

บทที่ 1

บทนำ

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งและดำเนินการ โดยกลุ่มบุคคลผู้ที่มีความประสงค์อย่างเดียวกัน ในการที่จะขจัดปัญหาความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจ และสังคมในหมู่สมาชิก โดยถือหลักความสมัครใจ หลักประชาธิปไตย หลักความยุติธรรม หลักการศึกษา และหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันแก้ปัญหา

สหกรณ์เครดิตยูเนียน จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้นสหกรณ์เครดิตยูเนียนสามารถจัดกิจกรรมเพื่อสนองตอบเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ คือ ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ จัดหาทุนและบริการสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ ทำหรือจัดหาปัจจัยการผลิต รวมซื้อ รวมขาย สินค้าและบริการของสมาชิกรวมทั้งจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค หรือ แปรรูปผลผลิตของสมาชิก จัดให้มีสวัสดิการแก่สมาชิกและครอบครัว ส่งเสริมการเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและชุมชน

สหกรณ์เครดิตยูเนียน มีบทบาทในการเข้ามาช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้มีการริเริ่มจัดตั้งกลุ่มเครดิตยูเนียนขึ้นในหมู่ชาวสลัมแห่งหนึ่งเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2508 (ค.ศ. 1965) ให้ชื่อว่า “เครดิตยูเนียนแห่งศูนย์กลางเทวา” มีสมาชิกเริ่มแรก 13 คน รวบรวมเงินสะสมงวดแรกจากบรรดาสมาชิก ซึ่งส่วนมากเก็บขยะและค้าขายเล็กๆ น้อยๆ ได้ 360 บาท กลุ่มเครดิตยูเนียนแห่งแรกของประเทศไทยนี้ไม่เป็นที่ยอมรับของทางราชการ ในระยะเริ่มต้นจึงได้รับความอุปถัมภ์จากนักบวชในศาสนาคริสต์นิกาย คาทอลิก คือ บาทหลวงอัลเฟรด บอนเนงก์ กับ นายแพทย์ นักพัฒนาชาวสลัมชื่อ นายแพทย์ชวลิต จิตรานุเคราะห์ และต่อมาได้มีร่างข้อบังคับของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการจดทะเบียนกลุ่มเครดิตยูเนียน เป็นสหกรณ์ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พุทธศักราช 2511 และสันนิบาตเครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย ได้รับการจดทะเบียนเป็นชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522

สหกรณ์เครดิตยูเนียน มุ่งพัฒนาคนให้สามารถอยู่ในสังคมที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง ร่วมกันได้โดยสันติสุข สามารถสร้างสังคมและเศรษฐกิจให้เอื้อต่อความเป็นอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญก็คือ ส่งเสริมให้สมาชิกช่วยตนเอง เพื่อร่วมกันดำเนินธุรกิจ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามจิตตารมณ์ 4 ประการ อันประกอบด้วย ความร่วมมือ ความห่วงใย แบ่งปัน รับใช้ ซึ่งแสดงออกมาได้เป็นความรักแท้ด้วยคุณธรรม 5 ประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเสียสละ

ความรับผิดชอบ ความเห็นใจกันและความไว้วางใจกัน รวมทั้ง จริยธรรมอันดีงาม อันมีการประหยัด และออม เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิก และส่วนรวมทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม จนสามารถช่วยให้ทุกคนอยู่ดีกินดี มีความสุข (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2546)

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสถาบันการเงินของชุมชนเพื่อชุมชน ที่ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการรวมคน การจัดระบบกลุ่ม ร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างความหวัง ช่วยกันทำ ผลักดันให้ ความฝันความหวังเป็นความจริง โดยยึดมั่นในคุณธรรม ปราศจากอคติต่อผู้อื่น คือวิถีทางใหม่ที่ สหกรณ์เครดิตยูเนียนได้ยึดถือเป็นสรณะมาเป็นเวลาช้านานหลายทศวรรษ

สำหรับคนไทยโดยทั่วไปแล้ว สหกรณ์เครดิตยูเนียนยังเป็นสิ่งใหม่ซึ่งไม่เป็นที่ เข้าใจหรือยังเข้าใจสับสนมาก บ้างก็ว่าเป็นเหมือนวงแชร์ บ้างก็ว่าเป็นกิจกรรมเผยแพร่ศาสนาและอีก หลายทัศนะซึ่งล้วนแสดงให้เห็นชัดเจนว่า ผู้คนนอกขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนียน หรือแม้บางคน ในขบวนการจำนวนไม่น้อยที่ยังไม่เข้าใจสหกรณ์เครดิตยูเนียนอย่างถูกต้อง ในช่วง 30 ปีเศษที่ สหกรณ์ประเภทนี้ได้เกิดขึ้นในสังคมไทยภายใต้ชื่อแบบฝรั่งว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน”

เดิมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ออกกฎกระทรวง เพื่อแบ่งประเภทของ สหกรณ์ ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 ออกเป็น 6 ประเภท ประกอบด้วย สหกรณ์ การเกษตร, สหกรณ์ประมง, สหกรณ์นิคม, สหกรณ์ร้านค้า, สหกรณ์ออมทรัพย์ และ สหกรณ์ บริการ เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2548 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้กำหนดให้เพิ่มประเภท สหกรณ์ขึ้นมาอีกหนึ่งประเภทคือ สหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นสหกรณ์ประเภทที่ 7 เพื่อให้สอดคล้อง กับสภาพความเป็นจริงและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 สาเหตุที่ต้องกำหนด ประเภทสหกรณ์ขึ้นใหม่ ก็เพื่อให้สหกรณ์แต่ละประเภทสามารถดำเนินการเพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก ภายใต้ नियามและกรอบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน (แอร์, 2547)

ความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ตามข้อบังคับได้วางอำนาจการบริหารสูงสุด ไว้ที่สมาชิกทั้งหมด แต่การที่จะให้สมาชิกทุกคนเข้าไปบริหารงานต่างๆ คงเป็นไปได้ เนื่องจากสมาชิก มีจำนวนมาก จะทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายแก่ตัวสมาชิกเอง ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานสหกรณ์เป็นไปด้วยดีจึงจำเป็นต้องใช้ระบบผู้แทน โดยวิธีการคัดเลือกผู้แทนสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาประชุมกันเพื่อเลือกตั้งคณะกรรมการ ซึ่งผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งจากบรรดาสมาชิกในที่ประชุมใหญ่นี้เรียกว่า คณะกรรมการดำเนินการ มีทั้งหมด 15 คน เพื่อทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานของสหกรณ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์แทนสมาชิกทั้งปวง

ด้านนโยบายการให้บริการสินเชื่อซึ่งถือเป็นธุรกิจหลักที่สำคัญของสหกรณ์ในการยื่นกู้ของสมาชิกต่อคณะกรรมการเงินกู้ยืมนั้นจะได้รับพิจารณาอนุมัติหรือไม่ ต้องเป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ว่าด้วยการให้เงินกู้แก่สมาชิกและดอกเบี้ยเงินกู้ ของสหกรณ์ จากอดีตก่อนปี พ.ศ.2550 ที่ผ่านมามีการดำเนินธุรกิจสินเชื่อที่ สหกรณ์ไม่สามารถดำเนินการจ่ายเงินกู้ให้สมาชิกได้อย่างเหมาะสม บางรายอนุมัติเงินกู้ให้ต่ำเกินไปไม่สามารถตอบสนองความต้องการตามวัตถุประสงค์ของสมาชิกได้ อีกทั้งสหกรณ์ประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการระดมเงินทุนของสหกรณ์ คือ สหกรณ์ขาดแคลนเงินทุนของตนเองจึงต้องมีการขอกู้ยืมเงินจากแหล่งภายนอก เช่น ชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น การอนุมัติเงินกู้ให้กับสมาชิกเกิดความล่าช้าสมาชิกต้องรอเป็นระยะเวลานานจนต้องมีการจัดลำดับก่อน - หลัง สมาชิกบางรายเกิดความเบื่อหน่ายและถึงขั้นขอลาออกจากการเป็นสมาชิกก็มี บางรายเป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่าหนึ่งสหกรณ์ จึงสามารถเลือกใช้บริการจากอีกสหกรณ์ได้ ทำให้สหกรณ์ไม่สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ การดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อจึงมีแนวโน้มลดลง ส่งผลให้สหกรณ์ขาดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากสมาชิก สมาชิกบางรายไม่มั่นใจในการบริหารงานของคณะกรรมการ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมลดลง แต่ในปัจจุบันตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา สหกรณ์มีสภาพสภาพคล่องส่วนเกินเป็นจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากสาเหตุใหญ่อยู่ 2 สาเหตุ คือ

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

รวมหนี้คงค้างในสหกรณ์ให้เป็นบัญชีเดี่ยว หรือปลดเปลื้องหนี้สินจากสถาบันการเงินอื่นๆ และยังมีเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารออมสิน , ธนาคารกรุงไทย ในโครงการเงินกู้เพื่อรวมหนี้ และเงินกู้เพื่อพัฒนาวิชาชีพทำให้สมาชิกได้รับเงินกู้จากแหล่งดังกล่าวในจำนวนที่มากกว่า จึงนำมาปิดหนี้ทั้งจำนวนกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

2. จากการที่สหกรณ์มีนโยบายในการระดมหุ้น , ระดมเงินฝาก อีกทั้งยังเปิดรับสมัครสมาชิกเพิ่มทั้งจากข้าราชการครู ข้าราชการครูบำนาญ ในทุกสังกัดเขตพื้นที่และประชาชนทั่วไปที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และธนาคารพาณิชย์ได้ลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลง ประชาชน 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 โดยยังไม่มีมีการพิจารณาปัจจัยด้านอื่นๆ ประกอบ ทำให้เงินกู้ที่อนุมัติไปสมาชิกบางรายนำไปใช้โดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ในบางรายกลับเป็นการเพิ่มภาระในการชำระคืนให้กับสหกรณ์ บางรายหักเงินชำระคืนจากต้นสังกัดไม่ได้เนื่องจากเงินเดือนของสมาชิกไม่มีพอให้หัก ต้องเป็นภาระของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ต้องติดตามทวงถามกับสมาชิกโดยตรงและยังเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับสหกรณ์อีกด้วย ทำให้การปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามระเบียบของสหกรณ์ ในเรื่องของการชำระค่าหุ้นและเงินกู้ชำระคืนที่ต้องส่งหัก ณ ที่จ่ายจากต้นสังกัดที่สมาชิกสังกัดอยู่ จากรายงานกิจการประจำปีของสหกรณ์ระหว่างปี 2550-2552 ได้แสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ ดังนี้

ตาราง 1 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
ประจำปี 2550-2552

	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
จำนวนสมาชิก	748	780	854
จำนวนสมาชิกที่เป็นหนี้ต่อสหกรณ์	351	358	372
จำนวนสมาชิกที่ไม่เป็นหนี้ต่อสหกรณ์	397	422	482
เงินให้สมาชิกกู้ระหว่างปี			
1. ถูกเงิน 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 : สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ 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 ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์อื่น

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 และสหกรณ์ยังได้นำเงินส่วนเกินงเหลื่อจากการให้บริการสมาชิก นำไปฝากไว้กับสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนชุมชนคลองจั่น จำกัด และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ทั้งนี้เพื่อให้สหกรณ์มีรายได้จากดอกเบี้ยเงินฝาก

ดังนั้น การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ในครั้งนี้จะทำให้สหกรณ์ได้รับทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก และความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสหกรณ์ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สหกรณ์จะสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงาน ในด้านการให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิกได้ตามความต้องการและตามความเหมาะสมของสมาชิกต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนครูสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการให้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจด้านสินเชื่อ และสามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ให้เกิดผลดีและเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อที่เหมาะสมต่อสมาชิกผู้กู้ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
4. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทาง หรือหลักฐานอ้างอิง สำหรับผู้สนใจในเรื่องนี้จะได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา

การศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงความต้องการใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือสมาชิกผู้กู้เงินจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 372 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 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 สหกรณ์เครดิตยูเนียนนครุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนนครุสภา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สมาชิกผู้กู้ หมายถึง สมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนนครุสภา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง คณะบุคคลซึ่งรวมกันดำเนินกิจการที่ไว้วางใจกัน และกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อร่วมกันดำเนินกิจการอันเป็นประโยชน์แก่การแก้ไขปัญหา ความทุกข์ ความเดือดร้อน ของกันและกัน และช่วยส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีแก่สมาชิกและครอบครัว” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง “สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นองค์การที่รวมเอาคนที่รู้จักมักคุ้นกัน มีความไว้เนื้อเชื่อใจกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้ประสบความสำเร็จ ความเจริญ ความครบครันในชีวิตไปด้วยกัน”

สินเชื่อ หมายถึง เงินที่สมาชิกกู้ยืมนำไปใช้เพื่อการบริโภค หรือเพื่อธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ชื่อทรัพย์สิน

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 บรรดาทรัพย์สินที่เป็นกรรมสิทธิ์และไม่เป็นกรรมสิทธิ์โดยสมบูรณ์

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