

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อของ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน
คุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่
เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการวิจัย โดยสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน
 - 1.1 ประวัติ ความหมาย และขบวนการเครดิตยูเนียนสากล
 - 1.2 ประวัติของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
 - 1.3 โครงสร้างสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
 - 1.4 บทบาทหน้าที่คณะกรรมการ และผู้ตรวจสอบกิจการ
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ
 - 2.1 ความหมายของสินเชื่อ
 - 2.2 ลักษณะของสินเชื่อ
 - 2.3 บทบาทของสินเชื่อต่อระบบเศรษฐกิจ
 - 2.4 การให้เงินกู้ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร
4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
7. ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ประวัติ ความหมาย และขบวนการเครดิตยูเนียนสากล

ประวัติเครดิตยูเนียน

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศเยอรมันนี โดยท่านเฟรดเดอริก
วิลเลียม ไรฟไฟเซน ด้วยเหตุที่ท่านเกิดมาในระหว่างประเทศประสบปัญหาต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ
และเมืองเกิดของท่านคือ แคว้นไรน์ ซึ่งเป็นเมืองเกษตรกรรม ท่านจึงมีโอกาสคลุกคลีอยู่กับชาวนา

ตั้งแต่เล็ก ๆ สภาพความเดือดร้อน ความอดอยากของชาวนาที่ท่านได้เห็นทำให้มีความรู้สึกเหมือนกับต้องประสบความเดือดร้อนด้วยตัวเอง ต่อมาท่านรถไฟไฟเซนได้รับแต่งตั้ง เป็นนายกเทศมนตรีเมืองเวเยอบซ์ ซึ่งในเมืองนั้นชาวบ้านต้องประสบกับความขาดแคลนอาหารอย่างมาก ท่านได้พยายามติดต่อขอแข่งสภาจากรัฐบาลมาช่วยบรรเทาทุกข์ประชาชนจนสำเร็จ ต่อมาอีก 2 ปี คือในปี พ.ศ. 2390 ท่านได้เริ่มจัดตั้งสหพันธชนมปังขึ้นคือทำขนมปังและขายให้ชาวบ้านในราคาถูกลงซึ่งก็พอจะแก้ปัญหาเรื่องอาหารไปได้บ้าง ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2392 ท่านได้ย้ายไปเป็นนายกเทศมนตรีเมืองแฟรมเมอร์เฟลด์ เยอรมันตะวันตก ณ เมืองนี้ท่านได้จัดตั้งสหพันธชีพุสต์ตัวขึ้น ทำกิจกรรมรับซื้อและขายสัตว์เลี้ยงในราคาถูกลง จากประสบการณ์เหล่านี้ท่านรถไฟไฟเซน ได้เริ่มมองเห็นแนวทางที่จะช่วยเหลือชาวบ้านได้ โดยตั้งข้อสรุปไว้ว่าความต้องการที่แท้จริงของชาวบ้านนั้นคือเงิน แน่นอน สหพันธชนมปังและสหพันธชีพุสต์ตัวนั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ชาวบ้านนั้นมีความแตกต่างกัน สหพันธชนมปังก็สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องอาหารได้ สหพันธชีพุสต์ตัวสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องเครื่องมือในการประกอบการเกษตรกรรมได้ แต่ทั้ง 2 อย่างนั้นไม่สามารถจะแก้ไขปัญหาเรื่องความเจ็บป่วย เสื้อผ้าที่อยู่อาศัยและปัญหาอื่นๆ ดังนั้นเงินจึงเป็นสื่อกลางที่จะให้ได้มาซึ่งสิ่งประสงค์เหล่านั้นได้ ดังนั้นเองในปี พ.ศ. 2395 ณ เมือง เฮดเคสคอฟ ท่านรถไฟไฟเซน ได้พยายามไปขอร้องพวกนายทุนต่างๆ ให้ลดดอกเบี้ยเงินกู้ที่ให้ชาวนาผู้ 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 ท่านรถไฟไฟเซนได้เห็นความบกพร่องนี้ และ ประกอบกับผู้ใจบุญเริ่มถอนตัวออกทีละคนสองคน ต่อไปจะหาเงินจากที่ไหนมาให้ชาวบ้านกู้ได้ สาเหตุของความล้มเหลวอีกประการหนึ่งก็คือ สมาคมนี้นี้มิใช่เป็นของชาวบ้าน แต่เป็นของผู้ใจบุญชาวบ้านมิได้มีส่วนร่วมเลย ทำให้ชาวบ้านไม่มีความรู้สึกเป็นเจ้าของสมาคม ต่อมาท่านรถไฟไฟเซนก็ได้พยายามหาทางเปิดโอกาสให้ชาวบ้านได้มีโอกาสเป็นเจ้าของและดำเนินกิจการสมาคมนี้เอง โดยใช้หลัก “ช่วยเหลือตนเอง” ในที่สุดเมื่อปี พ.ศ. 2407 ท่านได้

เปลี่ยนแปลงหลักการของสมาคม และ เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “เสดเคสคอฟเครดิตยูเนียน” ซึ่งนับเป็น เครดิตยูเนียนแห่งแรกของโลก

หลังจากที่ท่านประสบความสำเร็จในการตั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียนแล้ว ท่านก็ใช้ ชีวิตของท่านในบั้นปลายบุกเบิกขยายงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนออกไปตามเมืองต่างๆ เมื่อท่านถึงแก่กรรมในปี พ.ศ. 2431 ได้เกิดมีสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศเยอรมัน ประสบความสำเร็จในการ ฟันฟูเศรษฐกิจของประเทศและพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนชาวเยอรมันนี้ให้ดีขึ้นได้ จะสังเกต ได้ว่าแม้ประเทศเยอรมัน จะพ่ายแพ้สงครามโลกถึงสองครั้งสองคราว ต้องสูญเสียคน ทรัพย์สิน เงินทองไปอย่างมากมาย แต่ประเทศเยอรมัน ก็สามารถฟื้นตัวเองได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะ ประชาชนในชาติมีความสามัคคี เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความประหยัด และมีอุดมการณ์ ชาตินิยมร่วมกัน ปัจจุบันมีผู้สร้างอนุสาวรีย์เพื่อเป็นเครื่องเตือนความทรงจำให้ระลึกถึงบุญคุณของ ท่านไว้ ณ แคว้นไรน์ บ้านเกิดของท่านและจารึกข้อความที่ฐานว่า “ฟรีดริช วิลเลียม ไรฟ์ไฟเซน บิดาเครดิตยูเนียน” หลังจากประสบความสำเร็จในประเทศเยอรมันนี้ ขบวนการเครดิตยูเนียนก็ได้ แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆ ทุกทวีปทั่วโลก

ความหมายสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ขุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทยจำกัด (2546 : ระบบออนไลน์) ได้ อธิบายเกี่ยวกับความหมายของสหกรณ์เครดิตยูเนียนว่า คำว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน” เป็นคำที่ฟรีด ริช วิลเลียม ไรฟ์ไฟเซน ผู้ริเริ่มก่อตั้งสมาคมลักษณะนี้ กำหนดให้เมื่อเขาได้คิดค้นและริเริ่มจัดตั้ง สมาคมแรกในประเทศเยอรมันนี้ประกอบด้วย คำที่แสดงปรัชญาของสมาคมนี้ไว้ชัดเจน สอง คำ คือ คำว่า “เครดิต (Credit)” หมายความว่า “ความเชื่อถือได้ความไว้วางใจได้” และคำว่า “ยูเนียน (Union)” หมายความว่า “การรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน” เมื่อรวมความทั้งสองคำเข้าด้วยกัน แปลความ ตามรูปศัพท์ ที่ปรากฏจะหมายความว่า การรวมเอาความไว้วางใจซึ่งกันและกันเข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน แต่เนื่องจากสมาคมนี้มีลักษณะของสหกรณ์เต็มตัวจึงเรียกกันว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน” ซึ่งก็ แปลความตามรูปศัพท์ที่ปรากฏได้ว่า การรวมเอาคนที่ไว้นือเชื่อใจกันไว้วางใจกันได้เข้าเป็นหนึ่ง เดียวกันเพื่อดำเนินงานร่วมกันให้บรรลุจุดหมาย

สหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นสมาคมที่รวมคนเข้าด้วยกันตามลักษณะสหกรณ์ ดำเนิน กิจการตามหลักและวิธีการสหกรณ์สากลเช่นเดียวกันสหกรณ์อื่นๆ กิจการของสหกรณ์ประเภทนี้จะ ระดมเงินออมที่สมาชิกรายบุคคลสามารถกระทำได้นำมาเป็นทุน เพื่อจัดบริการสินเชื่อ ให้สมาชิก นำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสม บริหารกิจการของสมาชิกโดย



สมาชิกและเพื่อสมาชิก ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพการงานในถิ่นเดียวกันหรือในองค์กรเดียวกันเป็นสมาชิกในสมาคมเดียวกันด้วยเหตุที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนจัดตั้งขึ้นตามข้อกำหนดในกฎหมายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงมีสิทธิเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาตามกฎหมาย คือ สามารถจัดทำนิติกรรมใดๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและให้สิทธิไว้ทุกกรณี สมาชิกมีความรับผิดชอบเท่าจำนวนหุ้นที่ตนครอบครองไว้ในสหกรณ์

สหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นสหกรณ์สมบูรณ์ประเภทหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยความสมัครใจของสมาชิกที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น ชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพในโรงงาน บริษัทหรือสถาบันการศึกษาเดียวกัน ดำเนินการภายใต้หลักประชาธิปไตย คือ หนึ่งคนหนึ่งเสียง สมาชิกจะสะสมทรัพย์ร่วมกัน เพื่อเป็นทุนดำเนินการให้สมาชิกที่มีความเดือดร้อน เป็นผู้กู้ยืมนำไปใช้ คณะกรรมการบริหารได้รับการเลือกตั้งจากสมาชิก และโดยสมาชิกของสหกรณ์เอง ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น จะได้รับการจัดสรรสู่มวลสมาชิก ในรูปแบบของดอกเบี้ยเงินปันผล และสวัสดิการต่างๆ

หลักการสหกรณ์ และโครงสร้างขบวนการเครดิตยูเนียนสากล

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

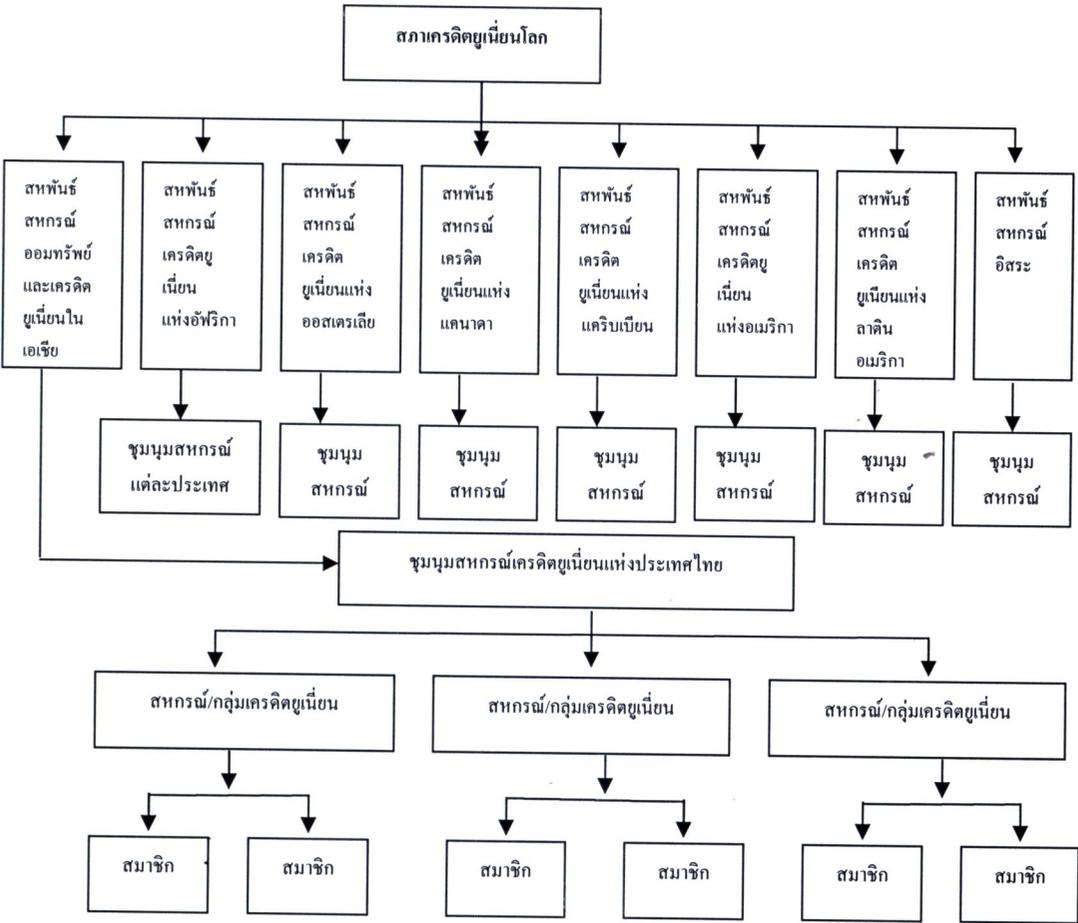
1. หลักแห่งประชาธิปไตย สหกรณ์เครดิตยูเนียนเปิดรับสมาชิกทุกคน ที่เห็นคุณประโยชน์และประสงค์จะเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในสหกรณ์เครดิตยูเนียน สมาชิกมีสิทธิมีเสียงเสมอภาคกัน (หนึ่งคนหนึ่งเสียง) และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยไม่คำนึงถึงจำนวนเงินสะสม/ค่าหุ้น

2. หลักแห่งการบริการสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนจัดบริการต่างๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ หลังจากที่จัดสรรเงินสำรองตามข้อบังคับและจ่ายเงินปันผลแก่สมาชิกแล้ว ส่วนเหลือที่เหลือนคงเป็นของสมาชิก เพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิก

3. หลักแห่งการบริการสังคม สหกรณ์เครดิตยูเนียนมุ่งที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาคนและสังคม เสริมสร้างความยุติธรรมแก่มวลสมาชิกและชุมชนที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนจัดตั้งและดำเนินงานอยู่



ขบวนการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีโครงสร้างและเครือข่าย เชื่อมโยงระหว่าง ประเทศ เป็นขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล (ขุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน 2537 : 8-9) โดย ประเทศต่าง ๆ ในแต่ละทวีปจะมีขุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนระดับชาติของตน เช่นในทวีปเอเชีย ประเทศต่างๆ ที่มีขุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนระดับชาติในประเทศของตนมารวมกันเป็น “สหพันธ์ สหกรณ์เครดิตยูเนียนในระดับทวีป” เป็นการรวมในระดับสูงขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง มีสำนักงานอยู่ที่ กรุงเทพมหานครใช้ชื่อว่า “สมาคมสหพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตในเอเชีย” และจากแต่ละ ทวีปก็รวมกันขึ้นไปเป็น “สภาสหกรณ์เครดิตยูเนียนโลก” มีสำนักงานตั้งอยู่ ณ เมืองเมดิสัน มลรัฐวิสคอนซินประเทศสหรัฐอเมริกาจุดประสงค์ของสภาสหกรณ์เครดิตยูเนียนโลกแห่งนี้ ก็เพื่อ ช่วยเหลือและพัฒนาขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนียน ในประเทศที่กำลังพัฒนาทั่วโลก โดยมีสมาชิก มากกว่า 100 ประเทศในทุกทวีป



ภาพ 1 โครงสร้างเครือข่ายสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล
ที่มา : ขุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด (2546 : ระบบออนไลน์)

ประวัติความเป็นมาของชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด

พ.ศ. 2508 ได้มีการตั้งกลุ่มเครดิตยูเนียนแห่งแรกชื่อว่า “กลุ่มเครดิตยูเนียน แห่ง ศูนย์กลางเทวา” และจากนั้นแนวความคิดการพัฒนาแบบเครดิตยูเนียนก็ได้แพร่ไปอย่างรวดเร็ว พ.ศ.2511 สภาคาทอติกสังคมสงเคราะห์ซึ่งให้การสนับสนุนเครดิตยูเนียนอยู่มีการตั้งคณะกรรมการ ขึ้นมาชุดหนึ่ง มีหน้าที่ส่งเสริมขบวนการเครดิตยูเนียนให้แพร่หลายและเข้าใจลึกซึ้งยิ่งขึ้น เรียกว่า “คณะกรรมการเครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย” พ.ศ. 2512 มีการตั้งสำนักงานชื่อ “ศูนย์กลางเครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย” ซึ่งมีที่ทำการอยู่ที่ตึกศูนย์กลางเทวา มีหน้าที่สนับสนุนให้มีการจัดตั้งชมรม เครดิตยูเนียนในระดับภาค เพื่อจะได้รวมตัวกันเป็นระดับประเทศ พ.ศ. 2514 เข้าเป็นสมาชิกสมทบ ของสมาคมสมาพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตในเอเชีย พ.ศ. 2515 ผู้แทนกลุ่มเครดิตยูเนียน ทั่วประเทศ ประมาณ 60 กลุ่ม ได้เข้าประชุมที่บ้านเซเวียร์เพื่อก่อตั้ง “ชุมนุมกลุ่มออมทรัพย์พัฒนา แห่งประเทศไทย” โดยเลือกผู้แทนกลุ่มเป็นคณะผู้บริหารงาน พ.ศ. 2516 สมักรเป็นสมาชิกสามัญ ของสมาคมสมาพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตในเอเชีย พ.ศ. 2517 เปลี่ยนชื่อเป็น “สันนิบาต เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย” และได้เริ่มโครงการสวัสดิการเงินกู้-เงินสะสม โดยได้รับความ สนับสนุนจากคิวนามิวซวล พ.ศ. 2520 ได้รับช่วยเหลือจากองค์การมิเชรืออร์ ประเทศเยอรมัน ตะวันตกในการสร้างสำนักงานและศูนย์ฝึกอบรมบริเวณถนนรามคำแหง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ พ.ศ. 2521 ย้ายสำนักงานจากตึกเก่าที่ศูนย์กลางเทวา มาอยู่ที่สำนักงานใหม่ พ.ศ. 2522 สหกรณ์ เครดิตยูเนียนที่จดทะเบียนแล้ว 14 แห่ง ได้ร่วมประชุมจัดตั้งชุมนุมสหกรณ์ระดับชาติ และจด ทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์โดยใช้ชื่อว่า “ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่ง ประเทศไทย จำกัด” เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 มีวิสัยทัศน์ คือสถาบันกลางของขบวนการ สหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อพัฒนาคน เศรษฐกิจ และสังคม

ประวัติของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

ประวัติสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด ถือกำเนิดมาจากมติที่ ประชุมคณะกรรมการคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2533 ประเภทสหกรณ์ออมทรัพย์ เลขหมายทะเบียนสหกรณ์ ที่ 0.013133 โดยมีสมาชิกลงชื่อจดทะเบียนเริ่มแรก จำนวน 100 คน มีทุนจดทะเบียนจำนวน 181,000.00 บาท เป็นสหกรณ์ประเภทเครดิตยูเนียน เป็นสถาบันการเงินและสวัสดิการชุมชน เพื่อ ชุมชน มีพื้นที่ให้บริการในเขตจังหวัดเชียงใหม่ สมาชิกเป็นข้าราชการครูและลูกจ้างประจำ ต่อมา ได้ขยายฐานสมาชิกโดยเปิดรับสมาชิกทั่วไป ซึ่งมีทะเบียนบ้านอยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้ง

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

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

นอกจากนี้สหกรณ์ยังได้จัดให้มีสวัสดิการ การประกันเงินกู้และเงินสะสม (ค่าหุ้น) หรือให้การสงเคราะห์แก่สมาชิกและทายาทของสมาชิก กล่าวคือ หากสมาชิกสหกรณ์เสียชีวิต ในขณะที่มีหนี้สินคงค้างอยู่กับสหกรณ์ หนี้สินที่มีอยู่ทั้งจำนวนนั้น สมาชิกจะได้รับการชำระแทนจากบริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ภาระหนี้สินนั้นก็จะไม่เป็นภาระแก่ผู้ค้ำประกันและทายาทของสมาชิก ซึ่งให้เห็นว่าเมื่อสมาชิกเสียชีวิตและมีหนี้สินกับสหกรณ์ หนี้สินนั้นก็จะได้รับการชำระให้พร้อมกับการสมทบเงินสะสม (ค่าหุ้น) ให้กับทายาทอีกด้วย เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับสหกรณ์อีกทางหนึ่ง ตามรายละเอียด ดังนี้

1. สวัสดิการคุ้มครองเงินกู้ กรณีสมาชิกเสียชีวิต หรือไร้ความสามารถโดยสิ้นเชิง
ถาวร

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 ปีบริบูรณ์
3. เงินกู้ค้างชำระของสมาชิกที่เกิดขึ้นหลังจากสมาชิกมีอายุเกิน 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. หุ่นของสมาชิกที่เกิดขึ้นหลังอายุ 100 ปีบริบูรณ์
5. หุ่นของสมาชิกที่ฆ่าตัวตาย ภายใน 1 ปี

ตาราง 3 ผลประโยชน์คุ้มครองสวัสดิการเงินสะสม (หุ่น)

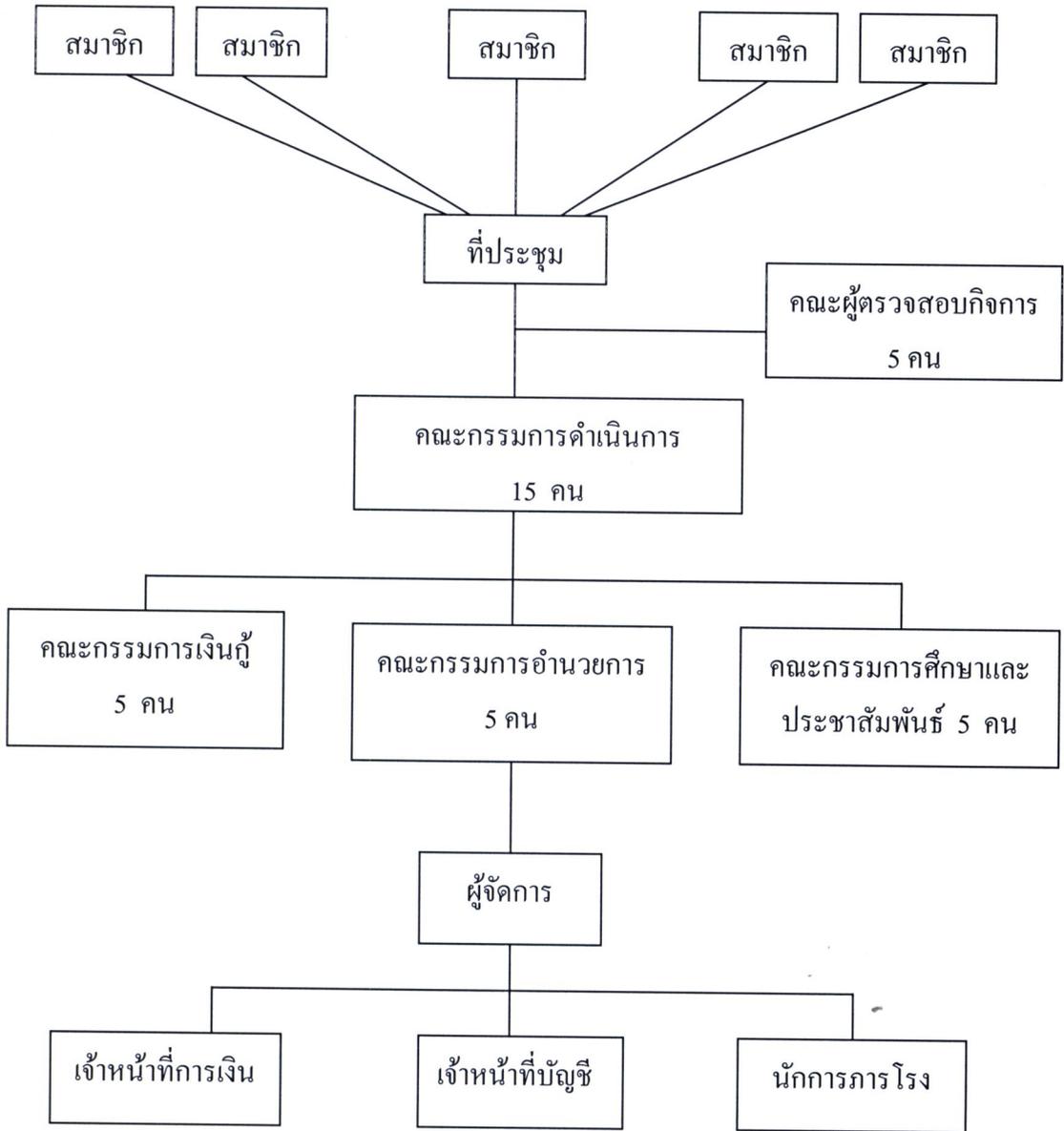
ตารางเงินผลประโยชน์		
แผนคุ้มครอง(เงินค่าหุ่น)	อายุของสมาชิก (ปี)	% การจ่ายเงินสมทบ
แผน 1	15-54	100
แผน 2	55-59	75
แผน 3	60-64	50
แผน 4	65-69	25
แผน 5	70ปี เป็นต้นไป	10

ที่มา : สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด (2552)

3. การจัดสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น การใช้ทุนเพื่อสาธารณประโยชน์เพื่อช่วยเหลือสมาชิก , ชุมชน , โรงเรียน และองค์กรต่างๆ เป็นต้น

โครงสร้างสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด

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



ภาพ 2 โครงสร้างการดำเนินงาน สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
ที่มา : สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด (2550)

คุณสมบัติ สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด
สมาชิกสามัญ

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

สมาชิกสมทบ

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

การเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์

ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกตามข้อบังคับต้องยื่นใบสมัครถึงสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ โดยต้องมีสมาชิกรับรองอย่างน้อยสองคน

เมื่อคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ได้รับรองว่าผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก มีความรู้ความเข้าใจ เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์และของเครดิตยูเนียนสากล โดยที่ผู้สมัครได้รับการศึกษาอบรมและฝึกหัดสะสมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่น้อยกว่าหกเดือนแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการอำนวยการพิจารณา

เมื่อคณะกรรมการอำนวยการได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้องตามที่กำหนดไว้ ทั้งเห็นเป็นการสมควรแล้วก็ให้รับเข้าเป็นสมาชิกและจัดให้ผู้สมัครได้ลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิกและชำระค่าหุ้นตามที่กำหนดในข้อบังคับเมื่อได้ปฏิบัติดังนี้แล้วจึงจะได้สิทธิเป็นสมาชิกของสหกรณ์โดยสมบูรณ์

บทบาทหน้าที่คณะกรรมการ และผู้ตรวจสอบกิจการ

1. คณะกรรมการดำเนินการ มีหน้าที่ดำเนินการทั้งปวง ของสหกรณ์เครดิต ยูเนียน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกโดยส่วนรวมและต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ และมติที่ประชุมใหญ่ตลอดจนกฎหมายสหกรณ์หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์โดยสรุป คณะกรรมการดำเนินการมีหน้าที่กว้างขวางมาก โดยเฉพาะเกี่ยวกับงานประจำ การจัดหา การอำนวยความสะดวก การบริการงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกและบุคคลภายนอก

2. คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่โดยสรุปคือ ควบคุมดูแลการรับ-จ่ายเงินและการเก็บรักษาเงิน ตามระเบียบของสหกรณ์ ควบคุมการจัดทำบัญชีเอกสารระเบียบต่างๆ รวมทั้งการเสนอแนะคณะกรรมการดำเนินการ ในการกำหนดหรือแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบและข้อบังคับของสหกรณ์

3. คณะกรรมการเงินกู้ มีหน้าที่โดยสรุปคือ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการให้เงินกู้ ฉุกเฉิน และเงินกู้สามัญแก่สมาชิกตามระเบียบของสหกรณ์ ควบคุมเงินกู้ให้มีหลักประกัน ตลอดจนดูแลการชำระหนี้และติดตามเงินกู้

4. คณะกรรมการศึกษา มีหน้าที่ในการให้การศึกษาอบรมแก่สมาชิก ในเรื่อง หลักการและวิธีการของสหกรณ์ การออมทรัพย์และการใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานของสหกรณ์ให้สมาชิกและบุคคลภายนอกได้ทราบ

5. คณะผู้ตรวจสอบกิจการ มีหน้าที่ดำเนินงานโดยอิสระ เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการทุกด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ตามแผนงาน และงบประมาณที่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ

ความหมายของสินเชื่อ (Credit)

ดาร์ณี พุทธิวิบูลย์ (2531: 1-2) ได้ให้ความหมายของสินเชื่อ (Credit) ไว้ว่า

สินเชื่อ (Credit) มาจากคำภาษาละตินว่า Credere แปลว่า to trust หรือ to believe และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่า มาจากคำภาษาละตินว่า Credo ซึ่งเป็นคำผสมระหว่างคำภาษาสันสกฤต Crad แปลว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ กับคำภาษาละติน 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 จึงสามารถสรุปได้ว่าเป็นความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างบุคคลสองฝ่าย ในการที่จะนำเอาสินค้าและบริการไปบริโภคก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเวลาของการชำระคืนในอนาคต

ลักษณะของสินเชื่อ

ลักษณะของสินเชื่อ คือ สิ่งของหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งในปัจจุบัน แลกเปลี่ยนกับสิ่งที่มีค่าเท่ากับในอนาคต อีกนัยหนึ่ง คือมีการให้เวลาในการชำระหนี้ เป็นการซื้อขายเชื่อ ซึ่งมีข้อตกลงให้ผู้ซื้อชำระราคาในวันข้างหน้า หรือการกู้ยืมเงินซึ่งมีข้อตกลงให้ลูกหนี้ชำระคืนเงินกู้เมื่อถึงกำหนดในภายหลัง เหล่านี้เรียกว่ามีการให้สินเชื่อหรือเครดิตแก่กัน การที่ผู้ขายหรือผู้ให้กู้ยอมตกลงดั่งนี้ก็เพราะเชื่อถือในคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ซื้อ หรือผู้รู้ว่าเป็นผู้ซื้อตรงในการชำระหนี้ และเชื่อถือว่าผู้ซื้อหรือผู้กู้มีทรัพย์สินหรือรายได้พอที่จะชำระหนี้ นั้นเมื่อถึงกำหนดตลอดจนเชื่อถือในอำนาจของศาลที่จะบังคับให้เป็นไปตามสิทธิเรียกร้องของตนด้วย สินเชื่อจึงมีมูลฐานอยู่ที่ค่าของทรัพย์สินที่มีอยู่จริงหรือที่จะมีมาในอนาคต ซึ่งเป็นหลักประกันโดยปริยายในการชำระค่าแลกเปลี่ยนของสินเชื่อนั้น

บทบาทของสินเชื่อต่อระบบเศรษฐกิจ

อารีบา คงเอียง (2549: 19-21) ได้กล่าวถึงบทบาทของสินเชื่อต่อระบบเศรษฐกิจว่า

บทบาทของสินเชื่อต่อการบริโภค

เนื่องจากหน่วยเศรษฐกิจ จำเป็นที่จะต้องจัดสรรรายได้ ที่แต่ละหน่วยได้รับในปัจจุบันและรายได้ที่คาดว่าจะได้รับในอนาคต ดังนั้น หน่วยเศรษฐกิจที่ต้องการจะใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ที่ตนมีอยู่ในขณะนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องทำการกู้ยืม ซึ่งผู้ให้กู้จะยินยอมให้กู้ก็ต่อเมื่อ ผู้กู้สัญญาว่าจะชดใช้เงินคืนให้แก่ผู้ให้กู้ในอนาคต กล่าวคือหากผู้กู้มีรายได้ในอนาคตมากกว่าการใช้จ่ายในอนาคตนั้นเขาก็สามารถนำรายได้ส่วนเกินนั้นมาชดใช้คืนเงินกู้ได้ กล่าวโดยสรุปก็คือความสามารถของหน่วยเศรษฐกิจใดๆ ที่จะใช้จ่ายเกินกว่ารายได้ในปัจจุบันนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยเศรษฐกิจนั้นๆ ที่จะมียาได้ในอนาคตมากกว่าการใช้จ่ายในอนาคต ในทางตรงข้ามหากหน่วยเศรษฐกิจใดมีการใช้จ่ายในปัจจุบันน้อยกว่ารายได้ในปัจจุบัน ก็ย่อมทำให้มีเงินออมเกิดขึ้นและนำมาใช้จ่ายในอนาคตได้ เป็นผลให้หน่วยเศรษฐกิจนั้นสามารถใช้จ่ายในอนาคตได้มากกว่ารายได้ในอนาคต จากที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า สินเชื่อมีบทบาทสำคัญต่อการบริโภค เพราะหากไม่มีสินเชื่อก็จะส่งผลให้หน่วยเศรษฐกิจต่างๆ ไม่มีโอกาสที่จะเลือกกระจายบริโภคของตนให้แตกต่างไปจากรายได้ที่เขามีอยู่ในขณะนั้นทำให้ความพอใจที่ได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

บทบาทของสินเชื่อต่อการลงทุน

สินเชื่อจัดได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อการลงทุน ทั้งนี้เพราะการลงทุนจำเป็นต้องอาศัยเงินทุนซึ่งได้มาจากการออม ดังนั้นหากไม่มีระบบสินเชื่อแล้วหน่วยเศรษฐกิจใดๆ ก็จะสามารถลงทุนได้อย่างมากที่สุดก็เท่าเงินออมที่เขา มีอยู่ แต่เนื่องจากการลงทุนบางประเภทจำเป็นที่จะต้องอาศัยเงินทุนจำนวนมาก ทำให้เงินออมของหน่วยเศรษฐกิจแต่ละรายนั้นอาจไม่เพียงพอต่อการลงทุนในโครงการดังกล่าว ทำให้การลงทุนบางประเภทเกิดขึ้นไม่ได้ นอกจากนี้การไม่มีระบบสินเชื่ออาจทำให้เงินออมของระบบเศรษฐกิจบางส่วนไม่ถูกนำออกมาใช้ หากผู้ออมรายนั้นไม่มี ความสามารถเพียงพอในเรื่องการลงทุนหรือหากมีการลงทุน ก็อาจเป็นการลงทุนที่มีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้ผลตอบแทนที่ได้รับไม่คุ้มกับเงินที่ใช้ลงทุน ดังนั้นในกรณีบทบาทสินเชื่อต่อการลงทุน อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า หากระบบเศรษฐกิจใดไม่มีระบบสินเชื่อแล้วจะก่อให้เกิดการสูญเสีย 2 ประการ ได้แก่ การสูญเสียประสิทธิภาพที่เกิดจากความสามารถในการลงทุนที่แตกต่างกันและการสูญเสียประสิทธิภาพที่เกิดจากขนาดของการลงทุนที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามหากระบบเศรษฐกิจใดมีระบบสินเชื่อแล้วก็จะส่งผลทำให้เงินทุนถูกจัดสรรไปใช้ในกิจกรรม ที่ให้ผลตอบแทนสูง

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

บทบาทของสินเชื่อต่อการใช้จ่ายและระดับรายได้

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เกี่ยวกับบทบาทของสินเชื่อต่อการบริโภค และการลงทุน จะเห็นได้ว่าทั้ง 2 กรณี ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายและรายได้รวมของระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือ การให้สินเชื่อเพื่อการบริโภคจะส่งผลทำให้หน่วยเศรษฐกิจต่างๆ สามารถที่จะเลือกจัดสรรการบริโภคของตนได้ตามความต้องการ ภายใต้ข้อจำกัดด้านรายได้ปัจจุบันและรายได้ที่จะได้รับในอนาคต ทำให้การใช้จ่ายในขณะใดขณะหนึ่งไม่จำเป็นต้องขึ้นกับรายได้ปัจจุบันในขณะนั้นเสมอไปซึ่งผลกระทบต่ออันนี้จะส่งผลกระทบต่อขนาดการใช้จ่ายและรายได้รวมของระบบเศรษฐกิจ และสำหรับกรณีการให้สินเชื่อเพื่อการลงทุนก็ได้ส่งผลกระทบต่อปริมาณ และประสิทธิภาพของการลงทุนรวมทั้งระบบ ซึ่งจะส่งทอดผลกระทบต่อไปยังการใช้จ่ายและการสะสมทุน ซึ่งจะเป็ปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้ผลผลิตและรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคตหรืออาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ระบบสินเชื่อส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายและระดับรายได้โดยผ่านอุปสงค์รวมในระบบเศรษฐกิจ กล่าวคือ หากไม่มีระบบสินเชื่อแล้วรายได้ส่วนเกินของหน่วยเศรษฐกิจที่เกินดุล ก็จะไม่ถูกนำมาใช้จ่ายกลับคืนสู่ระบบเศรษฐกิจ ซึ่งจะส่งผลให้อุปสงค์รวมของระบบเศรษฐกิจน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นหากระบบเศรษฐกิจนั้นๆ มีระบบสินเชื่อเพราะรายได้ส่วนเกินจำนวนนี้จะถูกหน่วยเศรษฐกิจที่ขาดดุลหรือหน่วยเศรษฐกิจที่มีรายจ่ายส่วนเกิน กู้ยืมไปใช้จ่ายทำให้อุปสงค์รวมของระบบเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบสินเชื่อจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจทั้งในด้านการบริโภค การลงทุนและระดับรายได้ของระบบเศรษฐกิจ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ระบบสินเชื่อก็อาจก่อให้เกิดผลเสียบางประการต่อระบบเศรษฐกิจได้เช่นกันดังนี้

1. การให้สินเชื่อมากเกินไปไม่ว่าจะเพื่อบำบัดความต้องการด้านการบริโภคหรือเพื่อการดำเนินงานในธุรกิจ จะทำให้บุคคลใช้จ่ายโดยไม่ระมัดระวัง ซึ่งอาจก่อให้เกิดหนี้สินล้นพ้นตัวจนถึงขั้นล้มละลายได้

2. การใช้สินเชื่อเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนมากเกินไปอาจทำให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ เพราะสินค้าจะสูงขึ้นอันเนื่องมาจาก การที่ทุกคนสามารถใช้สินเชื่อเพื่อบำบัดความต้องการของตนทำให้เกิดความต้องการในสินค้าและบริการมีมากกว่าอุปทานจนผลักดันให้ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นได้ในที่สุด

3. การใช้สินเชื่อเพื่อลงทุน ในการเพิ่มผลผลิตที่ไม่ได้เกิดผลดีแก่ผู้ลงทุนและเศรษฐกิจโดยรวม เป็นการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เป็นการสิ้นเปลืองและก่อให้เกิดการสูญเปล่าในการลงทุนและใช้สินเชื่อ

จากบทบาทของสินเชื่อ และผลเสียบางประการที่เกิดจากสินเชื่อ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า สินเชื่อมีประโยชน์ในด้านการอุปโภคบริโภคทำให้ความเป็นอยู่ของบุคคลต่างๆ ในสังคมดีขึ้น เนื่องจากบุคคลสามารถจัดสรรรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันและคาดว่าจะได้รับในอนาคตมาใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีวิต เมื่อบุคคลสามารถจัดสรรรายได้กับรายจ่ายให้เกิดการออมก็จะทำให้ระบบเศรษฐกิจเกิดการสะสมทุนเพื่อการลงทุนในธุรกิจอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ผลผลิตและรายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต แต่ต้องระมัดระวังเรื่องการให้สินเชื่อที่มากเกินไปโดยต้องศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อด้วยทุกครั้ง

การให้บริการเงินกู้ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนสามารถกู้เงินได้เพื่อวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ โรคภัยไข้เจ็บอันตราย ปลดเปลื้องหนี้สินเร่งรัด การศึกษาประกอบอาชีพ ปลดเปลื้องหนี้สินดั้งเดิม โรคภัยเจ็บป่วยเรื้อรัง ซื่อที่ดิน ปลูกบ้าน งานสังคม ขยายการประกอบอาชีพ บำรุงความสุขต่างๆ ซึ่งโดยปกติสหกรณ์เครดิตยูเนียนให้กู้ได้อย่างกว้างขวาง แต่ทั้งนี้จะต้องเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ หรือครอบครัวของผู้

ประเภทของเงินกู้ในสหกรณ์เครดิตยูเนียน เงินกู้ในสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

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

กำหนดและจะต้องไม่มีหนี้เงินกู้ฉุกเฉิน หรือชำระเงินกู้ฉุกเฉินมาแล้ว 1 งวด จึงจะมีสิทธิ์ยื่นกู้ใหม่ได้

2. เงินกู้สามัญ คือ เงินที่นอกเหนือไปจากกรณีฉุกเฉิน เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการอันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่างๆ เช่น เพื่อลงทุนประกอบอาชีพ เพื่อปลดปล่อยหนี้สิน เพื่อการรักษาพยาบาล เพื่อการปลูกสร้างและซ่อมแซมบ้าน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครอบครัว เพื่อการศึกษาเล่าเรียน เพื่อการชำระค่าเช่าบ้าน ที่ดิน น้ำ ไฟฟ้า เพื่อเป็นค่าพาหนะ เพื่อการทำบุญ แต่งงาน งานศพ งานบวช และเพื่อการอื่นๆ ซึ่งระเบียบของสหกรณ์ กำหนดให้ผู้กู้ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์เป็นเวลาไม่น้อยกว่า หก เดือน และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 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 วงเงินจำกัดของเงินกู้สามัญที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนนั้นกำหนดไว้ กรณีสหกรณ์มีฐานะการเงินก้าวหน้าพอที่จะช่วยเหลือให้สมาชิกกู้ได้ เพื่อส่งเสริมฐานะ ความมั่นคง หรือก่อประโยชน์นอกวงแก่สมาชิกซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมาก และไม่สามารถผ่อนชำระคืนได้ในระยะเวลา อันสั้น เช่น เพื่อการลงทุนประกอบอาชีพ เพื่อการปลูกสร้างบ้านและซ่อมแซมบ้าน

หรือเพื่อการปลดปล่อยหนี้สินเช่นการไถ่ถอนที่ดิน เพื่อชื้อยานพาหนะ เป็นต้น กำหนดให้ผู้ผู้ต้อง
เป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้วไม่ต่ำกว่า หนึ่งปี และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 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

สมาชิกต้องมีหลักทรัพย์มาค้ำประกันไม่ต่ำกว่าวงเงินกู้ตามราคาประเมินของทาง
ราชการ ดังนี้

1. หลักทรัพย์เป็นที่ดิน และมีสิ่งปลูกสร้างเป็นที่อยู่อาศัย มีทางสาธารณประโยชน์
เข้าออกได้สะดวก ประเมินให้ที่ดิน ไม่เกินร้อยละ 90 ของราคาประเมิน สิ่งปลูกสร้างไม่เกินร้อยละ
40 ของราคาประเมินจากผู้ที่ยุติสหกรณ์จัดหา หรือคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาให้ไม่เกินร้อยละ
70 ของราคาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากผู้ประเมินที่สหกรณ์จัดหา
2. หลักทรัพย์เป็นที่สวนหรือที่ดินว่างเปล่า และมีทางสาธารณะประโยชน์เข้า ออก
ได้สะดวก ประเมินได้ไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาที่ดิน
3. หลักทรัพย์เป็นที่นาหรือที่ดินพร้อมจะทำประโยชน์และมีทางสาธารณะ
ประโยชน์เข้าออกได้สะดวก ประเมินได้ไม่เกินร้อยละ 60 ของราคาที่ดิน
4. หลักทรัพย์เป็นที่นาหรือที่ดินไม่ได้ทำประโยชน์และมีทางสาธารณะประโยชน์
เข้าออกได้สะดวก ประเมินได้ไม่เกินร้อยละ 50 ของราคาที่ดิน

5. การส่งชำระภายใน 300 งวด และหรือชำระคือภายในอายุผู้กู้ไม่เกิน 75 ปี ในกรณีที่ เป็นสมาชิกชั้นดี มีหลักฐานมั่นคงคณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาวิฉัย ให้สมาชิกผู้กู้ ผ่อนชำระเงินกู้ได้จนถึงอายุ 80 ปี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

กองคลังข้อมูลและสนเทศสถิติ (2533: 2-3) ได้แบ่งประเภทของรายได้และค่าใช้จ่ายไว้ ดังนี้

รายได้ ได้แก่ ค่าแรงและเงิน 0 เดือน กำไรสุทธิจากการทำธุรกิจส่วนตัวที่มีใช้ การเกษตร รายได้จากทรัพย์สิน เงินที่ได้รับเป็นการช่วยเหลือ รายได้ที่ไม่เป็นตัวเงิน รายรับที่เป็นตัวเงินอื่นๆ และค่าประเมินค่าเช่าบ้านและเจ้าของอยู่เอง

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

วันรัศมี มิ่งมณีนาคิน และคณะ (2536: 18-87) ได้อธิบายคำศัพท์เศรษฐศาสตร์ไว้ ดังนี้

ทรัพย์สิน (assets) หมายถึง สมบัติทุกชนิดที่หน่วยผลิตหรือองค์กรครอบครอง ทรัพย์สินที่จับต้องได้ (tangible assets) คือมีรูปร่างทางกายภาพที่แท้จริง ได้แก่ เงินสด ที่ดิน เครื่องจักรอุปกรณ์และตึกอาคาร ฯลฯ ส่วนทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ (intangible assets) คือ สิทธิประโยชน์ซึ่งกฎหมายรองรับ และประโยชน์ซึ่งกฎหมายรองรับ และประโยชน์ทางด้านจิตใจ ได้แก่ สิทธิบัตร แฟรนไชส์ (franchise) ลิขสิทธิ์ ชื่อเสียงทางการค้า เครื่องหมายการค้าและทรัพย์สินมนุษย์ ฯลฯ นอกจากนี้ยังแบ่งตามอายุการใช้งานเป็นทรัพย์สินหมุนเวียน (current assets) ซึ่งได้แก่ เงินสด และทรัพย์สินที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดภายใน 1 ปี และทรัพย์สินถาวร (fixed assets) ซึ่งเป็นทรัพย์สินที่ไม่อาจเปลี่ยนเป็นเงินสดภายใน 1 ปี เช่น พันธบัตร เงินกู้ เป็นต้น หรือเป็นทรัพย์สินที่มีอายุใช้งานเกินกว่า 1 ปี เช่น ตึก อาคารและเครื่องจักรอุปกรณ์ เป็นต้น

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

หนี้สินระยะยาว (long-term liabilities) คือหนี้ที่มีอายุเกิน 1 ปี ทรัพย์สินและหนี้สินเป็นองค์ประกอบในบัญชีงบดุล

ฟังก์ชันการบริโภค (consumption function) ฟังก์ชันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายเพื่อการบริโภคกับตัวกำหนดต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อรายจ่ายดังกล่าว ตามทฤษฎีที่ว่าด้วยการกำหนดรายจ่ายได้ประชาชาติของของเคนส์ (อ้างใน วันรัชย์ มิ่งมณีนาคนิ และคณะ, 2536: 18) ได้นำฟังก์ชันการบริโภคมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยกำหนดให้รายจ่ายเพื่อการบริโภคขึ้นอยู่กับรายได้ที่ใช้จ่ายได้ (disposable income) ซึ่งมีรูปแบบการเบื้องต้นดังนี้

$$C = C_0 + aY_D$$

C คือ รายจ่ายเพื่อการบริโภค

C_0 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 มักใช้ในความหมายว่าเป็นความต้องการที่ไม่สอดคล้องกับฐานะทางการเงินของตนนัก เศรษฐศาสตร์ชื่อ James S. Duesenberry เป็นผู้เสนอแนวคิดนี้ เพื่อคัดค้านแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบริโภคที่เสนอโดย John Maynard Keynes ซึ่งระบุว่าระดับการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในช่วงเวลาหนึ่งจะกำหนดโดยระดับรายได้ในช่วงเวลานั้น ในขณะที่ Duesenberry แย้งว่าผลแห่งการเลียนแบบอาจทำให้ผู้บริโภคใช้จ่ายมากขึ้นทั้งๆ ที่รายได้คงที่และในทางกลับกันเมื่อรายได้ลดลงผู้บริโภคก็อาจจะรักษาระดับการบริโภคของตนไว้คงเดิม เพราะเคยชินกับมาตรฐานการครองชีพในระดับที่สูงอย่างน้อยก็ในช่วงระยะเวลาสั้นๆ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิด

ความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อผู้ซื้อพยายามหาคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นการซื้อในแง่สถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวก ให้กับผู้ที่มาใช้บริการ เช่น สหกรณ์ต้องมีสถานที่ที่กว้างขวางออกแบบให้เกิดความรู้สึกที่โดยรวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ

1.2 บุคคล เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องแต่งกายให้เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นในตัวสหกรณ์

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็วให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสาร การโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

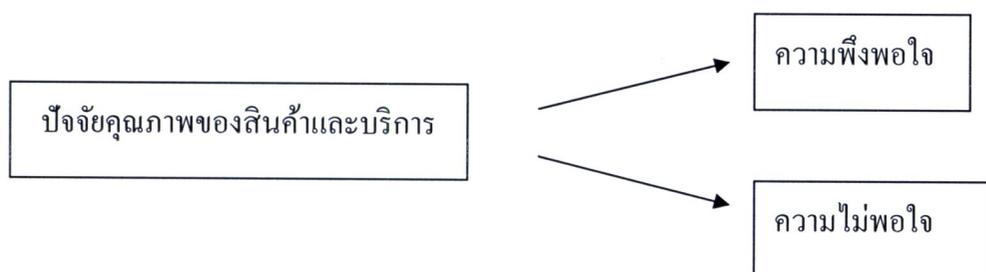
1.5 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีลักษณะเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับการบริการที่แตกต่างกัน

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 การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า



ภาพ 3 แบบจำลองการประเมินผลหลังการซื้อ

ที่มา : สมิตา วีรเวสน์ (2548)

องค์ประกอบของงานบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้น เป็นอย่างดีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ
3. การสื่อสาร เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี
4. ขั้นตอนในการดำเนินงานที่เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ
5. สถานที่ให้บริการควรมีลักษณะที่เหมาะสมกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548: 172) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมาย มาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหวัง ที่จะสร้างผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ ผู้มารับบริการได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ 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 ทำให้เกิดการแข่งขัน นำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ทฤษฎีการจูงใจที่เป็นที่รู้จักกันกว้างขวางมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ “ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์” (Maslow’s hierarchy of needs) (สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยพายัพ, 2548 : ระบบออนไลน์) ทฤษฎีของมาสโลว์ยึดถือข้อสมมติฐาน 4 ประการดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีรูปแบบการรับแรงจูงใจคล้ายคลึงกันโดยผ่านมาจากแหล่งกำเนิดภายในร่างกาย และจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (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

นักการตลาดใช้ความกลัวเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจ (fear appeal) ในการโฆษณาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความกลัวในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ หรืออันตรายที่จะเกิดขึ้น หากไม่ซื้อผลิตภัณฑ์บางอย่างไปใช้ก็สอดคล้องกับแนวความคิดต้องการความปลอดภัย และต้องการหลีกเลี่ยงอันตรายดังกล่าว เช่นการขู่ให้ผู้บริโภคกลัวว่า เงินเพื่อจะทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นอย่างมาก ก็จะเป็นแรงผลักดันให้ผู้บริโภครีบซื้อสินค้าทันที เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social 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 ขอมรับนับถือยกย่องตนว่าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติยศ และมีศักดิ์ศรีด้วย ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้ มีลักษณะเหมือนกับ “ความต้องการประสบความสำเร็จ” (achievement need) ของเมอร์เรย์ นั่นเอง

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

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ชั้น 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 การศึกษา ความต้องการใช้บริการสินเชื่อ ของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จริยา จรดล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรฝาง จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีการผลิต 2542 / 2543 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิก พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อ ได้แก่ ขนาดของพื้นที่ รายได้นอกภาคเกษตร รายจ่ายในภาคเกษตร รายจ่ายนอกภาคเกษตร ในระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยขนาดของพื้นที่มีค่าสัมประสิทธิ์ 203.009 รายได้นอกภาคเกษตรมีค่าสัมประสิทธิ์ 8.530 รายจ่ายภาคเกษตรมีค่าสัมประสิทธิ์ 7.867 และ รายจ่าย นอกภาคเกษตรมีค่าสัมประสิทธิ์ 6.848 ซึ่งปัจจัยทั้งสี่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของ ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของสมาชิกได้ 32.80 เปอร์เซ็นต์ ที่เหลืออีก 67.20 เปอร์เซ็นต์ เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาใช้ในสมการ

สำหรับปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิก รายได้ภาคเกษตร การลงทุนในภาคเกษตร และการลงทุนนอกภาค เกษตร

ปพน สรรพานิช (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาสามารถ สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออม ทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด นั้น สมาชิกมีระดับความพึงพอใจมากในการใช้บริการสินเชื่อเงินกู้

ฉุกเฉินและเงินกู้สามัญ โครงการพิเศษ และมีความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อเงินกู้สามัญอยู่ในระดับปานกลาง

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

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

สุภารัตน์ ศักดิ์ชูวงษ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าการอนุมัติสินเชื่อมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องระหว่างปี พ.ศ. 2531 – 2544 มีอัตราการเติบโตร้อยละ 13.74 ต่อปีหรือมีส่วนส่วนของสินเชื่อต่อเงินลงทุนรวมทั้งหมดร้อยละ 31.48 – 80.13 ในขณะที่ความเสี่ยงจากการให้บริการซึ่งพิจารณาจากดัชนีการผิคนัดชำระหนี้ อยู่ระหว่าง 0.10 – 0.29 ดัชนีการเรียกเก็บหนี้ อยู่ระหว่าง 0.72 – 0.91 ดัชนีการขาดทุนจากหนี้สูญนั้น มีไม่เกิน 0.04 และพบว่าความเสี่ยงจากการให้บริการมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นแต่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการให้บริการเกิดขึ้นจากการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการพักชำระหนี้เกษตรกร ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก เนื่องจากมีการชำระหนี้คืน ของเกษตรกรอยู่ในเกณฑ์ต่ำไม่ตรงตามเป้าหมายของธนาคารที่วางไว้

ไพโรพนา ฉ่ำเย็นอรุรา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตร ภูมิศึกษา : สหกรณ์การเกษตรไทยน้อย จำกัด ด้านการใช้เงินกู้ของสมาชิก พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่ได้ใช้เงินกู้ตามวัตถุประสงค์ร้อยละ 43.48 สมาชิกไม่สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ได้โดยร้อยละ 78.26 โดยให้เหตุผลของการที่ไม่สามารถส่งชำระคืนเงินกู้ไว้ว่า เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายสูงมากคิดเป็นร้อยละ 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 สมาชิกประกอบอาชีพขาดทุนมากที่สุด ร้อยละ 57.61 ด้านคณะกรรมการดำเนินการ พบว่า การประกอบอาชีพของคณะกรรมการทำให้ไม่มีเวลามาปฏิบัติงานของสหกรณ์ ร้อยละ 60 ปัญหาขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของธุรกิจสินเชื่อ ร้อยละ 53.33 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีจำนวนน้อย เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจธุรกิจสินเชื่อที่ทันสมัย และไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการติดตามหนี้สิน

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

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา สถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียน 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 ซึ่งสหกรณ์ได้นำไปให้สมาชิกกู้มีจำนวนเพิ่มขึ้นในอัตรา ร้อยละ 5.13 – 28.65

การศึกษาต้นทุนเงินทุนและผลตอบแทนเงินลงทุนของธุรกิจสินเชื่อ พบว่าสหกรณ์มีผลตอบแทนจากการลงทุนสูงกว่าต้นทุนเงินลงทุน สหกรณ์มีต้นทุนเงินลงทุนเฉลี่ย ร้อยละ 3.52 และมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเฉลี่ยร้อยละ 7.06 นั่นคือ มีผลต่างในการบริหารจัดการให้มีกำไรสุทธิทางธุรกิจได้อีกจำนวนร้อยละ 3.54

นครินทร์ เมฆระ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมากตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยในเรื่องการตอบสนองแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความน่าเชื่อถือของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก มารยาท ของพนักงานและปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก ตามลำดับ คือ ปัจจัยในเรื่องความมั่นคงของธนาคาร และปัจจัยในเรื่องนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน ปัญหาที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ทุกประเด็นปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญน้อยถึงน้อยที่สุด

กฤตินี จิรศิลป์ศาสตร์ (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 ส่วนปัจจัยสถาบันการเงินอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการออมเงินและการใช้บริการสินเชื่อ

วิรัชโรทัย เจริญผล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กรายการจากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ ถือว่าอยู่ในฐานะผู้ผลิต และทราบว่าปริมาณปัจจัยการผลิตใดเป็นจุดที่ทำกำไรสูงสุด แต่ไม่สามารถเลือกผลิตได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางการเงิน ทำให้มีเงินทุนไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้ผลิตจึงพิจารณาการกู้เงินเพื่อนำมาใช้ผลิตสินค้าโดยเปรียบเทียบต้นทุนในการกู้ยืมกับกำไรที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ปัจจัยการผลิตที่เหมาะสม ถ้าหากต้นทุนในการกู้ยืมต่ำกว่ากำไรที่เพิ่มขึ้น ผู้ผลิตก็จะกู้ยืมเงิน โดยต้นทุนการกู้ยืมแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ต้นทุนที่ต้องจ่ายไปจริง เช่น ค่าธรรมเนียมจัดการวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ค่าประเมินหลักประกัน เป็นต้น และต้นทุนที่ไม่ชัดเจน หรือต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ ระยะเวลาการอนุมัติเงินกู้ หลักประกันเงินกู้ วงเงินกู้ และวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน เป็นต้น

ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่าการแจกแจงของข้อมูลที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์โดยต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียนในกิจการและต้องการนำไปซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ ด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ โดยผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ ด้านวงเงินกู้ยืมโดยวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่น ด้านหลักประกันเงินกู้โดยการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและกำหนดให้ทำประกันอัคคีภัยสิ่งปลูกสร้าง ด้านอัตราดอกเบี้ยโดยอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้โดยใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็วและได้รับแจ้งถึงกระบวนการอนุมัติอย่างชัดเจน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบตามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารกรุงเทพเปรียบเทียบกับลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพมีความพึงพอใจในด้านการติดต่อขอคำปรึกษาในระดับมากที่สุด โดยพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ด้านเอกสารมีเอกสารในการขอกู้ในระดับมากที่สุด ด้านพนักงานโดยพนักงานต้อนรับพูดจาสุภาพอ่อนน้อมในระดับมากที่สุด ด้านการสำรวจโดยพนักงานมีทัศนคติดี ด้านระยะเวลา ในการอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้ในระดับมากที่สุด ด้านการชำระหนี้คืนโดยมีระยะเวลายาวในระดับมากที่สุด และด้านสถานที่อยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวกและปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

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

บทสรุป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก ได้แก่ อายุ รายได้ อายุการเป็นสมาชิก ประเภทสินเชื่อ ส่วนประสมการตลาดด้านราคา สถานที่ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อ นอกจากนั้นยังพบว่า จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ ค่าใช้จ่ายต่อเดือน หนี้สิน มูลค่าหุ้น ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยในเรื่องการตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความน่าเชื่อถือ ปัจจัยในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ปัจจัยในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก และมารยาทของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการใช้บริการสินเชื่ออีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรเหล่านี้มาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

สมมติฐานในการวิจัย

ความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมือง
เชียงใหม่ จำกัด สามารถอธิบายได้โดยตัวแปรดังนี้ คือ

“ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อายุการเป็นสมาชิก
มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภา
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด”