

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 175 หมู่ที่ 2 ตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถาบันการเงินในรูปแบบหนึ่งที่ได้ดำเนินการขอจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 โดยสมาชิกเป็นบุคลากรทางการศึกษา (ข้าราชการครู ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ในเขตพื้นที่ของจังหวัดเชียงใหม่) สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเงินเมื่อเกิดความจำเป็น หรือเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ออกเลย ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิก ทั้งหมด 30,701 คน แบ่งเป็น สมาชิกสามัญ 18,765 คน สมาชิกสมทบ 11,936 คน ทุนเรือนหุ้น 7,658 ล้านบาท ทุนสำรอง 700 ล้านบาท การให้บริการเงินกู้ แก่สมาชิกในปี 2558 10 ประเภทสัญญา จำนวนสมาชิกที่กู้ 7,984 ราย คิดเป็นจำนวนเงิน 2,399,463,368.10 บาท (รายงานกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัดประจำปี 2558, 2558.)

วิสัยทัศน์

“สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด เป็นสหกรณ์ที่มั่นคง มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิกอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

1. พัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์ และหน่วยบริการ
2. สร้างความเข้มแข็งของเงินทุนดำเนินงานภายในลดเงินทุนภายนอก
3. ส่งเสริมการออมสมาชิก
4. สนับสนุนให้สมาชิกยึดหลักการดำเนินชีวิตตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด
5. พัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากร
6. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เอื้อต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
7. เชื่อมโยงเครือข่าย และสนับสนุนกิจกรรมองค์กร สังคม ชุมชน

คำขวัญ

“มั่นคง มั่นใจ ก้าวไกลสู่สากล” (Safe Sure Standard)

โครงสร้างของสหกรณ์ฯ แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหาร ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินการและคณะผู้ตรวจสอบกิจการ

1.1 คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการทั้งปวงของสหกรณ์ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ คำสั่ง และประกาศของสหกรณ์ กับทั้งในทางอันจะทำให้เกิดความจำเริญแก่สหกรณ์ ซึ่งรวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1.1.1 พิจารณาในเรื่องการรับสมาชิกและสมาชิกออกจากสหกรณ์ ตลอดจนดูแลให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎต่างๆ ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ คำสั่งและประกาศของสหกรณ์

1.1.2 กำหนดนโยบายและพิจารณาดำเนินการในเรื่องการให้เงินกู้ การกู้ยืมเงิน การฝากเงิน การรับฝากเงินและการลงทุนของสหกรณ์

1.1.3 กำหนดและดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมใหญ่ และเสนองบดุลกับรายงานประจำปีแสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ต่อที่ประชุมใหญ่

1.1.4 เสนอการจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่

1.1.5 เสนอแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานรวมทั้งประมาณการรายจ่ายประจำปี ให้ที่ประชุมใหญ่อนุมัติ

1.1.6 พิจารณาดำเนินการบรรจุแต่งตั้ง จ้างหรือเลิกจ้าง และกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ ตลอดจนควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้จัดการและเจ้าหน้าที่

1.1.7 พิจารณาดำเนินการแต่งตั้งและกำหนดค่าตอบแทนผู้ตรวจสอบภายใน

1.1.8 กำหนดระเบียบต่างๆ ของสหกรณ์

1.1.9 จัดให้มีและดูแลให้เรียบร้อยซึ่งบรรดาทะเบียน สมุดบัญชีเอกสารต่างๆ และบรรดาอุปกรณ์ดำเนินงานของสหกรณ์

1.1.10 พิจารณาให้สหกรณ์สมัครเข้าเป็นสมาชิกของชุมนุมสหกรณ์และออกจากชุมนุมสหกรณ์และองค์กรอื่น

1.1.11 ดำเนินการแต่งตั้งและถอดถอนคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของสหกรณ์

1.1.12 พิจารณารหัสและปฏิบัติตามข้อบันทึก ข้อเสนอแนะของนายทะเบียนสหกรณ์หรือรองนายทะเบียนสหกรณ์หรือผู้ตรวจการสหกรณ์หรือผู้สอบบัญชีหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์มอบหมาย

1.1.13 พิจารณาให้ความเที่ยงธรรมแก่บรรดาสมาชิก เจ้าหน้าที่สหกรณ์ ตลอดจน สอดส่องดูแลโดยทั่วไป เพื่อให้กิจการของสหกรณ์ดำเนินไปด้วยดี

1.1.14 พิจารณารายงานของคณะกรรมการอื่น ผู้ตรวจสอบกิจการ ความเห็นของ ผู้จัดการ สมาชิกและผู้แทนสมาชิกเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์

1.1.15 เชิญสมาชิกหรือบุคคลภายนอกที่เห็นสมควรเป็นที่ปรึกษาของสหกรณ์ ตลอดจนกำหนดค่าตอบแทนให้ตามที่เห็นสมควร

1.1.16 ฟ้อง ต่อสู้หรือดำเนินคดีเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์หรือประนีประนอมยอม ความ หรือมอบข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการพิจารณาชี้ขาด

1.1.17 พิจารณาดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินดังระบุไว้ในวัตถุประสงค์และ อำนาจกระทำการของสหกรณ์รวมทั้งพิจารณาเสนอแนะการจัดตั้ง ยุบรวมหรือยกเลิกหน่วยบริการ ต่อที่ประชุมใหญ่

1.1.18 พิจารณาแต่งตั้งกรรมการดำเนินการเป็นผู้แทนของสหกรณ์ เพื่อเข้าประชุม ใหญ่และออกเสียงในการประชุมใหญ่ของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยและหรือชุมนุมสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์นี้เป็นสมาชิก ทั้งนี้ให้เป็นไปตามข้อบังคับของสันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยและ หรือชุมนุมสหกรณ์กำหนดไว้

1.1.19 ค้ำประกันเงินกู้ที่สหกรณ์กู้ยืมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยรับผิดชอบการค้ำ ประกันในฐานะส่วนตัว

1.1.20 พิจารณามอบหมายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้แก่ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ เลขานุการ เหรัญญิก ผู้จัดการและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสม

1.2 ผู้ตรวจสอบกิจการมีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานทั้งปวงของสหกรณ์ ซึ่ง รวมทั้งข้อต่อไปนี้ คือ

1.2.1 ตรวจสอบเอกสาร สรรพสมุด บัญชี ทะเบียนและการเงิน ตลอดจนทรัพย์สิน หนี้สินทั้งปวงของสหกรณ์ เพื่อทราบฐานะและข้อเท็จจริงของสหกรณ์ที่เป็นอยู่จริง

1.2.2 ตรวจสอบหลักฐานและความถูกต้อง ของการดำเนินธุรกิจแต่ละประเภท ของ สหกรณ์เพื่อประเมินผลและอาจให้ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ อื่นๆ ของสหกรณ์ทั้งทางวิชาการและทางปฏิบัติการในกิจการนั้นๆ

1.2.3 ตรวจสอบการจัดจ้างและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสหกรณ์ ตลอดจน หนังสือสัญญาจ้างและหลักประกัน

1.2.4 ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนงานและการใช้จ่ายเงินตามงบประมาณ รายจ่ายประจำปีของสหกรณ์

1.2.5 ติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการ เพื่อพิจารณาหาทางปรับปรุงแผนงาน ข้อบังคับและระเบียบ ตลอดจนมติต่างๆ ของคณะกรรมการดำเนินการ

1.2.6 ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มติ คำสั่งและประกาศของสหกรณ์หรือกิจการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควรหรือที่เห็นว่าจะก่อให้เกิดผลดีแก่การดำเนินกิจการของสหกรณ์

ให้ผู้ตรวจสอบกิจการ เสนอรายงานการตรวจสอบประจำเดือนต่อคณะกรรมการดำเนินการในการประชุมประจำเดือนคราวถัดไปแล้วเสนอผลการตรวจสอบประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่ของสหกรณ์ด้วย

หากพบข้อบกพร่องจากการตรวจสอบ ต้องแจ้งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการดำเนินสหกรณ์แก้ไขโดยมิชักช้า ผู้ตรวจสอบกิจการอาจเสนอแนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้นด้วยก็ได้

2. ฝ่ายจัดการ ได้แก่ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์

2.1 ผู้จัดการมีอำนาจหน้าที่ จัดการทั่วไป และรับผิดชอบเกี่ยวกับบรรดากิจการประจำของสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

2.1.1 ตรวจสอบการสมัครเข้าเป็นสมาชิกให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง ตลอดจนเป็นธุระจัดให้ผู้เข้าเป็นสมาชิกลงลายมือชื่อในใบสมัครหรือในทะเบียนสมาชิกพร้อมกับให้ชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้ากับเงินค่าหุ้น ตามข้อบังคับของสหกรณ์

2.1.2 ควบคุมให้มีการเก็บเงินค่าหุ้นรายเดือน แจ้งยอดจำนวนหุ้น จ่ายคืนค่าหุ้น และเชิญชวนการถือหุ้นในสหกรณ์

2.1.3 รับฝากเงิน จ่ายคืนเงินฝากและส่งเสริมการฝากเงินในสหกรณ์

2.1.4 ดำเนินการตรวจสอบค่าของกู้ การจ่ายเงินกู้ การจัดทำเอกสารเกี่ยวกับเงินกู้ และดำเนินการอื่นๆ เกี่ยวกับเรื่องการให้เงินกู้ ให้เป็นไปตามแบบและระเบียบที่สหกรณ์กำหนด

2.1.5 จัดทำรายละเอียดของสมาชิกรายตัวเกี่ยวกับเงินค่าหุ้นและเงินให้กู้ ทุกหกเดือนพร้อมกับแจ้งให้สมาชิกทราบเป็นรายบุคคล

2.1.6 เสนอแนะการจัดจ้างเจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสหกรณ์ตามอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดในระเบียบรวมถึงกำหนดหน้าที่และวิธีปฏิบัติงานของบรรดาเจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสหกรณ์ ตลอดจนเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และลูกจ้างเหล่านั้นให้เป็นไปโดยความถูกต้องและเรียบร้อย

ในกรณีที่ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ กระทำการหรือละเว้นกระทำการในการปฏิบัติหน้าที่ของตน จนทำให้เสื่อมเสียผลประโยชน์ของสหกรณ์หรือสมาชิกหรือสหกรณ์ มีข้อบกพร่อง เกี่ยวกับ

การเงินการบัญชีหรือกิจการตามรายงานการสอบบัญชีหรือตามรายงานการตรวจสอบ ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายแยกแยะ

2.1.7 กวดขันในเรื่องการออกไปรับเงิน เรียกไปรับเงินหรือจัดให้มีใบสำคัญ โดยครบถ้วน รับผิดชอบในการรับจ่ายเงินของสหกรณ์ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวบรวมใบสำคัญและเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการเงินไว้โดยครบถ้วน และเก็บรักษาเงินของสหกรณ์ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของสหกรณ์

2.1.8 รับผิดชอบและดูแลในการจัดทำบัญชี และทะเบียนต่างๆ ของสหกรณ์ให้ถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

2.1.9 ติดต่อประสานงานกับเลขานุการในการนัดเรียกประชุมใหญ่ ประชุมคณะกรรมการดำเนินการและประชุมคณะกรรมการอื่นๆ

2.1.10 รับผิดชอบจัดทำงบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และรายงานประจำปี แสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ เสนอคณะกรรมการดำเนินการพิจารณา เพื่อเสนอต่อที่ประชุมใหญ่อ่อนุมัติ

2.1.11 เข้าร่วมประชุมชี้แจงในการประชุมใหญ่ ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ และประชุมคณะกรรมการอื่นๆ เว้นแต่กรณีซึ่งที่ประชุมอื่นๆ มิให้เข้าร่วมประชุม

2.1.12 ปฏิบัติการเกี่ยวกับงานสารบรรณของสหกรณ์

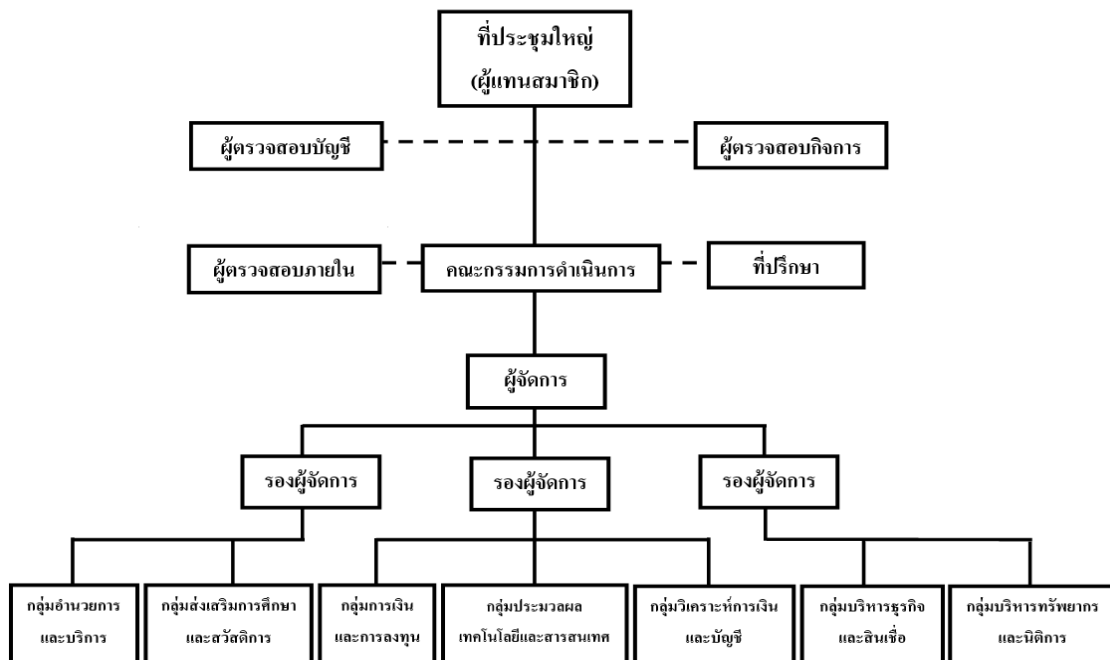
2.1.13 รักษาดวงตราของสหกรณ์และรับผิดชอบตรวจตราทรัพย์สินต่างๆ ของสหกรณ์ให้อยู่ในสภาพอันดีและปลอดภัย

2.1.14 เสนอรายงานกิจการประจำเดือนของสหกรณ์ต่อคณะกรรมการดำเนินการ

2.1.15 เสนอรายการหรือรายงานของสหกรณ์ต่อทางราชการตามแบบและระยะเวลาที่ทางราชการกำหนด

2.1.16 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามมติของคณะกรรมการดำเนินการหรือคณะกรรมการอื่นๆ ของสหกรณ์มอบหมายหรือตามที่ควรกระทำเพื่อให้กิจการในหน้าที่ลุล่วงไปด้วยดี

2.2 เจ้าหน้าที่สหกรณ์ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างของสหกรณ์ฯ
ที่มา: สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ (2558)

โดยเจ้าหน้าที่จะแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการและบริกร มีหน้าที่ ควบคุม ดูแลด้านการประชาสัมพันธ์ งานสำนักงานอาคารสถานที่ และการประชุมต่างๆ ประสานงานกับผู้เข้าร่วมประชุมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานธุรการและพัสดุ การจัดหา การซื้อ การจ้าง จัดทำทะเบียนควบคุมพัสดุ ครุภัณฑ์ และควบคุมการดูแลงานเก็บเอกสารเข้าแฟ้มรายบุคคลของสมาชิก
2. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาและสวัสดิการ มีหน้าที่ ควบคุม รับผิดชอบการจัดสวัสดิการแก่สมาชิกที่จะได้รับผลประโยชน์จากสหกรณ์ โดยการเสริมสร้างความรู้และเพิ่มพูนทักษะจากการเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพเพิ่มเติมการให้ทุนแก่นักเรียนสมาชิกและเจ้าหน้าที่
3. กลุ่มการเงินและการลงทุน มีหน้าที่ ควบคุม ตรวจสอบ จัดทำรายละเอียดและหลักฐานทางการเงิน รวมถึงการติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินกับสถาบันการเงินต่างๆ
4. กลุ่มประมวลผล เทคโนโลยีและสารสนเทศ มีหน้าที่ ควบคุม ตรวจสอบงานสมาชิกภาพและจัดทำหนังสือและรายงานการเรียกเก็บประจำเดือนพร้อมดำเนินการปิดงานประจำเดือน/ปี

5. กลุ่มวิเคราะห์การเงินและบัญชี มีหน้าที่ ควบคุม ตรวจสอบ งบการเงินประจำเดือน/ปี และ ตรวจสอบการจัดทำทะเบียนควบคุมการใช้เงินงบประมาณประจำปีเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ สถานการณ์ทางการเงิน

6. กลุ่มบริหารทรัพยากรและนิติการ มีหน้าที่ ควบคุม ดูแล งานระเบียบ ข้อบังคับ สัญญา แบบ พิมพ์และการติดตามหนี้สิน

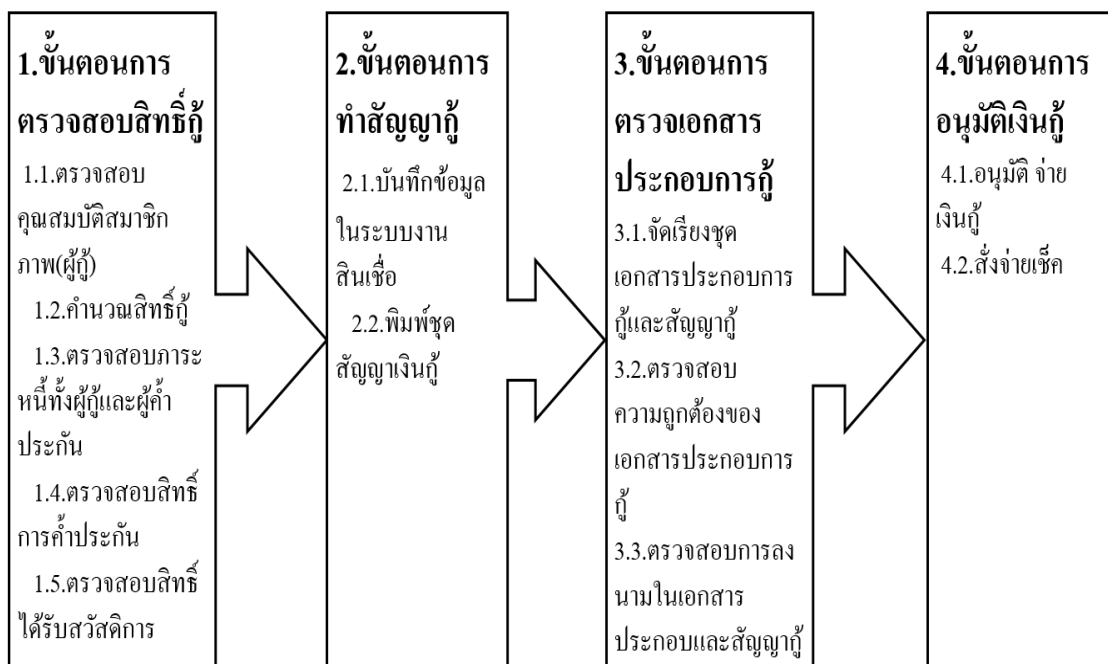
7. กลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ มีหน้าที่ ตรวจสอบคุณสมบัติการกู้เงินของสมาชิก พิมพ์ชุด สัญญา ตรวจสอบเอกสารประกอบการกู้ และการส่งจ่ายเช็ค

งานสินเชื่อถือได้ว่าเป็นกลุ่มงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรและเป็นปัจจัยในการกำหนดขนาด และลักษณะขององค์กร งานสินเชื่อเป็นงานที่ให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก โดยสมาชิกจะแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. สมาชิกข้าราชการปกติ 10,608 ราย
2. สมาชิกข้าราชการบำนาญ 6,378 ราย
3. สมาชิกพนักงานราชการสัญญาจ้าง 4 ปี/พนักงานมหาวิทยาลัย 1,048 ราย
4. สมาชิกพนักงานราชการสัญญาจ้าง 1 ปี 187 ราย
5. สมาชิกลูกจ้างประจำ 544 ราย
6. สมาชิกสมทบ 11,936 ราย

ซึ่งในการวิเคราะห์สินเชื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องอาศัยความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความ ชัดเจนของข้อมูลในการให้คำแนะนำแก่สมาชิก เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่สมาชิก จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ดังนั้น เจ้าหน้าที่สินเชื่อจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่ครอบคลุมขั้นตอนการทำงาน ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารธุรกิจและ สินเชื่อ ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ
สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สินเชื่อในกระบวนการทำงานพบปัญหาดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สินเชื่อตรวจสอบสิทธิกู้ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. เงื่อนไขการให้กู้แต่ละประเภท
3. ขาดการตรวจสอบและกลั่นกรองงานจากผู้บังคับบัญชาทันที
4. ระยะเวลาที่จำกัดในการให้สินเชื่อ

จากปัญหาดังกล่าวพบว่า ในขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิกู้เป็นขั้นตอนที่พบปัญหามากที่สุดและถ้าเจ้าหน้าที่สินเชื่อทำงานผิดพลาดในขั้นตอนนี้จะส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในขั้นตอนต่อไป (ตามภาพที่ 1.2) ในกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดข้อพิพาททางกฎหมายได้ และทำให้สมาชิกหรือสหกรณ์เสียสิทธิและผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและหลักเกณฑ์การกู้ นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องมีการศึกษาระเบียบและหลักเกณฑ์การกู้ที่เปลี่ยนแปลงตามมติของคณะกรรมการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสหกรณ์ฯ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการนำกระบวนการทางการจัดการความรู้มาดำเนินการเพื่อหาเครื่องมือมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อปฏิบัติงานได้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน

มีความถูกต้องไม่ผิดพลาดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความคาดหวังให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อ
บริการแก่สมาชิก ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ผู้วิจัยจึง
สนใจที่จะทำการศึกษาและค้นคว้าวิจัยแนวทางแก้ไขปัญหการตรวจสอบสิทธิกู้และนำผลที่ได้มา
ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา (Purpose of the Study)

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิกู้ของสหกรณ์ฯ
- 1.2.2 เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนากระบวนการตรวจสอบสิทธิกู้ของสหกรณ์ฯ
- 1.2.3 เพื่อสร้างชุดความรู้ ในกระบวนการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อของ
สหกรณ์ฯ

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา (Education Advantage)

- 1.3.1 ทราบถึงปัญหาในขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิกู้ของสหกรณ์ฯ
- 1.3.2 ได้แนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการตรวจสอบสิทธิ
กู้ของสหกรณ์ฯ
- 1.3.3 ได้ชุดความรู้ “คู่มืองานสินเชื่อ ปี 2559” ของกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อของสหกรณ์ฯ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยนี้มาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Dept Interview) กับ
ผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อให้เห็นถึงปัญหา สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและ
ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อการให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก

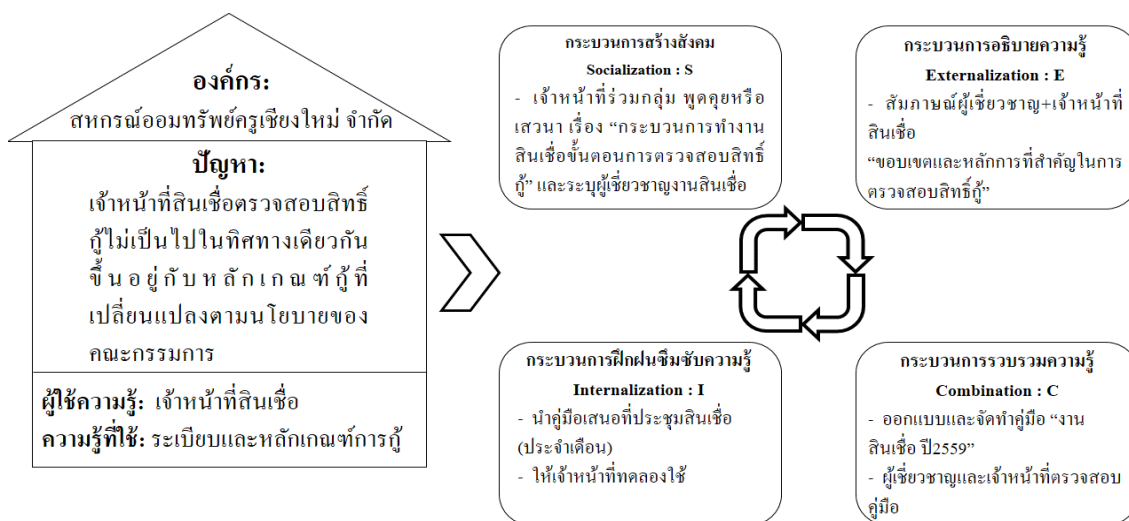
โดยผู้วิจัยได้ตั้งคำถามในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) และอัด
เทปเสียงการสัมภาษณ์ เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีความสลับซับซ้อนและลึกซึ้งได้ และ
ได้รายละเอียดของการสัมภาษณ์ที่มีความถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น

1.5 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร/กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ

- 1.5.1 รองผู้จัดการกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
- 1.5.2 เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด จำนวน 6 คน

1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษา คือผู้วิจัยศึกษาประเด็นปัญหาการปฏิบัติงานและได้ทราบถึงปัญหาของกระบวนการปฏิบัติกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ โดยการสัมภาษณ์ หาข้อมูลสนับสนุนปัญหาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และผลการทดสอบก่อนปฏิบัติงาน (Pre-Test) และได้ดำเนินการให้มีการรวมกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อร่วมกันดำเนินกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) ในหัวข้อ “กระบวนการปฏิบัติงานสินเชื่อขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์ผู้” โดยเกิดกระบวนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างชุดความรู้ในการปฏิบัติงานและให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อทดลองนำไปใช้ โดยมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น จนได้ชุดความรู้ที่สมบูรณ์

1.7 นิยามศัพท์

สหกรณ์ฯ หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

สมาชิก หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่และสถานศึกษาสังกัดองค์กรส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

เจ้าหน้าที่สินเชื่อ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด

งานสินเชื่อ หมายถึง กลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด