกู้ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44, 4.40, 4.38, 4.23, 4.22 และ 4.22 ตามลำดับ

ผลสรุปค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งหมายความว่า โดยเฉลี่ยสมาชิกมีความพึงพอใจที่ดีมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ตาราง 48 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. สหกรณ์ใช้ "โปรแกรมบริหารงานสหกรณ์" ในการบริการสำหรับสมาชิก	4.20	.88	ดี
2. สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลในทะเบียนประวัติสมาชิกโดยใช้ "โปรแกรมบริหารงานสหกรณ์"	4.16	.64	ดี
3. สหกรณ์ใช้ระบบอินเตอร์เน็ตมาช่วยในการทำงาน	4.13	.70	ดี
4. สหกรณ์มีเวบไซต์ www.cu-cm.com ไว้บริการแก่สมาชิก	3.91	.77	ดี
รวม	4.10	.75	ดี

จากตาราง 48 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดี ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการแก่สมาชิก ได้แก่ สหกรณ์ใช้ "โปรแกรมบริหารงานสหกรณ์" ในการบริการสำหรับสมาชิก สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลในทะเบียนประวัติสมาชิกโดยใช้ "โปรแกรมบริหารงานสหกรณ์" สหกรณ์ใช้ระบบอินเตอร์เน็ตมาช่วยในการทำงาน และสหกรณ์มีเวบไซต์ www.cu-cm.com ไว้บริการแก่สมาชิก ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.16, 4.13 และ 3.91 ตามลำดับ

ผลสรุปค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับดี ซึ่งหมายความว่า สมาชิกมีความพึงพอใจที่ดีต่อการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการแก่สมาชิกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ตาราง 49 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกสบายในการติดต่อ	4.58	2.80	ดีมาก
2. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน	4.53	.60	ดีมาก
3. การเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก	4.44	.63	ดีมาก
4. ที่พักขณะรอรับบริการ	4.43	.64	ดีมาก
5. การบริการน้ำดื่ม กาแฟ และหนังสือพิมพ์	4.13	.75	ดี
6. การตกแต่งบริเวณภายในและภายนอกอาคาร	3.98	.71	ดี
7. สถานที่จอดรถสำหรับสมาชิที่มาติดต่อ	3.48	1.08	ดี
รวม	4.22	1.03	ดีมาก

จากตาราง 49 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดีมาก ด้านอาคารสถานที่ของสหกรณ์ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการติดต่อ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน การเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก และมีที่พักขณะรอรับบริการ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58, 4.53, 4.44 และ 4.43 ตามลำดับและสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดี ได้แก่ การบริการน้ำดื่ม กาแฟ และหนังสือพิมพ์ การตกแต่งบริเวณภายในและภายนอกอาคาร และสถานที่จอดรถสำหรับสมาชิกที่มาติดต่อสหกรณ์ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 3.98 และ 3.48 ตามลำดับ

ผลสรุปค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งหมายความว่า โดยเฉลี่ยสมาชิกมีความพึงพอใจที่ดีมากต่ออาคารสถานที่สหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตาราง 50 ความพึงพอใจของสมาชิกด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้

ด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินกู้สามัญ ระยะเวลาชำระ 150 งวด	4.01	.90	ดี
2. เงินกู้พิเศษ ระยะเวลาชำระ 300 งวด	3.91	.76	ดี
3. เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ระยะเวลาชำระ 10 งวด	3.89	1.00	ดี
รวม	3.94	.89	ดี

จากตาราง 50 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดี ด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ได้แก่ เงินกู้สามัญ ระยะเวลาชำระ 150 งวด เงินกู้พิเศษ ระยะเวลาชำระ 300 งวด และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ระยะเวลาชำระ 10 งวด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.91 และ 3.89

ผลสรุปค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับดี ซึ่งหมายความว่าโดยเฉลี่ยสมาชิกมีความพึงพอใจที่ดีต่อความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตาราง 51 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

ความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50,001 บาท	-	-
50,001 – 100,000 บาท	1	.5
100,001 – 150,000 บาท	17	8.5
150,001 – 200,000 บาท	94	47.0
มากกว่า 200,000 บาท ขึ้นไป	88	44.0
รวม	200	100

จากตาราง 51 พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์มากที่สุด ระหว่าง 150,001 – 200,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 200,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ระหว่าง 100,001 – 150,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และน้อยที่สุด ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .5

ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

"ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด" ผลการวิเคราะห์ ปรากฏดังนี้

ตาราง 52 ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	df	Sig
1. เพศ	3.681	4	.298
2. อายุ	7.151	12	.847
3. รายได้	19.380	12	.080
4. ระดับการศึกษา	16.749	12	.159
5. อายุการเป็นสมาชิก	9.339	9	.407

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

จากตาราง 52 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า0.05ซึ่งทำให้ปฏิเสธความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกสหกรณ์ พบว่าจำนวนสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง ร้อยละ 58.5 และเพศชายร้อยละ 41.5 ของจำนวนประชากร และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 46.0 อายุเฉลี่ย 57.16 ปี มีสมาชิกมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 38.0 ส่วนรายได้ต่อเดือนของคู่สมรสของสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 46.0 และสมาชิกส่วนใหญ่ไม่มีรายได้อื่น ๆ ต่อเดือน ร้อยละ 60.0 โดยเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,860.90 บาท สมาชิกส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 63.0

สำหรับระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 70 คน ร้อยละ 35.0 ระยะเวลาการเป็นสมาชิกเฉลี่ยจะเท่ากับ 10.09 ปี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ พบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิกส่วนใหญ่มีจำนวนระหว่าง 1 – 3 คน ร้อยละ 52.5 จำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 คน

ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนสมาชิกต่อเดือน พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัย ร้อยละ 65.5 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 2,948 บาท ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคน้อยกว่า 1,001 บาท ร้อยละ 34.5 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 1,994.30 บาท ค่าใช้จ่ายด้านค่าอาหารน้อยกว่า 5,001 บาท ร้อยละ 49.5 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 2,966.50 บาท ค่าใช้จ่ายด้านเสื้อผ้าน้อยกว่า 1,001 บาท ร้อยละ 44.0 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 1,000.30 บาท ค่าใช้จ่ายด้านค่าพาหนะเดินทางน้อยกว่า 3,001 บาท ร้อยละ 69.0 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 2,903.60 บาท ค่าใช้จ่ายด้านค่าพักผ่อน ร้อยละ 54 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 541.58 บาท สมาชิกส่วน

ใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตร ร้อยละ 52.5 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 2,787.50 บาท สมาชิกไม่มีค่าใช้จ่ายด้าน ค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 64.0 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 648.55 บาท ค่าใช้จ่ายด้านค่าประกันชีวิต ร้อยละ 45.0 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 1,911.40 บาท ค่าใช้จ่ายด้านค่าชำระหนี้สินต่าง ๆ ร้อยละ 29.0 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 10,115.58 บาท สมาชิกส่วนใหญ่ไม่มีค่าใช้จ่ายด้านค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ร้อยละ 72.0 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 792.75 บาท

หนี้สินอื่นของสมาชิกต่อเดือน สมาชิกส่วนใหญ่กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด น้อยกว่า 500,001 บาท ร้อยละ 78.0 การกู้เงินเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 381,713.83 บาท สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้กู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ร้อยละ 90.5 สำหรับสมาชิกที่กู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไปเฉลี่ยเท่ากับ 52,565 บาท ไม่ได้กู้เงินจากสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ร้อยละ 40.5 แต่มีสมาชิกที่กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เฉลี่ยเท่ากับ 606,773.92 บาท ไม่ได้กู้เงินจากสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ ร้อยละ 84.5 สำหรับสมาชิกที่กู้เงินจากสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆ เฉลี่ยเท่ากับ 59,735 บาท นอกจากนั้นสมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้กู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ร้อยละ 93.0 แต่มีสมาชิกส่วนน้อยที่กู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่น ๆ เฉลี่ยเท่ากับ 51,282 บาท

มูลค่าทรัพย์สินของสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ส่วนใหญ่มีบ้านมูลค่าระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท ร้อยละ 26.5 มูลค่าบ้านเฉลี่ยเท่ากับ 1,611,250 บาท มีที่ดินมูลค่าน้อยกว่า 500,001 บาท และมีมูลค่าระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท ร้อยละ 24.0 เท่ากัน มูลค่าที่ดินเฉลี่ยเท่ากับ 1,723,770 บาท สมาชิกส่วนใหญ่ มีมูลค่ายานพาหนะน้อยกว่า 500,001 บาท ร้อยละ 50.0 มูลค่ายานพาหนะเฉลี่ยเท่ากับ 515,250 บาท นอกจากนั้นสมาชิกส่วนใหญ่มีมูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้าน้อยกว่า 100,001 บาท ร้อยละ 63.0 มูลค่าเครื่องใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยเท่ากับ 111,730 บาท และสมาชิกส่วนใหญ่ไม่มีทรัพย์สินอื่น ๆ ร้อยละ 86.5 มูลค่าทรัพย์สินอื่น ๆ ที่สมาชิกมีเฉลี่ยเท่ากับ 65,715.00 บาท

สำหรับเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัด ส่วนใหญ่คงเหลือสุทธิน้อยกว่า 10,001 บาท ร้อยละ 57.0 มูลค่าเงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัด เฉลี่ยเท่ากับ 11,213.47 บาท

ทางด้านความคิดเห็น ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์ว่าด้วยการให้สินเชื่อเงินกู้แก่สมาชิก มีความเหมาะสม ร้อยละ 87.5 ส่วนใหญ่มีมูลค่าหุ้นในสหกรณ์ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 48.0 มูลค่าหุ้นในสหกรณ์เฉลี่ยต่อคนเท่ากับ 100,069.85 บาท และสมาชิกส่วนใหญ่มีการสะสมค่าหุ้นรายเดือนน้อยกว่า 501 บาท ร้อยละ 75.5 เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 634.42 บาท นอกจากนั้นสมาชิก

ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 7.25 มีความเหมาะสม ร้อยละ 51.5 และมีความคิดเห็นต่อประเภทของสินเชื่อที่สหกรณ์จัดไว้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 93.0 สมาชิกมีความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์ในระดับมาก ร้อยละ 64.0 มีความพอใจจากการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อจากสหกรณ์ในระดับมาก ร้อยละ 43.5 และสมาชิกส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์ในระดับมาก ร้อยละ 53.5

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้สินเชื่อของสมาชิก ได้แก่ หนี้สินอื่นของสมาชิกต่อเดือน มูลค่าทรัพย์สินของสมาชิก เงินเดือนคงเหลือสุทธิหลังหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัด ความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ที่มีต่อหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขของสหกรณ์ว่าด้วยการให้สินเชื่อเงินกู้แก่สมาชิก มูลค่าหุ้นในสหกรณ์ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ประเภทของสินเชื่อที่สหกรณ์จัดไว้บริการ และความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการจากสหกรณ์

3. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ

และมีความพึงพอใจในระดับดีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ได้แก่ ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ และด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 3.97 และ 3.94 ตามลำดับ ทั้งนี้ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์ได้มีการสำรวจความต้องการของสมาชิกถึงประเภทสินเชื่อที่สมาชิกต้องการ ประกอบกับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้พิจารณาหาข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และมีอัตราที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยสถาบันการเงินทั่วไป สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ และจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้มีใจรักงานบริการ พัฒนาตนเองเพื่อให้การบริการที่ดีแก่สมาชิกซึ่งเป็นเจ้าของสหกรณ์ ตลอดจนสหกรณ์มีอาคารสถานที่ ที่สะดวกในการติดต่อและจัดให้มีสิ่งอำนวย ความสะดวกบริการแก่สมาชิกที่มาติดต่อ เช่น บริการน้ำดื่ม ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ หนังสือพิมพ์และนิตยสาร ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด โดยมีค่า Sig เท่ากับ .298, .847, .080, .159 และ .407

อภิปรายผลการศึกษา

สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ ทั้งนี้ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์ได้มีการสำรวจความต้องการของสมาชิกถึงประเภทสินเชื่อที่สมาชิกต้องการ ประกอบกับคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ได้พิจารณาหาข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และมีอัตราที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยสถาบันการเงินทั่วไป และสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับดีมากต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์และจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้มีใจรักงานบริการ พัฒนาตนเองเพื่อให้การบริการที่ดีแก่สมาชิกเจ้าของสหกรณ์ ตลอดจนสหกรณ์มีอาคารสถานที่ ที่สะดวกในการติดต่อและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการแก่สมาชิกที่มาติดต่อ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ หนังสือพิมพ์และนิตยสาร ห้องน้ำ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับที่ เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 172) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของ ผู้ให้บริการ เป็นต้น ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ จะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

เพราะฉะนั้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ต่อการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารสถานที่ เป็นเหตุผลหลักสำคัญที่ทำให้สมาชิกสหกรณ์ มีความต้องการใช้บริการสินเชื่อจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

เพศของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เนื่องจากไม่ว่าสมาชิกเพศใด ย่อมมีสิทธิในการ ทำธุรกิจสินเชื่อกับสหกรณ์ ทุกเพศอาจจะต้องการใช้บริการสินเชื่อ หรือไม่ต้องการใช้ก็ได้

อายุของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เนื่องจากผู้ที่เป็นสมาชิกย่อมผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติของการเป็นสมาชิกแล้ว เพราะฉะนั้นไม่ว่าสมาชิกจะมีอายุเท่าใดย่อมมีสิทธิในการทำธุรกิจสินเชื่อกับสหกรณ์ ทุกช่วงอายุอาจจะต้องการใช้บริการสินเชื่อ หรือไม่ต้องการใช้ก็ได้

รายได้ของสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เนื่องจากรายได้ของสมาชิกไม่ว่าจะมีจำนวนมากหรือน้อย ก็ไม่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เพราะการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เกิดจากการมีค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่สูง มีการใช้จ่ายเพื่อชีวิตที่มีคุณภาพ หรือเพื่อฐานะทางสังคม บางรายมีรายได้ต่อเดือนสูงแต่กลับมีความต้องการเงินกู้มาก ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย หรือทรัพย์สินอื่นๆ เพื่อการลงทุน เพราะฉะนั้นการที่สมาชิกมีรายได้มาก อาจจะต้องการใช้บริการสินเชื่อสหกรณ์มากหรือน้อยก็ได้ หรือสมาชิกที่มีรายได้น้อย ก็อาจจะต้องการใช้บริการสินเชื่อมากหรือน้อยก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจริยา จรดล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรฝาง จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีการผลิต 2542 / 2543 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิก พบว่าปัจจัย ที่ไม่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก รายได้ภาคเกษตร การลงทุนในภาคเกษตร และการลงทุนนอกภาคเกษตร

ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เนื่องจากไม่ว่าสมาชิกสหกรณ์จะจบ

การศึกษาระดับใดก็ตาม หากเข้าหลักเกณฑ์ก็มีสิทธิขอใช้บริการสินเชื่อสหกรณ์ หรือมีสิทธิในการทำธุรกิจกับสหกรณ์ ได้ทุกคน สมาชิกบางรายมีการศึกษาน้อยอาจจะไม่ต้องการสินเชื่อ เนื่องจากมีการจัดทำรายรับรายจ่ายในครัวเรือนมีการวางแผนการใช้เงิน หรือเป็นบุคคลที่ขยันหารายได้เพิ่ม แต่บางรายที่มีการศึกษาน้อยแต่มีความจำเป็นต้องใช้เงินในครอบครัวสูง อาจเนื่องจากมีภาระในการเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัว หรือเพื่อการใช้จ่ายต่าง ๆ จึงขอใช้บริการสินเชื่อจากสหกรณ์ และบางรายมีการศึกษาสูงก็อาจจะไม่ต้องการสินเชื่อก็ได้ เนื่องจากมีรายได้เพียงพอในการใช้จ่าย แต่ในบางรายแม้ว่าจะมีการศึกษาที่สูงขึ้น หากขาดการวางแผนการเงินที่ดีย่อมทำให้ขาดแคลนเงินค่าใช้จ่าย หรือเป็นเพราะค่านิยมทางสังคม จึงทำให้ต้องการใช้เงินจำนวนมาก และต้องการใช้บริการสินเชื่อจากสหกรณ์

อายุการเป็นสมาชิกไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา จรดล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรฝาง จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีการผลิต 2542 / 2543 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก

ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัยของ สมิตา วีรเวสน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน กลุ่มไทยสมุทร จำกัด พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก ได้แก่ อายุ รายได้ จำนวนเงินหุ้น อายุการเป็นสมาชิก ประเภทสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนกลุ่มไทยสมุทร จำกัด

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า มีความเป็นไปได้สำหรับปัจจัยภายในที่กำหนดความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ คือ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน มูลค่าหุ้น ค่าใช้จ่ายของสมาชิก หนี้สินของสมาชิก เงินเดือนคงเหลือสุทธิของสมาชิก หากสมาชิกมีค่าใช้จ่ายที่สูงและมีภาระการชำระหนี้สิน สมาชิกจึงต้องการเงินกู้ในจำนวนที่สูงเพื่อนำไปชำระหนี้สินหรือบรรเทาความเดือนร้อนด้านการใช้จ่ายประจำเดือน

ส่วนปัจจัยภายนอกที่กำหนดความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ คือ ต้นทุนในการใช้สินเชื่อ ได้แก่ ระดับอัตราดอกเบี้ย ระดับราคาสินค้าในตลาดทั่วไป ซึ่งสมาชิกต้องพิจารณาตัดสินใจก่อนการใช้บริการสินเชื่อสหกรณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. สมาชิกส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่าหนึ่งแห่งและส่วนใหญ่กู้เงินจากสหกรณ์ทุกแห่งที่เป็นสมาชิก สหกรณ์จึงไม่ควรขยายวงเงินกู้จากเดิม เพราะวงเงินกู้เดิมมีความเหมาะสมอยู่แล้ว หากขยายเงินกู้จะเป็นภาระสำหรับสมาชิก เนื่องจากสมาชิกมีภาระค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงและมีภาระหนี้จากสถาบันการเงินอื่นสูงเช่นกัน แต่ควรขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ คืนเงินกู้ฉุกเฉินจากเดิมระยะเวลาชำระ 10 งวด เป็น 12 งวด เพื่อให้สมาชิกสามารถแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจได้ มีเงินผ่อนส่งชำระ และทำให้สมาชิกมีเงินคงเหลือสุทธิรายเดือนเพียงพอต่อการครองชีพต่อเดือน

2. สมาชิกมีความคิดเห็นว่า ต้องการให้สหกรณ์ปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้น้อยกว่าหรือเท่ากับอัตราดอกเบี้ยของสหกรณ์ออมทรัพย์และสถาบันการเงินอื่น ๆ ดังนั้น คณะกรรมการควรพิจารณาปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นระยะ หรือทุก ๆ ไตรมาส โดยเปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์และสถาบันการเงินอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ สภาวะเศรษฐกิจ และเพื่อให้การบริหารการเงินของสหกรณ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งผลให้สมาชิกมีความต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เพิ่มมากขึ้น

3. สหกรณ์ควรพิจารณาเพิ่มประเภทสินเชื่อ โดยแบ่งเป็น สินเชื่อเพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่อของสมาชิก สินเชื่อเพื่อการศึกษาบุตร สินเชื่อเพื่อการซ่อมแซมรถ สินเชื่อเพื่อการชำระหนี้เงินกู้นอกระบบ และสินเชื่อเพื่อการท่องเที่ยว หรือทัศนศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้สมาชิกได้มีการพักผ่อนตามโอกาสที่เหมาะสม อีกทั้งเพื่อให้สมาชิกสนใจทำธุรกิจสินเชื่อกับสหกรณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นการให้บริการแก่สมาชิกได้ตรงตามความต้องและทั่วถึงอีกด้วย

4. สหกรณ์ควรประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกทราบถึง สวัสดิการเงินสะสม (หุ้น) และสวัสดิการคุ้มครองเงินกู้ ซึ่งในการจัดสวัสดิการนี้เป็นการสงเคราะห์แก่สมาชิกและทายาทของสมาชิก กล่าวคือ เมื่อสมาชิกเสียชีวิตในขณะที่มีหนี้สินคงค้างอยู่กับสหกรณ์ หนี้สินที่มีอยู่ทั้งจำนวนนั้น สมาชิกจะได้รับการชำระแทนจากบริษัทที่สหกรณ์ทำประกันเงินกู้ให้กับสมาชิก ภาระหนี้สินนั้นก็จะไม่เป็นภาระแก่ผู้ค้ำประกันและทายาทของสมาชิก ชี้ให้เห็นว่าเมื่อสมาชิกเสียชีวิตและมี

หนี้สินกับสหกรณ์ หนี้สินนั้นก็จะได้รับการชำระให้พร้อมกับการได้รับเงินสมทบ จากเงินสะสม (ค่าหุ้น) ให้กับทายาทอีกด้วย ซึ่งถือเป็นการสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นให้กับสหกรณ์อีกทางหนึ่ง และยังช่วยลดความเสี่ยงจากการเกิดหนี้สูญของสหกรณ์ด้วย ส่งผลต่อการตัดสินใจของสมาชิกที่จะใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นสหกรณ์ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านสินเชื่อ เพราะสมาชิกส่วนใหญ่ยังไม่ทราบหลักเกณฑ์และระเบียบเกี่ยวกับการกู้เงิน รวมถึงประชาสัมพันธ์ด้านการบริหารงานสหกรณ์ให้สมาชิกได้รับทราบให้มากขึ้น เช่น การรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส การแจ้งข่าวสารเป็นประจำทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกู้เงิน โดยประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อแผ่นพับ ทำหนังสือถึงโรงเรียน สมาชิกกลุ่มต่างๆ เวบไซต์ของสหกรณ์ จัดให้มีการพบปะ อบรม สัมมนาระหว่างสมาชิกใหม่ สมาชิกปัจจุบัน คณะกรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ และฝ่ายจัดการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นคง และภาพลักษณ์ที่ดีต่อสหกรณ์

จากข้อมูลของสหกรณ์ปีบัญชีสิ้นสุด 2552 มีจำนวนสมาชิกทั้งสิ้น 854 คน มีสมาชิกทำธุรกิจเงินกู้กับสหกรณ์จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 43.56 ซึ่งไม่ถึงครึ่งหนึ่งของสมาชิกทั้งหมด สหกรณ์ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการบริการสินเชื่อแก่สมาชิก โดยมีความถี่ในการประชาสัมพันธ์มากขึ้น และเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงสมาชิกได้มากที่สุดและสำหรับสมาชิกที่ไม่ได้ทำธุรกิจสินเชื่อกับสหกรณ์ ควรดำเนินการสำรวจความคิดเห็นจากสมาชิกดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่ไม่ทำธุรกิจสินเชื่อกับสหกรณ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกที่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ เพื่อทราบถึงสาเหตุที่สมาชิกไม่ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

2. ควรศึกษาการดำเนินงานด้านธุรกิจการรับฝากเงินของ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมให้สมาชิกทำธุรกิจการรับฝากเงินกับสหกรณ์มากขึ้น

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสินเชื่อและปัญหาในการขอสินเชื่อระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนอื่นที่มีขนาดธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มากำหนดนโยบายและการดำเนินงานของสหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มผู้ใช้บริการกับกลุ่มสมาชิกที่ไม่ได้ใช้บริการของสหกรณ์ ทั้งธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจการรับ-ฝากเงิน เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและสาเหตุที่แท้จริงของการเลือกใช้หรือไม่ใช้บริการของสหกรณ์

5. ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารการเงินของสหกรณ์ โดยใช้งบการเงินมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและนำผลจากการวิเคราะห์ มาปรับปรุงและพัฒนาให้การดำเนินงานของสหกรณ์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กฤศินี จิรศิลปศาสตร์. 2550. **การศึกษาการใช้บริการออมเงินและการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศิลปกร จำกัด.** เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

จริยา จรดล. 2544. **ปัจจัยที่มีต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรฝาง จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีการผลิต 2542/2543.** เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ชมพูนุท ทรัพย์ทองคำ. 2549. **การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมที่ดิน จำกัด.** เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ชุมนุมสหกรณ์เครดิตสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด. 2546. "คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน" [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.education.cultthai.coop/datappt/bo3.doc (6 ธันวาคม 2552).

ดารณี พุทธวิบูลย์. 2531. **การจัดการสินเชื่อ.** กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน จำกัด.

นครินทร์ เมฆรา. 2549. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นำชัย ทนุผล. 2531. **วิธีเตรียมโครงการวิจัย.** เชียงใหม่: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

ปพน สรรพานิช. 2546. **ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.** เชียงราย: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ปริวัตร เขื่อนแก้ว. 2548. "การหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค". [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.wijai48.com/leriability/alpha%20conrard.htm (5 มกราคม 2553).

ไพรพนา ฉ่ำเย็นอุรา. 2548 **ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร : กรณีศึกษา สหกรณ์การเกษตรไทยน้อย จำกัด.** เชียงใหม่ : ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

มหาวิทยาลัยพายัพ สาขาวิชาการตลาด. 2548. "ทฤษฎีการจูงใจ". [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://mkpayap.payap.ac.th/course/mk210/f3.3.htm (14 มิถุนายน 2553).

วัชโรทัย เจริญผล. 2550. **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคาร กรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน และคณะ. 2536. **พจนานุกรมศัพท์เศรษฐศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพร สุขเกษม. 2546. **ความต้องการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรบ้านค่าย จำกัด จังหวัดระยอง.** กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. **กลยุทธ์การตลาด กรณีศึกษาและตัวอย่างข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

สมิตา วีรเวสน์. 2548. **ความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการสินเชื่อ ของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนกลุ่มไทยสมุทร จำกัด.** กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด. 2550. **รายงานกิจการประจำปี 2550 สหกรณ์เครดิตสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด.** เชียงใหม่ : สหกรณ์.

_____. 2551. **รายงานกิจการประจำปี 2551 สหกรณ์เครดิตสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด.** เชียงใหม่ : สหกรณ์.

_____. 2552. **รายงานกิจการประจำปี 2552 สหกรณ์เครดิตสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด.** เชียงใหม่ : สหกรณ์.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ. 2533. **ตารางข้อมูลสถิติประกอบการรายงานการวิเคราะห์เรื่องรายได้และการกระจายรายได้ของครัวเรือน พ.ศ. 2533 ระดับจังหวัด.** กรุงเทพฯ : กอง.

สุภารัตน์ ศักดิ์ชูวงษ์. 2547. **การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการใช้บริการสินเชื่อเกษตร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.** กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุวิมล ติรกานันท์. 2551. **การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2548. **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ : อดุลพัฒนกิจ.

อารียา คงเอียง. 2550. **ความต้องการสินเชื่อของข้าราชการครู กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์สงขลา จำกัด.** กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

แอร์. 2547. "การปลดแอกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนเป็นเอกเทศโดยคณะกรรมการการพัฒนาสหกรณ์แห่งชาติ". **วารสารสายรุ้งสหกรณ์**. 5,9 (มีนาคม – เมษายน) : 8-9.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย
เรื่อง การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยมาก ซึ่งจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ กับตัวท่าน ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นงลักษณ์ มณีศักดิ์
ผู้วิจัย

เลขที่.....

แบบสอบถามสำหรับสมาชิกสหกรณ์

เรื่อง การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ .....ปี

3. รายได้ต่อเดือน

3.1 รายได้ของท่านต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 4. 20,001 – 25,000 บาท

☐ 2. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 5. ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป

☐ 3. 15,001 – 20,000 บาท

3.2 รายได้ของคู่สมรส (ถ้ามี)ประมาณ..... บาท/ เดือน

3.3 รายได้อื่น ๆ ประมาณ..... บาท/ เดือน

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 4. ปริญญาโท

☐ 2. มัธยมศึกษา ☐ 5. อื่น ๆ (ระบุ).....

☐ 3. ปริญญาตรี

5. สถานภาพทางการสมรส

☐ 1. โสด ☐ 3. หม้าย

☐ 2. สมรส ☐ 4. หย่าร้าง

6. ระยะเวลาที่ท่านเป็นสมาชิกสหกรณ์จนถึงปัจจุบัน.....ปี (ถ้าเคยลาออกให้นับระยะเวลาเฉพาะที่เข้าเป็นสมาชิกครั้งหลังสุด)

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน(รวมผู้ตอบแบบสอบถาม).....คน
2. ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนของสมาชิกต่อเดือน
   - 2.1 ค่าที่อยู่อาศัยประมาณ.....บาท/เดือน
   - 2.2 ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำ , ค่าไฟฟ้า , ค่าโทรศัพท์).....บาท/เดือน
   - 2.3 ค่าอาหารประมาณ.....บาท/เดือน
   - 2.4 ค่าเสื้อผ้าประมาณ .....บาท/เดือน
   - 2.5 ค่าพาหนะเดินทางประมาณ.....บาท/เดือน
   - 2.6 ค่าพักผ่อน เช่น ดูหนัง ฟังเพลงประมาณ.....บาท/เดือน
   - 2.7 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุตรประมาณ.....บาท/เดือน
   - 2.8 ค่ารักษาพยาบาลประมาณ.....บาท/เดือน
   - 2.9 ค่าประกันชีวิตประมาณ.....บาท/เดือน
   - 2.10 ค่าชำระหนี้สินต่าง ๆประมาณ.....บาท/เดือน
   - 2.11 อื่น ๆประมาณ.....บาท/เดือน
3. หนี้สินอื่นของสมาชิก
   - 3.1 กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จำนวน.....บาท
   - 3.2 กู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไปจำนวน.....บาท
   - 3.3 กู้เงินจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำนวน.....บาท
   - 3.4 กู้เงินจากสวัสดิการของหน่วยงานต่าง ๆจำนวน.....บาท
   - 3.5 กู้เงินจากแหล่งอื่น ๆ จำนวน.....บาท
4. มูลค่าทรัพย์สินของสมาชิก
   - 4.1 บ้านราคาประมาณ.....บาท
   - 4.2 ที่ดินราคาประมาณ.....บาท
   - 4.3 ยานพาหนะราคาประมาณ.....บาท
   - 4.4 เครื่องใช้ไฟฟ้าราคาประมาณ..... บาท
   - 4.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....บาท

5. เงินเดือนคงเหลือสุทธิของท่านหลักหักรายจ่ายที่ต้องหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัดแล้ว จำนวน.....บาท

6. ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสหกรณ์ฯ ว่าด้วยการให้สินเชื่อเงินกู้แก่สมาชิกมีความเหมาะสมหรือไม่

☐ 1. เหมาะสม

☐ 2. ไม่เหมาะสม

☐ 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

7. ปัจจุบันท่านมีมูลค่าหุ้นอยู่ในสหกรณ์คิดเป็นเงินจำนวน.....บาท และท่านสะสะค่าหุ้นรายเดือน เดือนละ.....บาท

8. ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 7.25 ณ เวลาปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่

☐ 1. เหมาะสม

☐ 2. ไม่เหมาะสม

☐ 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

9. ท่านคิดว่าประเภทของสินเชื่อที่สหกรณ์จัดไว้บริการ สำหรับสมาชิกมีความเหมาะสมหรือไม่

☐ 1. เหมาะสม

☐ 2. ไม่เหมาะสม

☐ 3. อื่น ๆ (ระบุ).....

10. ท่านคิดว่าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมาใช้บริการจากสหกรณ์ในระดับใด

☐ 1. น้อย ☐ 3. มาก

☐ 2. ปานกลาง ☐ 4. มากที่สุด

11. ท่านคิดว่าการได้รับข่าวสารด้านสินเชื่อจากสหกรณ์อยู่ในระดับใด

☐ 1. น้อย ☐ 3. มาก

☐ 2. ปานกลาง ☐ 4. มากที่สุด

12. ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงและชื่อเสียงของสหกรณ์ในระดับใด

☐ 1. น้อย ☐ 3. มาก

☐ 2. ปานกลาง ☐ 4. มากที่สุด

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกด้านการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

<u>คำชี้แจง</u> ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง ตามความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
1. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อสมาชิก					
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนและการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจน					
1.3 จำนวนเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.4 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง					
1.5 เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ ให้คำปรึกษาสำหรับเรื่องต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบ					
1.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับสมาชิก					
1.7 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน					
1.8 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่					
2. ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ					
2.1 สหกรณ์มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านสินเชื่อสม่ำเสมอ รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน					
2.2 เอกสารประกอบในการยื่นกู้มีความเหมาะสม					
2.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านทางคณะกรรมการสหกรณ์					
2.4 การติดต่อสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อสอบถามที่สำนักงาน					
2.5 การประชาสัมพันธ์ผ่านทาง เวบไซต์ ของสหกรณ์					
2.6 ท่านได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเงินค่าหุ้นและจำนวนเงินกู้คงเหลือ เป็นประจำทุกเดือน					
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3.1 การให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น					
3.2 มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ					
3.3 ความมีมนุษย์สัมพันธ์ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
3.4 ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน					
3.5 การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอนาน					
3.6 ระยะเวลา(จำนวนวัน)ที่ท่านยื่นความประสงค์ขอกู้จนถึงวันที่ท่านได้ทำสัญญากู้ และได้รับเงินกู้					
4. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
4.1 สหกรณ์ใช้ "โปรแกรมบริหารงานสหกรณ์" ในการบริการสำหรับสมาชิก เช่น ออกใบสำคัญรับเงิน , ออกใบสำคัญจ่ายเงิน , การคำนวณดอกเบี้ยเงินกู้ , เงินฝาก					
4.2 สหกรณ์มีการบันทึกข้อมูลในทะเบียนประวัติสมาชิกโดยใช้ "โปรแกรมบริหารงานสหกรณ์"					
4.3 สหกรณ์ใช้ระบบอินเตอร์เน็ตมาช่วยในการทำงาน					
4.4 สหกรณ์มีเวบไซต์ www.cu-cm.com ไว้บริการแก่สมาชิก					
5. ด้านอาคารสถานที่					
5.1 ความสะดวกสบายในการติดต่อ					
5.2 การเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก					
5.3 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงาน					
5.4 ที่พักขณะรอรับบริการ					
5.5 สถานที่จอดรถสำหรับสมาชิกที่มาติดต่อ					
5.6 การตกแต่งบริเวณภายในและภายนอกอาคาร					
5.7 การบริการน้ำดื่ม กาแฟ และหนังสือพิมพ์					
6. ด้านความถี่ของการใช้บริการเงินกู้และระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้					
6.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน ระยะเวลาชำระ 10 งวด					
6.2 เงินกู้สามัญ ระยะเวลาชำระ 150 งวด					
6.3 เงินกู้พิเศษ ระยะเวลาชำระ 300 งวด					

7. ความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

- ☐ 1. น้อยกว่า 50,001 บาท
- ☐ 2. 50,001 – 100,000 บาท
- ☐ 3. 100,001 – 150,000 บาท
- ☐ 4. 150,001 – 200,000 บาท
- ☐ 5. มากกว่า 200,000 บาท ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ MAEJO UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางนงลักษณ์ มณีศักดิ์	
เกิดเมื่อ	27 มิถุนายน 2512	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2533	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนศรีธนาพณิชยการเทคโนโลยีเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2536	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ วิทยาลัยครูเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาการจัดการและการประเมินโครงการ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2551	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2538 - 2539	พนักงานการเงินบริษัท 315 โปร์ จำกัด
	พ.ศ.2540 - 2542	พนักงานบัญชี โรงแรมนิวเอเชีย เชียงใหม่
	พ.ศ.2545	เจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่