

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ  
ของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด  
จังหวัดกาฬสินธุ์

นายรณชัย ภูครองทอง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Factors Relating to Satisfaction on Credit Service of Khuchinarai Agricultural  
Cooperative Ltd.'s Members, Kalasin Province**

**Mr. Ronnchai Pookrongthong**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives  
School of Agricultural Extension and Cooperatives  
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

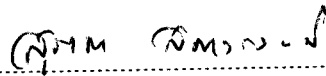
หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของ  
สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์  
ชื่อและนามสกุล นายรณชัย ภูครองทอง  
แขนงวิชา สหกรณ์  
สาขาวิชา ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

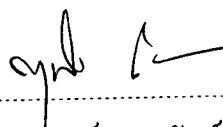
(ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ อนุมัติให้รับ  
การศึกษาคั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สีสังข์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์

วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

**ชื่อการศึกษา** ค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก  
สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์

**ผู้ศึกษา** นายรณชัย ภูครองทอง **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ศาสตราจารย์โอภาวดี เข้มทอง **ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด (2) ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบด้วยสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด รวม 354 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด ซึ่งมีความเชื่อมั่น 0.896 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวัดตัวแปรด้วยวิธี Likert

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีผู้ชายมากกว่าผู้หญิงในสัดส่วน 3 : 2 โดยประมาณ มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 40 – 49 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับประถมศึกษา มีรายได้ส่วนมากอยู่ในระดับตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน สมาชิกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่สำคัญที่สุดคือ ความสะดวกในการติดต่องาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่สำคัญที่สุดคือ ความมีอธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ ปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการที่สำคัญที่สุดคือ พิจารณาอนุมัติเงินกู้ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อบริการสินเชื่อสหกรณ์ เงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะปานกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก รายการความพึงพอใจที่สำคัญที่สุด คือ กรณีการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระหนี้ให้

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ บริการสินเชื่อ สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากศาสตราจารย์ โอลภาวดี เข็มทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น และ คณาจารย์จาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อีกหลายท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา คณะกรรมการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการ สหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามและให้ความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูล ตลอดจนสมาชิกสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมทั้งท่านที่ไม่ได้กล่าวนามอีกมากมายที่มีส่วนช่วยให้งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ได้อบรมเลี้ยงดูให้ความอุปการะ รวมไปถึง ภรรยาและบุตร ที่เป็นกำลังใจและสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้มาโดยตลอด

คุณค่าพึงมีของการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชา บิดา มารดา นูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน และให้การสนับสนุนเป็นกำลังใจในการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จด้วยดี

นายธัชชัย ภูครองทอง

เมษายน 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษาค้นคว้าอิสระ .....	2
กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าอิสระ .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการให้บริการของสหกรณ์ภูจินารายณ์ จำกัด .....	7
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	11
ตอนที่ 3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ .....	13
ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตรและการดำเนินธุรกิจ .....	14
ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	37
เครื่องมือ .....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก .....	40
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของ สหกรณ์ .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	50
สรุปผลการศึกษา .....	50
อภิปรายผล .....	51
ข้อเสนอแนะ .....	51
บรรณานุกรม .....	53
ภาคผนวก .....	56
แบบสอบถาม .....	57
ประวัติผู้ศึกษา .....	63

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	40
ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	41
ตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพการสมรส.....	41
ตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	42
ตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	42
ตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์.....	43
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ.....	44
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ผู้ให้บริการ.....	45
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการ.....	46
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านบริหารเงินกู้ระยะสั้น.....	46
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการเงินกู้ระยะปานกลาง.....	48
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจโดยรวม.....	49



**สารบัญภาพ**

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าอิสระ .....	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด .....	10

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์การเกษตรนับเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญรูปแบบหนึ่งในระบบเศรษฐกิจไทยในการส่งเสริมกิจกรรมให้เกิดความก้าวหน้าทางการเกษตร โดยที่สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจในจุดมุ่งหมายที่แน่ชัดของสหกรณ์เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น ซึ่งธุรกิจหลักของสหกรณ์การเกษตรคือ ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจการซื้อ ธุรกิจการขาย ธุรกิจการแปรรูป และธุรกิจส่งเสริมการเกษตร ดังนั้น สหกรณ์การเกษตรจึงเป็นสถาบันทางเศรษฐกิจที่ช่วยแก้ไข้ปัญหาในการประกอบอาชีพ และช่วยยกฐานะระดับรายได้ของสมาชิกให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยใช้หลักการและวิธีการสหกรณ์ เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของสมาชิกและมีบทบาทในการส่งเสริมกิจกรรมสหกรณ์ให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง ในหลักการของการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรนั้น มีความเกี่ยวข้องกันอยู่อย่างมากกับการใช้เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ ที่ดีมาใช้ และโอกาสที่จะสามารถนำเอาเทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ มาเชื่อมโยงกับสินเชื่อการเกษตรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จนกระทั่งถือได้ว่าสินเชื่อการเกษตรเป็นกุญแจดอกสำคัญในการพัฒนาการเกษตร ทั้งนี้ เพราะสินเชื่อการเกษตรไม่เพียงแต่ช่วยแก้ปัญหาทางการเงินขาดแคลนเงินทุนเท่านั้น แต่ยังช่วยเป็นแรงกระตุ้นให้เกษตรกรรับเอาเทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ มาใช้ได้

ธุรกิจสินเชื่อจึงนับว่ามีความสำคัญต่อสมาชิกของสหกรณ์เป็นอย่างมาก โดยสหกรณ์ได้จัดหาเงินทุนมาให้สมาชิกกู้ยืมเพื่อนำไปประกอบอาชีพทางการเกษตร ผลที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อย่อมตกแก่ทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายสหกรณ์การเกษตร และฝ่ายสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นแก่สหกรณ์ก็คือ ทำให้สหกรณ์สามารถเพิ่มปริมาณธุรกิจสินเชื่อได้มากยิ่งขึ้นและตรงกับความต้องการส่วนผลที่เกิดขึ้นกับสมาชิกมีทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ทำให้สมาชิกมีผลผลิตและรายได้จากการเกษตรมากขึ้น สามารถปลดปล่อยหนี้สินและแก้ไข้ความเดือดร้อนต่าง ๆ โดยสมาชิกไม่ต้องไปกู้ยืมเงินจากนายทุนที่เอารัดเอาเปรียบ

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด มีการดำเนินธุรกิจซึ่งประกอบไปด้วย ธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจการซื้อ ธุรกิจการขาย และธุรกิจส่งเสริมการเกษตร

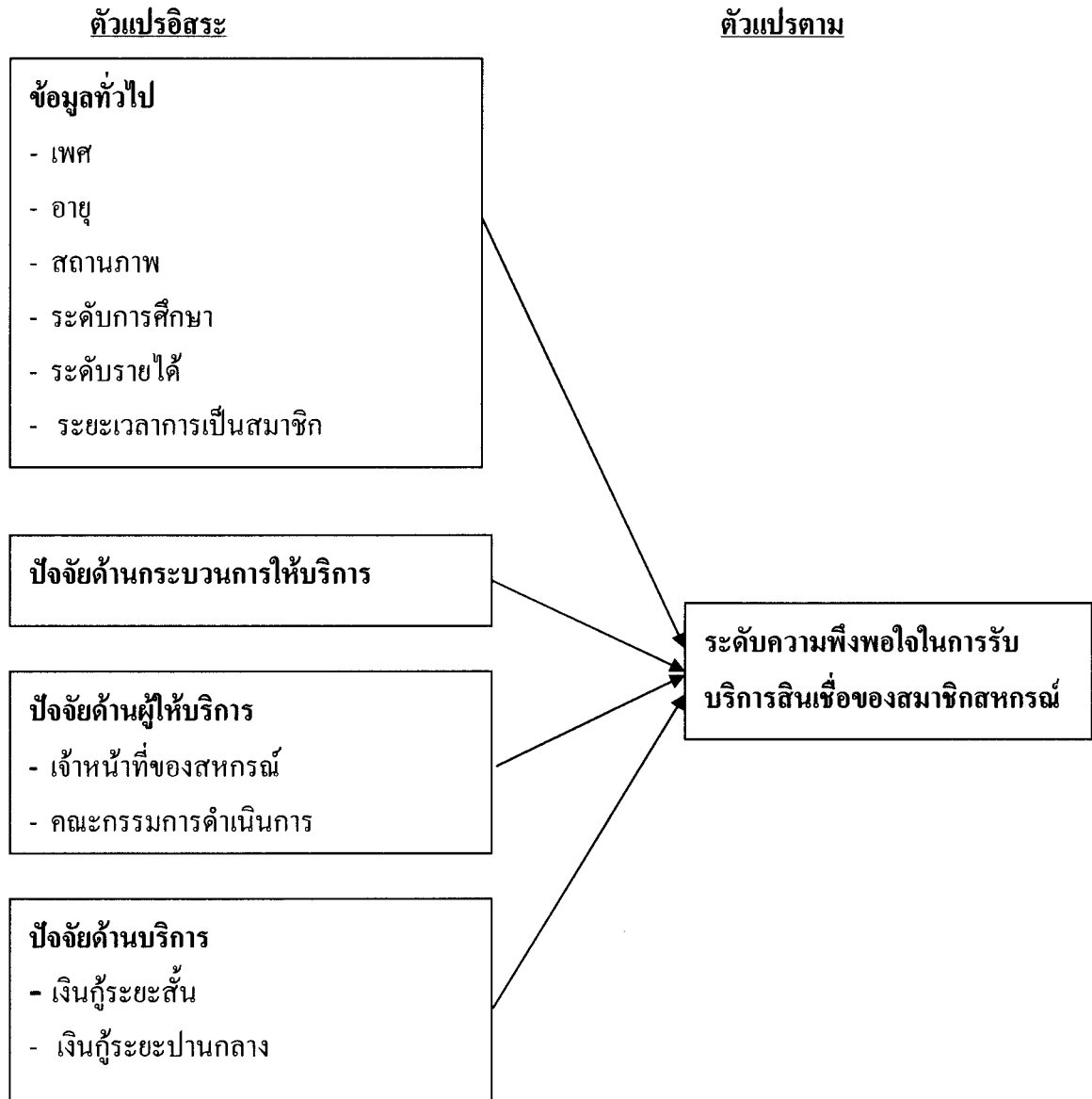
ธุรกิจสินเชื่อเป็นธุรกิจหลัก และเป็นธุรกิจที่มีกำไรมากกว่าธุรกิจอื่น ๆ ของสหกรณ์ สหกรณ์ได้ให้บริการด้านสินเชื่อแก่สมาชิกกู้ยืมเพื่อนำไปลงทุนในการประกอบอาชีพทางการเกษตร ตั้งแต่แรกตั้งจนถึงปัจจุบัน (30 มิถุนายน 2551) เป็นเงินจำนวน 891,791,039.- บาท ซึ่งได้ให้บริการสินเชื่อทั้งเงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะปานกลางแก่สมาชิก โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้มีการกระจายการลงทุนการผลิตไปสู่สมาชิก ตลอดจนเพื่อสร้างรายได้ทางการเกษตรให้เพียงพอต่อการครองชีพ ทำให้สมาชิกมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความเป็นอยู่ที่ดี มีสุขภาพอนามัยและการศึกษาที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตามจากผลการดำเนินงานของสหกรณ์ที่ได้ดำเนินงานมา การที่ธุรกิจสินเชื่อมีกำไรเพิ่มขึ้นทุกปีไม่ใช่สิ่งชี้วัดความสำเร็จของสหกรณ์เพียงอย่างเดียว เป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งของสหกรณ์คือ การให้บริการที่ดีแก่สมาชิก ดังนั้น สิ่งชี้วัดผลงานของสหกรณ์อีกอย่างหนึ่งก็คือ ความพึงพอใจของสมาชิกในบริการสินเชื่อที่ได้รับจากสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด ซึ่งได้ดำเนินงานมาแล้วกว่า 32 ปี จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ในด้านการให้บริการสินเชื่อ เพื่อให้ทราบว่าจะอะไรคือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของธุรกิจสินเชื่อที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของกำไร เพื่อรักษาสภาพปัจจัยส่วนที่ดีไว้ และแก้ไขปรับปรุง ปัจจัยส่วนอื่นที่สมาชิกต้องการให้สหกรณ์มีการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษาค้นคว้าอิสระ

- 2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้าอิสระ

## 4. ขอบเขตของการศึกษา

### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ โดยผู้ศึกษาจะศึกษาความเห็นของสมาชิกต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งแยกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ 2) กระบวนการให้บริการ 3) ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินงาน 4) บริการ ได้แก่ เงินกู้ระยะสั้น เงินกู้ระยะปานกลาง

### 4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มารับบริการสินเชื่อ จำนวน 3,044 คน

### 4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

### 4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ศึกษา ตั้งแต่เดือน มกราคม – เมษายน 2552

ระยะเวลาที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม เดือน มีนาคม 2552

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ ประกอบด้วย

5.1.1 ด้านกระบวนการ

5.1.2 ด้านผู้ให้บริการ

5.1.3 ด้านบริการ

5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจที่เกิดขึ้นจากการได้สัมผัสหรือได้รับประโยชน์จากการได้สัมผัส หรือได้ประโยชน์จากสิ่งนั้น

**5.3 บริการ** หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดเพื่อให้ความช่วยเหลือให้เกิดความพึงพอใจต่อสมาชิก

**5.4 สินเชื่อ** หมายถึง ความเชื่อถือซึ่งทำให้บุคคลฝ่ายหนึ่งยอมมอบของหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งให้เพื่อประโยชน์ของบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งช่วงเวลาหนึ่ง

**5.5 สินเชื่อเพื่อการเกษตร** หมายถึง การกู้ยืมของเกษตรกรเพื่อช่วยให้เกษตรกรมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินเกษตรกรรม หรือเพื่อช่วยในการผลิตและการขายผลิตผลเกษตรกรรม การให้สินเชื่อนั้นอาจให้เป็นเงินสดหรือให้เป็นสิ่งของ เช่น พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ปุ๋ย หรือ วัสดุการเกษตรอื่นๆ เป็นต้น

**5.6 สหกรณ์** หมายถึง สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด

**5.7 สมาชิก** หมายถึง เกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด

**5.8 คณะกรรมการดำเนินการ** หมายถึง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด

**5.9 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ปัจจัยที่มีต่อความสะดวกในการติดต่อ งาน ความรวดเร็วของการบริการ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร

**5.10 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ** หมายถึง ปัจจัยที่มีต่อมีต่อบุคลิกภาพ ความซื่อสัตย์ ความสามารถในการทำงาน ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ และ ปัจจัยที่มีต่อวิธีการคัดเลือกกรรมการ ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ความโปร่งใส ความสามารถในการบริหารงานของกรรมการดำเนินการ

**5.11 ปัจจัยด้านบริการ** หมายถึง การให้เงินกู้ระยะสั้น และ เงินกู้ระยะปานกลาง

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการส่งเสริม แนะนำ สหกรณ์เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์เกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์

6.2 สหกรณ์นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการปรับปรุงกิจการของสหกรณ์ และขยายการให้บริการของสหกรณ์แก่สมาชิกให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

6.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดใช้ผลการศึกษาไปแนะนำ ส่งเสริมในด้านการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

6.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการกำหนดนโยบาย การให้คำแนะนำ ส่งเสริม สหกรณ์ด้านการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกของสหกรณ์

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสามารถประมวลสาระสำคัญได้ 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด
- ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตรและการดำเนินธุรกิจ
- ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด ได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2519 หมายเลขทะเบียนที่ กสก 59/2519 ประเภท สหกรณ์การเกษตร ตั้งอยู่เลขที่ 94 หมู่ที่ 15 ถนน ภูมินารายณ์-สมเด็จ ตำบล บัวขาว อำเภอ ภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ปัจจุบัน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2551 สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด คณะกรรมการดำเนินการ 14 คน ผู้ตรวจสอบกิจการ 3 คน มีเจ้าหน้าที่ 22 คน มีนายสายทอง พลกุล เป็นประธานกรรมการ และมีนายสหพล ศรีบ้านโพน เป็นผู้จัดการสหกรณ์มีสินทรัพย์ทั้งสิ้น 279,705,382.96 บาท มีกำไร 4,862,852.16 บาท

##### 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้



1.2.1 ส่งเสริมและเผยแพร่อาชีพการเกษตร หัตถศึกษา อุตสาหกรรมในครัวเรือน หรือการประกอบอาชีพอย่างอื่นในหมู่สมาชิกและครอบครัวสมาชิก รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ในการผลิตทางอุตสาหกรรม เพื่อให้สมาชิกมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง

1.2.2 ติดตั้งเครื่องสูบน้ำ หรือปิดกั้นทำนบเหมืองฝาย จัดระบบการส่งน้ำ ระบายน้ำและอำนวยความสะดวกใช้น้ำเพื่อประโยชน์แก่การเกษตรจัดหาวัสดุการเกษตรและเครื่องอุปโภคที่จำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิก

1.2.3 รวบรวมผลิการเกษตรและผลิตภัณฑ์ของสมาชิกมาจัดการขาย หรือแปรรูปออกขายโดยซื้อหรือรวบรวมผลิตผลจากสมาชิกก่อนผู้อื่น

1.2.4 จัดให้มีฉางหรือโรงเรือนการเกษตรเพื่อเก็บรักษาผลิตผลหรือผลิตภัณฑ์

1.2.5 จัดให้มียานพาหนะขนส่ง เครื่องมือ เครื่องจักรกล หรือปศุสัตว์ เกี่ยวกับการผลิตทางการเกษตรสำหรับให้บริการแก่สมาชิก

1.2.6 จัดให้มีโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อแปรรูปผลิตผล หรือเพื่อผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตามความต้องการของตลาด

1.2.7 จัดให้มีเงินกู้หรือสินเชื่อแก่สมาชิก เพื่อการประกอบอาชีพหรือการใช้จ่ายที่จำเป็น

1.2.8 จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์

1.2.9 รับฝากเงินจากสมาชิกหรือสหกรณ์อื่น

1.2.10 ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

1.2.11 ซื้อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

1.2.12 ซื้อหุ้นของชุมนุมสหกรณ์หรือสหกรณ์อื่น

1.2.13 ซื้อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวกหรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์

1.2.14 ออกตั๋วสัญญาใช้เงินตราสารการเงิน

1.2.15 ฝากเงินหรือลงทุนอย่างอื่นตามกฎหมายและตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

1.2.16 ให้สวัสดิการและการสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัว

1.2.17 ส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มของสมาชิก กลุ่มสตรีสหกรณ์ กลุ่มเยาวชนสหกรณ์ กลุ่มผู้ใช้น้ำ กลุ่มรวมกันผลิต กลุ่มรวมซื้อ กลุ่มรวมกันขาย และกลุ่มออมทรัพย์ ฯลฯ

1.2.18 ส่งเสริมและพัฒนาบุคคลกรทั้งทางการศึกษา พละนามัย และทางจิตใจ ให้เป็นครอบครัวที่สุขสมบูรณ์เพื่อรวมเป็นสังคมที่มีสันติสุข

1.2.19 ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมชน สหกรณ์และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์

1.2.20 การกระทำต่างๆ ตามที่ขออนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น รวมถึง ซื้อ ถูกรวมสิทธิ์หรือทรัพย์สินครอบครอง กู้ยืม เช่า หรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ โอนหรือรับโอน สิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ ขาย หรือจำหน่าย จำนองหรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ ด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งทรัพย์สินแก่สมาชิกหรือสมาชิก

1.2.21 ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก

1.2.22 ขอหรือรับความช่วยเหลือทางวิชาการจากทางราชการ หน่วยงาน ต่างประเทศหรือบุคคลอื่นใด

1.2.23 ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ของสหกรณ์

1.2.24 เพื่อทำการผลิตและจำหน่ายสุราพื้นเมืองและผลิตภัณฑ์สุรากลั่นชุมชน

### 1.3 การให้บริการของสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด

1.3.1 การบริการด้านเงินฝาก แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

- 1) เงินฝากออมทรัพย์
- 2) เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- 3) เงินฝากประจำ

1.3.2 การให้บริการเงินกู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

- 1) เงินกู้ระยะสั้น
- 2) เงินกู้ระยะปานกลาง

1.3.3) การให้บริการนำสินค้ามาจำหน่าย(รวมซื้อ)

- 1) ปุ๋ย
- 2) พันธุ์ข้าว
- 3) อาหารสัตว์
- 4) วัสดุการเกษตร

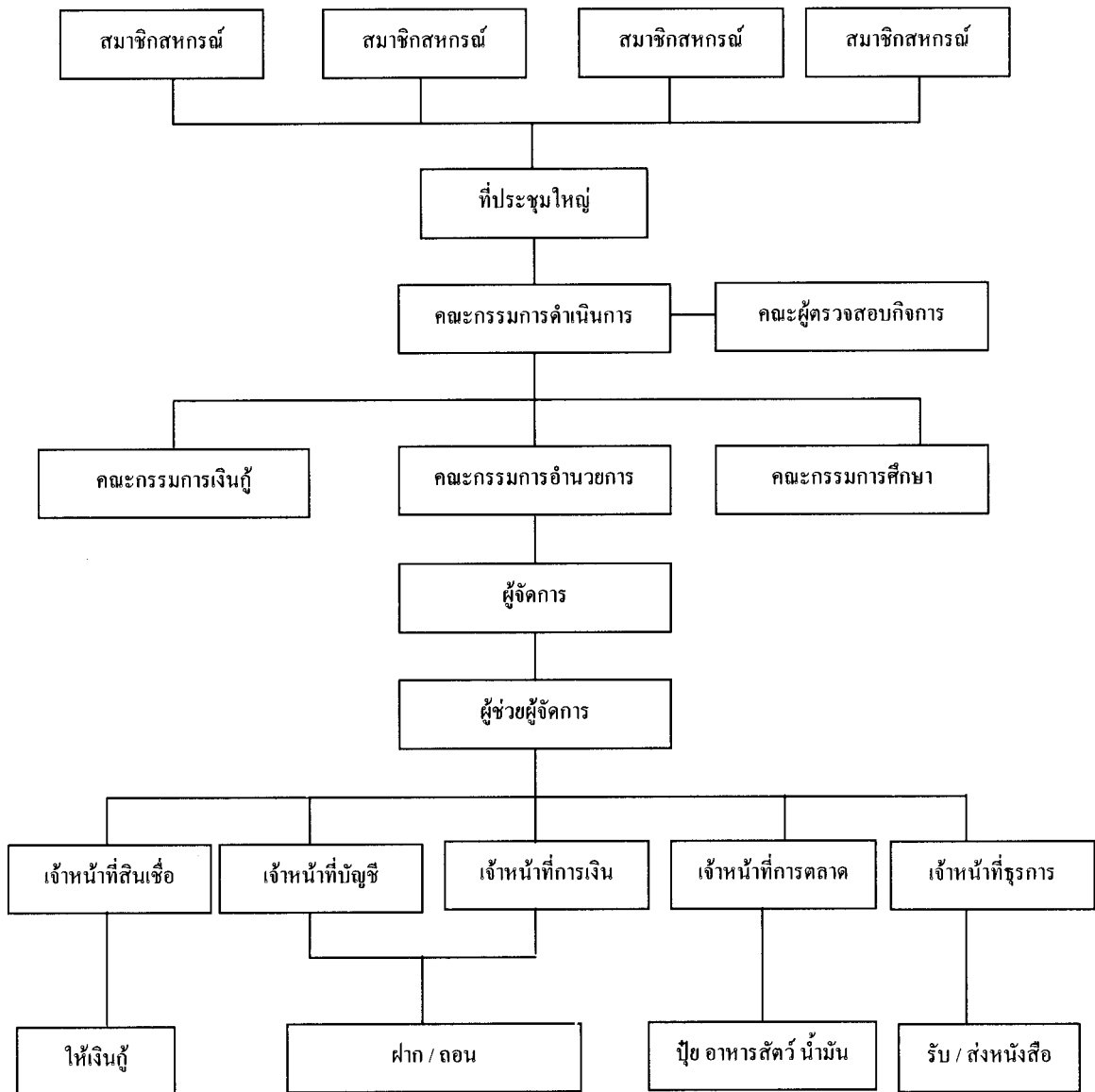
1.3.4) การให้บริการรวมขาย

- 1) ข้าวเปลือก

1.3.5) การให้บริการอื่นๆ

- 1) ให้เช่าปั๊มน้ำมัน
- 2) ให้บริการรถขนส่งน้ำมัน

1.4 โครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์ภูจินารายณ์ จำกัด



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด

## ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

**ความพึงพอใจ(Satisfaction)** ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังนี้

วรูม (Vroom 1964 : 328) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้ทดแทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทักษะที่ด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กู๊ด (Good 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทักษะที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

เชลลีย์ (1975 อ้างในนงนุช 2547:10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบป้องกันทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ

แมคคอร์มิก (Mc Cormick 1980:61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 อ้างในนงนุช 2547:10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาอาจจะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จาก สายตา คำพูดและการแสดงออก

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยสรุปความพึงพอใจเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกสองแบบของคนต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง คือความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความพอใจในขณะที่ความรู้สึกทางลบ คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่พอใจ ทฤษฎีที่จะสนับสนุนว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลเกิดขึ้นได้อย่างไรนั้น มีแนวคิดพอสังเขปดังนี้

## 2.1 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ

John D.Millet (2548 อ้างใน รัตนา อยู่เจริญพงศ์ 2549 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จาก

**2.1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)** หมายถึง การให้บริการของสหกรณ์ที่มีความยุติธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าสมาชิกของสหกรณ์จะมีตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างไรก็ให้บริการ โดยมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน

**2.1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service)** หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการแก่สมาชิกจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของสหกรณ์จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

**2.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)** หมายถึง การให้บริการที่มีความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

**2.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)** หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสมาชิกเป็นหลัก

**2.1.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service)** หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเดิม

## 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

พื้นฐานของความพึงพอใจ Aday and Anderson(2543 อ้างถึงใน รัตนา อยู่เจริญพงศ์ 2549 : 18) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประการของความพึงพอใจ ได้แก่

**2.2.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับบริการ** แบ่งเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้นและความสะดวกสบาย

**2.2.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ** แบ่งเป็นสมาชิกได้รับบริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มีต่อสมาชิกและการติดตามผลของการให้บริการ

**2.2.3 ความพึงพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ** ได้แก่ ท่าทางและการแสดงออกภายนอก อหยาศัยดี

**2.2.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ**

**2.3.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ**

**2.3.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ**

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

#### 3.1 ความหมายและลักษณะของบริการ

การบริการ Philip Kotler (2543 อ้างใน รัตนา อยู่เจริญพงศ์ 2549 : 10) ได้ให้นิยามของการบริการว่า เป็นการกระทำหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งสนองต่ออีกกลุ่มหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งในสิ่งที่สัมผัสไม่ได้และไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกันกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพก็ได้

ลักษณะของงานบริการ Philip Kotler มองว่าการบริการมีคุณสมบัติที่สำคัญ 4 ประการ คือ

**3.1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible)** บริการไม่สามารถมองเห็นไม่เหมือนสินค้าอื่นที่สามารถจับต้องได้

**3.1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการ (Inseparability)** บริการเป็นการผลิตและการบริโภคได้ในขณะเดียวกัน ไม่เหมือนสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพซึ่งผลิตและเก็บสต็อกไว้ได้

**3.1.3 ไม่แน่นอน (Variability)** ลักษณะของงานบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร

**3.1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)** บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น เมื่อจัดบริการให้แล้วหากไม่ใช้การบริการนั้นจะหมดไป

เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพในการใช้บริการหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าตัวกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of service quality)

#### 3.2 คุณภาพการบริการ

**คุณภาพของการบริการมีองค์ประกอบ 10 ประการดังนี้** Zeithmal and Berry (1990)

**3.2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability)** การปฏิบัติงานได้ดีสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

**3.2.2 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)** ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอยปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

**3.2.3 ความสามารถ (Competence)** การมีความรู้และทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานบริการ ทั้งทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ การให้บริการแก่ลูกค้าและความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ

**3.2.4 การเข้าถึงบริการ (Access)** ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการ ระเบียบ ขั้นตอน ไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

**3.2.5 อหฺยาศยไมตรี (Courtesy)** ความสุภาพอ่อนน้อม และการมีมารยาทที่ดีของ พนักงานผู้ให้บริการที่แสดงต่อผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดีด้วย

**3.2.6 การติดต่อสื่อสาร (Communication)** การสื่อข้อความรวมทั้งข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้ลูกค้าเข้าใจได้โดยง่ายมีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะการบริการ อธิบายขั้นตอนการบริการ

**3.2.7 ความน่าเชื่อถือ (Cerdibility)** ชื่อเสียงขององค์กรผู้ให้บริการ ความซื่อสัตย์ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ขององค์กรและพนักงานผู้ให้บริการ โดยดูจากคุณภาพของงาน บริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

**3.2.8 ความปลอดภัย (Security)** การปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยง และข้อสงสัยไม่มั่นใจต่างๆ

**3.2.9 การเอาใจใส่ (Understanding)** ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคนรวมทั้งการเรียนรู้ผู้ให้บริการ และการให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการด้วย

**3.2.10 สิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles)** หมายถึงสิ่งต่างๆในระบบการให้บริการ ซึ่งมองเห็นและสามารถจับต้องได้ เช่น การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมสำหรับการบริการ และมีอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม ตลอดจนการแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

## ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตรและการดำเนินธุรกิจ

### 4.1 สหกรณ์การเกษตร

ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2545 : 2-9) คำว่า “สหกรณ์” (Cooperative) ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 ในมาตรา 4 ให้ความหมายของสหกรณ์ไว้ว่า สหกรณ์ หมายถึง คณะบุคคลซึ่งรวมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนตามพระราชบัญญัตินี้

**สหกรณ์** คือ คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สหกรณ์เป็นของสมาชิก บริหารโดยสมาชิก และเพื่อประโยชน์ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อสร้างสรรค์และปรับปรุงการประกอบสัมมาอาชีพ และความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติมีการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมและประชาธิปไตยด้วยวิธีการสหกรณ์ซึ่งยึดอุดมการณ์ในการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการดำเนินงาน

สหกรณ์การเกษตร (พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542) ได้ให้คำจำกัดความว่า สหกรณ์การเกษตรหมายถึง องค์การที่ผู้ประกอบอาชีพทางการเกษตรรวมกันจัดตั้งขึ้นและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิกและช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

โดยสรุป สหกรณ์การเกษตร หมายถึง องค์การที่กลุ่มบุคคลซึ่งมีอาชีพด้านการเกษตรรวมกันตั้งขึ้น โดยวิธีการที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพ และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยไม่มุ่งหวังผลกำไร และสหกรณ์มีลักษณะพิเศษเป็นหน่วยธุรกิจ ทำธุรกิจด้วยแนวคิดที่แตกต่างจากองค์กรอื่น คือ

- หลักการที่ผู้ให้บริการเป็นคนเดียวกันกับเจ้าของกิจการ
- ผู้ควบคุมบริการ กำหนดนโยบายจัดการเป็นคนเดียวกัน
- หลักการแบ่งเงินปันผลกำไรกับผู้ร่วมทำธุรกิจกับสหกรณ์

#### 4.2 การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์

สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบอเนกประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกันเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือส่วนรวม โดยใช้หลักคุณธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้าน เศรษฐกิจและสังคม ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ ดังนี้

**4.2.1 ธุรกิจการซื้อ** คือ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เช่น ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช เมล็ดพันธุ์ และสิ่งของที่จำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิก โดยจะสำรวจความต้องการของสมาชิกก่อน แล้วสหกรณ์จะเป็นผู้จัดหาจำหน่ายต่อไป ซึ่งเพราะการรวมกันซื้อในปริมาณมากจะทำให้ซื้อได้ในราคาที่ต่ำลง และเมื่อถึงสิ้นปีหากสหกรณ์มีกำไรก็นำเงินจำนวนนี้มาเฉลี่ยคืนให้แก่สมาชิกด้วย



**4.2.2 ธุรกิจการขาย** คือ การรวบรวมผลผลิตจากสมาชิกเพื่อจัดจำหน่ายให้ได้ในราคายุติธรรม หรือไม่ถูกกดราคาในการรับซื้อผลผลิตและเป็นการช่วยสมาชิกไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบในเรื่องการชั่ง ตวง วัด

#### 4.2.3 ธุรกิจการธนกิจ (สินเชื่อ)

1) การให้เงินกู้ เมื่อเกษตรกรรวมตัวกันเป็นสหกรณ์สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับสถาบันการเงิน หน่วยงานของทางราชการและบุคคลทั่ว ๆ ไป โดยสหกรณ์จะจัดหาเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำมาให้สมาชิกนำไปลงทุนเพื่อการเกษตร ซึ่งสหกรณ์จะพิจารณาจากแผนการดำเนินงานหรือแผนการใช้เงินกู้ของสมาชิกประกอบการให้เงินกู้ เช่น สหกรณ์อาจให้เงินกู้แก่สมาชิกเพื่อนำไปซื้อวัสดุการเกษตร ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในครอบครัว หรือเพื่อนำไปบุกเบิกปรับปรุงที่ดิน หรือจัดซื้อที่ดินการเกษตร ในกรณีที่มีสมาชิกไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีที่ดินทำกินน้อย

2) การรับฝากเงิน เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักและเห็นคุณค่าประโยชน์ของการออมทรัพย์ และเพื่อเป็นการระดมทุนในสหกรณ์ สหกรณ์จะรับฝากเงินจากสมาชิก 2 ประเภท คือ เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ โดยสหกรณ์จะจ่ายดอกเบี้ยให้อัตราเดียวกับธนาคารพาณิชย์

#### 4.2.4 ธุรกิจการส่งเสริมอาชีพและบริการ

สหกรณ์อาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางการเกษตรคอยให้ความรู้และคำแนะนำทางด้านการเกษตรหรืออาจขอความช่วยเหลือจากหน่วยราชการอื่น ในการให้คำปรึกษาแนะนำให้สมาชิกมีความรู้ ความเข้าใจในหลักวิชาการแผนใหม่ ตลอดจนการวางแผนการผลิตให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและปริมาณตรงกับความต้องการของตลาด นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้กลุ่มแม่บ้านสหกรณ์ทำอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว

#### 4.2.5 การศึกษาอบรม

สหกรณ์จะจัดให้มีการศึกษาอบรมแก่สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการผู้จัดการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์อยู่เสมอ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงหลักการ วิธีการสหกรณ์ สิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

### 4.3 อำนาจหน้าที่คณะกรรมการดำเนินการ

โดยทั่วสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดกาฬสินธุ์จะกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ในลักษณะที่เหมือนกันดังนี้ (ข้อบังคับสหกรณ์การเกษตรภูคินารายณ์ จำกัด 2542 : 22 - 31 )

**4.3.1 การเลือกตั้งและการดำรงตำแหน่ง** ให้สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ประกอบด้วยประธานกรรมการหนึ่งคน และกรรมการดำเนินการอีก สิบสี่คน ซึ่งที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งจากสมาชิก ให้กรรมการดำเนินการเลือกตั้งในระหว่างกันเองขึ้นดำรงตำแหน่ง รองประธานกรรมการคนหนึ่งหรือหลายคน เลขานุการคนหนึ่ง และ/หรือเหรัญญิกคนหนึ่ง นอกนั้นเป็นกรรมการและปิดประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ณ สำนักงานสหกรณ์

**4.3.2 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินการ** ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ กับทั้งในทางอันจะทำให้ความจำริญแก่ สหกรณ์ ซึ่งรวมในข้อต่อไปนี้

- 1) พิจารณาในเรื่องการรับสมาชิกและสมาชิกออกจากสหกรณ์ ตลอดจนดูแลให้สมาชิกปฏิบัติตามการต่าง ๆ ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์
- 2) พิจารณาดำเนินการในเรื่องผลิตผลและผลิตภัณฑ์ของสมาชิก หรือที่ซื้อจากสหกรณ์อื่นหรือบุคคลอื่นเพื่อจำหน่าย และจัดซื้อสิ่งของที่บรรดาสมาชิกมีความต้องการมาจำหน่าย
- 3) พิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อเสนอที่ประชุมใหญ่ของอนุมัติวงเงินค่าบำรุงที่ดิน
- 4) พิจารณาดำเนินกิจกรรมกลุ่ม รวมกันผลิต รวมกันซื้อ รวมกันขาย สะสมเงินกองกลางของกลุ่ม และรวมกันแก้ปัญหาเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันของบรรดาสมาชิก
- 5) พิจารณาในเรื่องการรับฝากเงิน การกู้ยืมเงิน การให้เงินกู้ และการฝากหรือลงทุนของสหกรณ์
- 6) กำหนดและดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมใหญ่ และเสนอบุคคลกับรายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่
- 7) เสนอแนะการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่
- 8) เสนอแผนงานและงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้ที่ประชุมใหญ่อนุมัติ
- 9) พิจารณามอบอำนาจในการดำเนินงานให้แก่กรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามความเหมาะสม
- 10) พิจารณากำหนดตัวเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ให้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้จัดการ
- 11) พิจารณาดำเนินการแต่งตั้งหรือจ้าง และกำหนดค่าตอบแทนของ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ตลอดจนควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้จัดการให้เป็นการถูกต้อง
- 12) พิจารณาดำเนินการแต่งตั้ง และกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้ตรวจสอบภายใน

- 13) กำหนดระเบียบต่าง ๆ ของสหกรณ์และจัดให้มีและดูแลให้เรียบร้อยซึ่งบรรดาทะเบียนสมุดบัญชีเอกสารต่าง ๆ และบรรดาอุปกรณ์ดำเนินงานของสหกรณ์
- 14) พิจารณาให้สหกรณ์สมัครเป็นสมาชิกและออกจากชุมนุมสหกรณ์ และองค์การอื่น
- 15) พิจารณาดำเนินการแต่งตั้งและถอดถอนคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการของสหกรณ์
- 16) พิจารณาและปฏิบัติตามหนังสือของนายทะเบียน รองนายทะเบียน สหกรณ์ ผู้ตรวจการสหกรณ์ ผู้สอบบัญชี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์มอบหมาย
- 17) พิจารณาให้ความเที่ยงธรรมแก่บรรดาสมาชิก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ตลอดจนสอดส่องดูแลโดยทั่วไป เพื่อให้กิจการของสหกรณ์ดำเนินไปด้วยดี
- 18) พิจารณารายงานของคณะกรรมการอื่น ผู้ตรวจสอบกิจการ ความเห็นของผู้จัดการและสมาชิกเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์
- 19) เชิญสมาชิกหรือบุคคลภายนอกที่เห็นสมควรเป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการดำเนินการตลอดจนกำหนดค่าตอบแทนให้ตามที่เห็นสมควร
- 20) ฟ้องต่อผู้ หรือดำเนินคดีเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ หรือ ประนีประนอมยอมความหรือมอบข้อพิพาทให้อนุญาตตุลาการพิจารณาชี้ขาด
- 21) พิจารณาดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สิน ดังระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
- 22) พิจารณาแต่งตั้งกรรมการดำเนินการเป็นผู้แทนสหกรณ์ เพื่อเข้าประชุมใหญ่และออกเสียงในการประชุมใหญ่ของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์ และองค์การอื่น ซึ่งสหกรณ์นี้เป็นสมาชิก ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามที่ข้อบังคับของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์ และองค์การนั้นกำหนดไว้
- 23) พิจารณามอบหมายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้แก่ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ เภรัญญิก ผู้จัดการและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสม

#### 4.3.4 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการ

ในกรณีที่คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์กระทำการหรืองดเว้นการกระทำการ หรือกระทำการโดยประมาทเลินเล่อ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนจนทำให้เสียผลประโยชน์ของสหกรณ์หรือสมาชิก อันเป็นเหตุให้สหกรณ์มีข้อบกพร่องเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี

หรือกิจการ หรือฐานะการเงิน ตามรายงานการสอบบัญชี หรือรายงานการตรวจสอบ เป็นเหตุให้ สหกรณ์ได้รับความเสียหาย คณะกรรมการดำเนินการต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้แก่สหกรณ์

#### 4.4.5 อำนาจหน้าที่ของกรรมการเฉพาะตำแหน่ง

- 1) ประธานกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้
  - (1) เป็นประธานในที่ประชุมใหญ่ และที่ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินการดูแลควบคุมการประชุมดังกล่าวให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
  - (2) ควบคุมดูแลการดำเนินงานทั่วไปของสหกรณ์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและอยู่ในวัตถุประสงค์ของสหกรณ์
  - (3) ลงลายมือชื่อในเอกสารต่าง ๆ ในนามสหกรณ์ ตามที่กำหนดไว้ใน ข้อบังคับนี้
  - (4) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์
- 2) รองประธานกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้
  - (1) ปฏิบัติการในอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการแทนประธาน กรรมการเมื่อประธานกรรมการไม่อยู่ หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือเมื่อตำแหน่งประธาน กรรมการว่างลง
  - (2) ปฏิบัติการตามที่ประธานกรรมการมอบหมายให้
  - (3) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์
- 3) เลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้
  - (1) จัดทำรายงานการประชุมใหญ่และรายงานการประชุม คณะกรรมการดำเนินการทุกครั้ง
  - (2) ดูแล รักษาเอกสารและรายงานการประชุมของสหกรณ์ให้เรียบร้อย อยู่เสมอ
  - (3) แจ้งนัดประชุมไปยังบรรดาสมาชิกหรือกรรมการดำเนินการ แล้วแต่ กรณี
  - (4) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์

#### 4) เทร็ดญญิก มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) ควบคุม ดูแล ตรวจสอบการรับจ่าย การเก็บรักษาเงิน และทรัพย์สินของสหกรณ์ให้เป็นไปโดยถูกต้องเรียบร้อย

(2) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์

#### 5) กำหนดเวลาอยู่ในตำแหน่งของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์

คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี นับแต่วันเลือกตั้งในวาระเริ่มแรกเมื่อครบหนึ่งปีนับแต่วันเลือกตั้ง ให้กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออกจากตำแหน่งเป็นจำนวนหนึ่งในสองของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ทั้งหมด โดยวิธีจับสลาก(ถ้ามีเศษให้ปัดขึ้น) และให้ถือเป็นการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ ในปีต่อไปให้กรรมการดำเนินการที่อยู่ในตำแหน่งจนครบวาระหรือ อยู่ยาวนานที่สุดออกจากตำแหน่งสลับกันไปทุก ๆ ปี

เมื่อครบกำหนดแล้ว หากยังไม่มีมการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการชุดใหม่ ก็ให้คณะกรรมการดำเนินการชุดเดิมรักษาการไปจนกว่าจะมีการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการชุดใหม่ แต่ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยห้าสิบวันนับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีสหกรณ์

กรรมการดำเนินการสหกรณ์ ซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับเลือกตั้งซ้ำอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองวาระติดต่อกัน

ในกรณีที่กรรมการดำเนินการต้องพ้นจากตำแหน่งทั้งคณะ ให้กรรมการดำเนินการที่ได้รับเลือกตั้งใหม่อยู่ในตำแหน่งได้เช่นเดียวกับกรรมการดำเนินการชุดแรก และให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

#### 6) ผู้ตรวจสอบกิจการ

ให้ที่ประชุมใหญ่เลือกตั้งสมาชิกหรือบุคคลภายนอก ผู้มีคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถในด้านธุรกิจ การเงิน การบัญชี การเศรษฐกิจหรือการสหกรณ์ เป็นผู้ตรวจสอบกิจการของสหกรณ์เป็นการประจำปี จำนวนสามคน (ไม่เกินห้าคน) และดำรงตำแหน่งได้มีกำหนดเวลาหนึ่งปีทางบัญชีสหกรณ์ ถ้าเมื่อครบกำหนดเวลาแล้วยังไม่มีการเลือกตั้งผู้ตรวจสอบกิจการคนใหม่ก็ให้ผู้ตรวจสอบกิจการคนเดิมปฏิบัติหน้าที่ไปพลางก่อน ผู้ตรวจสอบกิจการที่ออกไปแล้ว อาจได้รับเลือกตั้งซ้ำ

อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบกิจการ ผู้ตรวจสอบกิจการมีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานทั้งปวงของสหกรณ์ ซึ่งรวมทั้งในข้อต่อไปนี้ คือ

(1) ตรวจสอบเอกสาร สรรพสมุด บัญชี ทะเบียนและการเงินตลอดจนทรัพย์สินและหนี้สินทั้งปวงของสหกรณ์ เพื่อทราบฐานะและข้อเท็จจริงของสหกรณ์ที่เป็นอยู่จริง

(2) ตรวจสอบหลักฐานและความถูกต้องของการดำเนินธุรกิจแต่ละประเภทของสหกรณ์เพื่อประเมินและอาจให้ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ทั้งทางวิชาการและทางปฏิบัติในกิจการนั้น ๆ

(3) ตรวจสอบการจัดจ้างและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ตลอดจนหนังสือสัญญาจ้างและหลักประกัน

(4) ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนงาน และการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสหกรณ์

(5) ติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการเพื่อพิจารณาหาทางปรับปรุงแผนงาน ข้อบังคับ ระเบียบ มติ ตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ ของสหกรณ์

(6) ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์หรือกิจการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดผลดีแก่การดำเนินกิจการของสหกรณ์

ให้ผู้ตรวจสอบกิจการเสนอรายงานผลการตรวจสอบประจำปีเดือนต่อคณะกรรมการดำเนินการในการประชุมประจำปีเดือนคราวถัดไป แล้วเสนอผลการตรวจสอบประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์ด้วย

หากพบข้อบกพร่องจากการตรวจสอบ ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์แก้ไข โดยมีชักช้า ผู้ตรวจสอบกิจการอาจเสนอแนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้นด้วยก็ได้

#### 7) คณะกรรมการอำนวยการ

คณะกรรมการดำเนินการอาจตั้งคณะกรรมการอำนวยการ จำนวน 5 คน โดยให้ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เภรัณญิก และเลขานุการของคณะกรรมการดำเนินการ เป็นกรรมการอำนวยการ และให้คณะกรรมการดำเนินการตั้งกรรมการดำเนินการอื่นเป็นกรรมการร่วมอีกตามสมควร ให้ประธานกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการดำเนินการเป็นประธานและเลขานุการคณะกรรมการอำนวยการตามลำดับ

คณะกรรมการอำนวยการให้อยู่ในตำแหน่งได้เท่ากับกำหนดเวลาของคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการนั้น

ในการประชุมคณะกรรมการอำนวยการ ต้องมีกรรมการอำนวยการประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการอำนวยการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการอำนวยการให้คณะกรรมการอำนวยการเป็นผู้ดำเนินกิจการแทนคณะกรรมการดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย และตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ ซึ่งรวมทั้งในข้อต่อไปนี้

(1) ควบคุมในเรื่องการรับเงิน การจ่ายเงิน การสะสมเงิน การฝากหรือ การเก็บรักษาเงินให้เป็นไปตามข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์

(2) ควบคุมการจัดทำบัญชี และทะเบียนต่าง ๆ ของสหกรณ์ให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

(3) ควบคุมดูแล เก็บรักษาเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ตลอดจนทรัพย์สิน ของสหกรณ์ให้อยู่ในสภาพอันดีและปลอดภัย และพร้อมที่จะให้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ทันที

(4) เสนอแนะคณะกรรมการดำเนินการในการปรับปรุง หรือแก้ไขการ บริหารงานของสหกรณ์

(5) ควบคุมดูแลการจัดทำงบดุล รวมทั้งบัญชีกำไรขาดทุน และรายงาน ประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์เสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา เพื่อเสนอต่อที่ ประชุมใหญ่อนุมัติ

(6) พิจารณาจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีของสหกรณ์ เสนอต่อ คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเสนอให้ที่ประชุมใหญ่พิจารณาอนุมัติ

(7) พิจารณาแผนงานและงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสหกรณ์ เสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา และเสนอที่ประชุมใหญ่อนุมัติ

(8) ทำนิติกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ตามที่ คณะกรรมการดำเนินการมอบหมาย

#### 8) คณะกรรมการเงินกู้

คณะกรรมการดำเนินการอาจตั้งคณะกรรมการเงินกู้ จำนวนห้าคน โดย ให้มีตำแหน่งประธานกรรมการคนหนึ่ง เลขานุการคนหนึ่ง นอกนั้นเป็นกรรมการ และอยู่ใน ตำแหน่งได้เท่ากับกำหนดเวลาของคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งตั้งคณะกรรมการเงินกู้ นั้น

ในการประชุมคณะกรรมการเงินกู้ ต้องมีกรรมการเงินกู้เข้าประชุมไม่ น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการเงินกู้ทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ข้อวินิจฉัยทั้งปวงของคณะกรรมการเงินกู้ ให้นำเสนอคณะกรรมการ ดำเนินการทราบในการประชุมคราวถัดไป

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเงินกู้ ให้คณะกรรมการเงินกู้มีอำนาจ หน้าที่ในการพิจารณาวินิจฉัยอนุมัติการให้เงินกู้แก่สมาชิกตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ และ คำสั่งของสหกรณ์ รวมทั้งข้อต่อไปนี้

(1) ตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิกให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่ให้ เงินกู้

(2) ตรวจสอบการควบคุมให้เงินกู้มีหลักประกันตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์และเมื่อเห็นว่าหลักประกันสำหรับเงินกู้รายใดเกิดบกพร่องก็ต้องกำหนดให้ผู้กู้จัดการแก้ไขให้คืนดีภายในระยะเวลาที่กำหนด

(3) ดูแลและติดตามการชำระหนี้ของสมาชิกผู้กู้ให้เป็นไปตามที่กำหนดในสัญญา

(4) สอบสวนเบื้องต้นให้ได้ข้อความจริง ในกรณีสมาชิกผู้กู้ขอผ่อนเวลาการส่งชำระหนี้เงินกู้ หรือผัดนักการส่งชำระหนี้ เพื่อเสนอความเห็นให้คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาผ่อนผัน หรือเรียกคืนเงินกู้หรือสอบสวนลงโทษให้สมาชิกออกจากสหกรณ์

#### 9) คณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์

คณะกรรมการดำเนินการอาจตั้งคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ จำนวน สาม คน โดยให้มีตำแหน่งเป็นประธานกรรมการคนหนึ่ง และเลขานุการคนหนึ่ง นอกนั้นเป็นกรรมการ และอยู่ในตำแหน่งได้เท่าที่กำหนดเวลาของคณะกรรมการดำเนินการ ซึ่งตั้งคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์นั้น

ให้คณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ประชุมกันตามคราวที่มีกิจธุระ แต่ต้องมีการประชุมกันเดือนละครั้งเป็นอย่างน้อย ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งจำนวนของกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม และให้คณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์รายงานผลการปฏิบัติงานให้คณะกรรมการดำเนินการทราบในการประชุมคราวถัดไป

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ ให้คณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์มีอำนาจและหน้าที่ดำเนินกิจการตามกฎหมาย ขอบบังคับระเบียบ มติ และคำสั่งของสหกรณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมทั้งในข้อต่อไปนี้

(1) ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่สมาชิก โดยให้การศึกษาและอบรมแก่สมาชิก และผู้ที่สนใจให้ทราบถึงเจตนารมณ์ หลักวิธีและการบริหารงานของสหกรณ์

(2) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับลักษณะประโยชน์ รวมทั้งผลงานของสหกรณ์ให้สมาชิกและบุคคลภายนอกได้รับทราบ

(3) ดำเนินการในการหาผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิก

(4) ให้การศึกษาอบรมและเผยแพร่แก่สมาชิกถึงวิธีการออมทรัพย์ และการใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบตลอดจนวิชาการต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ



(5) ศึกษาและติดตามข่าวความเคลื่อนไหวด้านการดำเนินงานของ สหกรณ์อื่น ทั้งในและนอกประเทศ เพื่อนำตัวอย่างที่ดีมาเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา นำมาบริการแก่สมาชิกตามความเหมาะสม

#### 10) คณะอนุกรรมการ

ในกรณีจำเป็นแก่การดำเนินงาน คณะกรรมการดำเนินการอาจมีคำสั่ง แต่งตั้งอนุกรรมการต่าง ๆ เพื่อมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจของสหกรณ์ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามที่ คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

### 4.4 อำนาจหน้าที่ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์

โดยทั่วสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดกาฬสินธุ์จะกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์ในลักษณะที่เหมือนกันดังนี้(ข้อบังคับ สหกรณ์การเกษตรภูพานรายณ์ จำกัด 2542 : 31 - 36 )

#### 4.4.1 ผู้จัดการ

การจ้างและแต่งตั้งผู้จัดการ คณะกรรมการดำเนินการอาจพิจารณาคัดเลือก บุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้ความสามารถและความเหมาะสม เพื่อแต่งตั้งเป็นผู้จัดการ ในการจัดจ้างผู้จัดการสหกรณ์ต้องทำหนังสือสัญญาจ้างไว้เป็นหลักฐาน และคณะกรรมการดำเนินการ ต้องเรียกให้มีหลักประกันอันสมควร

ในการแต่งตั้ง หรือจ้างผู้จัดการ ต้องให้ผู้จัดการรับทราบและรับรองที่จะ ปฏิบัติหน้าที่ให้คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจกำหนดระเบียบของสหกรณ์เกี่ยวกับการคัดเลือก หรือสอบคัดเลือก การแต่งตั้งหรือจ้าง การกำหนดอัตราเงินเดือน การให้สวัสดิการและการให้ ออกจากตำแหน่งของผู้จัดการสหกรณ์ การดำรงตำแหน่งผู้จัดการสหกรณ์ สหกรณ์อาจจ้าง ผู้จัดการสหกรณ์โดยกำหนดระยะเวลาหรือไม่กำหนดระยะเวลาก็ได้

#### 4.4.2 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการ

ผู้จัดการมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการทั่วไปและรับผิดชอบเกี่ยวกับบรรดา กิจการประจำของสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1) ตรวจสอบการสมัครเข้าเป็นสมาชิกให้เป็นการถูกต้อง ตลอดจนเป็นธุระ จัดให้ผู้เข้าเป็นสมาชิกลงลายมือชื่อในทะเบียนสมาชิก และชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับค่าหุ้น ตามข้อบังคับของสหกรณ์และควบคุมให้มีการเก็บเงินค่าหุ้น โอนหุ้น แฉงยอดจำนวนหุ้น จ่ายคืนค่า หุ้นและชกชวณการถือหุ้นในสหกรณ์

2) รับฝากเงิน จ่ายคืนเงินฝาก และส่งเสริมการรับฝากเงินของสหกรณ์

- 3) เป็นธุระในการตรวจสอบคำขอกู้ ปล่อยเงินกู้ จัดทำเอกสารเกี่ยวกับเงินกู้ ให้เป็นไปตามแบบและระเบียบของสหกรณ์
- 4) พิจารณาจัดจ้างเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดใน ระเบียบของสหกรณ์รวมถึงกำหนดหน้าที่และวิธีปฏิบัติงานของบรรดาเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ ตลอดจนเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหล่านั้นให้เป็นไปโดย ถูกต้องเรียบร้อย
- 5) เป็นธุระกวดขันในเรื่องการออกไปรับ เรียกไปรับ หรือจัดให้มีใบสำคัญ เกี่ยวกับการซื้อขาย และการทำธุรกิจต่าง ๆ ของสหกรณ์ รับผิดชอบในการรับจ่ายเงินของสหกรณ์ ให้เป็นการถูกต้อง รวบรวมใบสำคัญและเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการเงินไว้โดยครบถ้วน และเก็บ รักษาเงินของสหกรณ์ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์
- 6) รับผิดชอบและดูแลในการจัดทำบัญชีและทะเบียนต่าง ๆ ของสหกรณ์ให้ ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รับผิดชอบจัดทำบัญชีกำไรขาดทุน และรายงาน ประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์เสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา เพื่อเสนอต่อที่ ประชุมใหญ่อนุมัติ
- 7) จัดทำแผนงานและงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสหกรณ์เสนอ คณะกรรมการดำเนินการพิจารณา
- 8) จัดทำแผนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับแผนงานที่ได้รับ อนุมัติจากที่ประชุมใหญ่
- 9) เข้าร่วมประชุมและชี้แจงในการประชุมใหญ่ ประชุมคณะกรรมการ ดำเนินการและประชุมคณะกรรมการอื่น ๆ เว้นแต่กรณีซึ่งที่ประชุมนั้น ๆ มิให้เข้าประชุม
- 10) ปฏิบัติการเกี่ยวกับงานสารบรรณของสหกรณ์
- 11) รักษาดวงตราของสหกรณ์ และรับผิดชอบตรวจตราดูแลทรัพย์สินต่าง ๆ ของสหกรณ์ ตลอดจนผลิตผล ผลิตภัณฑ์ และสินค้าอื่น ๆ ของสหกรณ์ ให้อยู่ในสภาพอันดีและ ปลอดภัย
- 12) เสนอรายงานกิจการประจำเดือนของสหกรณ์ต่อคณะกรรมการ ดำเนินการ
- 13) รักษาเงินสดของสหกรณ์ภายในจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการ อนุญาตให้สำรองไว้ใช้จ่ายในกิจการของสหกรณ์ และจัดการส่งเงินของสหกรณ์ นอกจากจำนวน ดังกล่าวนั้นเข้าฝากตามที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด

14) สํารวจผลิตผล และสินค้ําอื่น ๆ ในตลาดตําง ๆ เพื่อเป็นหลักในการพิจารณา คําเนินกิจการของสหกรณ์ กับแจ้้งให้คณะกรรมการคําเนินการและสมาชิกทราบความเคลื่อนไหวของราคาผลิตผลและสินค้ํานั้น ๆ ค้ํวย

15) ดูแลที่ดิน สํานักงาน อาคาร อุปกรณ์ และทรัพย์สินอื่น ๆ ของสหกรณ์

16) รับผิดชอบตรวจสอบการรับจํายเงินท้ํงปวงของสหกรณ์ให้เป็นการถูกต้อง ตลอดจนรวบรวมใบสําคัญ และเอกสารตําง ๆ เกี่ยวกับการเงินของสหกรณ์ไว้โดยครบถ้วน

17) เป็นธุระในการส่งเสริมเผยแพร่วิชาการเกษตร การผลิตทาง

อุตสาหกรรมหรือการประกอบอาชีพในหมู่สมาชิก การจัดทํางบสินทรัพย์และหนี้สิน งบรายได้และค่าใช้จ่ายกับทะเบียนเกษตรกรรมอื่น ๆ สําหรับสมาชิก การศึกษาอบรมทางสหกรณ์และทางอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในหมู่สมาชิก ตลอดจนการชักจูงการฝากเงินในสหกรณ์

18) เสนอรายงานหรือรายงานของสหกรณ์ตอทางราชการ ตามแบบและระยะเวลาที่ทางราชการกําหนด

19) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการคําเนินการ หรือคณะกรรมการอื่น ๆ ของสหกรณ์มอบหมาย หรือตามที่ควรกระทำ เพื่อให้กิจการในหน้าที่ลู่ลวงไปด้วยดี

#### 4.4.3 เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์

นอกจากคําหน้ํงผู้จัดการแล้ว สหกรณ์อาจจัดจ้างและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่อื่น โดยต้องไม่เป็นบุคคลผู้มีลักษณะต้องห้ามตามข้อบ้ํงค้ํบของสหกรณ์ ซึ่งที่คณะกรรมการคําเนินการกําหนด

#### 4.5 หลักการคําเนินงานสินเชื่ํอของสหกรณ์การเกษตร

รัตนํา อยู่เจริญพงศ้ (2549 :18 - 21 ) ได้สรุปหลักการคําเนินงานสินเชื่ํอของสหกรณ์การเกษตร ไว้ค้ํงนี้

##### 4.5.1 การให้สินเชื่ํอแก่สมาชิก

การให้สินเชื่ํอการเกษตรแก่สมาชิกสหกรณ์การเกษตร จัดบ้ํงออกเป็น 2 ชนิด ค้ํือ

1) สินเชื่ํอระยะสั้น สินเชื่ํอชนิดนี้ให้กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายคําเนินการในการเกษตรสําหรับฤดูกาลผลิตหนึ่งๆ เกษตรกรกู้เงินได้ไม่เกินร้อยละ 60 ของหลักประกันที่จํานองไว้กับสหกรณ์และมีกําหนดชำระคืนภายใน 12 เดือน หรือหากมีความจําเป็นก็ขยายเวลาได้ไม่เกิน 18 เดือน

2) สินเชื่อระยะปานกลาง สินเชื่อชนิดนี้ให้กู้เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ การเกษตร โดยปกติใช้ประโยชน์ได้เกินกว่าฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ ใช้ในการชำระหนี้สินระยะยาว ชำระคืนไม่เกิน 5 ปี

โดยทั่วไปสหกรณ์การเกษตรรับชำระหนี้จากสมาชิก ทั้งในรูปเงินสดและ ผลผลิตแต่การรับชำระหนี้คืนจากสมาชิกด้วยผลผลิตมีเรื่องยุ่งยากหลายประการ เช่น ปัญหาเรื่องดี ราคาผลผลิต ปัญหาการพิจารณาถึงระดับคุณภาพของผลผลิต เป็นต้น

#### 4.5.2 หลักประกันเงินกู้

หลักประกันเงินกู้การกู้เงินตามระเบียบนี้ให้มีหลักประกันตามที่ คณะกรรมการดำเนินการพิจารณากำหนด แต่อย่างน้อยต้องมีหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1) มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้อื่น จำนองเป็นหลักประกัน โดยคณะกรรมการดำเนินการ ได้สอบสวนพิจารณาเป็นที่น่าพอใจว่าอสังหาริมทรัพย์นั้นมีราคา ตลาดตามที่ สหกรณ์ประเมินไม่น้อยกว่าสองเท่าของจำนวนเงินกู้ส่วนที่ไม่มีหลักประกันตาม 8.2.2 หรือ 8.2.3 หรือ 8.2.4

การจำนองนั้นให้ระบุจำนวนเงินขั้นสูงเต็มราคาประเมินของ อสังหาริมทรัพย์หรือในกรณีที่ราคาประเมินของอสังหาริมทรัพย์เกินสามแสนบาทจะระบุจำนวน เงินขั้นสูงไว้เพียงสามแสนบาทก็ได้ การจำนองดังกล่าวใช้เป็นประกันการชำระหนี้สินทั้งหลาย ของสมาชิกซึ่งมีอยู่หรือจะมีในเวลาหนึ่งเวลาใดต่อสหกรณ์

เมื่อสมาชิกชำระหนี้สินทุกรายของตนต่อสหกรณ์แล้ว และไม่ประสงค์กู้เงิน โดยจำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นประกันต่อไปอีก ผู้จำนองจะถอนจำนองในส่วนที่ประกันหนี้ของ สมาชิกนั้นได้เมื่อ คณะกรรมการดำเนินการ ได้สอบสวนพิจารณาเห็นว่าเป็นการถูกต้องตามเงื่อนไข ดังกล่าวแล้ว สหกรณ์จึงอนุญาตให้ถอนจำนองได้

ในการพิจารณาถอนจำนองตามความในวรรคสาม สหกรณ์จะต้องมี หนังสือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ทราบเพื่อเข้าร่วมประชุมด้วยทุกครั้ง

2) สำหรับเงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก ซึ่งจะทำให้สมาชิกผู้กู้แต่ละคน เป็นหนี้เงินกู้เช่นนั้นต่อสหกรณ์โดยจำนวนต้นเงินไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด ซึ่งต้องไม่สูงกว่า 300,000 บาท ถ้าสมาชิกผู้ขอกู้ไม่ประสงค์จะใช้หลักประกันตาม 8.2.1 หรือ 8.2.3 หรือ 8.2.4 ให้สมาชิกในกลุ่มเดียวกันทุกคน ซึ่งกู้เงินดังกล่าวในฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ ทำ หนังสือรับรองต่อสหกรณ์ตามแบบที่กำหนดไว้ ผูกพันตนร่วมกันว่าในเมื่อผู้กู้คนใดในบรรดาผู้ทำ หนังสือรับรองร่วมกันนั้นไม่ชำระหนี้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลักประจำฤดู การผลิตนั้นให้เสร็จ

ตามกำหนด บรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันมีความรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมเพื่อชำระหนี้ดังกล่าวต่อสหกรณ์จนเสร็จสิ้นสหกรณ์จะเรียกชำระหนี้ จากผู้กู้ คนใดในบรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันนั้นโดยสิ้นเชิงหรือบางส่วนตามแต่จะเลือกได้ บรรดาผู้ทำหนังสือรับรองร่วมกันยังคงผูกพันอยู่จนกว่าหนี้เงินกู้ดังกล่าวจะชำระเสร็จสิ้น

ในกรณีสมาชิกกู้เงินจากเงินทุนปกติของสหกรณ์ และจากกองทุนพิเศษ ส่งเสริมการเกษตรด้วย ให้ขยายจำกัดไม่สูงกว่า 30,000 บาท ตามวรรคก่อนเป็นไม่สูงกว่า 33,000 บาท

3) สำหรับการกู้เงินทุกประเภท ซึ่งทำให้ผู้กู้เป็นหนี้เงินกู้เช่นนั้นต่อสหกรณ์ โดยจำนวนต้นเงินรวมทั้งสิ้นไม่เกินจำนวนที่คณะกรรมการดำเนินการกำหนด ซึ่งต้องไม่สูงกว่า 30,000.-บาท ถ้าผู้กู้ไม่มีหลักประกันตาม 8.2.1 หรือ 8.2.2 หรือ 8.2.4 ผู้กู้ต้องจัดให้มีสมาชิกซึ่งคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควรแล้วเป็นผู้ค้ำประกันอย่างน้อย สองคนในจำนวนผู้ค้ำประกันสำหรับเงินกู้แต่ละรายนั้นอย่างน้อยคนหนึ่งต้องมีอสังหาริมทรัพย์ของตนเองตามสมควร

ในกรณีสมาชิกกู้เงินจากเงินทุนปกติของสหกรณ์ และจากกองทุนพิเศษ ส่งเสริมการเกษตรด้วย ให้ขยายจำกัดไม่สูงกว่า 30,000.- บาท ตามวรรคก่อนเป็นไม่สูงกว่า 33,000.- บาท

4) สำหรับเงินกู้ระยะสั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตตามชนิดของผลิตผล ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการกำหนดให้สหกรณ์รวบรวมจัดการขายซึ่งทำให้สมาชิกผู้กู้เป็นหนี้เงินกู้เพื่อการนั้นต่อสหกรณ์โดยจำนวนต้นเงินต้องไม่เกินจำนวนที่ คณะกรรมการดำเนินการและสมาชิกผู้กู้มีสัญญาส่งผลิตผลนั้นต่อสหกรณ์ ถ้าผู้กู้ไม่มีหลักประกันตาม (1) หรือ (2) หรือ (3) ผู้กู้ต้องจัดให้มีสมาชิกอย่างน้อยสองคน ซึ่งมี สัญญาส่งผลิตผลชนิดเดียวกันกับผู้กู้มูลค่ารวมกันอย่างน้อย ต้องเท่ากับของผู้กู้ และคณะกรรมการดำเนินการได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควรแล้วเป็นผู้ค้ำประกัน สมาชิกผู้ค้ำประกันต้องทำหนังสือค้ำประกันหรือหลักฐานการค้ำประกันให้ไว้ต่อสหกรณ์ตามแบบกำหนด

สมาชิกคนหนึ่งจะเป็นผู้ค้ำประกันหนี้เงินกู้สำหรับผู้กู้มากกว่าสองคนในเวลาเดียวกัน ไม่ได้เมื่อผู้ค้ำประกันตายหรือลาออกจากสหกรณ์โดยเหตุอื่นหรือมีเหตุซึ่งคณะกรรมการดำเนินการไม่ไว้วางใจ คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจให้ผู้กู้จัดสมาชิกอื่น ซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนพิจารณาเห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้ำประกันแทนคนเดิมให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด

การที่สมาชิกผู้ค้าประกันออกจากสหกรณ์ไม่ว่าเพราะเหตุใด ๆ ไม่เป็นเหตุให้ผู้นั้นหลุดพ้นจากการค้าประกันจนกว่าผู้กู้ได้จัดสมาชิกอื่นซึ่งคณะกรรมการดำเนินการสอบสวนพิจารณาเห็นสมควรเข้าเป็นผู้ค้าประกันแทน

#### 4.5.3 ขั้นตอนการบริหารสินเชื่อ

สำนักพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551: 28-30)

การบริหารสินเชื่อจะประกอบด้วยกระทำการดำเนินการในขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ

**ขั้นตอนที่ 1** การพิจารณาสินเชื่อ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ การรับคำขอกู้ และการพิจารณาคำขอกู้ (เบื้องต้น)

**ขั้นตอนที่ 2** การอนุมัติสินเชื่อ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การอนุมัติเงินกู้ การทำสัญญาเงินกู้ การจ่ายเงิน และการตรวจสอบการนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์แห่งเงินกู้

**ขั้นตอนที่ 3** การเร่งรัดติดตามหนี้ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ การรับชำระเงินกู้ การเร่งรัดติดตามหนี้ การดำเนินการทางศาล การบังคับคดี การตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบ และการจำหน่ายหนี้สูญ

สรุปขั้นตอนที่สำคัญในการบริหารสินเชื่อได้ดังนี้

#### **ขั้นตอนที่ 1 การพิจารณาสินเชื่อ**

1) การรับคำขอกู้ เป็นการรับคำขอกู้เงิน แผนความต้องการเงินกู้ของสมาชิกผู้กู้ โดยสมาชิกผู้กู้จะต้องแจ้งความประสงค์พร้อมหลักฐานต่างๆ เช่น หนังสือคำขอกู้เงิน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หลักประกัน เป็นต้น เพื่อประกอบการพิจารณา

2) การพิจารณาคำขอกู้ (เบื้องต้น) ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ได้แก่

- (1) วัตถุประสงค์การใช้เงินกู้
- (2) รายละเอียดและคำชี้แจงเกี่ยวกับแผนงานเกษตรกรรมที่ต้องการ

ลงทุน

- (3) จำนวนเงินที่ขอกู้
- (4) งวดชำระคืน
- (5) ประวัติการผลิตทางเกษตรและหนี้เงินกู้
- (6) ประมาณการค่าใช้จ่ายตามแผนการลงทุน และประมาณการผลผลิต

ที่จะได้ตามแผนการลงทุนส่วนเพื่อขายและประมาณรายได้ (สถาบันเกษตรกรควรกำหนดประมาณการสำหรับค่าใช้จ่ายไว้ล่วงหน้า และควรใช้ข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ (ถ้ามี) เช่น ข้อมูลจาก

ธ.ก.ส เป็นต้น)

(7) หลักประกัน

(8) ลงทะเบียนรับคำขอกู้เงิน จัดทำทะเบียนรับคำขอกู้เงิน

(9) สรุป รวบรวม คำขอกู้เงินประเภทต่าง ๆ พร้อมรายละเอียด

นำเสนอผู้จัดการ คณะกรรมการสินเชื่อ และคณะกรรมการดำเนินการตามลำดับ

## ขั้นตอนที่ 2 การอนุมัติสินเชื่อ

### 1) การอนุมัติเงินกู้

(1) โดยที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ/เงินกู้

(2) โดยที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ และรายงานการประชุมควรรายละเอียดของสมาชิกที่ได้รับการอนุมัติ และไม่ได้รับการอนุมัติพร้อมเหตุผลการไม่อนุมัติ

(3) คณะกรรมการผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติเงินกู้

(4) (บันทึก) ลงทะเบียนรับคำขอกู้เงิน

### 2) การทำสัญญาเงินกู้ ทำหนังสือเงินกู้ระยะสั้น / ปานกลาง

### 3) การจ่ายเงิน

(1) แจ้งสมาชิกผู้กู้ว่าได้รับอนุมัติหรือไม่ / นัดสมาชิกผู้กู้รับเงิน

(2) สมาชิกผู้กู้/ สมาชิกผู้ร่วม ลงนามผู้กู้ในหนังสือเงินกู้

(3) สมาชิกผู้กู้ลงนามในเอกสารการรับเงินกู้ / รับวัสดุทางการเกษตร /

สินค้า

(4) จัดเก็บเงินค้ำหุ้นตามอัตราที่กำหนดในระเบียบ เช่น ร้อยละ 5 ของ

เงินกู้

(5) ลงทะเบียนบัญชีขอยกหนี้เงินกู้ระยะสั้น (การ์ดลูกหนี้รายตัว) สมุด

บัญชีเงินกู้

(6) บันทึกบัญชีลูกหนี้ เจ้าหน้าที่บัญชีบันทึกการตั้งบัญชีลูกหนี้ (แยก

ประเภท และลูกหนี้รายตัว)

4) การตรวจสอบการนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์แห่งเงินกู้ หลังจากสมาชิกได้รับเงินไปแล้ว

## ขั้นตอนที่ 3. การเร่งรัดติดตามหนี้

### 1) การรับชำระหนี้

### 2) การเร่งรัดติดตามหนี้

(1) ก่อนครบกำหนด

(2) ครบกำหนดสัญญา

- (3) ติดตามสมาชิกผู้กู้ ครั้งที่ 1
- (4) ติดตามสมาชิกผู้กู้ ครั้งที่ 2
- 3) การดำเนินการทางศาล
  - (1) การพิจารณาฟ้อง / ไม่ฟ้อง
  - (3) การฟ้องร้องดำเนินคดี
- 4) การบังคับคดี
- 5) การตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบ
- 6) การจำหน่ายหนี้สูญ

#### 4.5.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสินเชื่อ

พนักงานสินเชื่อเป็นผู้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้มีความใกล้ชิดกับสมาชิกและเป็นผู้ให้ข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาวางแผนตลอดจนการดำเนินธุรกิจการให้สินเชื่อ ธุรกิจการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรมาจัดจำหน่ายและธุรกิจหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก ดังนั้น จึงกำหนดให้พนักงานสินเชื่อมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- 1) ชี้แจง ชักจูงให้เกษตรกรสมัครเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์
- 2) ร่วมประชุมกลุ่มสมาชิก แนะนำชี้แจงให้ข้อความรู้ในเรื่องหลักการและวิธีการสหกรณ์การประกอบอาชีพทางการเกษตร การทำการเกษตรแผนใหม่ การใช้เงินกู้ให้เกิดประโยชน์ การจัดทำบัญชีรายได้ - รายจ่าย การทำสัญญา การจัดหลักประกัน การชำระหนี้เงินกู้ การขอผ่อนเวลาชำระหนี้ตลอดจนระเบียบข้อบังคับและวิธีการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ
- 3) ดำเนินการคัดเลือกและตรวจสอบคุณสมบัติผู้ที่จะสมัครเป็นสมาชิกให้ถูกต้องตามข้อบังคับของสหกรณ์เสนอให้ที่ประชุมกลุ่มพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วเสนอผู้จัดการเพื่อนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์
- 4) ออกไปสอบสวนสมาชิกในท้องที่เพื่อจัดทำใบสมัคร หนังสือรับรองของกลุ่มสมรสพร้อมทั้งลงรายละเอียดในทะเบียนสมาชิกให้ถูกต้องเรียบร้อยสมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งจัดส่งสำเนาทะเบียนสมาชิกและแจ้งการเปลี่ยนแปลงทะเบียนดังกล่าวต่อนายทะเบียนสหกรณ์ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 5) ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มสินเชื่อสำรวจตรวจสอบผลการทำกิน ทรัพย์สินหนี้สินรายได้ รายจ่ายของสมาชิกถึงในท้องที่แล้วจัดทำรายงานเสนอผู้จัดการนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์



- 6) ติดตาม ดักเตือน ให้สมาชิกชำระหนี้ค้ำหุ้น ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสหกรณ์พร้อมทั้งชักชวนให้สมาชิกช่วยกันระดมทุน
- 7) ติดต่อ สอบถาม สืบหาความต้องการเงินกู้ของสมาชิก เพื่อรวบรวมจัดทำแผนงานด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์
- 8) สอบสวนและช่วยทำคำขอกู้ เอกสารประกอบคำขอกู้ จัดทำหลักประกันให้ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการให้เงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้
- 9) ตรวจสอบหลักประกัน และประเมินราคาที่ดินตามราคาที่ดินคณะกรรมการประเมินราคากำหนดไว้ตามท้องถิ่น ๆ หรือประเมินราคาตามที่ทางราชการกำหนดไว้โดยให้ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์
- 10) รวบรวมคำขอกู้และเอกสารประกอบคำขอกู้พร้อมทั้งหนังสือค้ำประกันเสนอผู้จัดการตรวจสอบเพื่อนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์พิจารณาอนุมัติตลอดจนการให้คำชี้แจงประกอบคำขอกู้ต่อที่ประชุม
- 11) จัดทำรายงานขอเบิกเงินกู้จากแหล่งเงินกู้ต่าง ๆ เสนอผู้จัดการตรวจสอบเพื่อขอกู้นำมาจ่ายให้สมาชิกต่อไป
- 12) จัดทำหนังสือสัญญาเงินกู้ และหนังสือค้ำประกันให้ถูกต้อง เรียบร้อยสมบูรณ์เสนอให้ผู้จัดการตรวจสอบก่อนจ่ายเงินกู้
- 13) รับคำขอกู้ เอกสารประกอบคำขอกู้ หนังสือสัญญาเงินกู้และหนังสือค้ำประกันที่ได้รับอนุมัติแล้ว นำมาจัดลงทะเบียนหนังสือกู้ และทะเบียนหนังสือค้ำประกัน แล้วส่งมอบให้เจ้าหน้าที่บัญชีตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนให้ผู้จัดการจ่ายเงินกู้
- 14) ช่วยเป็นธุระแจ้งให้สมาชิกขอเบิกเงินกู้ และช่วยเหลือดำเนินการในการจ่ายเงินกู้จัดทำทะเบียนสมุดบัญชีเงินกู้เพื่อควบคุมการออกสมุดบัญชีเงินกู้และจัดทำสมุดบัญชีเงินกู้มอบให้สมาชิกผู้กู้
- 15) ดำเนินการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของสมาชิกทุกรายหลังจากที่สมาชิกผู้กู้ได้เบิกเงินกู้ไปแล้วประมาณ 15 ถึง 30 วัน เพื่อป้องกันมิให้สมาชิกใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ โดยจัดทำแบบบันทึกการตรวจสอบให้เรียบร้อย ตรวจสอบว่าสมาชิกชำระหนี้ได้หรือไม่ และมีปัญหาอะไรบ้าง ถ้ามีปัญหาให้รีบดำเนินการหาทางแก้ไข
- 16) เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้เงินกู้ของสมาชิก เพื่อใช้เป็นหลักฐานเบื้องต้นในการพิจารณาเงินกู้จัดทำรายงานการตรวจสอบเงินกู้เสนอผู้จัดการนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาเงินกู้

17) ควบคุมดูแลเก็บรักษาเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการกู้เงิน เช่น คำขอกู้เงิน หนังสือสัญญากู้เงิน หนังสือค้ำประกัน ใบสมัครสมาชิก สมุดทะเบียนสมาชิก ทะเบียนคำขอกู้เงิน ทะเบียนหนังสือสัญญาเงินกู้ ทะเบียนหนังสือค้ำประกัน ดัชนีการค้ำประกัน ทะเบียนทรัพย์สินหนี้สิน ทะเบียนสมุดบัญชีเงินกู้ เป็นต้น ให้เก็บเอกสารเหล่านี้ไว้ในที่ปลอดภัยเป็นระเบียบเรียบร้อยครบถ้วนสะดวกแก่การตรวจสอบ

18) ออกไปติดตามเตือนให้สมาชิกชำระหนี้เงินกู้ให้ตรงตามกำหนดเวลาชำระ โดยจัดทำประจำคาบสามเดือนเฉพาะหนี้ที่ถึงกำหนดชำระเท่านั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) จัดทำหนังสือเตือนให้สมาชิกผู้ชำระหนี้เงินกู้ โดยคัดลอกจากแผ่นบัญชีย่อยลูกหนี้เงินกู้ทุกประเภทที่ได้ตรวจสอบถูกต้องแล้ว โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่บัญชี

(2) ทำหนังสือเตือนการชำระหนี้ส่งให้สมาชิกผู้กู้โดยตรง โดยให้สมาชิกผู้กู้ลงชื่อรับไว้เป็นหลักฐาน

(3) ในกรณีที่ไม่สามารถส่งมอบให้กับสมาชิกผู้กู้ได้โดยตรงควรมอบให้ประธานกลุ่มหรือเลขานุการกลุ่ม เป็นผู้นำหนังสือเตือนให้ชำระหนี้แล้วจัดทำบันทึกไว้เป็นหลักฐานว่าเหตุใดจึงส่งให้สมาชิกผู้กู้ไม่ได้

19) ประชุมกลุ่มสมาชิกชี้แจงวิธีการชำระหนี้ของสหกรณ์โดยแนะนำให้สมาชิกนำเงินมาชำระกับผู้มีอำนาจรับเงินในสำนักงานเท่านั้น ห้ามมิให้ฝากผู้ใดมาชำระโดยเด็ดขาด

20) จัดทำทะเบียนการชำระหนี้ของสมาชิก ทะเบียนเงินกู้ถึงกำหนดชำระเพื่อสะดวกในการออกหนังสือเตือนการชำระหนี้ และวางแผนส่งคืนเงินกู้แก่เจ้าหน้าที่ กำหนดแผนการให้เงินกู้แก่สมาชิกนำเสนอผู้จัดการ

21) ในกรณีที่สมาชิกจะต้องชำระหนี้เงินกู้ด้วยผลผลิตการเกษตรที่สมาชิกผลิตขึ้นหรือสมาชิกยินดีที่จะขายผลผลิตการเกษตรที่ผลิตขึ้นให้กับสหกรณ์ ให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีหน้าที่จัดทำหนังสือสัญญาส่งมอบผลผลิตการเกษตรจำนวน 3 ฉบับ พนักงานสินเชื่อเก็บไว้ 1 ฉบับ ส่งให้เจ้าหน้าที่ตลาด 1 ฉบับ เพื่อไว้เป็นคู่มือติดตามให้สมาชิกส่งมอบผลิตผลตามสัญญา และให้สมาชิกถือไว้ 1 ฉบับ

22) พิจารณาดำเนินการผ่อนเวลาชำระหนี้เงินกู้และการผลิตชำระเงินรายงวด โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องเป็นผู้ชี้แจงและตักเตือนสมาชิกให้ทราบเหตุผลที่มีการขอผ่อนเวลาการชำระหนี้ได้ดังนี้

ผลิตผลของสมาชิกเสียหาย ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อทราบโดยเร็ว หรือมีเหตุสุดวิสัยจึงให้มีการผ่อนเวลา

23) มีหน้าที่ติดต่อตรวจสอบในกรณีที่มีสมาชิกรายใดตาย วิกัลจริตหรือย้ายออกไปอยู่นอก ท้องที่ดำเนินงานของสหกรณ์หรือด้วยเหตุอย่างอื่นไม่อาจประกอบอาชีพได้ เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีหน้าที่ติดต่อทนายทให้มาสมัครเข้าเป็นสมาชิกและดำเนินการจัดทำสัญญารับใช้หนี้เงินกู้แทน

24) จัดทำรายงานสรุปการให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์ โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่บัญชีเสนอผู้จัดการนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการ

25) ปฏิบัติการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการเป็นครั้งคราว

## ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจรา สมสวย (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านสินเชื่อ สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ ระยะเวลาการให้ออมัติเงินกู้ ขึ้นตอนการให้เงินกู้ เงื่อนไขในการชำระคืน อย่างไรก็ตามสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่อง จำนวนเงินและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

ชนิษฐา เอี่ยมวรพงษ์ (2547: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการบินไทย จำกัด โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการ และความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการของสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในการบริการของสหกรณ์อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านปัจจัยแวดล้อมในการให้บริการ และต่ำที่สุดในด้านระเบียบข้อบังคับในการบริการที่ให้แก่สมาชิก

มลฤดี แก้วอุ่นเรือน (2547 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสกลนคร จำกัด โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิก และความสัมพันธ์ในแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ โดยรวมสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสะดวกสบาย โดยรวมสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับดี ส่วนด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

รัตนา อยู่เจริญพงศ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์ จำกัด ในภาพรวมระดับความพอใจของสมาชิกมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก และเมื่อพิจารณาความพอใจแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพอใจทุกด้าน คือ อายุ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ส่วนเพศมีผลต่อความพอใจด้านบริการเงินกู้ระยะสั้นเพียงด้านเดียว

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์จำนวน 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ แต่สมาชิกมีความพึงพอใจด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือ
3. การรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มารับบริการสินเชื่อ จำนวน 3,044 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ด้วย วิธี Yamane's Method ตามสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรในการคำนวณ } n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ \text{เมื่อกำหนดให้ } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรซึ่งในที่นี้ คือ 3,044 คน} \\ e &= \text{ระดับความคลาดเคลื่อนกำหนดไว้คือ 0.05} \end{aligned}$$

แทนค่าตามสูตรจะได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{3,044}{1+3,044(0.05)^2} \\ &= 353.54 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน

**1.3 วิธีการกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)** ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่างของสมาชิกสหกรณ์แบบสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling)

## 2. เครื่องมือ

**2.1 ลักษณะของเครื่องมือ** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ ที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้นตามกระบวนการสร้างเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ มี 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อบริการสมาชิก สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด ตามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) มี 5 ระดับ ค่าคะแนนของแต่ละระดับเป็นดังนี้

ระดับของความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ระดับของความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับของความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับของความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับของความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

**2.2 การสร้างเครื่องมือ** เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

2.2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อบริการสมาชิก สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด

2.2.2 จัดทำร่างแบบสอบถามการศึกษาจากกรอบแนวคิดในงานศึกษาครั้งนี้ และได้ทำการพัฒนาแบบสอบถามให้สอดคล้องกับงานคั้นคว้าวิสระที่ศึกษา

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการคั้นคว้าวิสระ เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมให้ตรงตามเนื้อหาในงานวิจัย และทำการเรียบเรียงข้อความ

2.2.4 ปรับปรุงแบบสอบถามฉบับร่างตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการคั้นคว้าวิสระ

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ กับประชากรที่คล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำหาค่า Reliability โดยวิธีของ Cronbach's Coefficient ได้ค่า  $\alpha = 0.896$

2.2.6 นำ เสนอผลการทดลองเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ และขอเสนอแนะ เพื่อปรับเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ที่สุดก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ในกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

2.2.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือ และขอความร่วมมือผ่าน สหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด ทางจดหมาย และโทรศัพท์เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามไปยังสมาชิก สหกรณ์

3.2 ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากพนักงานสินเชื่อของสหกรณ์ให้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในคราวที่มีการออกประชุมกลุ่มเพื่อติดตามเร่งรัดหนี้สิน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 ฉบับ ได้รับกลับคืน 405 ฉบับ คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดจำนวน 354 ฉบับ ไว้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ 1- 31 มีนาคม 2552

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำ แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างไปตรวจสอบความถูกต้องตรวจให้คะแนน และลงรหัส จากนั้นทำ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์

นารายณ์ จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ แปลงเป็นระดับความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้

การตัดสินค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.50-3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00-1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านต่าง ๆ ปรากฏผล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

1.1 จำนวนร้อยละสมาชิกสหกรณ์ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศมีรายละเอียด ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	214	60.50
หญิง	140	39.50
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.50) รองลงมาเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 39.50)

**1.2 จำนวนร้อยละสมาชิกสหกรณ์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้**

ตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20-29	8	2.30
30-39	55	15.50
40-49	148	41.80
50 ปี ขึ้นไป	143	40.40
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 41.80) และรองลงมาคือ อายุ 50 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 40.40)

**1.3 จำนวนร้อยละสมาชิกสหกรณ์ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้**

ตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	13	3.70
สมรส	312	88.10
หย่าร้าง/หม้าย	29	8.20
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส (ร้อยละ 88.10) รองลงมาคือสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย (ร้อยละ 8.20) และสถานภาพ โสด (ร้อยละ 3.70) ตามลำดับ

**1.4 จำนวนร้อยละสมาชิกสหกรณ์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณวุฒิ**  
มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	286	80.80
มัธยมศึกษา/ปวช.	55	15.50
อนุปริญญา/ปวส.	10	2.80
ปริญญาตรี	3	0.80
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 80.80) รองลงมา คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (ร้อยละ 15.50)

**1.5 จำนวนร้อยละสมาชิกสหกรณ์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ย**  
ต่อเดือน รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 10,000	286	80.80
10,001 – 15,000	34	9.60
15,001 – 20,000	21	5.90
20,001 – 30,000	11	3.10
30,001	2	0.60
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท (ร้อยละ 80.80) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 9.60)

#### 1.6 จำนวนร้อยละสมาชิกสหกรณ์ที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์

ระยะเวลา (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5	114	32.20
6 - 10	131	37.00
11- 15	71	20.10
16 - 20	24	6.80
20 ขึ้นไป	14	4.00
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สมาชิก สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 6 – 10 ปี (ร้อยละ 37.00) รองลงมา มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกสหกรณ์อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี (ร้อยละ 32.20) และอยู่ระหว่าง 11 – 15 ปี (ร้อยละ 20.10)

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ ของสหกรณ์

### 2.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับที่
1. ความสะดวกในการติดต่องาน	4.10	.71	มาก	1
2. สหกรณ์มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.01	.73	มาก	2
3. ขั้นตอนการให้บริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว	3.75	.70	มาก	7
4. ความสะดวก สะอาด ปลอดภัยของพื้นที่ใน สหกรณ์	3.96	.77	มาก	3
5. ความต่อเนื่องและทันสมัยข่าวสารของสหกรณ์	3.76	.72	มาก	6
6. ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	3.87	.65		5
7. ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.92	.65	มาก	4
โดยรวม	3.91	.71	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในความพึงพอใจมาก(ค่าเฉลี่ย3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกมีความความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกเรื่อง ความสะดวกในการติดต่องาน(ค่าเฉลี่ย 4.10) สหกรณ์มีที่พักรอรับบริการอย่างเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย4.01) ความสะดวก สะอาด ปลอดภัยของพื้นที่ในสหกรณ์ (ค่าเฉลี่ย3.96) ตามลำดับ

## 2.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่ให้บริการ

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. การแต่งกาย บุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง การพูดจา	3.92	.76	มาก	3
2. การให้ข้อมูลความรู้เรื่องสินเชื่ออย่างเป็นกันเอง	4.03	.73	มาก	2
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.92	.70	มาก	3
4. มีการแนะนำหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการ	3.89	.66	มาก	5
5. ความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์	4.13	.75	มาก	1
6. การให้บริการโดยเท่าเทียมกันแก่สมาชิก	3.87	.65	มาก	6
7. ความถูกต้องในการให้บริการ	3.91	.67	มาก	4
8. มีการตรวจสอบและติดตามการใช้เงินกู้	3.86	.67	มาก	7
โดยรวม	3.95	.70	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกเรื่อง ความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) การให้ข้อมูลความรู้เรื่องสินเชื่ออย่างเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.03) การแต่งกาย บุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง การพูดจา (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

### 2.3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการ

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับที่
1. พิจารณานุมัติเงินกู้ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ	3.84	.63	มาก	1
2. ช่วงระยะเวลาในการพิจารณานุมัติเงินกู้	3.68	.68	มาก	4
3. ความรวดเร็วในการพิจารณานุมัติเงินกู้	3.71	.68	มาก	3
4. พิจารณานุมัติเงินกู้ตามลำดับคำขอกู้ของสมาชิก	3.80	.59	มาก	2
โดยรวม	3.76	.65	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสมาชิกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกเรื่อง พิจารณานุมัติเงินกู้ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.84) พิจารณานุมัติเงินกู้ตามลำดับคำขอกู้ของสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความรวดเร็วในการพิจารณานุมัติเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

### 2.4 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการเงินกู้ระยะสั้น

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการเงินกู้ระยะสั้น

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับที่
1. หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอกู้	3.93	.69	มาก	2
2. วงเงินกู้ยืมไม่เกิน 50,000 บาท	3.62	.91	มาก	6
3. หลักประกันใช้บุคคล 2 คนค้ำ/หรือจำนองที่ดิน	3.65	.75	มาก	5
4. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์เหมาะสม	3.14	.94	ปานกลาง	8

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
5. ช่วงเวลาการยื่นขอกู้ถึงเวลารับเงินกู้มีความเหมาะสม	3.68	.78	มาก	4
6. สหกรณ์มีการอธิบายให้สมาชิกเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ก่อนจ่ายเงินกู้ทุกครั้ง	3.90	.68	มาก	3
7. เมื่อท่านผิดสัญญาชำระเงินสหกรณ์คิดค่าปรับเหมาะสมแล้ว	3.23	.95	ปานกลาง	7
8. กรณีการประกอบอาชีพท่านเสียหาย ส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระให้ท่าน	4.02	.84	มาก	1
โดยรวม	3.65	.82	มาก	

จากตาราง 4.10 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด มีความพึงพอใจบริการสินเชื่อเงินกู้ระยะสั้นของสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อบริการสินเชื่อเงินกู้ระยะสั้นของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือเรื่อง กรณีการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระหนี้ให้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ สหกรณ์มีการอธิบายให้สมาชิกเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ก่อนจ่ายเงินกู้ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ



## 2.5 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการเงินกู้ระยะปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการเงินกู้ระยะปานกลาง

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอกู้	3.99	.62	มาก	3
2. วงเงินกู้ยืมไม่เกิน 250,000 บาท	4.04	.78	มาก	2
3. หลักประกันใช้ที่ดินจำนอง	3.64	.68	มาก	6
4. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สหกรณ์มีความเหมาะสม	3.21	.92	ปานกลาง	8
5. ช่วงเวลาขึ้นขอกู้ถึงเวลารับเงินกู้มีความเหมาะสม	3.68	.80	มาก	5
6. สหกรณ์มีการอธิบายให้สมาชิกเข้าใจหลักเกณฑ์ก่อนจ่ายเงินกู้ทุกครั้ง	3.88	.65	มาก	4
7. เมื่อท่านผิดสัญญาชำระเงิน สหกรณ์คิดค่าปรับเหมาะสมแล้ว	3.38	.91	ปานกลาง	7
8. กรณีการประกอบอาชีพท่านเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้สหกรณ์ จะมีการผ่อนผันการชำระให้ท่าน	4.10	.81	มาก	1
โดยรวม	3.74	.78	มาก	

จากตาราง 4.11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อบริการสินเชื่อเงินกู้ระยะปานกลางของสหกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ระยะปานกลางของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือเรื่อง กรณีการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระหนี้ให้สมาชิก (ค่าเฉลี่ย 4.10) วงเงินกู้ยืมไม่เกิน 250,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) และหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

## 2.6 ความพึงพอใจโดยรวม

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจโดยรวม

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.91	.71	มาก	1
2. ด้านผู้ให้บริการ	3.86	.68	มาก	2
3. บริการ	3.70	.80	มาก	3
โดยรวม	3.82	.73	มาก	

จากตาราง 4.11 พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด 2) ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์ ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

จากการศึกษา พบว่าสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากกว่าเพศหญิง และมีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 40 – 49 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับประถมศึกษา มีรายได้ส่วนมากอยู่ในระดับตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วงระหว่าง 6 – 10 ปี

##### 1.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์

1.2.1 สมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีรายการที่สำคัญที่สุดคือ ความสะดวกในการติดต่องาน

1.2.2 สมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีรายการที่สำคัญ คือ ความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ

1.2.3 สมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการอยู่ในระดับมาก โดยมี รายการที่สำคัญ คือ ธรรมเนียมการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระหนี้ให้

1.2.4 สมาชิกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

## 2. อภิปรายผล

**2.1 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** สมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก และสอดคล้องกับอัจรา สมสวย (2545 : บทคัดย่อ) มีรายการที่สำคัญคือความสะดวกในการติดต่องาน สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานของความพึงพอใจ Aday and Anderson(2543 อ้างใน รัตนา อยู่เจริญพงศ์ 2549 : 18)

**2.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการ** สมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก มีรายการที่สำคัญที่สุดคือ ความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพของการบริการของ Zeithmal and Berry (1990) ซึ่งได้แก่ อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) อาจเป็นเพราะสมาชิกสหกรณ์ยังมีวิถีชีวิตแบบเกษตรกรในพื้นที่ชนบท ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน จึงให้ความสำคัญกับความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ และสมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการอยู่ในระดับมาก มีรายการที่สำคัญที่สุดคือ พิจารณานอมนุ้เงินกู้ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพของการบริการของ Zeithmal and Berry (1990) ซึ่งได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) อาจเป็นเพราะสมาชิกต้องการเพียงความถูกต้อง เป็นธรรม เสมอภาค ในการพิจารณาให้สมาชิกที่เท่าเทียมกัน

**2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์** สมาชิกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการอยู่ในระดับมาก มีรายการที่สำคัญคือ กรณีการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระหนี้ให้ ไม่สอดคล้องกับ เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2549 : บทคัดย่อซึ่งพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ที่สำคัญที่สุด คือ ด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอาชีพเกษตรกรต้องพึ่งพาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติมากกว่าอาชีพครุที่มีรายได้ประจำ จึงทำให้สมาชิกสหกรณ์การเกษตรให้ความสำคัญต่อการประกอบอาชีพเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระหนี้ให้ มากกว่าด้านอื่น

## 3. ข้อเสนอแนะ

### 3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

**3.1.1 นักส่งเสริมสหกรณ์** สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นเครื่องมือในการแนะนำ ส่งเสริม สหกรณ์ เรื่องการสร้าง ความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ ให้เข้าใจได้ง่าย เป็นรูปธรรมและน่าเชื่อถือ

**3.1.2 สหกรณ์** ควรนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบในการกำหนดนโยบาย โครงการ แผนงาน กิจกรรมต่างๆ ของสหกรณ์เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สินเชื่อให้ดียิ่งขึ้นโดยเน้นในเรื่อง การสร้างความสะดวกการติดต่อกัน และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ สหกรณ์ให้มีอรรถาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อสมาชิก

**3.1.3 สำนักงานสหกรณ์จังหวัด** สามารถนำผลการศึกษาไปแนะนำ ส่งเสริม ในด้านการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ ตลอดจนประกอบการตัดสินใจดำเนินโครงการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์ได้เหมาะสมกับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์

**3.1.4 กรมส่งเสริมสหกรณ์** สามารถใช้ผลการศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการ กำหนดนโยบาย การให้คำแนะนำ ส่งเสริม สหกรณ์ด้านการให้บริการและสร้างความพึงพอใจ แก่สมาชิกของสหกรณ์

### **3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป**

3.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการ สินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์กับสหกรณ์อื่น

3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านอื่นๆ ของสหกรณ์ เช่น ธุรกิจ การซื้อ และธุรกิจการขาย เป็นต้น

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- “ข้อบังคับสหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ พ.ศ. 2542” สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด (2542) กภาพสินธุ์
- ขนิษฐา เอี่ยมวรวงษ์ (2547) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ ออมทรัพย์พนักงานการบินไทย จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต
- นงนุช อุณอนันต์ (2547) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ฝ่ายเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2545) “สหกรณ์การเกษตร” (แผ่นพับ)
- มลฤดี แก้วอุ้นเรือน (2547) “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขสกลนคร จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รัตนา อยู่เจริญพงศ์ (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์ จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง (2545) “ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูภาพสินธุ์ จำกัด” การศึกษาปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- มหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สำนักพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551) *คู่มือการบริหารสินเชื่อและแนวทางแก้ไข ปัญหาลูกหนี้เงินกู้ที่ผิดนัดชำระหนี้* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- อัจรา สมสวย (2545) “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Good,Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York:McGrew-HillBook Co.
- Kotler Philip. (2000). *Marketing Management*. New Jersey:Prentice-Hall,Inc.
- McComick,Ernest J. and Daniel,Ilggen R.(1980). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs: New Jersey:Prentice-Hall,Inc.

Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

Zeithmal, V.A., Parasuraman A, and Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.



ภาคผนวก

**ภาคผนวก**  
**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ**  
**เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิก**  
**สหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด**

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามประกอบการวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
  - 1.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด
  - 1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน
  - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ท่านได้เลือกขีด เครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรภูจินารายณ์ จำกัด ให้ท่านได้เลือกขีดเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

การตอบแบบสอบถามนี้ ขอให้ท่านตอบตรงตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริงข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบกระเทือนก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

## แบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสมาชิก  
สหกรณ์การเกษตรภูมินารายณ์ จำกัด

.....

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-29 ปี  30-39 ปี  
 40-49 ปี  50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส  
 โสด  สมรส  
 หย่าร้าง/หม้าย
4. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
 5,000 – 10,000 บาท  10,001 – 15,000 บาท  
 15,001 – 20,000 บาท  20,001 – 30,000 บาท  
 30,001 ขึ้นไป
6. เป็นสมาชิกสหกรณ์มาแล้ว.....ปี

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขที่เป็นจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านเพียง

1 ช่องโดยตัวเลขในแต่ละช่องถูกกำหนดให้มีระดับคะแนนของความคิดเห็น ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

### 1. ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินค้าของสหกรณ์

ข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.ความสะดวกในการติดต่อกาน					
2.สหกรณ์มีที่พักรับการบริการอย่างเพียงพอ					
3.ขั้นตอนการให้บริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว					
4.ความสะอาด สะอาด ปลอดภัยของพื้นที่ในสหกรณ์					
5.ความต่อเนื่องและทันสมัยข่าวสารของสหกรณ์					
6.ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ					
7.ความรวดเร็วของการให้บริการ					

### 2. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินค้าของสหกรณ์

ข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.การแต่งกาย บุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง การพูดจา					
2.การให้ข้อมูลความรู้เรื่องสินค้าอย่างเป็นกันเอง					
3.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.มีการแนะนำหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการ					
5.ความมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์					
6.การให้บริการ โดยเท่าเทียมกันแก่สมาชิกทุกคน					
7.ความถูกต้องในการให้บริการ					
8.มีการตรวจสอบและติดตามการใช้เงินกู้					

3.ปัจจัยด้านคณะกรรมการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของ  
สหกรณ์

ข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.พิจารณาอนุมัติเงินกู้ตามหลักเกณฑ์และระเบียบ					
2 ช่วงระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้					
3.ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติเงินกู้					
4.พิจารณาอนุมัติเงินกู้ตามลำดับคำขอกู้ของสมาชิก					

4. ความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์ เงินกู้ระยะสั้น

ข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอกู้					
2.ใช้เงินกู้ยืมไม่เกิน 50,000 บาท					
3. หลักประกันใช้บุคคล2คนค้ำ/หรืองานongที่ดิน					
4. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์เหมาะสม					
5. ช่วงเวลาการยื่นขอกู้ถึงเวลารับเงินกู้มีความเหมาะสม					
6. สหกรณ์มีการอธิบายให้สมาชิกเข้าใจถึงหลักเกณฑ์ ก่อนจ่ายเงินกู้ทุกครั้ง					
7. เมื่อท่านผิดสัญญาชำระเงิน สหกรณ์คิดค่าปรับเหมาะสมแล้ว					
8. กรณีการประกอบอาชีพท่านเสียหาย ส่งผลต่อการชำระหนี้ สหกรณ์จะมีการผ่อนผันการชำระให้ท่าน					

5.ความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของสหกรณ์ เงินกู้ระยะปานกลาง

ข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอกู้					
2. วงเงินกู้ยืมไม่เกิน 250,000 บาท					
3. หลักประกันใช้ที่ดินจำนอง					
4. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สหกรณ์มีความเหมาะสม					
5. ช่วงเวลายื่นขอกู้ถึงเวลารับเงินกู้มีความเหมาะสม					
6. สหกรณ์มีการอธิบายให้สมาชิกเข้าใจหลักเกณฑ์ก่อนจ่ายเงินกู้ทุกครั้ง					
7. เมื่อท่านพิศัญญาชำระเงิน สหกรณ์คิดค่าปรับเหมาะสมแล้ว					
8. กรณีการประกอบอาชีพท่านเสียหายส่งผลต่อการชำระหนี้สหกรณ์ จะมีการผ่อนผันการชำระให้ท่าน					

ขอบคุณครับ

รณชัย ภูครองทอง

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นายธมลชัย ภูครองทอง
<b>วัน เดือน ปี</b>	3 กุมภาพันธ์ 2503
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2533
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกาฬสินธุ์
<b>ตำแหน่ง</b>	นักวิชาการสหกรณ์ ชำนาญการพิเศษ