

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน Development of an Assessment Criteria of Quality Management for Credit Union Cooperative

บัณฑิตพงษ์ ศรีอานวย^{1*} พูลพงศ์ สุขสว่าง² เสรี ชัดรัมย์²

Bundidpong Srimnuay^{1*}, Poonpong Suksawang², Seree Chadcham²

¹ Phetchaburi Rajabhat University

² College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ด้วยเทคนิคเดลฟาย แบบอิเล็กทรอนิกส์กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน พัฒนาโปรแกรมการประเมินจัดการคุณภาพแบบออนไลน์ด้วยภาษา PHP และเปรียบเทียบและการจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับขนาดกลางและขนาดเล็ก กลุ่มสหกรณ์ละ 15 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบแมน-วิทนี ยู (Mann-Whitney U Test)

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. เกณฑ์ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนประกอบด้วย 6 ด้าน (25 ตัวบ่งชี้) ได้แก่ 1) ด้านการเงิน จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการจัดการความเสี่ยง จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ 5) ด้านการนำองค์กร จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ และ 6) ด้านการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ สามารถจำแนกระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนออกเป็น 4 ระดับ ตั้งแต่การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระดับปรับปรุง ถึงระดับดีมาก

2. โปรแกรมประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้งานได้

3. ผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยใช้เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้น ระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับขนาดกลางและขนาดเล็ก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลวิจัยยืนยันว่า เกณฑ์ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพ, เกณฑ์การประเมิน, สหกรณ์เครดิตยูเนียน

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to develop criteria for assessing the quality management of credit union cooperatives using e-Delphi procedure involving twenty experts; 2) to develop an online quality management assessment program of PHP programming language; and 3) to compare the quality management level between fifteen large-sized cooperative with those of fifteen medium and small-sized cooperative. Data were analyzed using Mann-Whitney U Test.

*Corresponding author. E-mail: Bundidpong.s@hotmail.com

The results were as follows:

1. The developed criteria for assessing quality management of credit union cooperatives consisted of six components with 25 indicators. Those were: 1) financial component (5 indicators); 2) risk management component (4 indicators); 3) learning and development components (3 indicators); 4) members participant components (3 indicators); 5) leadership of organization component (5 indicators); and 6) cooperative management component (5 indicators). Assessing quality management was categorized into four levels from improvement to very good.

2. The developed online program for assessing the quality management of credit union cooperatives was accepted.

3. The comparison of quality management of credit union cooperatives using the developed assessment criteria between quality management of large-sized cooperatives and quality management of medium and small-sized cooperatives was found to be statistically significant at the .01 level.

The results confirmed that the developed criteria are suitable for assessing quality management of credit union cooperatives.

Keywords: quality management, assessment criteria, credit union cooperative

ความนำ

สภาพปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ ภาคสหกรณ์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มุ่งเน้นไปสู่ประเทศไทย 4.0 และทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) มุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมมุ่งสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับภาคการเกษตรและสหกรณ์ของประเทศภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการเกษตรและสหกรณ์ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559)

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจรูปแบบหนึ่ง มีการบริหารและการดำเนินงานเหมือนสถาบันการเงินทั่วไป การมีสภาพทางการเงินที่มั่นคง จะส่งผลให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการป้องกันความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่จะมาจากการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ และการทุจริต บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ไม่ตรงกับสายงาน เนื่องจากหลายสหกรณ์ยังมีรายได้ไม่น้อยไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนพนักงานในอัตราที่สูง อีกทั้งสหกรณ์เครดิต

ยูเนียน จะดำเนินธุรกิจหลายด้าน ซึ่งต้องแข่งขันกับธุรกิจประเภทอื่นด้วย เงินทุนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สหกรณ์ต้องนำมาขยายกิจการ เพื่อให้ปริมาณธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินอยู่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างทั่วถึง (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2558) ดังนั้นการติดตามและประเมินผลด้านการดำเนินงานของสหกรณ์จึงเป็นกิจกรรมสำคัญที่มุ่งรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อเสนอให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้ทราบเป็นระยะ ๆ และนำผลประเมินมาใช้ในการวางแผนในปีต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน หรือปรับเปลี่ยนเป้าหมายของโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับทรัพยากรหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระหว่างปี และในปีต่อไปได้ด้วย ตลอดจนเกิดการนำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนในปีต่อไป

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้เริ่มเล็งเห็นถึงการพัฒนาสหกรณ์ของประเทศ โดยได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) มาเป็นต้นแบบ ในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหาร

สหกรณ์ (Cooperative Quality Award: CQA) ในปี พ.ศ. 2554 เพื่อสนับสนุนให้มีการพัฒนาและปรับปรุง ให้ดีและมีความยั่งยืนซึ่งเป็นเกณฑ์แนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพแต่ยังไม่ได้พัฒนาเป็นโปรแกรมในระบบ คอมพิวเตอร์

ต่อมาในปี พ.ศ. 2557 กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้มีการ พัฒนาระบบโปรแกรมการวัดพื้นฐานความเป็นสหกรณ์ (Principles Observation Measurement: POM) เพื่อ ใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผลด้วยตนเองและช่วย เหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ ซึ่งโปรแกรมนี้ใช้ในการวัดความเป็นสหกรณ์ได้ทุกประเภท เนื่องจากเกณฑ์การ วัดของโปรแกรมไม่ได้ระบุเจาะจงในแต่ละประเภทสหกรณ์ จึงไม่สามารถสะท้อนประสิทธิภาพที่แท้จริงของสหกรณ์ ประเภทต่าง ๆ เนื่องจากวัตถุประสงค์ และบริบทของ การดำเนินการสหกรณ์ในแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน

สหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล (Credit Union Cooperative) มีมาตรฐานการตรวจสอบกันเองภายในกลุ่ม ที่เรียกว่าระบบ PEARLS ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 (Richardson, 2009) ซึ่งระบบ PEARLS เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ การดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่กำหนดโดยสหพันธ์ เครดิตยูเนียนโลก (World Council of Credit Unions: WOCCU) โดยระบบ PEARLS สามารถเตือนเจ้าหน้าที่ ที่ ดำเนินสหกรณ์เครดิตยูเนียน ให้ทราบถึงปัญหาที่ปัญหานั้น จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่สหกรณ์เครดิตยูเนียน แต่ในทางตรงกันข้ามระบบโปรแกรม PEARLS ไม่สามารถ ตรวจสอบผลกระทบด้านนโยบาย และไม่สามารถตรวจสอบ คุณภาพของการให้บริการและการจัดการด้านเชิงคุณภาพ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน อีกทั้งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงการนำระบบ PEARLS มาช่วยในการทำงาน เพราะระบบมีความซับซ้อน เจ้าหน้าที่สหกรณ์ เครดิตยูเนียน ยังขาดทักษะการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน (ฝ่ายวิชาการและพัฒนาสถาบันพัฒนาเครดิต ยูเนียน, 2557)

ในปี พ.ศ. 2550 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้ โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์และระบบบริหารจัดการ

สหกรณ์ โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท โปรแกรมระบบ สมาชิกและหุ้น ฯลฯ พบว่า ระบบโปรแกรมของสหกรณ์ มีความยุ่งยาก โปรแกรมไม่สามารถประมวลข้อมูลหรือ แสดงรายงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเงิน ผล การดำเนินงานและวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหาร งาน เพื่อนำข้อมูลนั้นไปบริหารจัดการแก่สหกรณ์และ ประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารได้ ผู้บริหารต้องจัดทำแผนการจัดสร้างหรือพัฒนาระบบทั้งในระยะสั้นหรือ ระยะยาว ซึ่งอาจจะต้องมีการจัดตั้งคณะทำงานของคณะกรรมการด้านสารสนเทศ ซึ่งอาจประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ใช้ระบบ นักออกแบบระบบหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกมา ออกแบบร่วมกันซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ่ยากและมีการลงทุนสูง มากสำหรับผู้บริหารสหกรณ์ จึงมีการใช้วิธีคำนวณจาก เอกสารบันทึกทางบัญชีเพียงเท่านั้น

จากเหตุผลดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจการพัฒนา สหกรณ์เครดิตยูเนียนด้านการจัดการคุณภาพ เพื่อเพิ่ม ศักยภาพการบริหารจัดการภายในสหกรณ์ ให้สหกรณ์เครดิต ยูเนียน สามารถแข่งขันอยู่ท่ามกลางการพัฒนาศักยภาพ ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งมีผลต่อการเสริม สร้างความยั่งยืน และความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชน จึง พัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์ เครดิตยูเนียน โดยเกณฑ์ดังกล่าวจะพัฒนาขึ้นจากการวิจัย แบบผสมวิธี (Mixed method research) เพื่อสรุปเป็น เกณฑ์การประเมินการจัดการ คุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน จากนั้นจะได้นำเกณฑ์ที่ พัฒนาได้ไปประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิต ยูเนียน จำนวน 30 แห่ง เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมิน การจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดใหญ่ กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลาง และขนาดเล็ก ทำให้ ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของสหกรณ์ (Doupoulos & Zopounidis, 2013) อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิง ปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับการพัฒนา และเพิ่มพูน ศักยภาพทางด้านจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

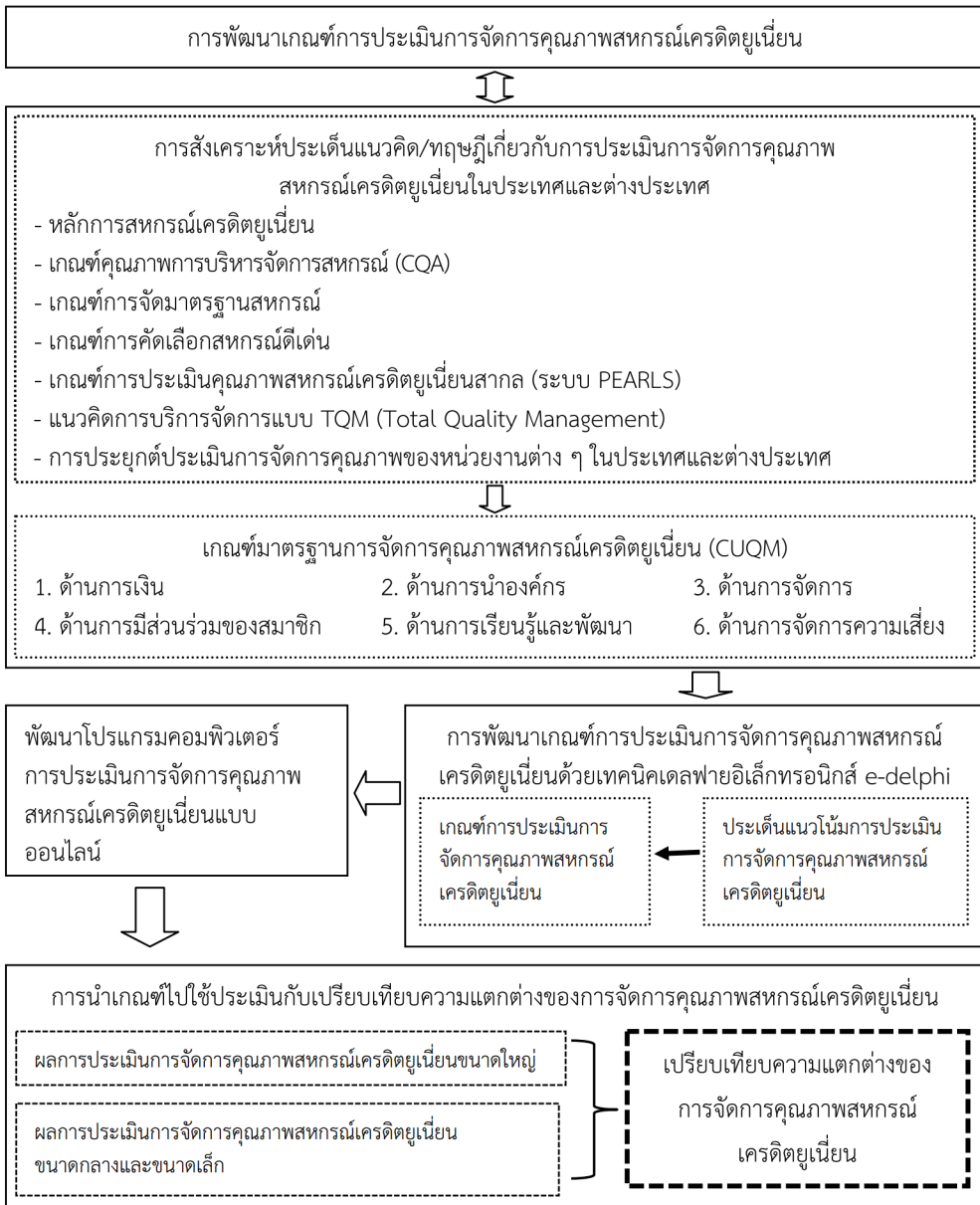
1. เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

3. เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมิน การจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

กรอบแนวทางการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนนี้ สืบเคราะห์เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพที่ประยุกต์ขึ้น จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวทางการวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สมมติฐานการวิจัย

ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนของสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่สูงกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธีระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ แบบ Exploratory sequential mixed method design ด้วยวิธีการออกแบบ Instrument-development design วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์ประเด็นแนวโน้มนำการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากนั้นดำเนินการรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิด้วยเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Delphi ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามทาง e-mail และหาฉันทมติ (Consensus) โดยใช้ทฤษฎีรัฟเซท (Rough Set Theory) และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญและน้ำหนักขององค์ประกอบด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP)

ระยะที่ 2 การพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

ผู้วิจัยนำด้านตัวบ่งชี้และเกณฑ์พิจารณาที่ผ่านฉันทมติ

ไปพัฒนาเป็นโปรแกรมประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน ออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ตามแบบวงจรการพัฒนา ระบบ (Systems Development Life Cycle– SDLC แบบ Waterfall model) เขียนด้วยภาษา PHP ใช้โครงสร้างฐานข้อมูลเป็นแบบ XML รองรับการทำงานบน Web browser IE และ Chrome

ระยะที่ 3 การเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับผลการประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและเล็ก

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน คัดเลือกสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและเล็ก ด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง โดยเลือกสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ จำนวน 15 แห่ง สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและเล็ก จำนวน 15 แห่ง และให้ผู้บริหารหรือผู้จัดการสหกรณ์เป็นผู้ให้ข้อมูล

2. ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างผ่านโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยสามารถเข้าได้ที่ www.cult-eva.com และมีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

2.1 พิจารณาเกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้ จำนวน 25 ตัวบ่งชี้ ตามจำนวนเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละตัวบ่งชี้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้

เกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้		
ตัวบ่งชี้ที่มี 4 เกณฑ์การพิจารณา	ตัวบ่งชี้ที่มี 5 เกณฑ์การพิจารณา	คะแนนที่ได้
ไม่มีการดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	0 คะแนน
ดำเนินการ 1 ข้อ	ดำเนินการ 1 ข้อ	1 คะแนน
ดำเนินการ 2 ข้อ	ดำเนินการ 2 ข้อ	2 คะแนน
ดำเนินการ 3 ข้อ	ดำเนินการ 3-4 ข้อ	3 คะแนน
ดำเนินการ 4 ข้อ	ดำเนินการ 5 ข้อ	4 คะแนน

หมายเหตุ: ตัวบ่งชี้ที่มี 3 เกณฑ์การพิจารณา คะแนนตัวบ่งชี้โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

2.2 จำนวนคะแนนการจัดการคุณภาพสหกรณ์ เครดิตยูเนียน ด้วยผลคะแนนการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้ง 25 ตัวบ่งชี้ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

คะแนนผลการประเมิน = ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนักของผลการประเมิน 25 ตัวบ่งชี้

2.3 จัดระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำแนกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมายของคะแนนผลการประเมิน
3.0001 – 4.0000	การจัดการคุณภาพสหกรณ์ อยู่ในระดับดีมาก (เกรด A)
2.0001 – 3.0000	การจัดการคุณภาพสหกรณ์ อยู่ในระดับดี (เกรด B)
1.0001 – 2.0000	การจัดการคุณภาพสหกรณ์ อยู่ในระดับพอใช้ (เกรด C)
0.0000 – 1.0000	การจัดการคุณภาพสหกรณ์ อยู่ในระดับปรับปรุง (เกรด D)

3. การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับขนาดกลางและเล็กด้วยสถิติทดสอบ แมน-วิทนีย์ ยู (Mann-Whitney U Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาเกณฑ์ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบด้วย 6 ด้าน 25 ตัวบ่งชี้ และ 102 เกณฑ์การพิจารณา ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ด้าน	ตัวบ่งชี้	จำนวนเกณฑ์การพิจารณา (ข้อ)
ด้านที่ 1 การเงิน	ตัวบ่งชี้ 1 มีการบริหารสภาพคล่อง	3
	ตัวบ่งชี้ 2 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์	3
	ตัวบ่งชี้ 3 มีการทำกำไร	3
	ตัวบ่งชี้ 4 มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์	3
	ตัวบ่งชี้ 5 มีความเข้มแข็งของเงินทุน	3
ด้านที่ 2 การจัดการความเสี่ยง	ตัวบ่งชี้ 6 มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง	4
	ตัวบ่งชี้ 7 มีการประเมินความเสี่ยง	4
	ตัวบ่งชี้ 8 มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	4
	ตัวบ่งชี้ 9 มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง	4
ด้านที่ 3 การเรียนรู้และพัฒนา	ตัวบ่งชี้ 10 มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์	5
	ตัวบ่งชี้ 11 มีแผนการพัฒนาบุคคลของสหกรณ์	4
	ตัวบ่งชี้ 12 มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการของสหกรณ์	4
ด้านที่ 4 การมีส่วนร่วมของสมาชิก	ตัวบ่งชี้ 13 มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิก	4
	ตัวบ่งชี้ 14 มีการจัดอบรมอาชีพให้กับสมาชิก	4
	ตัวบ่งชี้ 15 มีการทำธุรกิจที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของสมาชิก	4

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	จำนวนเกณฑ์การพิจารณา (ข้อ)
ด้านที่ 5 การนำองค์กร	ตัวบ่งชี้ 16 มีระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	5
	ตัวบ่งชี้ 17 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์	4
	ตัวบ่งชี้ 18 มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี	5
	ตัวบ่งชี้ 19 มีการจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล	5
	ตัวบ่งชี้ 20 มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์	4
ด้านที่ 6 การจัดการ	ตัวบ่งชี้ 21 มีระบบจัดการด้านสวัสดิการบุคลากร และสมาชิกสหกรณ์	4
	ตัวบ่งชี้ 22 มีระบบจัดการข้อมูลด้านสมาชิกสหกรณ์	5
	ตัวบ่งชี้ 23 มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานกิจการสหกรณ์	4
	ตัวบ่งชี้ 24 มีแผนการบริหารเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ	5
	ตัวบ่งชี้ 25 มีระบบบริการด้านการฝากเงินสินเชื่อของสหกรณ์	5
	รวม	25

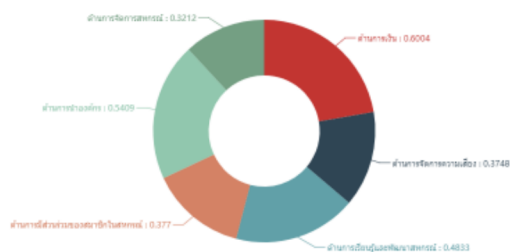
2. ผลการพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการ คุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน คุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ผลการพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการ คุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ในรูปแบบเว็บ แอปพลิเคชัน สามารถใช้งานโปรแกรมได้ที่ www.cult-eva.com โดยมีหน้าจอการทำงานของโปรแกรม ดังภาพที่ 2

ด้านที่ 1 ด้านการเงิน (Financial)		ด้านที่ 2 ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	
11 มีการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity adequacy)		21 มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง	
เกณฑ์การพิจารณา	เปอร์เซ็นต์	เกณฑ์การพิจารณา	มี / ไม่มี
1 มีร้อยละสภาพคล่องต่อเงินรับฝาก	15	1 มีคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์	● ○
2 มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียน	3.5	2 มีการประชุมโดยจำแนกประเภทความเสี่ยงตามประสบการณ์ที่เกิดขึ้นของสหกรณ์	● ○
3 มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว	5	3 มีการระบุปัจจัยความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงของสหกรณ์	● ○
		4 มีการนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนกความเสี่ยง	○ ●

ผลประเมินรวมการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนของท่านอยู่ในระดับ **Insol B**

ชื่อสหกรณ์ : สหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำกัด

วันที่ทำการประเมิน 15/12/2017



ภาพที่ 2 หน้าจอการทำงานของโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ผลการประเมินความเหมาะสมของโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยผู้เชี่ยวชาญ ปรากฏว่า โปรแกรมมีความเหมาะสมครอบคลุมทั้ง 6 ด้าน

3. ผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและเล็ก

ผลการเปรียบเทียบปรากฏว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลาง

และขนาดเล็ก มีระดับคะแนนการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน (ปรับปรุง พอใช้ ดี และดีมาก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ มีระดับคะแนนการจัดการคุณภาพ (ระดับดีถึงระดับดีมาก) สูงกว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก (ระดับพอใช้ถึงระดับดี) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขนาดสหกรณ์เครดิตยูเนียน	จำนวน (แห่ง)	Mean Rank	Mann-Whitney U	Z-test
ขนาดใหญ่	15	23.00	0.00	-4.666*
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.00		

* $p < .01$

การอภิปราย

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนสามารถอภิปรายผล ได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนเกณฑ์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบด้วย 6 ด้าน 25 ตัวบ่งชี้ และ 102 เกณฑ์พิจารณา โดยการประเมินผ่านกระบวนการหลัก กระบวนการย่อย และกิจกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละด้านและตัวบ่งชี้ ทำให้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเป็นกระบวนการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งครอบคลุมทุกด้านที่จำเป็นต้องมี ในการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนให้เป็นอย่างสมบูรณ์ ช่วยทำให้แนวทางและวิธีการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์ดำเนินการไปได้ อย่างราบรื่นบนพื้นฐานความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนขึ้น อีกทั้งสหกรณ์จะได้รับรายงานย้อนกลับระบุจุดแข็ง จุดอ่อนของสหกรณ์ จะเกิดประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์ต่อไป เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยใช้หลักการในการจัดทำเกณฑ์

ตามแนวคิด PEARLS Analysis, CQA (เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์) ดังนี้ ด้านการเงิน (Financial) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฐานะการเงินของสหกรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์ และความสามารถในการทำกำไรของสหกรณ์ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลสำคัญที่จะเป็นแนวทางของการวางแผนทางการเงินของสหกรณ์ หลังจากที่ได้วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์แล้ว สามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการพยากรณ์เพื่อหาข้อมูลในการจัดทำแผนทางการเงินของสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Richardson (2009) ที่กล่าวว่า ข้อมูลทางการเงินที่ใช้ในการคำนวณอัตราส่วน จะมีบทบาทสำคัญในประสิทธิภาพการดำเนินการของสหกรณ์ และจะเป็นการรักษาความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ และเกรียง กิจบำรุงรัตน์ (2559) ที่กล่าวว่า ตัวชี้วัดทางการเงินในมิติต่าง ๆ ของสหกรณ์ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพบว่า อัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์ในประเทศไทยมี 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านความสามารถในการทำกำไร 2) ปัจจัยด้านผลตอบแทนอัตราการเติบโต

ของทุน 3) ปัจจัยด้านสภาพคล่องของอัตราส่วนการชำระหนี้ของลูกหนี้ต่อสหกรณ์ และ 4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของอัตราการเติบโตของธุรกิจ

ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk management) เหตุการณ์หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของสหกรณ์ ดังนั้นสหกรณ์จะต้องมีการระบุความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ โดยพิจารณาทั้งโอกาสในการเกิดและผลกระทบและจัดการความเสี่ยงให้ลดลงด้วยแผนบริหารความเสี่ยง รวมทั้งติดตามและประเมินความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สหกรณ์บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Kaupelyte and McCarthy (2006) พบว่า ในการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์ที่มีความเข้มงวดนั้น มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมากกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ผ่อนปรนและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรรณทิพย์ ทองแถม (2559) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์เครดิตยูเนียนได้แก่ ด้านปฏิบัติการ ด้านกลยุทธ์ และด้านผลตอบแทน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and development) จากภาวะเศรษฐกิจและการเมืองของทั้งในและต่างประเทศในปัจจุบันมีความผันผวนเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของสหกรณ์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานสหกรณ์หรือองค์กรทุก ๆ องค์กรให้มีความเข้มแข็ง สามารถเผชิญกับความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจและการแข่งขัน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพนัชกร สิมะขจรบุญ, ณัชชา คงจิระ และบงกชกร พูลผล (2560) ที่กล่าวถึงการใช้กลยุทธ์พัฒนาสหกรณ์ด้านต่าง ๆ 8 ด้าน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก (Members participant) สหกรณ์หลายแห่งที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานเกิดจากการมีส่วนร่วมของสมาชิก ยังมีสมาชิก

เข้ามามีส่วนร่วมกับสหกรณ์มากเท่าไร ก็จะทำให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งมากขึ้นเท่านั้น เพราะสหกรณ์เน้นในการทำธุรกิจกับสมาชิกเป็นหลัก และนอกจากการมีส่วนร่วมทางธุรกิจกับสหกรณ์แล้ว การมีส่วนร่วมทางสังคม ก็มีผลทำให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์ การปลูกฝังให้สมาชิกได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักการ อุดมการณ์ และวิธีการสหกรณ์ตั้งแต่เริ่มสมัครเข้าเป็นสมาชิก และให้การศึกษอบรมอย่างต่อเนื่อง จะทำให้สมาชิกมีความเข้าใจสหกรณ์ว่า เป็นองค์กรของสมาชิกตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเห็นได้ว่าเมื่อสหกรณ์มีสมาชิกที่เข้าใจในหลักการสหกรณ์ ให้การสนับสนุน มีส่วนร่วมทั้งในด้านธุรกิจและด้านสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชัย ขวัญทอง, จำนงค์ อดิวัฒนสิทธิ์, สุรพล สุยะพรหม และสุพจน์ ทรายแก้ว (2557) พบว่า ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน เกิดจากวัตถุประสงค์ชัดเจน มีเงินทุนหมุนเวียน สมาชิกพึ่งตนเองได้และสามารถชำระหนี้ได้ ภาระหนี้สินลดลง สมาชิกมีความสามัคคีกันมากขึ้น ระดับคุณธรรมจริยธรรมสูงขึ้น ภาครัฐให้การสนับสนุน มีทรัพยากรการบริหารเพียงพอ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และการมีส่วนร่วมของสมาชิก

ด้านการนำองค์กร (Leadership of organization) ผู้บริหารของสหกรณ์ชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ระยะเวลา ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการของสหกรณ์โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารของสหกรณ์ สื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับ Barrick and Robertson (2013) และวรชัย สิงห์ฤกษ์ และประสพชัย พสุนันท์ (2559) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลและความเหมาะสมสามารถสร้างแรงจูงใจผลักดันรวมทั้งกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและมีส่วนร่วม โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ความสำเร็จของสหกรณ์

ด้านการจัดการ (Cooperative management) กระบวนการปฏิบัติงานที่บุคลากรในสหกรณ์ โดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคน

มีบทบาทร่วมกันในการจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่า การปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการสหกรณ์

2. การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

โปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ได้พัฒนาขึ้นในรูปแบบ Web application ใช้วิธีการออกแบบวงจรระบบแบบ Waterfall Model ประยุกต์รูปแบบการประเมินตามแนวคิด BCG Portfolio Model โดยแบ่งผลการประเมินออกเป็น 4 ระดับ เพื่อเป็นโปรแกรมช่วยคำนวณให้กับผู้ใช้งานเกิดความสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่มีการประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร อย่างไรก็ตามพบว่าบางครั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างขึ้นเกิดความล้มเหลวและไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน ดังนั้นการพัฒนาโปรแกรมที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ จึงควรได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานก่อน (Vashishth, 2014) ซึ่งโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้ได้ผ่านการทดลองใช้และได้รับการยอมรับโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน จากการประเมินคุณภาพของโปรแกรมด้วยวิธี Black-Box Testing พบว่า โปรแกรมมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้งานได้จริง เป็นโปรแกรมช่วยคำนวณให้กับผู้ใช้งานทำให้เกิดความสะดวกและสอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบันที่มีการประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนนำไปประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์ด้วยตนเอง (Self-assessment)

3. การเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ปรากฏว่า ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่สูงกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ซึ่งสอดคล้องกับสภาวะความเป็นจริงที่ปรากฏในปัจจุบันที่ว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่มีความพร้อมในการบริหารการจัดการคุณภาพของสหกรณ์ได้ดีกว่า เนื่องจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่นั้นมีพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น ประสิทธิภาพทางการเงิน การนำองค์การมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ และการบริหารความเสี่ยง ซึ่งปัจจัยด้านต่าง ๆ เหล่านี้สามารถนำมาขับเคลื่อนการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการบริหารจัดการคุณภาพของสหกรณ์ได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งมีขีดจำกัดในการหาอัตราค่าลงทุนในการขับเคลื่อนการจัดการคุณภาพของสหกรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahazril, Hafizah, and Zuraini (2012) และ Hammad, Yaacob, Abdullah, and Abu (2016) ที่ว่า ปัจจัยที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของสหกรณ์นั้น จะต้องมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทางการเงิน การมีส่วนร่วม และการบริหารจัดการภายในสหกรณ์

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทยและหน่วยงานภาครัฐ ควรดำเนินการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในพัฒนาการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละขนาดและพื้นที่ของสหกรณ์ ซึ่งจากที่ผู้วิจัยลงเก็บข้อมูลพบว่า จุดอ่อนของสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและเล็ก มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง ชาวบ้านไม่มีความรู้เรื่องของการจัดการความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง การเตรียมรับมือความเสี่ยง และการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการและสมาชิกไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการ (ด้านบัญชีการเงิน, ข้อมูลสมาชิก) การจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์ สหกรณ์ขนาดเล็กโดยส่วนใหญ่ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากขาดเงินทุนและขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ สหกรณ์ขนาดเล็กไม่มีการจัดฝึกอบรมการพัฒนาอาชีพให้กับสมาชิก

เพื่อให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้การสะสมทุนในการให้สมาชิกมีน้อย อีกทั้งทำให้มีสวัสดิการที่ให้กับสมาชิกน้อยตามไปด้วย

2. สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่จัดตั้งแล้ว ควรนำโปรแกรมการประเมินการจัดคุณภาพไปประเมินตนเอง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับกรวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาความเหมาะสมของจำนวนข้อคำถามที่จะนำมาใส่ไว้ในโปรแกรมสำรวจความคิดเห็นด้วยเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) เพื่อไม่ให้ผู้ตอบคำถามเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการตอบ หรือต้องใช้เวลาในการตอบยาวนานเกินไป

2. ควรดำเนินการศึกษาปัญหา และอุปสรรคในพัฒนาการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละพื้นที่และขนาดของสหกรณ์ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรและการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละพื้นที่และขนาดแตกต่างกันเช่น แนวทาง การรวมกลุ่ม การรวบรวมความคิดเห็นของสมาชิกต่อการพัฒนาสหกรณ์ และหลักเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อของสหกรณ์ ฯลฯ เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละพื้นที่ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปี 2561

เอกสารอ้างอิง

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2558). รายงานผลการดำเนินงานและการเงินสหกรณ์เครดิตยูเนียน 2557. กรุงเทพฯ: บอรัณพูนพิพัฒน์.

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2559). แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมสหกรณ์ 20 ปี (2560 - 2579). วันที่ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2559, เข้าถึงได้จาก <http://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/component/k2/item/256>

เกรียง กิจบำรุงรัตน์. (2559). การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลของอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์ภาคการเกษตรและสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ประจำปี 2558. *Veridian E-journal Science and Technology Silpakorn University*, 3(6), 29-42.

ฝ่ายวิชาการและพัฒนาสถาบันพัฒนาเครดิตยูเนียน. (2557). ระบบมาตรฐานการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในเอกสารประกอบการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด.

พนัชกร สิมะขจรบุญ, ณัชชา คงจิระ และบงกชกร พูลผล. (2560). กลยุทธ์การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน หนองหานง จำกัด อำเภอกำแพง จังหวัดเพชรบุรี. *Veridian E-journal Science and Technology Silpakorn University*, 10(1), 891-904.

พรณทิพย์ ทองแย้ม. (2559). การบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์เครดิตยูเนียน สาขา จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง*, 9(1), 80-93.

พิชัย ขวัญทอง, จ่านงค์ อติวัฒน์สิทธิ์, สุรพล สุยะพรหม และสุพจน์ ทรายแก้ว. (2557). ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อความยั่งยืนของเศรษฐกิจชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 8(1), 87-101.

วรชัย สิงห์ฤกษ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 68-76

Barrick, M., & Robertson, R. (2013). Leading for credit union success: The roles of personality and practices in CEOs. *Filene Research*, 302(6), 7-12

- Doumpos, M., & Zopounidis, C. (2013). Efficiency and performance evaluation of European cooperative banks Efficiency and Productivity Growth. *FINANCIAL ENGINEERING LABORATORY* (pp. 237-252): John Wiley & Sons, Ltd.
- Kaupelyte, D., & McCarthy, O. (2006). Risk management in Lithuanian and Irish credit unions: trends and impacts on credit union development. *Journal of Rural Cooperation*, 34(2), 179-194.
- Hammad Ahmad Khan, H., Yaacob, M. A., Abdullah, H., & Abu Bakar Ah, S. H. (2016). Factors affecting performance of co-operatives in Malaysia. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(5), 641-671.
- Mahazril'Aini, Y., Hafizah, H. A. K., & Zuraini, Y. (2012). Factors affecting cooperatives' performance in relation to strategic planning and members' participation. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65(5), 100-105.
- Richardson, D. C. (2009). PEARLS monitoring system. *World Council of Credit Unions, Madison*.
- Vashishth, M. (2014). Role of IT in HRM: Opportunities and challenges. *Indian Journal of Research*, 3(4), 159-160.