

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

บัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ

คุณูปการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา

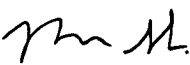
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา


มกราคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

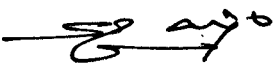
คุษฎีนิพนธ์นี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2561

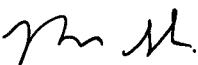
คณะกรรมการควบคุมดุขฎีนิพนธ์และคณะกรรมการสอบดุขฎีนิพนธ์ ได้พิจารณา
ดุขฎีนิพนธ์ของ บัณทิตพงษ์ ศรีอำนวย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปรัชญาดุขฎีบัณทิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้
คณะกรรมการควบคุมดุขฎีนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดเข้ม)


คณะกรรมการสอบดุขฎีนิพนธ์


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดเข้ม)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทราวดี มากมี)


..... กรรมการ
(ดร.กนก พานทอง)

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญาอนุมัติให้รับดุขฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุขฎีบัณทิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญาของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปานี) และวิทยาการปัญญา

วันที่ ..15.. เดือน ..มกราคม.. พ.ศ. ..2561..

ประกาศคุณูปการ

ดุชฎินิพนธ์เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือของผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ มากมาย ผู้วิจัยจึงใคร่ขอประกาศคุณูปการไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดเข้ม ที่ให้คำปรึกษาและดูแลการดำเนินการวิจัย อีกทั้งได้ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ เปียผ่อง ผู้นำสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพชรบุรี และนักสหกรณ์แห่งชาติที่ให้คำปรึกษา ความรู้และเนื้อหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ขอกราบขอบพระคุณวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติา กรเพชรปาณี ในฐานะคนบดที่เป็นทั้งผู้ผลักดัน ให้กำลังใจ และบุคคลผู้เป็นต้นแบบของครูที่แท้จริง รวมถึงเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยฯ ทุกท่านที่ให้บริการและการประสานงานที่ดียิ่งอย่างสม่ำเสมอ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน รวมถึงผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความรู้ความช่วยเหลือและสละเวลาอันมีค่าให้ความคิดเห็นผ่านการสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถามด้วยไมตรีจิตอันดียิ่งตลอดระยะเวลาของการทำวิจัย

ขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษา ให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสได้สร้างสรรค์ดุชฎินิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ให้โอกาสและทุนการศึกษาให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสได้ศึกษาต่อจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจตลอดมา ประโยชน์ของดุชฎินิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บุรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ทำให้ข้าพเจ้ามีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

บัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ

52810207: สาขาวิชา: การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา;

ปร.ด. (การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา)

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพ/ เกณฑ์การประเมิน/ สหกรณ์เครดิตยูเนียน

บัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ: การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน (THE DEVELOPMENT OF AN ASSESSMENT CRITERIA OF AN QUALITY MANAGEMENT FOR CREDIT UNION COOPERATIVE). อาจารย์ผู้ควบคุมดุษฎีนิพนธ์: พูลพงศ์ สุขสว่าง, ค.ด., เสรี ชัดเข้ม, ค.ด., 212 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ด้วยเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน พัฒนาโปรแกรมการประเมินจัดการคุณภาพแบบออนไลน์ด้วยภาษา Angular และเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับขนาดกลางและขนาดเล็ก กลุ่มสหกรณ์ละ 15 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบแมน-วิทนีย์ ยู (*Mann-Whitney U Test*)

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนประกอบด้วย 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) ด้านการจัดการสหกรณ์ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ สามารถจำแนกระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนออกเป็น 4 ระดับ ตั้งแต่การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระดับควรปรับปรุง ถึงการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระดับดีมาก

2. โปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้งานได้

3. ผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยใช้เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลวิจัยยืนยันว่า เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

52810207: MAJOR: RESEARCH AND STATISTICS IN COGNITIVE SCIENCE;

Ph.D. (RESEARCH AND STATISTICS IN COGNITIVE SCIENCE)

KEYWORDS: QUALITY MANAGEMENT/ ASSESSMENT CRITERIA/ CREDIT UNION
COOPERATIVES

BUNDITPONG SRI-UMNAUY: THE DEVELOPMENT OF AN ASSESMENT CRITERIA
FOR THE QUALITY MANAGEMENT OF A CREDIT UNION COOPERATIVE, ADVISORY
COMMITTEE: POONPONG SUKSAWANG, Ph.D., SEREE CHADCHAM, Ph.D., 212 P., 2018.

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 Angular 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.

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 component (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.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวทางการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ตอนที่ 1 ลักษณะความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการของสหกรณ์ เครดิตยูเนียน.....	11
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพสหกรณ์.....	18
ตอนที่ 3 กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์	33
ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	39
ตอนที่ 5 เทคนิคการวิจัยแบบ e-Delphi.....	41
ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ระยะที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน...	60
ระยะที่ 2 การพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียนแบบออนไลน์.....	73
ระยะที่ 3 การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่าง สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและ ขนาดเล็ก.....	78
4 ผลการวิจัย	83
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียน	83

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียนแบบออนไลน์	109
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่าง สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลาง และขนาดเล็ก	118
5 สรุป และอภิปรายผล	126
สรุปผลการวิจัย	126
อภิปรายผลการวิจัย	128
ข้อเสนอแนะ	131
บรรณานุกรม.....	132
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย.....	141
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย.....	143
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ e-Delphi	146
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 1.....	149
ภาคผนวก จ ตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 2.....	155
ภาคผนวก ฉ ตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 3.....	170
ภาคผนวก ช ตัวอย่างแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP)	175
ภาคผนวก ฌ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ ด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP).....	191
ภาคผนวก ฎ ด้าน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์พิจารณา	195
ภาคผนวก ฏ ผลการวิเคราะห์สถิติ <i>Mann-Whitney U Test</i>	209
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	212

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 จำนวนสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำแนกตามภูมิภาค.....	13
2-2 แนวคิดเกณฑ์การประเมินคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล (PEARLS).....	26
2-3 การป้องกันความเสี่ยงของสินทรัพย์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	27
2-4 โครงสร้างทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ	27
2-5 คุณภาพของทรัพย์สิน	28
2-6 ผลตอบแทนการลงทุน	29
2-7 สภาพคล่อง	30
2-8 สัญญาณแสดงความเจริญเติบโต.....	30
2-9 เกณฑ์มาตรฐานของตัวเลขที่ใช้ในการเปรียบเทียบความสำคัญ.....	37
2-10 ตัวอย่างแสดงค่าการวินิจฉัยเปรียบเทียบในตารางเมตริกซ์	38
2-11 ค่าของดัชนีความสอดคล้องตามขนาดของเมตริกซ์.....	38
2-12 ตารางจำนวนผู้เชี่ยวชาญและการลดลงของความคลาดเคลื่อน.....	42
3-1 รายการเอกสารและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนและการบริหารจัดการองค์กร.....	61
3-2 การสังเคราะห์ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณาองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน	62
3-3 แนวทางการสำรวจทาง e-mail ในรอบที่ 1 ด้านแนวโน้มด้านของเกณฑ์และแนวโน้มประเด็นรายการย่อย	64
3-4 ตัวอย่างโครงสร้างฐานข้อมูลของข้อมูลทั่วไป	74
3-5 ระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน	81
4-1 ด้านและประเด็นพิจารณาที่เป็นไปได้ ในการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 1	87
4-2 ผลการวัดฉันทามติจากผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 3	89
4-3 ด้าน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา.....	91
4-4 ผลดัชนีความสอดคล้องและค่าอัตราส่วนความสอดคล้องของด้าน และตัวบ่งชี้.....	97
4-5 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักด้าน ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ และจัดลำดับความสำคัญด้านและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน	98
4-6 สรุปเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	99
4-7 เกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้.....	106
4-8 การจัดระดับผลประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	107
4-9 ตัวอย่างการคำนวณคะแนนการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน	108
4-10 ผลการประเมินคุณภาพของโปรแกรมการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ โดยผู้เชี่ยวชาญ	116

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-11	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 กลุ่ม สำหรับเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน	119
4-12	ผลการจัดระดับคะแนนของการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก	122
4-13	สรุปผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก	123
4-14	ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนโดยใช้สถิติทดสอบ <i>Mann-Whitney U Test</i>	124
4-15	ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนโดยใช้สถิติทดสอบ <i>Mann-Whitney U Test</i> จำแนกเป็นรายด้าน.....	124

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวทางการวิจัย เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์ เครดิตยูเนียน.....	7
2-1	เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ.....	21
2-2	ตัวอย่างกรอบการตัดสินใจในวิธีการ AHP.....	34
2-3	แผนภูมิลำดับขั้นหรือแบบจำลองของการตัดสินใจ.....	36
2-4	ขั้นตอนของการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) 3 รอบ.....	47
3-1	รูปแบบการวิจัยการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบบ Instrument-Development Design.....	57
3-2	ผังขั้นตอนการดำเนินงานของการพัฒนาเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียน.....	59
3-3	ผังการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	60
3-4	โมเดลการวัดการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....	67
3-5	แผนผังการวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีฟเซต.....	71
3-6	ขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์ เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์.....	73
3-7	โครงสร้างหน้าจอหลักโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบบออนไลน์.....	75
3-8	โครงสร้างหน้าจอการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์..	75
3-9	โครงสร้างหน้าจอการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ (ชื่อตัวบ่งชี้/ คำอธิบายตัวบ่งชี้/ บันทึกค่าคะแนน).....	76
3-10	โครงสร้างหน้าจอรายงานของโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียนแบบออนไลน์.....	76
3-11	ผังการเปรียบเทียบผลการประเมินระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับผล การประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก.....	78
4-1	หน้าจอหลักของโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ชื่อ www.cult-eva.com	110
4-2	หน้าจอโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์..	111
4-3	ส่วนประกอบโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบบออนไลน์.....	111
4-4	หน้าจอแบบประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียนแบบออนไลน์.....	112
4-5	ผลการประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบบออนไลน์.....	113

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
4-6 ผลการประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ในภาพรวม	113
4-7 ผลคะแนนการประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียน ในภาพรวม	114
4-8 ผลการประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำแนกรายด้าน	115
4-9 ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำแนกรายด้าน	120
4-10 ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่	121
4-11 ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก	121
4-12 ผลการเปรียบเทียบการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำแนกตาม ขนาดสหกรณ์	123

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ ภาคสหกรณ์มีบทบาทสำคัญในประเทศที่พัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมีนัยสำคัญที่เอื้อต่อประเทศชาติของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายใน เพื่อมุ่งเน้นไปสู่ประเทศไทย 4.0 ภายในช่วงแผนยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าว ตลอดจนทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) มุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม มุ่งสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับภาคการเกษตรและสหกรณ์ของประเทศภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการเกษตรและสหกรณ์ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559, หน้า 2)

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจรูปแบบหนึ่ง มีการบริหารและการดำเนินงานเหมือน สถาบันการเงินทั่วไป การมีสถานภาพทางการเงินที่มั่นคง จะส่งผลให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการป้องกันความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นสหกรณ์หนึ่งที่พบอุปสรรคและข้อจำกัดของการดำเนินการอย่างมาก โดยเฉพาะด้านบริหารจัดการ ซึ่งผลการดำเนินงานในภาพรวม สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีผลกำไรสุทธิประจำปี พ.ศ. 2557 เท่ากับ - 13,983.99 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนจำนวนเงิน 15,610.93 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 959.53 ซึ่งปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่จะมาจากการบริหารจัดการขาดประสิทธิภาพและทุจริต บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ไม่ตรงกับสายงาน เนื่องจากหลายสหกรณ์ยังมีรายได้น้อยไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนพนักงานในอัตราที่สูง อีกทั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียน จะดำเนินธุรกิจหลายด้าน ซึ่งต้องแข่งขันกับธุรกิจประเภทอื่นด้วย เงินทุนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สหกรณ์ต้องนำมาขยาย เพื่อให้ปริมาณธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินอยู่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างทั่วถึง (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2558, หน้า 41) พนักงานสหกรณ์หนึ่งคนต้องทำงานหลายหน้าที่ โอกาสทุจริต

มีได้โดยง่ายและในทางปฏิบัติมักจะทำให้กรรมการสหกรณ์ทำหน้าที่การจัดการทั้งที่ยังขาดความรู้ความสามารถในด้านการจัดการในวงกว้าง ทำให้เกิดการขาดประสิทธิภาพการจัดการคุณภาพขององค์กร รวมถึงด้านสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่มีความรู้ความเข้าใจในการมีส่วนร่วมและความมีวินัยของสมาชิก และความรู้สึกรู้สึกในเรื่องของการเป็นเจ้าของสหกรณ์ ดูเหมือนว่ามีอยู่น้อย เพราะมุ่งถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับมากกว่า ทำให้เกิดปัญหาการทุจริต ทำให้สมาชิกเสื่อมศรัทธามองภาพพจน์ของสหกรณ์เป็นด้านลบ (ประเสริฐ จรรยาสุภาพ, 2545, หน้า 92) ความล้มเหลวที่จะทำหน้าที่ซึ่งหมายความว่าส่วนผสมของความล้มเหลวจะกลายเป็นปัจจัยสำคัญมากขึ้นในการพัฒนาในอนาคตของสหกรณ์เครดิตยูเนียน (Hettiarachchi, 2013, p. 13)

ในการบริหารธุรกิจทุกวันนี้ ย่อมมีความจำเป็นที่จะเน้นความเข้มแข็งในการดำเนินงาน อีกทั้งต้องแสดงออกถึงความมั่นคงอันยั่งยืนยาวนาน แต่การจะดำเนินการให้เป็นแบบนั้นใน

สถานธุรกิจได้นั้นจะต้องมีเกณฑ์วัดที่เป็นแนวทางในการบริหารและจัดการ ดังนั้น การติดตามและประเมินผลด้านการดำเนินงานของสหกรณ์ เป็นกิจกรรมที่สำคัญที่มุ่งรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อเสนอให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้ทราบเป็นระยะ ๆ และเพื่อให้สามารถนำผลประเมินมาใช้ในการวางแผนในปีต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน หรือปรับเปลี่ยนเป้าหมายของโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับทรัพยากรหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในระหว่างปี และในปีต่อไปได้ด้วย ตลอดจนเกิดผลการประเมินสามารถนำมาใช้ในการวางแผนในปีต่อไป

ในปี พ.ศ. 2548 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้คิดสร้างระบบเตือนภัยล่วงหน้า และประยุกต์ใช้ระบบ Camels Analysis เป็นเครื่องมือเพื่อการส่งสัญญาณเตือนภัยทางการเงินให้กับสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ภายใต้สภาวะการแข่งขันธุรกิจในปัจจุบัน เป็นเครื่องมือช่วยให้ตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและการวางแผนงานทุกระดับ และดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย มีการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น และสามารถสะท้อนภาพการดำเนินธุรกิจ สามารถขยายผลนำไปสู่แนวทางการพัฒนาของธุรกิจขนาดใหญ่ อันจะเป็นประโยชน์และส่งผลดีต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2548) โดยความเข้มงวดของรัฐในการวางระบบบัญชีและการลงตรวจสอบการลงบัญชีของสหกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐานนั้น มีส่วนช่วยให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนของมีฐานะและประสบความสำเร็จได้พอสมควร ระบบ Camels Analysis เป็นเครื่องมือทางการเงินที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์นำมาประยุกต์ เพื่อสร้างมาตรฐานในการวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจทางการเงินของสหกรณ์อย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้การวิเคราะห์ในมุมมอง 6 มิติ แต่ในทางกลับกัน ระบบ Camels Analysis เป็นเกณฑ์การประเมินสหกรณ์ในระบบทางการเงินซึ่งเป็นการประเมินในเชิงปริมาณเท่านั้น ไม่สามารถประเมินในมิติของการบริหารการจัดการด้านคุณภาพของสหกรณ์ได้

กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้เริ่มเล็งเห็นถึงการพัฒนาสหกรณ์ของประเทศโดยได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารสหกรณ์ (Cooperative Quality Award: CQA) ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554 เพื่อสนับสนุนให้มีการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีและมีความยั่งยืนซึ่งเป็นเกณฑ์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพยังไม่ได้พัฒนาเป็นโปรแกรมในระบบคอมพิวเตอร์

ต่อมาในปี พ.ศ. 2557 กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้มีการพัฒนาระบบโปรแกรมการวัดพื้นฐานความเป็นสหกรณ์ (Principles Observation Measurement: POM) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผลโดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ ซึ่งโปรแกรมนี้นี้เป็นโปรแกรมใช้ในการวัดความเป็นสหกรณ์ได้ทุกประเภทเนื่องจากเกณฑ์การวัดของโปรแกรมนี้นี้ไม่ได้รับเจาะจงในแต่ละประเภทสหกรณ์ ซึ่งไม่สะท้อนถึงประสิทธิภาพที่แท้จริงของสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ เนื่องจากวัตถุประสงค์และบริบทของการดำเนินการสหกรณ์ในแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน

สหกรณ์เครดิตยูเนียนสากลมีมาตรฐานการตรวจสอบกันเองภายในกลุ่มที่เรียกว่าระบบ PEARLS ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 (Richardson, 2009, p. 1) ซึ่งระบบ PEARLS เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับวิเคราะห์การดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่กำหนดโดยสหพันธ์เครดิตยูเนียนโลก (World

Council of Credit Unions: WOCCU) โดยระบบ PEARLS นั้นสามารถเตือนเจ้าหน้าที่ดำเนิน สหกรณ์เครดิตยูเนียนให้ทราบถึงปัญหาที่ปัญหานั้น จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่สหกรณ์เครดิต ยูเนียน แต่ในทางตรงกันข้ามระบบโปรแกรม PEARLS ไม่สามารถตรวจสอบผลกระทบด้านนโยบาย และไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพของการให้บริการและการจัดการด้านเชิงคุณภาพของสหกรณ์เครดิต ยูเนียนและอีกทั้งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงการนำระบบ PEARLS มาช่วยในการทำงาน เพราะระบบมีความซับซ้อน เจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนยังขาดทักษะการนำไปใช้ประโยชน์ใน การทำงาน (สถาบันพัฒนาเครดิตยูเนียน, 2557, หน้า 5) ซึ่งในสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประเทศไทย ยังไม่มีระบบปฏิบัติการของระบบ PEARLS มาใช้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สหกรณ์ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจถึง การจัดทำระบบ PEARLS และยังมีทักษะทางระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ตีพอ

ในปี พ.ศ. 2550 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความ เชื่อมั่นในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์และระบบบริหารจัดการสหกรณ์ โปรแกรมระบบบัญชี แยกประเภท โปรแกรมระบบสมาชิกและหุ้น ฯลฯ พบว่า ระบบโปรแกรมของสหกรณ์มีความยุ่งยาก โปรแกรมไม่สามารถประมวลข้อมูลหรือแสดงรายงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการเงิน ผลการดำเนินงาน และวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพื่อนำข้อมูลนั้นไปบริหารจัดการ แก่สหกรณ์และประกอบกับการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารได้

ผู้บริหารต้องจัดทำแผนการจัดสร้างหรือพัฒนาระบบทั้งในระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่ง อาจจะต้องมีการจัดตั้งคณะทำงานของคณะกรรมการด้านสารสนเทศ ซึ่งอาจประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ใช้ระบบ นักออกแบบระบบหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาออกแบบร่วมกันซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและ มีการลงทุนสูงมากสำหรับผู้บริหารสหกรณ์ จึงมีการคำนวณจากเอกสารบันทึกทางบัญชีเพียงเท่านั้น

ปัจจุบันสหกรณ์เครดิตยูเนียน มีความต้องการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ระบบต่าง ๆ มาช่วย พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะที่จะใช้เป็นแบบแผนในการสร้างคุณภาพการบริหารจัดการ ที่จะสามารถ พัฒนาศักยภาพของสหกรณ์ในเชิงระบบ เพื่อตอบโต้และอยู่ภายใต้หลักการของการดำเนินงานของ สหกรณ์เครดิตยูเนียน ซึ่งมีนักพัฒนาโปรแกรมได้ประยุกต์โปรแกรมทางด้านสถิติและคอมพิวเตอร์มา ช่วยในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน Khatchatourian and Treter ได้ประยุกต์และพัฒนาการวิเคราะห์ Fuzzy Logic มาช่วยในการวิเคราะห์สินเชื่อของสหกรณ์ ในบราซิล (Khatchatourian, & Treter, 2010, pp. 141-162) Zhu, Li, Wu, Wang and Liang ได้ นำวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยมาช่วยในการวิเคราะห์เครดิตและสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนบาบาโดส (Zhu, Li, Wu, Wang & Liang, 2013, pp. 258-267) แต่ด้วยโปรแกรมดังกล่าวยังไม่สามารถสะท้อน ถึงประสิทธิภาพและศักยภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนโดยภาพรวมได้ทั้งหมด นักสหกรณ์เครดิต ยูเนียนจึงได้พยายามพัฒนาโปรแกรมที่จะมาช่วยพัฒนาศักยภาพของสหกรณ์โดยแนวทางของ การพัฒนา จะต้องยึดมั่นอยู่บนมาตรฐานการบริหารจัดการอันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางและ บนพื้นฐานของความเป็นธุรกิจรูปแบบพิเศษของสหกรณ์

จากเหตุผลดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาสหกรณ์เครดิตยูเนียนด้าน คุณภาพการจัดการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการภายในสหกรณ์ ให้สหกรณ์เครดิตยูเนียน สามารถแข่งขันอยู่ท่ามกลางการพัฒนาศักยภาพของสถาบันการเงินต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งมีผลต่อ การเสริมสร้างความยั่งยืนและความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชน จึงสนใจพัฒนาเกณฑ์การประเมิน

การจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยเกณฑ์ดังกล่าวจะพัฒนาขึ้นจากการวิจัยผสมผสาน (Mixed Method Research) เพื่อสรุปเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน จากนั้นจะได้นำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่พัฒนาได้เบื้องต้น ไปประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 30 แห่ง เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดใหญ่กับผลการประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งการประเมินเกณฑ์ที่หลากหลาย

นอกจากนี้ยังสามารถใช้การรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ เกณฑ์น้ำหนักซึ่งได้จากสำรวจผ่านการจำลองกระบวนการและผลการดำเนินงานของสหกรณ์ที่เข้ารับการประเมิน ทำให้สามารถทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของสหกรณ์ (Doupoupos & Zopounidis, 2012, pp. 7-8) ที่จะนำไปสู่การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ให้มีความสมบูรณ์และเกิดความเหมาะสม ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับการพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพทางด้านการจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดใหญ่กับผลการประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

กรอบแนวทางการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนนี้ได้สังเคราะห์ เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพที่ประยุกต์ขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. หลักการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ (CQA)
3. เกณฑ์การจัดมาตรฐานสหกรณ์
4. เกณฑ์การคัดเลือกสหกรณ์ดีเด่น
5. เกณฑ์การประเมินคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล (PEARLS)
6. แนวความคิดการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ (EVA)
7. แนวความคิดบริการจัดการแบบ TQM (Total Quality Management)
8. การประยุกต์ประเมินการจัดการคุณภาพของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศและต่างประเทศ

หลักการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549, หน้า 9) กำหนดขึ้นภายใต้ปรัชญาแห่งการร่วมมือกันของคนในสังคมหรือชุมชนเดียวกัน ซึ่งมีการยึดถือคุณค่าแห่งความเสมอภาคภราดรภาพของคนสังคมหรือชุมชนเดียวกัน การพึ่งตนเองและ

การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในทางปฏิบัติแม้จะมีรายละเอียดแตกต่างกันไปบ้างด้วยความ แตกต่าง ทางสังคม เศรษฐกิจ และสภาพภูมิศาสตร์ แต่เป้าหมายสำคัญก็คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการอยู่ ร่วมกันฉันท์พี่น้องอย่างสันติสุขของคนในสังคม ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการแต่ละ หลักการแบ่งเป็นหลักการย่อย ได้อีก 3 ประการ (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2560, หน้า 17)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2554, หน้า 12) กรมส่งเสริม สหกรณ์ได้มีการหารือร่วมกับที่ปรึกษาสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเกี่ยวกับการนำเกณฑ์รางวัล คุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย มาปรับใช้เพื่อเป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการ และ การตรวจประเมินสหกรณ์ทุกประเภท ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร และส่วนที่ 2 เกณฑ์ คุณภาพที่ใช้ประเมินการดำเนินการของสหกรณ์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยหมวดต่าง ๆ 7 หมวด

เกณฑ์การจัดมาตรฐานสหกรณ์ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2557, หน้า 5) กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้ออกประกาศ เรื่อง กำหนดระดับมาตรฐานสหกรณ์ขึ้นถือใช้เพื่อให้ตัวชี้วัดระดับมาตรฐานสหกรณ์ สอดคล้องกับข้อเท็จจริงในการดำเนินการของสหกรณ์ อันส่งผลให้สหกรณ์และบรรดาสมาชิกได้รับ ประโยชน์มากยิ่งขึ้น โดยใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ 7 ข้อ ตามเดิม แต่ได้เพิ่มเติม การประเมินการจัดระดับมาตรฐานสหกรณ์ โดยแบ่งวิธีการประเมินเป็น 2 ส่วน คือ ผลการดำเนินงาน ของสหกรณ์และกระบวนการบริหารจัดการภายในสหกรณ์ รวมทั้งสิ้น 137 ข้อ

เกณฑ์การคัดเลือกสหกรณ์ดีเด่น (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2557, หน้า 6) กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกสหกรณ์ดีเด่นแห่งชาติ โดยใช้หลักเกณฑ์ของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นแนวทางในการพิจารณาโดยใช้เกณฑ์การตัดสินตามที่กระทรวง เกษตรและสหกรณ์กำหนดไว้

เกณฑ์การประเมินคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล (PEARLS) ซึ่งกำหนดโดยสหพันธ์ เครดิตยูเนียนโลก (World Council of Credit Unions: WOCCU) ระบบเกณฑ์การประเมินนี้ ประกอบด้วยอัตราส่วนทางการเงิน 39 ตัวชี้วัด และแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มหลัก ๆ (Richardson, 2009, pp. 3-10)

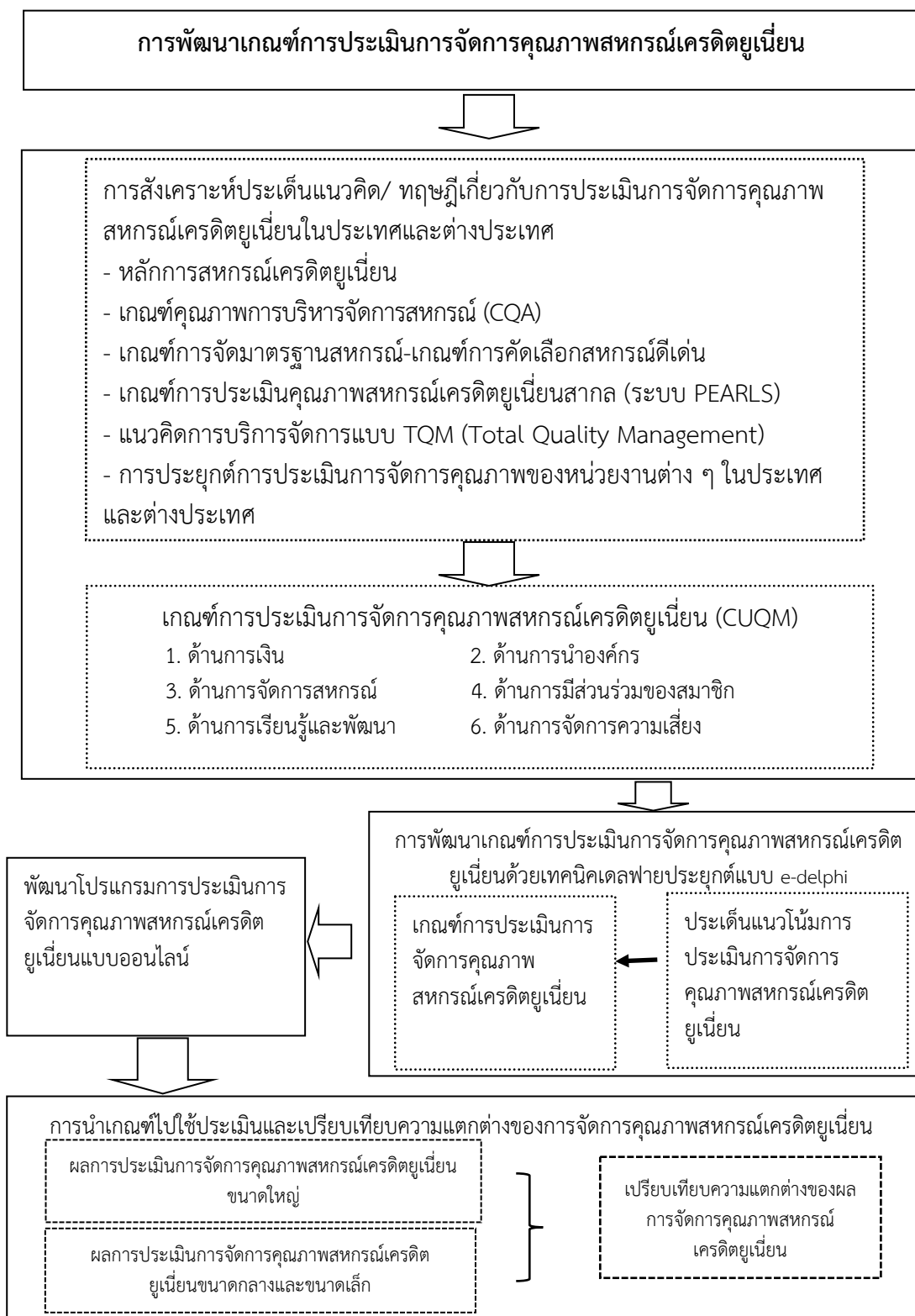
แนวความคิดการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added: EVA) การสร้างหรือเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กรและผู้ถือหุ้น (เบญจลักษณ์ ศกุนะสิงห์, 2551, หน้า 46) เครื่องมือวิเคราะห์ทางการเงินตามแนวทางของการบริหารแบบเน้นมูลค่า เพื่อนำมาบริหาร และชี้วัด ความสำเร็จในการสร้างมูลค่าขององค์กร (ณัฐชา วัฒนวิไล, 2554, หน้า 166)

แนวความคิดบริการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) เป็น ระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อลูกค้าภายใต้ความร่วมมือของพนักงานทั่วทั้ง องค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง TQM จึงเป็นแนวทางที่หลายองค์กรนำมาใช้ปรับปรุงงาน ซึ่ง เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ประสิทธิภาพของการจัดองค์กรในระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายโดย TQM มีองค์ประกอบหลัก 7 ประการ

ผู้วิจัยจะดำเนินการสังเคราะห์ขึ้นเป็นประเด็นของกรอบมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ได้ดังนี้
 ร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน (CUQM) ซึ่ง
 ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการนำองค์กร 3) ด้านการจัดการของ
 สหกรณ์ 4) ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ 5) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์ และ
 6) ด้านการจัดการความเสี่ยง จากนั้นดำเนินการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาในขั้นตอนของการ สัมภาษณ์ใน
 รอบที่ 1 โดยกำหนดขึ้นเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสู่การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและสกัด
 ประเด็นเกี่ยวกับแนวโน้มหลักและแนวโน้มย่อยที่มีโอกาสใช้เป็นประเด็นในการจัดการคุณภาพของ
 สหกรณ์เครดิตยูเนียน แล้วจึงสรุปเป็นแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนของการสอบถามในรอบที่
 2 การสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ที่สามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินการ
 จัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนได้

จากนั้นจึงนำไปจัดทำเป็นร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิต
 ยูเนียน (CUQM) รายมาตรฐานและตัวบ่งชี้ เพื่อให้สมาชิกในสหกรณ์เครดิตยูเนียนประเมินความ
 เหมาะสมของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยการวิเคราะห์ค่า
 ความตรงเชิงเนื้อหาของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการสรุปเป็น
 เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

เกณฑ์การจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน (CUQM) ที่จัดทำขึ้นนำไปประเมิน
 การจัดการคุณภาพกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการประเมินการ
 จัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจากเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นของสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่
 กับผลการประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นของสหกรณ์
 เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งมีกรอบแนวคิดการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการ
 คุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ตามกรอบแนวทางการวิจัยแสดงดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวทางการวิจัย เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สมมติฐานของการวิจัย

ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์ขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็กแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ให้เกิดคุณภาพการดำเนินงานที่นำไปสู่ระดับมาตรฐานสากล ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนต้องเริ่มจากการจัดการคุณภาพทางการบริหารให้ประสบความสำเร็จและมีความต่อเนื่อง ให้เกิดพัฒนาการทางการจัดการคุณภาพ โดยมีกระบวนการจัดการคุณภาพที่เริ่มจากบริบทพื้นฐานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยสหกรณ์เครดิตยูเนียนจะมีพัฒนาการและสามารถบริหารระบบการจัดการคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสมาชิกของสหกรณ์หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถศึกษาแนวทางการจัดการคุณภาพจากคู่มือการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
2. ได้คู่มือและโปรแกรมเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ (CUQM) สำหรับเป็นแนวทางให้สมาชิก พนักงานหรือผู้บริหารในสหกรณ์สามารถศึกษานำมาตราบฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาของเกณฑ์ ไปใช้สำหรับการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนให้มีคุณภาพทั่วทั้งระบบ และมีความยั่งยืนในการดำเนินงาน
3. ได้คู่มือเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์เป็นเครื่องมือส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การเสริมสร้างศักยภาพ และพัฒนาขีดความสามารถทางการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบด้วย ทฤษฎี และเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน ที่ใช้ในกระบวนการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน กลุ่มผู้บริหารสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐ และนักวิชาการอิสระ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสหกรณ์เครดิตยูเนียนไม่น้อยกว่า 10 ปี ตามความชำนาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Skulmoski, Hartman, & Krahn, 2007, p. 5) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก จำนวน 30 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ และ 2) สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก
4. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่
 - 2) สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก
- 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

นิยามศัพท์เฉพาะ

สหกรณ์เครดิตยูเนียน (Credit Union Cooperative) หมายถึง เป็นสมาคมที่รวมคนเข้าด้วยกันตามลักษณะสหกรณ์ ดำเนินกิจการ ตามหลักและวิธีการสหกรณ์สากลเช่นเดียวกับสหกรณ์อื่น ๆ กิจการของสหกรณ์ประเภทนี้จะระดมเงินออมที่สมาชิกรายบุคคลสามารถกระทำได้นำมาเป็นทุน เพื่อจัดบริการสินเชื่อให้สมาชิกนำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสม บริหารกิจการของสมาชิกโดยสมาชิกและเพื่อสมาชิก ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพการงานในถิ่นเดียวกันหรือในองค์กรเดียวกัน เป็นสมาชิกในสมาคมเดียวกัน

การจัดการคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง กระบวนการนำทรัพยากรทางการบริหารมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตามขั้นตอนการบริหาร การพัฒนาออกแบบ การลงมือผลิตหรือปฏิบัติรวมทั้งนำเสนอสินค้าและบริการที่มีประโยชน์สูงอย่างคุ้มค่าและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า

ตัวบ่งชี้ (Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ต้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพในการจัดการ ที่ระบุไว้ในมาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

เกณฑ์ (Criteria) หมายถึง เกณฑ์การจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน (Criteria of the Quality Management of Credit Union Cooperative) หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดระดับการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนว่าควรจะมีการพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การพิจารณา (Criteria of Consideration) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนให้เกิดคุณภาพในการจัดการ สำหรับใช้ประเมินการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ ที่ระบุไว้ในตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

เกณฑ์การประเมิน (Criteria of Evaluation) หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามตัวชี้วัด โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยเก็บข้อมูลจากตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้น และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน

โปรแกรมประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ (Credit Union Quality Management: CUQM) หมายถึง เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่เขียนด้วยโปรแกรมภาษา Angular และ Database Microsoft SQL Server 2012

สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ (Large Cooperative Credit Union) หมายถึง
หน่วยงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีคะแนนรวมในด้าน (ทุนการดำเนินงาน (8) + รายได้ธุรกิจหลัก (8)
+ จำนวนสมาชิก (8)) ซึ่งมีผลคะแนนรวมตั้งแต่ 13 ขึ้นไป

สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลาง (Middle Cooperative Credit Union) หมายถึง
หน่วยงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีคะแนนรวมในด้าน (ทุนการดำเนินงาน (8) + รายได้ธุรกิจหลัก (8)
+ จำนวนสมาชิก (8)) ซึ่งมีผลคะแนนรวมตั้ง 7 แต่ไม่เกิน 12 จากคะแนนเต็ม 24

สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดเล็ก (small Cooperative Credit Union) หมายถึง
หน่วยงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีคะแนนรวมในด้าน (ทุนการดำเนินงาน (8) + รายได้ธุรกิจหลัก (8)
+ จำนวนสมาชิก (8)) ซึ่งมีผลคะแนนรวมไม่เกิน 6 จากคะแนนเต็ม 24

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยได้จำแนกเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็น 6 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพสหกรณ์

ตอนที่ 3 กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

ตอนที่ 5 เทคนิคการวิจัยแบบ e - Delphi

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ตอนที่ 1 ลักษณะความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สำหรับคนไทยโดยทั่วไปแล้ว สหกรณ์เครดิตยูเนียนยังเป็นสิ่งใหม่ ซึ่งไม่เป็นที่เข้าใจหรือยังเข้าใจสับสนมาก บ้างก็ว่าเหมือนวงแชร์ บ้างก็ว่าเป็นกิจกรรมเผยแพร่ศาสนาและอีกหลายทัศนะ ซึ่งแสดงให้เห็นชัดเจนว่า คนนอกกระบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนียน หรือแม้บางคนในกระบวนการ จำนวนไม่น้อยที่ยังไม่เข้าใจสหกรณ์เครดิตยูเนียนอย่างถูกต้อง ในช่วง 30 ปีเศษที่สหกรณ์ประเภทนี้ได้เกิดขึ้นในสังคมไทยภายใต้ชื่อแบบฝรั่งว่า “เครดิตยูเนียน”

ความหมายของเครดิตยูเนียน

คำว่า “เครดิตยูเนียน” เป็นคำที่ Friedrich Wilhelm Raiffeisen ผู้ริเริ่มก่อตั้งสมาคมลักษณะนี้ในปี ค.ศ. 1864 กำหนดให้เมื่อเขาได้คิดค้น และริเริ่มจัดตั้งสมาคมแรกในประเทศเยอรมนี ประกอบด้วยคำที่แสดงปรัชญาของสมาคมนี้ไว้ชัดเจน 2 คำ คือ คำว่า “เครดิต (Credit)” หมายความว่า “ความเชื่อถือได้ ความไว้วางใจได้” และ คำว่า “ยูเนียน (Union)” หมายความว่า “การรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน” เมื่อรวมความทั้งสองคำเข้าด้วยกัน แปลความตามรูปศัพท์ ที่ปรากฏจะหมายความว่า การรวมเอาความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน แต่เนื่องจากสมาคมนี้มีลักษณะของสหกรณ์เต็มตัวจึงเรียกกันว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน” ซึ่งก็แปลความตามรูปศัพท์ที่ปรากฏได้ว่าการ รวมเอาคนที่ไว้นือเชื่อใจกันไว้วางใจกันได้เข้าเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อดำเนินงานร่วมกันให้บรรลุจุดหมาย

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสหกรณ์ที่รวมคนเข้าด้วยกันตามลักษณะสหกรณ์ดำเนินกิจการตามหลักและวิธีการสหกรณ์สากลเช่นเดียวกับสหกรณ์อื่น ๆ กิจการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสหกรณ์เครดิตซึ่งมีกลุ่มคนที่มีความปักแผ่นโดยหลักการเป็นสมาชิกร่วมกันในการให้บริการทางการเงินโดยสหกรณ์จะระดมเงินออมของสมาชิกรายบุคคลนำมาเป็นทุน (Dubauskas, 2012, pp. 59-166) เพื่อจัดบริการสินเชื่อให้สมาชิกนำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์โดยการปล่อยสินเชื่อให้บริการสำหรับ

ความต้องการของสมาชิกขององค์กรโดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสม ซึ่งสถานะเครดิตยูเนียนนั้นเป็น สหกรณ์การเงินที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิก (Ryder & Chambers, 2009, pp. 76-86) มีการบริหารกิจการของสมาชิกโดยสมาชิกและเพื่อนสมาชิก ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่อาศัยอยู่ในชุมชน เดียวกัน ประกอบอาชีพการงานในถิ่นเดียวกันหรือในองค์กรเดียวกัน เป็นสมาชิกในสมาคมเดียวกัน ด้วยเหตุที่ สหกรณ์เครดิตยูเนียน จัดตั้งขึ้นตามข้อกำหนดในกฎหมายของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงมี สิทธิเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาตามกฎหมาย คือ สามารถจัดทำนิติกรรมใด ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และให้สิทธิไว้ทุกกรณี สมาชิกมีความรับผิดชอบเท่าจำนวนหุ้นที่ตนครอบครองไว้ในสหกรณ์

1. ลักษณะและความสำคัญของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สหกรณ์เครดิตยูเนียน กำเนิดขึ้นในสถานการณ์ภาวะขาดแคลนอาหารจนทำให้ทุกอย่างมีราคา สูงขึ้น ประชาชนก็อยู่กันอย่างลำบาก ในสังคมของชาวเยอรมัน ในมลฑลเวสต์วาลด์ (Wester Wald) แคว้นไรน์ (Rhine) ประเทศเยอรมนี ในปี ค.ศ.1847 อันเป็นยุคเกี่ยวกับการปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรป ภาวะเศรษฐกิจทั่วไปตกต่ำ ประชาชนในมลฑลเวสต์วาลด์ ขาดแคลนสิ่งอุปโภคและบริโภคขั้นพื้นฐาน มีเพียงขนมปังกับมันฝรั่งเท่านั้น แต่ราคาซื้อขายกันในท้องตลาดสูงมาก จนชาวบ้านในชนบทไม่อาจซื้อหา ได้อย่างเพียงพอ ก่อให้เกิดหนี้สินพอกพูนในหมู่คนจนมากขึ้น เฟรดริช วิลเลียม ไรฟ์ไฟเซิน (Friedrich wilhelm Raiffeisen) นายกเทศมนตรีหนุ่มแห่งเมืองเวเยอร์บัสช์ (Weyerbusch) ในขณะนั้น ได้ขอ ความร่วมมือจากคหบดีในเมืองนั้นให้นำเงินมาลงทุนในสมาคมผู้บริโภคแห่งเมืองเวเยอร์บัสช์ (Weyerbusch Consumers' Society) หรือสมาคมขนมปัง (Bread Society) ซึ่งเขาได้ริเริ่มขึ้นโดยเริ่ม การทดลองที่มีรูปแบบเป็นวิธีของการให้เครดิตกับคนรายได้น้อย (Cropp, 2012, p. 1) เพื่อช่วยเหลือคน ยากจนให้มีอาหารเพียงพอที่จะบริโภค สมาคมนี้อาจสร้างโรงงานทำขนมปังขึ้น จัดการซื้อข้าวสาลีมาจาก แคว้นอื่น นำมาผลิตขนมปังจำหน่ายแก่ประชาชนในราคาที่ดีกว่าท้องตลาดถึงครึ่งหนึ่ง สามารถบรรเทา ภาวะวิกฤตเรื่องขาดแคลนอาหารลงไปได้มาก

สมาคมผู้บริโภคนี้ก่อตั้งขึ้นบนพื้นฐานปรัชญาการเสียสละเพื่อผู้ที่ได้รับความทุกข์ กองทุน ได้รับมาใช้ไปตามวัตถุประสงค์บนหลักการดำรงกองทุนเอาไว้ในระยะต่อมา จึงกลายเป็นกฎแห่ง การช่วยเหลือซึ่งกันและกันฉันทน์พี่น้องและบันดาลให้เกิดความสงบสุขในสังคมแม้ว่าสมาคมขนมปัง จะสามารถบรรเทาภาวะวิกฤตลงได้มาก แต่ปัญหาพื้นฐานของประชาชนยังไม่หมดไป ชาวชนบทยังมี หนี้สินล้นพ้นตัว ขาดแคลนเงินทุนเพื่อการจัดซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตร ต้องการเงินเพื่อ การซ่อมแซมบ้านเรือนหรือซื้อบ้านใหม่ ไม่มีสถาบันการเงินที่จะให้บริการในเรื่องดังกล่าว มีการซื้อ ขายปศุสัตว์เพื่อการใช้งาน ในไร่นาอย่างไร้ความเป็นธรรม ไรฟ์ไฟเซิน ได้อาศัยประสบการณ์เดิมจาก การดำเนินงานของสมาคมขนมปังมาสร้างสมาคมใหม่เมื่อย้ายไป ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรี เมือง แพลมเมอร์สเฟลด์ (Flammersfeld) ให้ชื่อสมาคมใหม่นี้ว่า สมาคมเพื่อสงเคราะห์ชาวนาผู้ยากไร้แห่ง แพลมเมอร์สเฟลด์ (Flammersfeld Relief Society for the Needy Farmers) ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือน ธันวาคม ค.ศ. 1849 โดยอาศัยความร่วมมือจากคหบดีในเมืองนั้น เป้าหมายสำคัญของสมาคมเพื่อ ขจัดระบบการค้าและปศุสัตว์มาขายให้ชาวนา แบบให้ผ่อนส่งในระยะเวลา 5 ปี สมาคมนี้อาจมีชื่อเรียก กันว่า สหพันธ์ปศุสัตว์ (Castles Union) อีกชื่อหนึ่ง

การดำเนินงานของสมาคมเป็นไปอย่างช้า ๆ เพราะใช้เวลานานในการหมุนเวียนเงินทุน และไม่สามารถสนองความต้องการของชาวนาได้อย่างทั่วถึง และทันท่วงที แต่ก็สามารถช่วยแก้ปัญหา

ได้เฉพาะด้านสวัสดิ์ใช้งานเท่านั้น ส่วนปัญหาความต้องการเงินทุนยังคงมีอยู่ สมาคมจึงริเริ่มจัดบริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นจากกิจการหนึ่ง โดยสมาคมกู้ยืมเงินจากแหล่งต่าง ๆ และรับบริจาคมาเป็นกองทุน การบริการสินเชื่อนี้เป็นสิ่งใหม่ สำหรับชาวนา ชาวนาเองไร้วินัยในการใช้บริการสินเชื่อ ทำให้คหบดีทั้งหลายถอนความร่วมมือจากสมาคม งานของสมาคมจึงเริ่มมีปัญหาและดำเนินไปด้วยความยากลำบากมากขึ้น จากกรณีที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนได้แสดงอำนาจในการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ของประชาชนชาวเยอรมนีได้ประจักษ์ทั่วไป ประเทศต่าง ๆ ในยุโรปได้ให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง อาทิ เนเธอร์แลนด์ เบลเยียม สเปน ฝรั่งเศส เป็นต้น ประเทศเดนมาร์กและสวีเดนได้ประกาศให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ของตนที่สามารถเผยแพร่และจัดตั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียนขึ้นได้ในประเทศ (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549, หน้า 25) ตั้งแต่นั้นมา สหกรณ์เครดิตยูเนียน ก็ได้รับการจัดตั้งขึ้นในประเทศต่าง ๆ ทั้งในยุโรปและในที่อื่น ๆ จนครอบคลุมไปทั่วโลก ดังปรากฏในปัจจุบัน การเผยแพร่ขยายของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สำคัญและมีผลทำให้สหกรณ์ประเภทนี้เป็นขบวนการระดับโลก

สหกรณ์มีอุดมการณ์ที่สำคัญคือ การรวมคนเข้าด้วยกันเพื่อร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ได้รับความสุขในชีวิต โดยประกอบกิจการที่สนองตอบความต้องการของคนที่จะมารวมกลุ่มกันนั้น ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการบริการแก่หมู่คณะเพราะความสามัคคีของสมาชิก คือ ความแข็งแกร่งของธุรกิจสหกรณ์ (Daman, 2013, p. 104) ซึ่งในปี พ.ศ. 2556 ได้มีการสรุปการดำเนินงานและการเงินของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ของประเทศไทยในแต่ละด้าน พบว่า ในด้านของจำนวนสหกรณ์เมื่อแบ่งตามจำนวนภาคดังนี้ 1) กรุงเทพฯและปริมณฑลมีจำนวนสหกรณ์ตามทะเบียน 68 แห่ง 2) ภาคกลาง มีจำนวนสหกรณ์ตามทะเบียน 10 แห่ง 3) ภาคตะวันออกมีจำนวนสหกรณ์ตามทะเบียน 50 แห่ง 4) ภาคตะวันตกมีจำนวนสหกรณ์ตามทะเบียน 79 แห่ง 5) ภาคเหนือมีจำนวนสหกรณ์ตามทะเบียน 137 แห่ง 6) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนสหกรณ์ตามทะเบียน 153 แห่ง และ 7) ภาคใต้ มีจำนวนสหกรณ์ตามทะเบียน 63 แห่ง ดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 จำนวนสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำแนกตามภูมิภาค

ภาคภูมิศาสตร์	จำนวนสหกรณ์ตามทะเบียน	จำนวนสหกรณ์ที่เก็บข้อมูลได้	ร้อยละที่รวบรวมข้อมูลได้
1. กรุงเทพฯและปริมณฑล	68	53	77.94
2. ภาคกลาง	10	9	90.00
3. ภาคตะวันออก	50	47	94.00
4. ภาคตะวันตก	79	73	92.41
5. ภาคเหนือ	137	127	92.70
6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	153	141	92.16
7. ภาคใต้	63	54	85.71
รวม	560	504	

ที่มา: รายงานผลการดำเนินงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2557, หน้า 31)

2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

หลักการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน กำหนดขึ้นภายใต้ปรัชญาแห่งการร่วมมือกันของคนในสังคมเดียวกัน ยึดถือคุณค่าแห่งความเสมอภาคภราดรภาพของคน การพึ่งตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในทางปฏิบัติแม้จะมีรายละเอียดแตกต่างกันไปบ้างด้วยความแตกต่างทางสังคม เศรษฐกิจ และสภาพภูมิศาสตร์ แต่เป้าหมายสำคัญก็คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตการอยู่ร่วมกันฉันท์พี่น้องอย่างสันติสุขของคนในสังคม มีความร่วมมือการให้บริการสมาชิกโดยไม่มีแบ่งแยกสหกรณ์เครดิตยูเนียนหลายแห่งทำงานแบบไม่แสวงหาผลกำไร โดยเฉพาะสหกรณ์ที่มีบอร์ดอาสาสมัครเป็นกรรมการ (Credit Union Executives Society, 2012, p. 5) ซึ่งนักสหกรณ์ส่วนใหญ่ยอมรับว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียนต้องทำตามหลักการดังกล่าวซึ่งหลักการเหล่านี้ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสถาบันที่มีความแตกต่างจากสหกรณ์ประเภทอื่นหรือสถาบันการเงินอื่น ๆ (Jasevičien, Kedaitis & Vidzbelyte, 2014, p. 130)

ในการประชุมสมัชชาใหญ่ผู้แทนสหกรณ์เครดิตยูเนียนของสภาเครดิตยูเนียนโลก ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2527 ได้มีการกำหนดหลักการสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 หลักการแต่ละหลักการแบ่งเป็นหลักการย่อย ได้อีก 3 ประการดังนี้

1. หลักแห่งประชาธิปไตย
2. หลักแห่งการให้บริการสมาชิก
3. หลักแห่งเป้าหมายทางสังคม

หลักแห่งประชาธิปไตย

1. เปิดรับสมาชิกทั่วไปด้วยความสมัครใจ สมาชิกภาพในสหกรณ์เครดิตยูเนียนเปิดสำหรับทุกคนที่มีวงสัมพันธ์เดียวกัน เห็นคุณค่าและประสงค์ที่จะเข้ามามีส่วนร่วม พร้อมทั้งจะรับผิดชอบร่วมกันในฐานะสมาชิก

2. การควบคุมโดยระบอบประชาธิปไตย สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีความเท่าเทียมกันในการออกเสียง (หนึ่งคนหนึ่งเสียง) ซึ่งจะมีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ โดยไม่คำนึงถึงจำนวนหุ้นหรือปริมาณธุรกิจที่มีต่อสหกรณ์ การออกเสียงในสหกรณ์เครดิตยูเนียน อาจกระทำในรูปสัดส่วนหรือระบบตัวแทนตามหลักการประชาธิปไตย สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีเอกสิทธิ์ภายในตนเองภายใต้ขอบเขตแห่งกฎหมายและข้อกำหนดโดยคำนึงถึงการให้บริการแก่สมาชิกและควบคุมโดยสมาชิก คณะกรรมการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นอาสาสมัครไม่รับค่าจ้างและเงินเดือน แต่อย่างไรก็ตามสหกรณ์เครดิตยูเนียน อาจจ่ายเงินชดเชยค่าใช้จ่ายอันเกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติงานเพื่อสหกรณ์ของคณะกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งขึ้นมา

3. ความเป็นกลาง สหกรณ์เครดิตยูเนียน มีความเป็นกลางทางเชื้อชาติสัญชาติ เพศ ศาสนา และลัทธิการเมือง

หลักแห่งการให้บริการสมาชิก

1. การให้บริการแก่สมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียน จัดบริการต่างๆ ให้แก่สมาชิกเพื่อให้เกิดผลโดยตรงต่อความเป็นอยู่ที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและทางด้านสังคมของมวลสมาชิก
2. การจัดสรรผลประโยชน์แก่มวลสมาชิก เพื่อที่จะส่งเสริมการสะสมทรัพย์โดยการออมและจัดบริการเงินกู้ ตลอดจนบริการอื่น ๆ แก่สมาชิก สหกรณ์เครดิตยูเนียนจะจ่ายดอกเบี้ยแก่

เงินออมและเงินฝากของสมาชิกในสหกรณ์ในอัตราที่เป็นธรรม โดยคำนึงถึงความสามารถที่จะจ่ายได้ของสหกรณ์ เงินส่วนเหลือที่เกิดขึ้นจากผลการดำเนินงานของสหกรณ์หลังจากจัดไว้เป็นกองทุนของสหกรณ์และจัดสรรเป็นเงินปันผลแก่เงินออมให้สมาชิกในอัตราที่จำกัดแล้ว จะถือเป็นผลประโยชน์รวมของบรรดาสมาชิก ไม่มีสมาชิกผู้หนึ่งผู้ใดหรือกลุ่มใดได้ประโยชน์เฉพาะตัว เงินส่วนเหลือที่เหลือจากการจัดสรรดังกล่าว อาจแบ่งปันแก่สมาชิกตามส่วนธุรกิจที่สมาชิก ได้กระทำกับสหกรณ์ โดยอาจจัดเป็นดอกเบี้ย หรือทุนสนับสนุนใด ๆ หรือจัดเป็นสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อสมาชิกตามความต้องการของมวลสมาชิก

3. สร้างเสถียรภาพทางการเงิน สหกรณ์เครดิตยูเนียน มีภาระที่จะต้องสร้างความมั่นคงในทางการเงิน รวมทั้งสะสมทุนสำรองให้เพียงพอ สร้างระบบควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพเพื่อประกันความต่อเนื่องในการให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างกว้างขวาง

หลักแห่งเป้าหมายทางสังคม

1. การให้การศึกษาย่างต่อเนื่อง สหกรณ์เครดิตยูเนียนมุ่งจัดการศึกษาอย่างจริงจังแก่สมาชิก คณะกรรมการและพนักงานของสหกรณ์ ตลอดจนบริการการศึกษาแก่คนทั่วไปในเรื่องเกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม ประชาธิปไตย และการพึ่งตนเอง ส่งเสริมการออมและการใช้เงินกู้ยืมอย่างชาญฉลาด ตลอดจนให้การศึกษาด้านสิทธิและความรับผิดชอบ (หน้าที่) ของสมาชิกอันจะมีผลต่อวิถีลักษณะของสหกรณ์ คือ การมุ่งความสำเร็จทั้งทางเศรษฐกิจและทางสังคมในการบริการแก่สมาชิกตามที่สมาชิกต้องการ

2. การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ เพื่อที่จะส่งเสริมการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนให้สอดคล้องกับปรัชญาและแนวทางแห่งการรวมกัน สหกรณ์เครดิตยูเนียนกระตือรือร้นที่จะร่วมมือกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนอื่น ๆ และองค์การสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่สูงขึ้นทั้งในท้องถิ่นระดับชาติ และระดับนานาชาติ อันจะส่งผลให้สามารถบริการสมาชิกได้กว้างขวาง ตรงตามความต้องการของสมาชิกและชุมชน

3. ความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อจรรโลงและรักษาไว้ซึ่งอุดมการณ์และความเชื่อมั่นของผู้บุกเบิกงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน สหกรณ์เครดิตยูเนียนมุ่งที่จะพัฒนาคนและสังคม เสริมสร้างความเป็นธรรมแก่สมาชิกและชุมชนโดยรวมที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนตั้งอยู่ และดำเนินงานในท้องถิ่น สหกรณ์เครดิตยูเนียนจะขยายการให้บริการให้ถึงทุกคนในชุมชนที่เห็นคุณค่าประสงค์ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานและใช้บริการ การตัดสินใจดำเนินกิจการของสหกรณ์จะต้องคำนึงถึงความต้องการของสังคมที่สมาชิกและสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโดยรวม

สหกรณ์เครดิตยูเนียนกับการพัฒนา

สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสถาบันการเงินของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ซึ่งต่างกับสถาบันการเงินอื่นที่มุ่งดำเนินธุรกิจแสวงหากำไรสูงสุดให้แก่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการ แม้ทั้งสหกรณ์เครดิตยูเนียนและสถาบันการเงินอื่นต่างก็เป็นสถาบันการเงินเช่นเดียวกัน แต่วัตถุประสงค์และเป้าหมายสูงสุดต่างกันอย่างมาก ขบวนการสหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นสถาบันการเงินที่มุ่งพัฒนา และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งทางเศรษฐกิจและทางสังคมให้ดีขึ้น เป็นธนาคารของปวงชน ที่มุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ และให้บริการเงินกู้ ที่ง่ายสะดวกและเรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราที่เป็นธรรมแก่สมาชิกภายใต้การควบคุม และบริหารงานโดยสมาชิก สมาชิกจะได้รับ

การฝึกอบรมให้มีคุณธรรมในมนโสำนึกและแสดงออกให้ประจักษ์ได้เป็นกิจวัตร ในสหรัฐอเมริกา สหกรณ์เครดิตยูเนียน ให้บริการธุรกรรมการเงินมากมายและโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วยให้สมาชิกรักษา ทรัพย์สิน ผลการวิจัยที่สำคัญ คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียนสหรัฐอเมริกา พบว่าพวกเขาคิดค่าบริการ อัตราที่ลดลงสำหรับผลิตภัณฑ์ของตน และให้สูงกว่าดอกเบี้ยหรือเงินปันผลมีความเป็นไปได้ ซึ่งทั้งสองวิธีจะช่วยให้ลูกค้าสมาชิกประหยัดเงินและสร้างทรัพย์สินเพิ่มมากยิ่งขึ้น สหกรณ์เครดิตยูเนียน สหรัฐอเมริกาทำงานอย่างใกล้ชิดกับสมาชิกของพวกเขาเพื่อปรับบริการเพื่อช่วยให้พวกเขาหลีกเลี่ยง เงินอื่น ๆ ที่พวกเขาไม่สามารถในการชำระและเพิ่มการให้ความรู้แก่สมาชิกด้านความเสี่ยงทาง การเงิน (Nembhard, 2013, pp. 459–490)

ในกระบวนการดำเนินงานของสหกรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมที่ล้วนประยุกต์เอาหลัก คุณธรรมกำกับไว้ทุกขั้นตอน สมาชิกทุกคนจะได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ ลด ละ เลิกอบายมุข เพื่อให้มีศักยภาพในการที่จะประหยัดทรัพย์สินนำเงินที่ประหยัดได้มาสะสมร่วมกันเป็นประจำสม่ำเสมอ ในสหกรณ์ก่อนเป็นกองทุนที่ใหญ่โตขึ้นอย่างไม่มีขีดจำกัด เมื่อสมาชิกมีความเดือดร้อนจำเป็นต้องการ ใช้เงินเพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุข และประกอบอาชีพ สามารถไปใช้บริการเงินกู้ของสหกรณ์ได้อย่างมี เกียรติ เพราะสหกรณ์เครดิตยูเนียนถือเสมอว่า สมาชิกคือเจ้าของ สมาชิกคือนายของสหกรณ์ และ สมาชิกคือผู้ที่สหกรณ์จะต้องให้บริการสูงสุด ไม่ว่าเขาผู้นั้นจะเป็นใครจะมีฐานะทางเศรษฐกิจและ สังคมอย่างไร เพียงแต่เขาคนนั้นเป็นคนที่ปฏิบัติตน ให้มีความน่าเชื่อถือ มีคุณธรรมในมนโสำนึกและ แสดงออกให้ประจักษ์ได้ สิ่งนั้นก็สามารุใช้เป็นหลักประกันเงินกู้ที่เขาจะขอรับจากสหกรณ์ได้แล้ว จากรายงานการดำเนินการสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศแคนาดา มีรายงานว่าสหกรณ์เครดิต ยูเนียนประเทศแคนาดา 380 แห่งทั่วประเทศ สหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นสถาบันทางการเงินแห่ง เดียวให้บริการทางการเงินและเข้าไปดำเนินการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยให้ธุรกิจในห้องถิ่น และครอบครัวประสบความสำเร็จ (Canadian Credit Union Associate, 2015, p. 14) อีกทั้ง มีการดำเนินการวิจัยโดยการส่งเสริมกิจการสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศจีน ได้หวั่นและฮ่องกง ซึ่งมีพื้นฐานเศรษฐกิจ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และชุมชน ที่แตกต่างกันแต่เมื่อมีการส่งเสริม กิจการด้านเครดิตยูเนียน ซึ่งทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกดีขึ้นและในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เครดิตยูเนียนที่ใช้เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อน ด้านการช่วยเหลือสมาชิกด้านการเงิน การกู้เงินและการออม หรือความปลอดภัยของเงินฝากซึ่งส่งผลต่อการลงทุนของกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ให้มีศักยภาพในการแข่งขัน (Poon, 2014, pp. 13-23) ซึ่งไม่เหมือนกับการใช้บริการเงินกู้จาก นายทุนและสถาบันการเงินอื่นที่ความเป็นคนดีไม่สามารถประกันเงินกู้ได้ แต่ต้องใช้ทรัพย์สินซึ่งเป็น สิ่งแสดงความเป็นคนมีฐานะทางเศรษฐกิจเท่านั้นเป็นสิ่งค้ำประกันเงินกู้ สหกรณ์เครดิตยูเนียน จึงได้ชื่อว่า เป็นธุรกิจภายใต้จิตตารมณ์ หรือเป็นธนาคารที่ชอบคนดีมากกว่าสถาบันการเงินอื่น นอกจากจะให้บริการทางการเงินแล้ว สหกรณ์เครดิตยูเนียนยังมุ่งเน้นการให้การศึกษาแก่มวลสมาชิก ในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สมาชิกมีความรู้ความสามารถที่จะดำเนินชีวิตไปสู่เป้าหมายสูงสุด ได้ดียิ่งขึ้น และยังมีผลต่อการพัฒนาสหกรณ์เครดิตยูเนียนด้วย จึงได้ชื่อว่าโรงเรียนแห่งชีวิตของ สมาชิก กระบวนการดำเนินงานในสหกรณ์เครดิตยูเนียนยึดหลักความเป็นประชาธิปไตยและ

ภราดรภาพในหมู่สมาชิกจึงนับได้ว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็น กระบวนการสร้างเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของชาติเป็นสถาบันการเงินที่มุ่งแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชนและประเทศชาติ

อย่างไรก็ตามความคิดที่จะนำสหกรณ์มาช่วยแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของชาติก็เคยมีมานานแล้ว ตั้งแต่ที่ประเทศไทยโดยรัฐบาลสมัยสมบูรณาญาสิทธิราช ได้นำเอา สหกรณ์มาเผยแพร่และส่งเสริมให้ประชาชนจัดตั้งในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2459 ได้แสดงเจตจำนงไว้อย่างชัดเจนว่า จะใช้สหกรณ์เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาหนี้สินของเกษตรกรในสมัยนั้น และรูปแบบสหกรณ์ที่ได้รับเลือกมาใช้เป็นครั้งแรกก็คือสหกรณ์เครดิตยูเนียน หรือที่รัฐบาลในยุคนั้น เรียกว่า สหกรณ์หาทุนเพื่อการเกษตรแบบของโรไฟไฟเซิน แล้วพัฒนาจนเป็นสหกรณ์การเกษตรตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ปี พ.ศ. 2511 โดยให้มีขบวนการสหกรณ์หาทุนเข้าด้วยกัน เป็นสหกรณ์การเกษตรระดับอำเภอตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 เป็นต้นมา สภาพสหกรณ์ทุกประเภทที่มีอยู่ในประเทศไทยปัจจุบันยังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ตั้งความหวังไว้ ทั้งนี้เพราะสหกรณ์ในประเทศนี้เป็น สหกรณ์ลักษณะรัฐอุปถัมภ์ รัฐริเริ่ม เผยแพร่และจัดตั้งสหกรณ์ตามนโยบายของรัฐ ซึ่งมุ่งแก้ปัญหาราษฎรที่เป็นความรับผิดชอบของรัฐ โดยราษฎรมีสวนร่วมน้อยมากหรือไม่มีเลย แต่รัฐก็ทุ่มเทการอุดหนุนทั้งปวงลงไปมากมาย ตั้งแต่เริ่มเผยแพร่จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2459 จนถึงปัจจุบัน ทำให้ปัญหาสหกรณ์ในปัจจุบันยุ่งยากซับซ้อนเหมือนจะไม่มีทางแก้ทั้งปัญหาสมาชิก ปัญหากรรมการ ปัญหาพนักงานสหกรณ์ ปัญหาหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล รวมทั้งปัญหาความสามารถในการดำเนินกิจการของสหกรณ์ ในฐานะองค์การทางธุรกิจ แต่สหกรณ์ ก็ยังคงดำเนินอยู่ต่อมาได้ แม้ในบางโอกาส บางระยะเวลาที่รัฐบาลมิได้จริงจังหรือใส่ใจ ที่จะเข้าไปสนับสนุนส่งเสริม ซึ่งรัฐบาลมีปัญหาทางการเมือง มีปัญหาต้องสนองตอบการเรียกร้องของนักธุรกิจ องค์การทางแรงงานต่าง ๆ สหกรณ์ก็ได้เรียกร้องต่อรองใด ๆ ต่อรัฐซึ่งน่าจะมีความติงามของสหกรณ์อยู่แน่นอน เพียงแต่คนในประเทศนี้กำลังแตกตื่นมัวเมาแต่เรื่องทุนนิยมตามยุคโลกาภิวัตน์ ไม่มีเวลามองคุณค่าและคุณประโยชน์ของสหกรณ์ในการช่วยเหลือพัฒนาและแก้ปัญหาของประเทศชาติให้ประชาชน พบความหมายแห่งชีวิตที่แท้จริงเมื่อนักพัฒนาภาคเอกชนและผู้นำศาสนาโรมันคาทอลิกบางกลุ่ม ได้นำเอาสหกรณ์เครดิตยูเนียนมาริเริ่มขึ้นในสังคมไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 สหกรณ์ประเภทนี้ก็เจริญเติบโตมาอย่างรวดเร็ว การริเริ่มในระยะสิบกว่าปีแรก หากจะศึกษาจากสถิติของการเจริญก้าวหน้า ทั้งทางด้านปริมาณกลุ่ม/สหกรณ์ ทั้งด้านสมาชิกรายคน ฐานะการเงิน และขนาดธุรกิจรวมทั้งหมดของสหกรณ์ประเภทนี้เทียบกับระยะเวลาเพียงไม่ถึง 30 ปี จะพบว่าโตได้รวดเร็วอย่างไม่น่าเชื่อ

ช่วงเวลาที่ทางการเงินและเศรษฐกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ช่วงเวลาที่มีการแข่งขันสูง เป็นผลให้ “เครดิตยูเนียนจะต้องดำเนินการเชิงรุกในการปรับตัวทางธุรกิจเพื่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง” (Walsh, 2010, p. 30) หากศึกษาอย่าง ลึกซึ้งในด้านปรัชญา เป้าหมาย การดำเนินงานและกลยุทธ์ในการพัฒนาตนเอง โดยปราศจากการรอฟังรัฐเช่น สหกรณ์ประเทศอื่นแล้วจะเห็นได้ว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนแท้จริงเป็นขบวนการ พัฒนามากกว่าเป็นขบวนการทางธุรกิจ จึงมีอานุภาพที่จะช่วยพัฒนาคน ครอบครัว สังคมและประเทศชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสหกรณ์ชุมชนมีสมาชิกที่อยู่ในชุมชนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ หรือผู้บริหารจะสร้างกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนเพราะพวกเขาเป็นผู้ดำเนินการภายในสหกรณ์ เพื่อผลประโยชน์ของสมาชิกในชุมชน และใช้ทรัพยากร

หมุนเวียนภายในชุมชนของพวกเขาส่งเสริมความยั่งยืน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและทุนทางสังคม (Nembhard, 2015, p. 2) จะขอกล่าวถึงคุณค่าของสหกรณ์ประเภทนี้ต่อการพัฒนา ซึ่งในผลพวงของความขัดแย้งรุนแรงในหลายสถานที่ทั่วโลกสหกรณ์จะไหล่ออกมามากจะเป็นแหล่งที่มาของทุนทางสังคมในเชิงบวก อุปถัมภ์ความเข้มแข็งของชุมชนมีส่วนร่วมเสริมสร้างพลังอำนาจและการรวมในหมู่สมาชิก และฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสงบสุข สหกรณ์สตรีได้รับการใช้งานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นโบรกเกอร์ของสันติภาพและการพัฒนา

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพสหกรณ์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ (Cooperative Quality Award: CQA)

กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสำนักพัฒนาระบบการบริหารจัดการสหกรณ์ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการสหกรณ์ของประเทศ ทั้งในส่วนของกำหนดยุทธศาสตร์ทางด้านการบริหารจัดการสหกรณ์ที่มีมาตรฐานทัดเทียมระบบสากลและการพัฒนาองค์ความรู้สำหรับผู้เกี่ยวข้อง

ในปี พ.ศ. 2549 ได้มีการศึกษาข้อมูลร่วมกับที่ปรึกษาสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เกี่ยวกับการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาปรับใช้เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการและการตรวจประเมินสหกรณ์ โดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และแผนบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของสหกรณ์ทุกระดับ ทั้งนี้บนพื้นฐานของความสมัครใจของแต่ละสหกรณ์ที่ต้องการจะปรับปรุงการบริหารจัดการในหน่วยงานตนเอง โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์จะทำหน้าที่บูรณาการและพัฒนาบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินงาน กำหนดเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัล ตลอดจนแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน การให้ความรู้และกระตุ้นให้องค์กรนำเกณฑ์ไปใช้ การให้คำแนะนำและฝึกอบรมด้านเทคนิคและวิชาการ การจัดงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนงบประมาณ

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสหกรณ์

1. เพื่อพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการของสหกรณ์ทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการสหกรณ์สู่มาตรฐานสากล โดยประยุกต์ใช้กลไกแนวทางการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM)
3. เพื่อพัฒนาหลักเกณฑ์ในการตรวจประเมินการบริหารจัดการสหกรณ์ให้เป็นที่ยอมรับสามารถใช้ในกระบวนการตัดสินรางวัลสหกรณ์คุณภาพแห่งชาติ (Cooperative Quality Award: CQA)
4. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ตรวจประเมิน ให้มีคุณภาพ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อเผยแพร่เกียรติคุณสหกรณ์ที่มีการบริหารจัดการที่ดีสามารถนำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่างให้สหกรณ์อื่นนำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จได้เช่นเดียวกัน

ประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสหกรณ์

สหกรณ์ที่สนใจจะนำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล โดยนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการของสหกรณ์ ซึ่งกรมส่งเสริมสหกรณ์พัฒนาขึ้นมา เป็นกรอบการเปรียบเทียบระบบการบริหารจัดการที่องค์กรของตนเป็นอยู่ จะได้รับประโยชน์ทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การตรวจประเมินองค์กรตนเอง (Self - Assessment) ในเบื้องต้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารและพนักงานของสหกรณ์ ได้ตระหนักถึงสหกรณ์ของตนเองยังมีความบกพร่องจากการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ด้านใดบ้าง เพื่อสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการและเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สามารถจัดบริการที่ดีแก่ลูกค้า ทั้งที่เป็นสมาชิกและผู้มีส่วนได้เสียให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

Soboh (2009, pp. 446-469) ได้ทบทวนของวรรณกรรมในเรื่องประสิทธิภาพของสหกรณ์ เป็นจำนวนมากมาดั่งนั้น นักวิจัยสามารถได้เรียนรู้ถึงการพัฒนาของสหกรณ์ และมีความคิดเห็นที่ครอบคลุมเนื้อหาเหล่านี้มากขึ้น จากการศึกษาเชิงประจักษ์ของประสิทธิภาพของสหกรณ์การเกษตร สามารถจำแนกได้สองประเภทซึ่งประเภทแรกจะเน้นด้านเทคนิคทางบัญชี - การเงินในทางทฤษฎี เศรษฐศาสตร์ประเภทต่าง ๆ เช่น การจัดสรรประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพต้นทุนทางเทคนิคและ ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ ประเภทที่สอง ผลงานเชิงประจักษ์ ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือ ล้มเหลวของสหกรณ์ (คือกำไรและประโยชน์ของสมาชิก) ในทฤษฎีงานวิจัยเมื่อไม่นานมานี้ มีนักวิจัย พิจารณาตัวชี้วัดที่เน้นวัตถุประสงค์อื่นมากกว่ากำไร สหกรณ์ หรือผลการดำเนินงานทางการเงิน ในขณะที่ มีอัตราส่วนทางการเงินมากมาย ที่พิจารณาในการทบทวนวรรณกรรมที่เรามุ่งเน้นในอัตราส่วนที่ใช้บ่อยที่ เราเปิดใช้ในเชิงประจักษ์การวิเคราะห์ แม้ว่าประสิทธิภาพของมาตรการยังถือว่าให้ข้อมูลเชิงลึกเข้าไปใน งานวิจัยเฉพาะพื้นที่ที่สหกรณ์หรืออื่น ๆ อาจจะมีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก เหล่านี้ที่มีประสิทธิภาพควร ตระหนักในการปฏิบัติทางการเงิน แต่ไม่จำเป็นต่อผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์อื่น ๆ ในการให้บริการของ สหกรณ์ซึ่งเมื่อถึงเป้าหมายดังกล่าวถือว่าสหกรณ์มีความพร้อมและมีความโดดเด่น ซึ่งการจัดการ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของสหกรณ์ขององค์กรที่ได้รับการส่งเสริม นั้น เป็นปัจจัยความสำเร็จที่ สำคัญสำหรับองค์กรนับตั้งแต่ Steven Hankins จาก บริษัท ให้คำปรึกษา McKinsey บัญญัติศัพท์ คำว่า สงครามเพื่อความสามารถ นี้ในปี ค.ศ. 1997 (Collings & Mellahi , 2009, pp. 304-313) เมื่อเชื่อมโยงกับกลยุทธ์การควบคุมระยะยาวและการจัดการของความสามารถที่มีประโยชน์ต่อเนื้อ และสามารถเพิ่มศักยภาพขององค์กร นี้จะทำให้เกิดค่าโฮบริดเชิงกลยุทธ์ การจัดการประสิทธิภาพ และคุณภาพ

ที่ผ่านมาการจัดการความสามารถเชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์จะขึ้นอยู่กับความเชื่อว่า ความสามารถในการจัดการให้สหกรณ์มีประสิทธิภาพและคุณภาพการทำงานและผลลัพธ์ทางธุรกิจ ซึ่งจะได้รับการตรวจประเมินด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ การตรวจประเมินนี้ ไม่ว่าจะสหกรณ์จะผ่านเกณฑ์ประเมินหรือไม่ก็ตาม สหกรณ์จะได้รับรายงานย้อนกลับระบุ จุดแข็ง จุดอ่อนของสหกรณ์ ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์ต่อไป ซึ่งใน ต่างประเทศการวิจัยส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของสหกรณ์ในหลาย ๆ มิติ วัตถุประสงค์ของรูปแบบธุรกิจนี้ ขณะทำงานส่วนใหญ่เน้นงานก่อนมาตรการการบัญชีการเงิน และ เพิ่งพิจารณาแง่มุมอื่น ๆ ของการปฏิบัติงานเราศึกษาความเป็นไปได้ในการสร้างผลงานระดับโลกที่ ถ่ายลงในบัญชีผลการดำเนินงานทางการเงินและด้านอื่น ๆ เช่น ตำแหน่งการแข่งขัน ความสามารถ

ในการบรรลุวิสัยทัศน์และความพึงพอใจของลูกค้า เราพบความสัมพันธ์ระหว่างเหล่านี้ต่าง ๆ ด้านของประสิทธิภาพสหกรณ์ตัวอย่างขนาดใหญ่ของสหรัฐอเมริกา (Franken & Cook, 2015, pp. 209-226) สหกรณ์การเกษตร ที่มีความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันตามประเภทของสหกรณ์ ดังนั้นแม้การวัดประสิทธิภาพระดับโลกของสหกรณ์โดยรวมอาจจะได้มาซึ่งอาจพิสูจน์เป็นประโยชน์ในการศึกษาพยายามที่จะเชื่อมโยงแสดงลักษณะต่าง ๆ ของสหกรณ์

องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสหกรณ์

แนวคิดอันเป็นที่มาของกรอบการบริหารจัดการ มุ่งการบูรณาการและพัฒนาศักยภาพ เพื่อให้องค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการบริหารจัดการมีความเชื่อมโยงกันและกันอย่างสมบูรณ์จะประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

เป็นส่วนที่จะอธิบายถึงภาพรวมขององค์กร คือ สหกรณ์แต่ละแห่ง ซึ่งจะประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไป และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินการสภาพการแข่งขันและความท้าทายในด้านต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ ตลอดจนแนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร

ส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพที่ใช้ประเมินการดำเนินการของสหกรณ์

ส่วนที่เป็นคำถาม ที่องค์กรต้องตอบโดยเขียนคำอธิบาย ซึ่งประกอบด้วยหมวดต่าง ๆ 7 หมวดที่มีความเชื่อมโยงเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย

1. ส่วนที่เป็นกระบวนการปฏิบัติงาน แบ่งได้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1.1 กลุ่มการนำองค์กร ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของผู้บริหารในการกำหนดทิศทางขององค์กร โดยต้องคำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

1.2 กลุ่มพื้นฐานของระบบ ได้แก่ การวิเคราะห์และจัดการความรู้ ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรและมีความเชื่อมโยงกับบทบาทของผู้นำในการตัดสินใจกำหนดทิศทางองค์กร และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

1.3 กลุ่มปฏิบัติการ ซึ่งให้ความสำคัญกับงานและระบบ ที่ต่างก็มีบทบาทสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพของการดำเนินการตามกระบวนการปฏิบัติงานข้างต้นเกณฑ์คุณภาพในการบริหารจัดการสหกรณ์ 7 หมวด ที่มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ มีดังนี้

2.1 ส่วนที่เป็นกระบวนการปฏิบัติการในกลุ่มการนำองค์กร

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ

2.2 ส่วนที่เป็นกระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มพื้นฐานของระบบ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

2.3 ส่วนที่เป็นกระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มปฏิบัติงาน

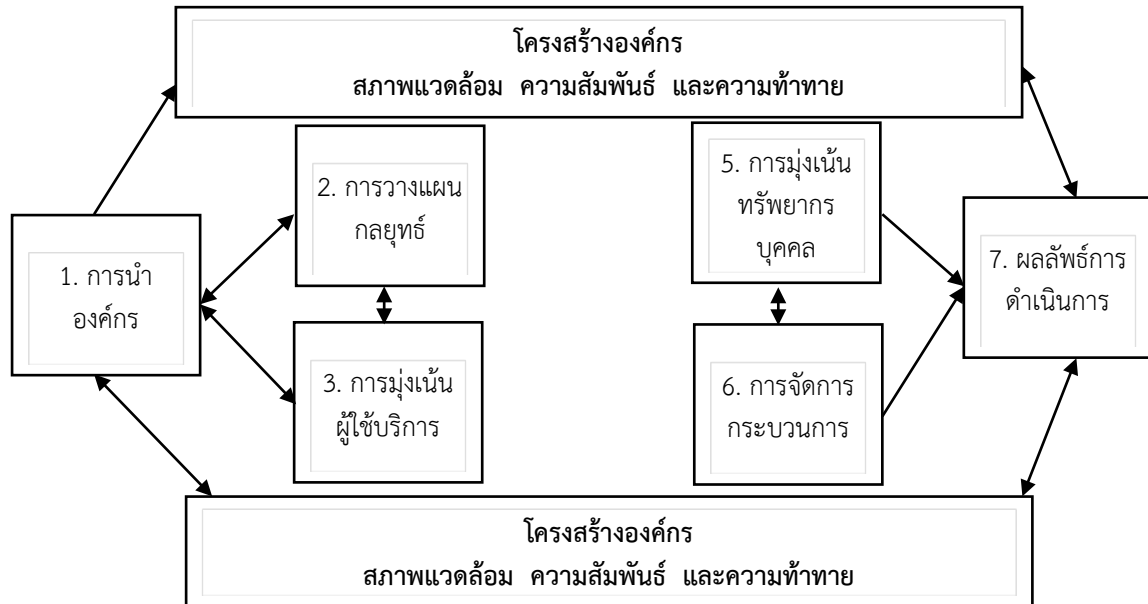
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

2.4 ส่วนที่เป็นผลลัพธ์

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ: มุมมองในเชิงระบบ



ภาพที่ 2-1 เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2557, หน้า 8)

โครงสร้างของเกณฑ์

เกณฑ์ ทั้ง 7 หมวด มีลำดับชั้นของโครงสร้าง ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร

เป็นการให้ส่วนราชการนำคำถามไปตรวจประเมินองค์กรตนเองว่า ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

1.1 การนำองค์กร ให้อธิบายถึงการดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในการชี้นำองค์กร การกำกับดูแลตนเองที่ดี และให้อธิบายว่า ผู้บริหารของส่วนราชการทบทวนผลการดำเนินการอย่างไร

1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม ให้อธิบายว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นองค์กรที่คำนึงถึงสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์

เป็นการให้อธิบายถึงการดำเนินการของส่วนราชการในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ว่ามีวิธีการอย่างไรในการกำหนดสิ่งต่อไปนี้

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์ ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์หลักเพื่อนำไปปฏิบัติ ให้อธิบายว่าส่วนราชการสามารถแปลงเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร ให้สรุปแผนปฏิบัติการและตัวชี้วัดที่สำคัญ และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตตามตัวชี้วัดดังกล่าว

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการให้อธิบายถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่าส่วนราชการมีการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เข้ารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อย่างไร เพื่อให้การบริการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้อธิบายว่าส่วนราชการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี ให้อธิบายด้วยว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการหาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

เป็นการให้อธิบายว่า ส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้อธิบายว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทำให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับ และทุกส่วนของส่วนราชการ

4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

ให้อธิบายว่า ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูล และสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่น ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ นั้น มีคุณภาพพร้อมใช้งาน ให้อธิบายว่าส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างและจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการให้อธิบายว่า ระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งให้อธิบายว่าส่วนราชการมีความใส่ใจในการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของ

บุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการอย่างไร

5.1 ระบบงาน

ให้อธิบายการจัดและบริหารงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกำลังคน เอื้อให้บุคลากรและส่วนราชการมีผลการดำเนินการที่ดีได้อย่างไร

5.2 การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

ให้อธิบายว่า การพัฒนาของบุคลากรได้สนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุเป้าประสงค์โดยรวมและส่งผลให้มีการปฏิบัติราชการที่เป็นเลิศอย่างไร รวมทั้งช่วยสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรอย่างไร

5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร

ให้อธิบายว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไร ในการรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความผาสุก มีความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ให้อธิบายแง่มุมสำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการและกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ

6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ให้อธิบายว่า ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและจัดการกระบวนการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ

6.2 กระบวนการสนับสนุน

ให้อธิบายวิธีที่ส่วนราชการ จัดการกับกระบวนการที่สำคัญที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการให้อธิบายผลการดำเนินการ และแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังให้อธิบายถึงผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

โดยให้แสดงผลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เห็นภาพชัดเจน เช่น ในรูปแบบกราฟ หรือตาราง ในการนำเสนอข้อมูล ให้ส่วนราชการพิจารณาเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ ๆ ที่สะท้อนผลการดำเนินงานของส่วนราชการออกมาแสดง และอาจนำข้อมูลจากคำรับรองการปฏิบัติราชการมาประกอบด้วยก็ได้ ซึ่งตัวชี้วัดที่คัดเลือกมานั้น ควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลลัพธ์เชิงปริมาณ

ทั้งนี้ การจะนำไปสู่องค์กรที่เป็นเลิศนั้น ส่วนราชการควรกำหนดตัวชี้วัดที่นอกเหนือจากตัวชี้วัดที่กำหนดในคำรับรองการปฏิบัติราชการเพิ่มเติมด้วย

1. มิติด้านประสิทธิผล ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน
2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ให้สรุปผลลัพธ์ด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน
3. มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ให้สรุปผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน
4. มิติด้านการพัฒนาองค์กร ให้สรุปผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กรที่สำคัญ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการและผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

หลักเกณฑ์การจัดมาตรฐานสหกรณ์

วิวัฒนาการของหลักเกณฑ์การจัดมาตรฐานสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้มีประกาศกรมส่งเสริมสหกรณ์ เรื่อง กำหนดระดับมาตรฐานสหกรณ์ขึ้นมาหลายฉบับ โดยมีประกาศกรมส่งเสริมสหกรณ์ฉบับแรก คือ ประกาศ เรื่อง กำหนดระดับมาตรฐานสหกรณ์ ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2545 โดยใช้เกณฑ์ชี้วัดระดับมาตรฐาน จำนวน 8 ข้อ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 - 2550 และในระหว่างปี พ.ศ. 2548 กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้กำหนดหลักเกณฑ์ชี้วัดเพิ่มขึ้นอีก จำนวน 3 ข้อ สำหรับใช้กับสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยจะประกาศใช้หลักเกณฑ์ที่จะเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2551 ต่อมา ในปี พ.ศ. 2550 กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้แต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดมาตรฐานสหกรณ์ขึ้น เพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานสหกรณ์ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งได้ชะลอการใช้หลักเกณฑ์ที่จะใช้กับสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียนออกไป เนื่องจากสหกรณ์ยังขาดความพร้อม ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ออกประกาศกรมส่งเสริมสหกรณ์ เรื่อง กำหนดระดับมาตรฐานสหกรณ์ ประกาศ ณ วันที่ 28 มีนาคม พ.ศ.2551 ขึ้นมาใช้แทนหลักเกณฑ์เดิมที่มีจำนวน 8 ข้อ โดยปรับลดลงจำนวน 1 ข้อ คงเหลือจำนวน 7 ข้อ และประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2551 รายละเอียดตามตารางแสดงการเปรียบเทียบหลักเกณฑ์ชี้วัดระดับมาตรฐาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้กำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งให้สถาบันเกษตรกร โดยมีแผนขับเคลื่อน 5 แผน ซึ่งในแผนที่ 5 เป็นแผนการพัฒนาสถาบันเกษตรกร ให้เข้มแข็งและยั่งยืน และในส่วนของแผน คือ เพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาสถาบันเกษตรกรด้วยตัวสมาชิกและสถาบันเกษตรกรเองเป็นหลัก และกรมส่งเสริมสหกรณ์เป็นหน่วยงานให้การสนับสนุนเท่าที่จำเป็น เพื่อให้สมาชิกมีบทบาทสำคัญในการบริหารและพัฒนาสถาบันด้วยตนเอง ซึ่งกรมส่งเสริมสหกรณ์ใช้การจัดมาตรฐานสหกรณ์ เป็นกลไกหลักในการพัฒนาระบบสหกรณ์ โดยเน้นให้สหกรณ์มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตนเอง ให้ผ่านมาตรฐาน

กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงได้มีการปรับปรุงการจัดระดับมาตรฐานสหกรณ์ใหม่ และได้ออกประกาศ เรื่อง กำหนดระดับมาตรฐานสหกรณ์ ลงวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2553 และกำหนดระดับมาตรฐานสหกรณ์ออกเป็นสี่ระดับ คือ

1. มาตรฐานดีเลิศ
2. มาตรฐานดีมาก
3. มาตรฐานดี
4. ไม่ผ่านมาตรฐาน

โดยใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสหกรณ์ 7 ข้อ ตามเดิม แต่ได้เพิ่มเติมการประเมินการจัดระดับมาตรฐานสหกรณ์ โดยแบ่งวิธีการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ และกระบวนการบริหารจัดการภายในสหกรณ์ รวมทั้งสิ้น 137 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดมาตรฐานสหกรณ์ กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน จากผลการดำเนินงานของสหกรณ์ และกระบวนการบริหารจัดการภายในสหกรณ์ จำนวน 137 ข้อ โดยมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ประกอบด้วย

1. คะแนนจากผลการดำเนินงานของสหกรณ์ 70 คะแนน
2. คะแนนจากกระบวนการบริหารจัดการภายในสหกรณ์ 30 คะแนน

หลักเกณฑ์การจัดระดับมาตรฐานสหกรณ์

1. คะแนนตั้งแต่ 96 ขึ้นไป ได้เกรด A ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสหกรณ์ระดับดีเลิศ
2. คะแนนตั้งแต่ 86-95.99 ได้เกรด B ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสหกรณ์ระดับดีมาก
3. คะแนนตั้งแต่ 76-85.99 ได้เกรด C ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสหกรณ์ระดับดี
4. คะแนนต่ำกว่า 76 ได้เกรด F ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานสหกรณ์

แนวคิดเกณฑ์การประเมินคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล (PEARLS)

แนวความคิดการประเมินคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนนั้น เป็นระบบเพื่อออกแบบมาประเมินและติดตามการดำเนินการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นแนวทางทางในการดำเนินการตามเจตนารมณ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน และระบบยังสามารถจัดอันดับและเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างหน่วยงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ทั้งในและระหว่างประเทศซึ่งมีอัตราส่วนทางการเงินที่แตกต่างกันมาก ดังนั้นสหภาพเครดิตยูเนียนโลก จึงได้มีการส่งเสริมการเงินสถาบันทั่วโลก ได้นำโปรแกรมประเมินที่ความสามารถในการวัดแต่ละส่วนประกอบและระบบทั้งหมด ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 ใช้ชุดของอัตราส่วนทางการเงินที่เรียกว่า "PEARLS" (Richardson, 2009, p. 1) อีกทั้งนำมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายแห่งการเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคง ปลอดภัย เพื่อคุณภาพของการดำเนินงานและการจัดการที่เป็นเลิศ เป็นที่ไว้วางใจของสมาชิก รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สหกรณ์ โดยระบบ PEARLS นั้นพัฒนาโดยสมาคมสมาพันธ์สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตยูเนียนในเอเชีย (Associative of Asian Confederation of Credit Union- ACCU) โดยวัตถุประสงค์หลักของการจัดทำโปรแกรม "PEARLS" มีดังนี้ (Richardson, 2009, pp. 1-2)

1. เป็นเครื่องมือให้การช่วยบริหารจัดการ (Executive Management Tool)
ระบบนี้จะเป็นผู้ช่วยของผู้บริหารสหกรณ์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาซึ่งมีความหมายคล้ายกับข้อบกพร่องสถาบัน ยกตัวอย่างเช่น ระบบ PEARLS มีความสามารถในการระบุว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนใดที่มีฐานเงินทุนที่อ่อนแอ และยังสามารถระบุสาเหตุที่น่าจะเป็น การใช้งานของระบบนี้จะช่วยระบุให้ผู้จัดการทราบพื้นที่ที่มีปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนที่จำเป็นก่อนที่จะกลายเป็นปัญหาร้ายแรง ซึ่งในสาระสำคัญของระบบ "PEARLS" เป็น "ระบบเตือนภัย" ที่สร้างการบริหารจัดการข้อมูลที่ทรงคุณค่า
2. อัตราส่วนการประเมินมาตรฐาน
การใช้อัตราส่วนทางการเงินที่เป็นมาตรฐานจะช่วยลดเกณฑ์ที่มีความหลากหลายที่ใช้โดยสหภาพเครดิตยูเนียน ในการประเมินผลการดำเนินงานของพวกเขา นอกจากนี้ยังสร้างภาษาทางการเงินสากลที่ทุกคนสามารถพูดและเข้าใจได้
3. การเปรียบเทียบและจัดอันดับ (Comparative and Rankings)
การใช้ระบบบัญชีที่ได้มาตรฐานและตัวชี้วัดประสิทธิภาพในระบบ "PEARLS" สามารถนำมาเปรียบประสิทธิภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่าง ๆ และการจัดอันดับที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ และสามารถหาจุดบกพร่องเพื่อนำไปแก้ไข
4. มีความสะดวกในการควบคุมการบริหารจัดการ (Facilitate Supervisory Control)
ระบบ "PEARLS" สามารถเปลี่ยนบทบาทของผู้ตรวจสอบข้อมูลทางการเงินที่ใช้ในการคำนวณอัตราส่วน หากพวกเขาพบข้อผิดพลาดที่จะค่อนข้างง่ายที่จะแก้ไขและปรับปรุง อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการรักษาความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงินและอัตราส่วนรายงานของสหกรณ์ ดังตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 แนวคิดเกณฑ์การประเมินคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนสากล (PEARLS) (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549, หน้า 5)

ความหมายของ “PEARLS” คำศัพท์ภาษาอังกฤษ แปลว่า ไช่มุก ย่อมาจาก	
P = Protection	คือ การป้องกันความเสี่ยง
E = Effective Financial Structure	คือ โครงสร้างทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ
A = Asset Quality	คือ คุณภาพของทรัพย์สิน
R = Rate of Return and Cost	คือ ผลตอบแทนกำไรลงทุน
L = Liquidity	คือ สภาพคล่อง
S = Sign of Growth	คือ สัญญาณแสดงความเจริญเติบโต

ระบบนี้ประกอบด้วยอัตราส่วนทางการเงิน 39 ตัว และแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มหลัก ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547, หน้า 53) ระบบ “PEARLS” สามารถวิเคราะห์ งบกำไรขาดทุนและงบดุล ของสหกรณ์ ในตัวอักษร P = Protection (การป้องกัน

ความเสี่ยง), E = Effective Financial Structure (โครงสร้างทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ), A = Asset Quality (คุณภาพของทรัพย์สิน), R = Rate of Return and Cost (ผลตอบแทนการลงทุน) L = Liquidity (สภาพคล่อง), S = Sign of Growth (สัญญาณแสดงความสำเร็จเติบโต) (ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549, หน้า 5)

ตารางที่ 2-3 การป้องกันความเสี่ยงของสินทรัพย์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน (Richardson, 2009, pp. 11-13)

	P = Protection (การป้องกันความเสี่ยง)	มาตรฐาน
P1.	$\frac{\text{ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ} \times 100}{\text{หนี้ค้างมากกว่า 12 เดือนขึ้นไป}}$	100 %
P2.	$\frac{\text{ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ} \times 100}{\text{หนี้ค้างน้อยกว่า 12 เดือน}}$	35 %
P3.	$\frac{\text{หนี้ค้างมากกว่า 12 เดือนขึ้นไป}}{\text{ได้รับการตัดไปแล้วอย่างสมบูรณ์ใช่หรือไม่}}$	ใช่
P4.	$\frac{\text{หนี้สูญที่ตัดออกทั้งปี} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยเงินกู้ค้างชำระ}}$	0 %
P5.	$\frac{\text{หนี้สูญที่ตัดออกทั้งปี} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยเงินของหนี้สูญ}}$	100 %
P6.	ภาระผูกพันระหว่างทรัพย์สินและหนี้สิน	100 %

P: Protection แสดงถึงการป้องกันความเสี่ยงของสินทรัพย์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ซึ่งประกอบด้วย อัตราส่วนทางการเงิน 6 ตัว เช่น เกณฑ์การกันสำรองเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ โดยกำหนดให้กันสำรองร้อยละ 35 สำหรับเงินกู้ที่ค้างชำระ 1-12 เดือน และร้อยละ 100 สำหรับเงินกู้ที่ค้างชำระเกิน 12 เดือน

ตารางที่ 2-4 โครงสร้างทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ (Richardson, 2009, pp. 11-13)

	E=Effective Financial Structure) โครงสร้างทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ	มาตรฐาน
E1.	$\frac{\text{เงินกู้ค้างชำระ} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	70 - 80 %
E2.	$\frac{\text{สภาพคล่อง} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	สูงสุดไม่เกิน 20 %
E3.	$\frac{\text{เงินลงทุนด้านหุ้นและพันธบัตร} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	สูงสุดไม่เกิน 10 %

ตารางที่ 2-4 (ต่อ)

E=Effective Financial Structure) โครงสร้างทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ		มาตรฐาน
E4.	$\frac{\text{เงินลงทุนด้านอื่น} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	0 %
E5.	$\frac{\text{เงินรับฝาก(สมาชิก+ไม่ใช่สมาชิก)} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	70 - 80 %
E6.	$\frac{\text{เงินกู้ยืมจากภายนอก} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	สูงสุดไม่เกิน 5 %
E7.	$\frac{\text{เงินสะสม/ค่าหุ้น} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	10 - 20 %
E8.	$\frac{\text{ทุนสำรอง} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	อย่างน้อย 10 %
E9.	$\frac{\text{ทุนสำรองสุทธิ} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	อย่างน้อย 10 %

E: Effective Financial Structure ประกอบด้วยอัตราส่วนทางการเงิน 9 ตัว ซึ่งบ่งบอกถึงศักยภาพในการเติบโต ความสามารถในการหารายได้และความมั่นคงทางการเงิน โดยวัดจากสินทรัพย์ หนี้สินและทุน เช่น อัตราส่วนเงินกู้ต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น (เกณฑ์ร้อยละ 70-80) เงินฝากต่อสินทรัพย์ทั้งสิ้น (เกณฑ์ร้อยละ 70-80)

ตารางที่ 2-5 คุณภาพของทรัพย์สิน (Richardson, 2009, pp. 11-13)

คุณภาพของทรัพย์สิน (A=Asset Quality)		มาตรฐาน
A1.	$\frac{\text{จำนวนหนี้ค้ำค้ำทั้งสิ้น} \times 100}{\text{เงินกู้ค้ำชำระ}}$	น้อยกว่า 5 %
A2.	$\frac{\text{สภาพคล่อง} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	สูงสุดไม่เกิน 20 %
A3.	$\frac{\text{เงินลงทุนด้านหุ้นและพันธบัตร} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	สูงสุดไม่เกิน 10 %

A: Asset Quality อัตราส่วนนี้วัดคุณภาพสินทรัพย์โดยเฉพาะในส่วนของสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยมี 3 อัตราส่วน เช่น สินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Earning Assets) ต่อสินทรัพย์รวม (เกณฑ์ ไม่เกินร้อยละ 5)

ตารางที่ 2-6 ผลตอบแทนการลงทุน (Richardson, 2009, pp. 11-13)

ผลตอบแทนการลงทุน (R=Rate of Return and Cost)	มาตรฐาน
R1. $\frac{\text{รายได้จากการให้กู้เงิน} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยเงินกู้ค้างในแต่ละปี/เดือน}}$	ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน
R2. $\frac{\text{รายได้จากการลงทุนสภาพคล่องของเงิน} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยของสภาพคล่องของเงินสดในการลงทุนในแต่ละปี/เดือน}}$	เกิดผลตอบแทนสูงสุด โดยปราศจากความเสี่ยง
R3. $\frac{\text{รายได้จากการลงทุนในหุ้นและพันธบัตร} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยเงินลงทุนในหุ้นและพันธบัตรในแต่ละปี/เดือน}}$	อัตราสูงกว่า R2
R4. $\frac{\text{รายได้จากลงทุนอื่น} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	อัตราสูงกว่า R2
R5. $\frac{\text{รายได้จากการดำเนินการรับเงินฝาก} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยของเงินรับฝากแต่ละปี/เดือน}}$	ครอบคลุมค่าของเงินฝากในขณะนั้น
R6. $\frac{\text{อัตราเงินกู้ยืมจากภายนอก} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยเงินกู้ยืมจากภายนอก}}$	สูงสุดไม่เกิน 5 %
R7. $\frac{\text{เงินสะสม/ค่าหุ้น} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ R5
R8. $\frac{\text{ทุนสำรอง} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	อย่างน้อย 10 %
R9. $\frac{\text{ทุนสำรองสุทธิ} \times 100}{\text{ทรัพย์สินรวม}}$	อย่างน้อย 10 %
R10. $\frac{\text{ค่าใช้จ่ายในการตั้งค่าเผื่อหนี้สูญ} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยของทรัพย์สินรวม}}$	เพียงพอที่จะครอบคลุมค่าเผื่อหนี้สูญ
R11. $\frac{\text{รายได้หรือค่าใช้จ่ายอื่น} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยของทรัพย์สินรวม}}$	น้อยที่สุด
R12. $\frac{\text{กำไรสุทธิ - เงินปันผล} \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยของทรัพย์สินรวม}}$	อย่างน้อย 10 %

R: Rates of Return and Costs มีทั้งสิ้น 12 อัตราส่วน ซึ่งจะช่วยเปรียบเทียบผลตอบแทนของสินทรัพย์และการลงทุนกับต้นทุนการปฏิบัติงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (เกณฑ์ไม่เกินร้อยละ 5) รายได้สุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (เกณฑ์ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 10)

ตารางที่ 2-7 สภาพคล่อง (Richardson, 2009, pp. 11-13)

สภาพคล่อง (L=Liquidity)	มาตรฐาน
L1. $\frac{\text{เงินสดทั้งหมดที่นำไปลงทุนชั่วคราว} \times 100}{\text{หนี้สินที่มีภาระผูกพัน}}$ เงินรับฝาก (สมาชิก + ไม่ใช่สมาชิก) เงินกู้ค้างชำระ	ไม่น้อยกว่า 15 % สูงสุดไม่เกิน 20 %
L2. $\frac{\text{เงินสำรองสภาพคล่อง}}{\text{เงินรับฝาก}}$	ไม่ต่ำกว่า 10 %
L3. $\frac{\text{เงินสดในมือ} + \text{เงินฝากกระแสรายวัน}}{\text{ค่าเฉลี่ยของเงินรับฝากแต่ละปี/เดือน}}$	ครอบคลุมค่าของเงินฝากในขณะนั้น

L: Liquidity ประกอบด้วยอัตราส่วนทางการเงิน 3 ตัว ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียน กำลังบริหารเงินสดให้เพียงพอแก่การถอน และข้อบังคับเงินสดสำรองโดยมีต้นทุนค่าเสียโอกาสน้อยที่สุดหรือไม่ เช่น เงินสดสำรอง (Liquidity Reserves) ต่อเงินฝากที่ถอนได้ (Withdrawable Savings) (เกณฑ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10)

ตารางที่ 2-8 สัญญาณแสดงความเจริญเติบโต (Richardson, 2009, pp. 11-13)

สัญญาณแสดงความเจริญเติบโต (S=Sign of Growth)	มาตรฐาน
S1. $\frac{(\text{เงินกู้ค้างชำระปี/เดือน/ปัจจุบัน} - \text{เงินกู้ค้างชำระปี/เดือนที่แล้ว}) \times 100}{\text{เงินกู้ค้างชำระปี/เดือนที่แล้ว}}$	ขึ้นอยู่กับ E1
S2. $\frac{(\text{สภาพคล่องปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{สภาพคล่องปี/เดือนที่แล้ว}) \times 100}{\text{สภาพคล่องปี/เดือนที่แล้ว}}$	ขึ้นอยู่กับ E2
S3. $\frac{(\text{เงินลงทุนด้านหุ้นและพันธบัตรปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{เงินลงทุนด้านหุ้นและพันธบัตรปี/เดือนที่แล้ว}) \times 100}{\text{เงินลงทุนด้านหุ้นและพันธบัตรปี/เดือนที่แล้ว}}$	ขึ้นอยู่กับ E3
S4. $\frac{(\text{เงินลงทุนด้านอื่นปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{เงินลงทุนด้านอื่นปี/เดือนที่แล้ว}) \times 100}{\text{เงินลงทุนด้านอื่นปี/เดือนที่แล้ว}}$	ขึ้นอยู่กับ E4
S5. $\frac{(\text{เงินรับฝากรวมปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{เงินรับฝากรวมปี/เดือนที่แล้ว}) \times 100}{\text{เงินรับฝากรวมปี/เดือนที่แล้ว}}$	ขึ้นอยู่กับ E5

ตารางที่ 2-8 (ต่อ)

สัญญาณแสดงความเจริญเติบโต (S=Sign of Growth)		มาตรฐาน
S6. $\frac{\text{เงินกู้ยืมจากภายนอกปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{เงินกู้ยืมจากภายนอกปี/เดือนที่แล้ว}}{\text{เงินกู้ยืมจากภายนอกเดือน/ปีที่แล้ว}} \times 100$		ขึ้นอยู่กับ E6
S7. $\frac{\text{ทุนเรือนหุ้นปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{ทุนเรือนหุ้นปี/เดือนที่แล้ว}}{\text{ทุนเรือนหุ้นเดือน/ปีที่แล้ว}} \times 100$		ขึ้นอยู่กับ E7
S8. $\frac{\text{ทุนสำรองของปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{ทุนสำรองของปี/เดือนที่แล้ว}}{\text{ทุนสำรองของปี/เดือนที่แล้ว}} \times 100$		ขึ้นอยู่กับ E8
S9. $\frac{\text{ทุนสำรองสุทธิของปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{ทุนสำรองสุทธิของปี/เดือนที่แล้ว}}{\text{จำนวนทุนสำรองสุทธิของปี/เดือนที่แล้ว}} \times 100$		ขึ้นอยู่กับ E9
S10. $\frac{\text{จำนวนสมาชิกของปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{จำนวนสมาชิกของปี/เดือนที่แล้ว}}{\text{จำนวนสมาชิกของปี/เดือนที่แล้ว}} \times 100$		ไม่ต่ำกว่า 12 %
S11. $\frac{\text{ทรัพย์สินรวมของปี/เดือนปัจจุบัน} - \text{ทรัพย์สินรวมปี/เดือนที่แล้ว}}{\text{ทรัพย์สินรวมของปี/เดือนที่แล้ว}} \times 100$		ไม่ต่ำกว่า 10 %

S: Signs of Growth ประกอบด้วย 11 อัตราส่วน ซึ่งช่วยวัดการเติบโตของทั้งจำนวนสมาชิกและทางการเงินโดยเปรียบเทียบการเติบโตของตัวแปรต่าง ๆ กับการขยายตัวของสินทรัพย์ ทั้งนี้การเติบโตของเงินทุน (Capital) ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจะเป็นตัวชี้วัดที่ดีในการแสดงถึงความสามารถในการทำกำไร และผลสำเร็จของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยเฉพาะเมื่อมีอัตราเพิ่มที่สูงกว่าการเติบโตของสินทรัพย์

การประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added: EVA)

การประกอบกิจการงานใดก็ตามต่างมุ่งหวังที่จะให้องค์กร สามารถดำรงอยู่และเจริญเติบโตก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไปดัชนีชี้วัดตัวหนึ่งที่ได้ชัดเจนและแพร่หลายก็คือ กำไรขาดทุน (Profit and Loss) ซึ่งเป็นผลต่างของ 2 ส่วนได้แก่ รายได้และต้นทุนค่าใช้จ่าย อีกทั้งการวัดประสิทธิภาพทางการเงินของสหกรณ์ที่ใช้กันทั่วไป ส่วนใหญ่มักมีปัญหาโดยลักษณะของรูปแบบความร่วมมือของธุรกิจ จึงทำให้เกิดให้ภาพมาตรการทางการเงินของผลการดำเนินงานของสหกรณ์ที่ไม่ดีนัก ดังนั้นเมื่อมูลค่าของสหกรณ์สร้างรายได้มากกว่าค่าใช้จ่าย ซึ่งรวมถึงต้นทุนค่าเสียโอกาสสำหรับเงินทุนส่วนเรียกว่า "มูลค่าเพิ่ม" ค่าพิเศษบวกแสดงให้เห็นว่าสหกรณ์ได้สร้างมูลค่าโดยการดำเนินงานของ บริษัทในขณะที่มีมูลค่าเพิ่มเชิงลบหมายความว่าสหกรณ์มีจริงลดลงของมูลค่าเงินลงทุนของสมาชิกด้วยกำไรขาดทุน และจะแสดงให้เห็นทราบว่าจะการมีผลการดำเนินงาน ประสบผลสำเร็จหรือไม่ กล่าวคือ เจ้าของหรือผู้บริหารจะต้องพยายาม บริหารองค์กรให้ได้รับผลกำไร

ที่ดีที่สุด ซึ่งนอกจาก การคิดกำไร ขาดทุนตามแนวคิดทางการบัญชีแล้ว ยังมีผู้สร้างแนวคิดกำไรทาง เศรษฐศาสตร์ขึ้นมาช่วยในประเมินผลการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญยังสามารถ ประเมินผลการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เจ้าของเงินทุนที่เรียกว่าสร้างความมั่งคั่งให้กับเจ้าของ โดย 2 แนวคิดนี้มีการรับรู้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน 2 ประการดังนี้คือ

ประการที่หนึ่ง กำไรขาดทุนทางการบัญชีจะถือว่าต้นทุนของแหล่งเงินทุนมาจากต้นทุน การกู้ยืมหรือหนี้สินที่กิจการจะต้องจ่ายดอกเบี้ยเท่านั้น ไม่คำนึงถึงต้นทุนของเงินทุนที่มาจาก การลงทุนของเจ้าของ ด้วยเหตุผลว่าองค์กรมิได้มีรายจ่าย จำนวนนี้เป็นตัวเงินออกไปจริง ส่วนแนวคิด ในทางเศรษฐศาสตร์ จะถือว่าองค์กรมีภาระต้นทุนของเงินทุนที่มาจากทั้ง 2 แหล่งคือ ทั้งต้นทุนของ หนี้สินและต้นทุนของส่วนเจ้าของ เนื่องจากเงินทุนจากส่วนเจ้าของนั้นมีต้นทุนที่เรียกว่า Implicit Interest Cost ที่เกิดขึ้นจากต้นทุนค่าเสียโอกาสที่ต้องสูญเสียไป หากนำเงินทุนจำนวนนั้น ไปลงทุนอย่างอื่นซึ่งจะก่อให้เกิดผลตอบแทนจากการลงทุน ดังนั้นจึงควรรับรู้ต้นทุนของเงินทุนนี้ด้วย เพื่อให้ได้จำนวน ต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่แท้จริง ความแตกต่าง

ประการที่สองคือ รายการในงบการเงินทางบัญชีบางรายการ จะต้องปรับปรุงให้เป็นไป ตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้สะท้อนถึงผลจากการดำเนินงานตามปกติ และใกล้เคียงกับ มูลค่าเงินสดที่แท้จริง สำหรับมาตรวัดที่ใช้ประเมินมูลค่าของผลกำไรขาดทุน ในแนวคิดทาง เศรษฐศาสตร์นี้เรียกว่า มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added: EVA) ซึ่งคำนวณ โดยการนำกำไรจากการดำเนินงานหลังภาษี หักต้นทุนของเงินทุนซึ่งมาจากการนำเงินทุนที่ลงไปเพื่อ ใช้การดำเนินงานคูณด้วยค่าเฉลี่ยต้นทุนของเงินทุน หรือ $EVA = NOPAT - (WACC \times IC)$ หากองค์กร มีค่า EVA มากกว่า ศูนย์และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงว่าได้มีการใช้ทรัพยากรอย่าง มีประสิทธิภาพ การบริหารงานประสบความสำเร็จ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้นให้แก่เจ้าของ เงินทุนได้อีก และผลตอบแทนหรือการจ่ายเงินปันผลที่สมาชิกควรได้รับ การพิจารณาควรไม่ต่ำกว่า อัตราดอกเบี้ยของเงินฝาก แต่ไม่สูงกว่าอัตราผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้น นอกจากนี้สมาชิกสหกรณ์ควร ได้รับการส่งเสริมในเรื่องการออมและรูปแบบใหม่ของการฝากเงินตามความจำเป็นของสหกรณ์ (Chaiwong, 2010, p. 8)

การคำนวณ EVA

จากสูตร $EVA = NOPAT - (WACC \times IC)$

$NOPAT =$ กำไรจากการดำเนินงานหลังภาษี (Net Operating Profit after Tax)

$WACC =$ ค่าเฉลี่ยต้นทุนของเงินทุน (Weighted Average Cost of Capital)

ค่า WACC คำนวณได้จากสูตร $WACC = [Kd \times (D/(D+E))] + [Ke \times (E/(D+E))]$

$D =$ เงินกู้ยืมหรือหนี้สินที่มีดอกเบี้ย (Debt)

$E =$ มูลค่าตลาดของส่วนเจ้าของ (Equity)

$Kd =$ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมหรือหนี้สิน

$Ke =$ อัตราผลตอบแทนที่ผู้เป็นเจ้าของต้องการจากการ ลงทุน

$IC =$ เงินทุนที่ลงไปเพื่อใช้ในการดำเนินงาน (Invested Capital)

ผลการวิเคราะห์ EVA เป็นดังนี้

EVA = 0 แสดงว่า การบริหารงานก่อให้เกิดผลกำไรเพียง ครอบคลุมต้นทุนของเงินทุนพอดี

EVA < 0 แสดงว่า การบริหารงานไม่ประสบผลสำเร็จ ผลกำไรที่ได้ไม่คุ้มกับต้นทุนของเงินทุน (มูลค่าที่ถดถอยขององค์กร)

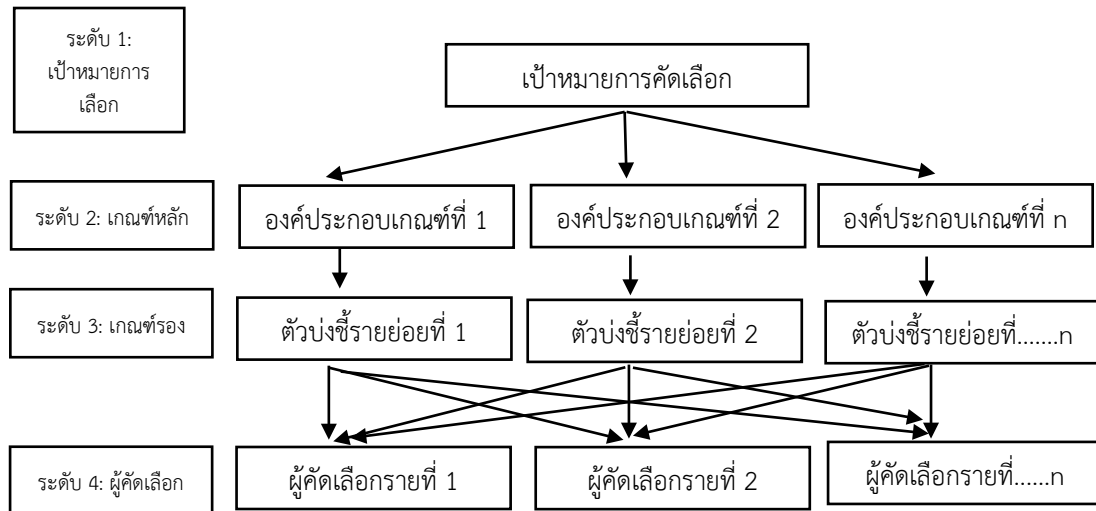
EVA > 0 แสดงว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพ สามารถ สร้างผลกำไรได้มากกว่าต้นทุนของเงินทุน (มูลค่าที่เพิ่มขึ้นของ องค์กร)

ตอนที่ 3 กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งดำเนินการค้นคว้าถึงประเด็นมาตรฐานการดำเนินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนนั้น จะต้องมีการประกอบเกณฑ์และตัวบ่งชี้รายการย่อยในประเด็นใดบ้าง เพื่อสามารถนำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบของเกณฑ์และตัวบ่งชี้รายการย่อยของเกณฑ์ที่เหมาะสม ที่หน่วยงานสหกรณ์เครดิตยูเนียนสามารถนำเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ เหล่านี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์ได้จริง ฉะนั้นผู้วิจัยจะได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคนิคทฤษฎีกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process) มาเป็นกระบวนการในการดำเนินการตัดสินใจเพื่อหาเหตุผลในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ (Sipahi & Timor, 2010, pp. 775-808) ฟอร์แมน กล่าวถึงที่มีการใช้งานของ AHP สำหรับการตัดสินใจดังกล่าว เป็นทางเลือกจัดลำดับความสำคัญ การประเมินผลการจัดสรรทรัพยากรการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพ การนโยบายสาธารณะ การดูแลสุขภาพและยุทธศาสตร์การวางแผน พวกเขาแสดงให้เห็นถึงการเลือกใช้ AHP เพื่อความหลากหลายของการแก้ปัญหาที่แท้จริง (Vaidya & Kumar, 2006, pp. 1-29) ได้ตรวจสอบเกี่ยวกับ 150 บทความวิจัย การประยุกต์ใช้ภายใต้สามรูปแบบ (i) การเลือกการประเมินผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์การจัดสรรการวางแผนและพัฒนาจัดลำดับความสำคัญและการจัดอันดับและการตัดสินใจ (ii) การคาดการณ์ด้านการแพทย์และสาขาที่เกี่ยวข้อง และ (iii) AHP รวมทั้งที่มีคุณภาพฟังก์ชันการใช้งานและการประยุกต์ใช้พื้นที่ดังกล่าวเป็นส่วนบุคคล สังคม, ภาคการผลิต การเมือง, วิศวกรรม, การศึกษา, อุตสาหกรรมภาครัฐบาลและด้านอื่น ๆ พวกเขามีการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่ามี 27 บทความที่เสนอการใช้งานมากที่สุดที่เกี่ยวข้องกับบริบทการคัดเลือกและการประเมินผล พวกเขายังได้พบว่าเป็น AHP ส่วนใหญ่ใช้ในงานวิศวกรรมส่วนบุคคลและชุมชนในสังคม

วิธีการ AHP จัดเป็น MCDA ที่นิยมใช้กันมากวิธีการหนึ่งในการตัดสินใจด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ วิธีการนี้อื้ออานวยให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้ตัดสินใจในการกำหนดวัตถุประสงค์ หลักเกณฑ์ และความสำคัญของแต่ละหลักเกณฑ์ ยังผลให้การวิเคราะห์มีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง วิธีการ AHP ได้รับการพัฒนาโดย Saaty (1980) เพื่อใช้ในการตัดสินใจเรียงลำดับความสำคัญของทางเลือกในการบริหารจัดการ แต่ต่อมาได้รับการนำไปใช้ในงานสาขาอื่นมากมายเช่น วิศวกรรมศาสตร์ การเกษตร และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ วิธีการ AHP แยกแยะปัญหา ออกเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) และแต่ละลำดับชั้นมีส่วนประกอบย่อย

(Elements) โดยที่วัตถุประสงค์ของการตัดสินใจจะถูกจัดอยู่ในลำดับชั้นสูงสุด รองลงมาเป็น หลักเกณฑ์ หลักเกณฑ์ย่อย (ถ้ามี) และทางเลือก ลดหลั่นลงมาเป็นลำดับ ดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 ตัวอย่างการตัดสินใจในวิธีการ AHP (วิฑูรย์ ตันศิริคงคล, 2557, หน้า 10)

ตั้งแต่กระบวนการนี้ได้รับการคิดค้นขึ้นมา ก็มีการนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจต่าง ๆ มากมาย เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานทางธุรกิจ ได้แก่ การสั่งซื้อวัตถุดิบ การเลือกสถานที่ในการประกอบการ การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ฯลฯ รวมถึงการประยุกต์ใช้ในเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร เช่น การจัดลำดับความสามารถของพนักงาน การประเมินทางเลือกของสายอาชีพ การสำรวจทัศนคติของพนักงาน ฯลฯ ซึ่งจุดเด่นของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ มีดังนี้

1. ให้ผลการสำรวจน่าเชื่อถือกว่าวิธีอื่น ๆ เนื่องจากใช้วิธีการเปรียบเทียบเชิงคู่ในการตัดสินใจก่อนที่จะลงมือตอบคำถาม
2. มีโครงสร้างที่เป็นแผนภูมิลำดับชั้น เลียนแบบกระบวนการความคิดของมนุษย์ ทำให้ง่ายต่อการใช้และการทำความเข้าใจ
3. ผลลัพธ์ที่ได้เป็นปริมาณตัวเลข ทำให้ง่ายต่อการจัดลำดับความสำคัญ และยังสามารถนำผลลัพธ์ดังกล่าวไปเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้
4. สามารถจัดการตัดสินใจแบบมีอคติหรือลำเอียงออกไปได้
5. ใช้ได้ทั้งกับการตัดสินใจแบบคนเดียวและแบบที่เป็นกลุ่มหรือหมู่คณะ
6. ก่อให้เกิดการประนีประนอมและการสร้างประจักษ์
7. ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญพิเศษมาคอยควบคุม

ขั้นตอนการตัดสินใจโดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ AHP (Analysis Hierarchy Process) เป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมาก เริ่มต้นด้วยการเปรียบเทียบ “ความสำคัญ” ของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อหา “น้ำหนัก” ของแต่ละเกณฑ์ก่อน หลังจากนั้นจึงนำ “ทางเลือก”

ที่มีทั้งหมดมาประเมินผ่านเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อจัดลำดับความสำคัญของแต่ละทางเลือก โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดคำจำกัดความถึงประเด็นของปัญหา (Problem) หรือ เป้าหมาย (Gold) หรือวิสัยทัศน์ (Vision)

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเกณฑ์หรือปัจจัยในการตัดสินใจที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

ขั้นตอนที่ 3 วิจัยหรือเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจ

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดทางเลือก

ขั้นตอนที่ 5 วิจัยทางเลือกต่าง ๆ ภายใต้อะกณฑ์ในการตัดสินใจแต่ละเกณฑ์

ขั้นตอนที่ 6 คำนวณหาทางเลือกที่ดีที่สุดที่พิจารณาจากลำดับความสำคัญ ความคุ้มค่าและคุณค่า

ขั้นตอนที่ 7 บันทึกกระบวนการและผลการตัดสินใจเพื่อช่วยในการตัดสินใจในครั้งต่อไป กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) เป็นกระบวนการช่วยในการตัดสินใจโดยอาศัยหลักการของตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ วิธีทำนั้นจะต้องจัดเกณฑ์ของเป้าหมายที่ต้องการศึกษาให้อยู่ในลักษณะเป็นลำดับชั้น ส่วนในระดับที่ต่ำลงมาจะเป็นเกณฑ์ย่อย (Sub-Criteria) ตามลำดับ จนถึงทางเลือก ซึ่งจะเป็นระดับต่ำสุดของการจัดลำดับชั้น การวิเคราะห์จะใช้หลักการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ (Pair Wise Comparison) ของเกณฑ์ ซึ่งค่าความสำคัญในการเปรียบเทียบจะอยู่ในช่วงตั้งแต่มีความสำคัญเท่ากันจนถึงมีความสำคัญมากกว่า ซึ่งสามารถแปลงมาเป็นตัวเลขระหว่าง 1 ถึง 9

ผลจากการเปรียบเทียบในแต่ละคู่เรียบร้อยแล้ว จะสามารถคำนวณน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ออกมาเป็นตัวเลข เพื่อแสดงให้ผู้บริหารได้ผู้บริหารได้เห็นถึงความสำคัญของแต่ละเกณฑ์อย่างชัดเจน การคำนวณน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ในเมตริกซ์สามารถหาค่าได้ โดยใช้วิธีการคำนวณไอเกนเวคเตอร์ (Eigenvector) ของแต่ละเมตริกซ์ และเวคเตอร์นี้จะถูกน้ำหนักด้วยน้ำหนักของเกณฑ์ในระดับที่สูงกว่า ขั้นตอนนี้จะถูกทำซ้ำไปเรื่อย ๆ จากบนลงไปล่างตามโครงสร้างลำดับชั้น ในที่สุดจะได้ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด

กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์นี้เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ ดังนี้

1. สามารถใช้กับการตัดสินใจคนเดียวและสามารถใช้ได้ดีกับการตัดสินใจที่มีผู้ตัดสินใจเป็นกลุ่มในการตัดสินใจเป็นกลุ่มสามารถช่วยอภิปรายหาวัตถุประสงค์รวม และทางเลือกที่ได้ในขณะโครงสร้างการตัดสินใจ

2. เป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญในขั้นตอนการเลือก (Choice) ในขั้นตอนการตัดสินใจ

3. สามารถใช้งานได้ดีกับปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน กระบวนการนี้มีขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยากสับสน และมีความยืดหยุ่นสูงในการปรับเปลี่ยนน้ำหนักความสำคัญหรือเกณฑ์การตัดสินใจต่าง ๆ ได้ใช้งานได้ทั้งปัญหาที่ประกอบด้วยปัจจัยที่ตีค่าเป็นเงินได้และตีค่าเป็นเงินไม่ได้

4. การสร้างปัญหาให้เป็นไปตามโครงสร้างปัญหาของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ จะช่วยให้กลุ่มผู้ตัดสินใจขาดหรือสับสนถึงเกณฑ์ตัดสินใจหรือวัตถุประสงค์ตลอดจนทางเลือกที่จำเป็น

ในขณะการตัดสินใจ เนื่องจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีจำนวนมากสลับซับซ้อนและไม่สามารถจดจำได้หมด ในขณะที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

รูปแบบของการกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ จะอยู่บนหลักการพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย (วิฑูรย์ ตันศิริคงคล, 2557, หน้า 5)

1. หลักการสร้างแผนภูมิลำดับชั้น (Hierarchy) เป็นกระบวนการตัดสินใจทางธรรมชาติของมนุษย์โดยการแบ่งองค์ประกอบของปัญหา ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมออกมาเป็นส่วน ๆ แล้วจัดแจงใหม่ให้อยู่ในรูปของแผนภูมิลำดับชั้น

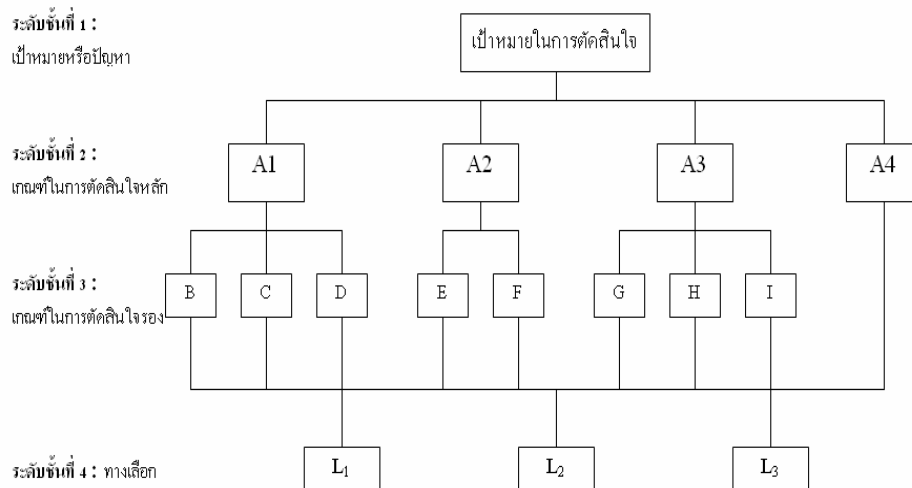
2. หลักการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) เป็นการวินิจฉัยเชื่อมโยงปัจจัยต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม ถ้าเป็นปัจจัยที่มีข้อมูลตัวเลขที่อ้างอิงได้นำเชื่อถือ ก็ใช้ตัวเลขนั้นเปรียบเทียบโดยตรงแล้วมาคำนวณออกมาในรูปของลำดับความสำคัญ

3. หลักการความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency) เป็นส่วนการตรวจสอบตัวเลขที่ได้จากลำดับความสำคัญว่ามีความสอดคล้องกันของเหตุผลหรือไม่

ขั้นตอนของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) ประกอบด้วย ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของปัญหาที่จะทำการตัดสินใจ
2. กำหนดปัจจัยที่จะใช้เป็นเกณฑ์การตัดสินใจสำหรับปัญหาที่กำลังพิจารณาอยู่
3. สร้างรูปแบบของปัญหาเป็นโครงสร้างลำดับชั้นของเกณฑ์หลัก เกณฑ์ย่อย สิ่งที่ต้อง

กระทำก่อนของทางเลือก และทางเลือกที่เกี่ยวข้อง ดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 แผนภูมิลำดับชั้นหรือแบบจำลองของการตัดสินใจ (สุธรรม อรุณ, 2551, หน้า 2)

4. การหาลำดับความสำคัญ (Priority)

4.1 นำปัจจัยมาเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ จนครบคู่

$$\frac{n^2-n}{2}$$

โดยที่ n = จำนวนปัจจัยที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ

4.2 การเปรียบเทียบหาค่าความสำคัญของปัจจัยภายใต้วัตถุประสงค์ของปัญหาเป็นคู่ ๆ (Pairwise comparisons) จากปัจจัยที่มีผลกระทบต่อเกณฑ์การตัดสินใจในแต่ละระดับชั้นโครงสร้างการวินิจฉัยจะแสดงออกมาในรูปความสำคัญแบบสัมพันธ์กัน (เป็นไปได้หรือความเหมาะสม) ที่ถูกตัดสินโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยปกติจะใช้ขนาดตัวเลขจาก 1 ถึง 9 ดังแสดงในตารางที่ 2-9

ตารางที่ 2-9 เกณฑ์มาตรฐานของตัวเลขที่ใช้ในการเปรียบเทียบความสำคัญ

ค่าความสำคัญ	ความหมาย	คำอธิบาย
1	มีความสำคัญเท่ากัน	ปัจจัยทั้งสองที่กำลังพิจารณาเปรียบเทียบ มีความสำคัญเท่าเทียมกัน
3	มีความสำคัญมากกว่าพอประมาณ	ปัจจัยที่กำลังพิจารณาเปรียบเทียบ มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยตัวหนึ่งพอประมาณ
5	มีความสำคัญมากกว่าอย่างเด่นชัด	ปัจจัยที่กำลังพิจารณาเปรียบเทียบ มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยตัวหนึ่งอย่างเด่นชัด
7	มีความสำคัญมากกว่าอย่างเด่นชัดมาก	ปัจจัยที่กำลังพิจารณาเปรียบเทียบ มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยตัวหนึ่งอย่างเด่นชัดมาก
9	มีความสำคัญมากกว่าอย่างยิ่ง	ปัจจัยที่กำลังพิจารณาเปรียบเทียบ มีความสำคัญเปรียบเทียบปัจจัยทั้งสอง
2, 4, 6, 8	เป็นค่าความสำคัญระหว่างกลางของค่าที่กล่าวไว้ข้างต้น	ค่าความสำคัญในการเปรียบเทียบปัจจัยถูกพิจารณาว่าควรเป็นค่าระหว่างกลางของค่าที่กล่าวไว้ข้างต้น
1.1-1.9	ปัจจัยที่เกือบเสมอกัน	ปัจจัยที่ถูกเลือกขึ้นมาั้นมีความสำคัญใกล้เคียงกัน และแทบจะหาความแตกต่างกันไม่ได้เลย 1.3 คือระดับกลาง ๆ ส่วน 1.9 คือระดับสูงสุด

หมายเหตุ: เมื่อปัจจัยหรือทางเลือกทั้งสองที่เปรียบเทียบกันต้องการค่าความสำคัญที่ละเอียดมากกว่าค่าความสำคัญมาตรฐานที่แจ้งไว้ข้างต้น อาจนำค่าความสำคัญที่เป็นค่า 1.1, 1.2,... มาใช้ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ค่าจากการเปรียบเทียบเหมาะสมยิ่งขึ้น

4.3 การวิเคราะห์เมตริกซ์ โดยจัดให้อยู่ในรูปแบบของเมตริกซ์ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2-10 การเข้ามาของเมตริกซ์ของการเปรียบเทียบจะแสดงถึงความสำคัญแบบสัมพันธ์กัน (ชอบมากกว่าหรือความเหมาะสม) ที่ถูกตัดสินโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยปกติจะใช้ขนาด (Scale) จาก 1 ถึง 9 ดังแสดงในตารางที่ 2-10

ตารางที่ 2-10 ตัวอย่างแสดงค่าการวินิจฉัยเปรียบเทียบในตารางเมตริกซ์

เป้าหมาย	เกณฑ์ 1	เกณฑ์ 2	เกณฑ์ 3	ลำดับความสำคัญ
เกณฑ์ 1	1	a_{12}	a_{1m}	W_1^0
เกณฑ์ 2	a_{21}	1	a_{2m}	W_2^0
เกณฑ์ A_m	a_{m1}	a_{m2}	1	W_m^0

หมายเหตุ: 1) a_{ij} เป็นค่าความสำคัญของเกณฑ์ i เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ j ภายใต้วัตถุประสงค์ของปัญหา

$$2) a_{ij} = 1/a_{ji}$$

3) w_i^0 เป็นค่าลำดับความสำคัญน้ำหนักของเกณฑ์ i ภายใต้วัตถุประสงค์ของปัญหา

5. วิเคราะห์หาค่าน้ำหนักของปัจจัยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Consistency Index, C.I.) และค่าอัตราส่วนความสอดคล้อง (Consistency Ratio, C.R.) ในระดับที่สอง โดยการใช้ทฤษฎีของไอเกนเวคเตอร์มาช่วยในการวิเคราะห์หาค่าน้ำหนักของปัจจัย เพื่อเป็นการทดสอบว่าผลของการเปรียบเทียบรายคู่ที่ได้ดำเนินการในส่วนที่แล้วนั้นมีความสอดคล้องกันของเหตุผลหรือไม่ ซึ่งจะต้องทำการคำนวณค่าความสอดคล้องของเหตุผล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การคำนวณค่า λ_{max} ซึ่งก็คือค่าที่คำนวณได้จากการนำเอาผลรวมของค่าวินิจฉัยของแต่ละปัจจัยในแถวตั้งแต่ละแถว มาคูณด้วยผลรวมค่าเฉลี่ยในแถวนอนแต่ละแถว แล้วนำเอาผลคูณที่ได้มารวมกัน ผลลัพธ์ที่ได้จะเท่ากับจำนวนปัจจัยทั้งหมดที่ถูกนำมาเปรียบเทียบซึ่งในกรณีที่มีการวินิจฉัยในปัจจัยนั้นมีความสอดคล้องกันอย่างสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณหาค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (Consistency Index: C.I.) หา

$$\text{ได้จากสูตร } C.I. = \frac{(\lambda_{max} - n)}{(n - 1)}$$

ขั้นตอนที่ 3 หาค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงกลุ่ม (Random Consistency Index: R.I.) โดยที่ค่า R.I. ได้จากการรวบรวมของ Oak Ridge National Laboratory และคณะทำงาน เป็นค่าที่ขึ้นอยู่กับขนาดของเมตริกซ์ ตั้งแต่ 1X1 จนถึง 15X15 ผลของค่า R.I. ดังแสดงในตารางที่ 2-11

ตารางที่ 2-11 ค่าของดัชนีความสอดคล้องตามขนาดของเมตริกซ์

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
R.I.	0.00	0.00	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49	1.51	1.48	1.56	1.57	1.59

ขั้นตอนที่ 4 คำนวณหาค่าความสอดคล้องกันของเหตุผล คือ การหาอัตราส่วนเปรียบเทียบระหว่างค่า C.I. ที่คำนวณได้จากตารางเมตริกซ์ กับค่า R.I. ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากตาราง ค่า C.R. หาได้จากสูตรดังนี้

$$C.R. = C.I. / R.I.$$

ถ้าผลจากการคำนวณได้ค่า $C.R. \leq 0.10$ หรือ 10% ถือว่าการเปรียบเทียบรายคู่นั้นมีความสอดคล้องกันของเหตุผลในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่หากค่า $C.R. > 0.10$ จะถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สามารถยอมรับได้ ผู้ตัดสินใจจะต้องทบทวนการวินิจฉัยและจัดลำดับความสำคัญในการเปรียบเทียบรายคู่อีกครั้ง

ประโยชน์ของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) เป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ เพราะมีจุดเด่นหลัก ๆ ดังนี้

1. ง่ายในการสร้าง และสามารถนำเอาปัจจัยที่เป็นทั้งนามธรรมและรูปธรรม มาวินิจฉัยได้อย่างมีความสอดคล้องกันของเหตุผล
2. สามารถใช้ได้ทั้งบุคคลธรรมดาและหมู่คณะ
3. มีความคล้ายคลึงกับกระบวนการทางความคิดของมนุษย์
4. สนับสนุนการสร้างประชาติและความประนีประนอม เนื่องจากในโลกของความเป็นจริงต้องมีการได้มาเสียไป เพื่อจะมารักษาประโยชน์ร่วมกัน
5. ผู้เชี่ยวชาญพิเศษไม่ต้องมาคอยควบคุมชี้แนะดังเช่นที่เกิดขึ้นกับการตัดสินใจโดยวิธีปกติธรรมดาทั่วไป

ในการวิจัยนี้ เป็นการพิจารณากระบวนการตัดสินใจที่มีหลายเกณฑ์ ในการพิจารณาหลายหลักเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making: MCDM) คือ กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความถูกต้องแม่นยำ และวิเคราะห์หาแนวทางเลือกที่เหมาะสมในปัญหาที่มีความซับซ้อน โดยเลียนแบบกระบวนการตัดสินใจทางธรรมชาติของมนุษย์ กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ การแบ่งองค์ประกอบของปัญหาทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมออกมาเป็นส่วน ๆ แล้วดำเนินการจัดรูปแบบใหม่ให้อยู่ในรูปของแผนภูมิตามระดับชั้น จากนั้นก็กำหนดตัวเลขที่เกิดจากการวินิจฉัยเปรียบเทียบหาความสำคัญของแต่ละปัจจัยและสังเคราะห์ ตัวเลขของการวินิจฉัยนั้นเพื่อที่จะคำนวณให้ทราบถึงปัจจัยหรือทางเลือกอะไร ที่มีต่อลำดับความสำคัญสูงสุดและมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาในอย่างไร (วิฑูรย์ ต้นศิริคงคล, 2557, หน้า 7) ผู้วิจัยเลือกที่จะใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) มาจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญ ความสอดคล้องขององค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินการการจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิตยูเนียน

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

ทฤษฎีการประเมิน

ทฤษฎีการประเมิน หมายถึง การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มีประเมิน ซึ่งอาจจะเกี่ยวกับเป้าหมายของการประเมินอยู่ที่การตัดสินใจคุณค่า โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในหลักการสังเกตและเหตุผล (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 20-21)

Scriven (2003, pp. 15-30) อธิบายถึงกระบวนการ "ประเมิน" หรือ "การประเมิน" ต้องการรวบรวมข้อมูล การกำหนดสัดส่วน การเลือกเป้าหมายและเกณฑ์เพื่อแสดงการเปรียบเทียบ และแสดงให้เห็นถึงการตัดสินใจที่เราต้องตัดสินใจบนองค์ประกอบใดมีความสำคัญ เหตุผลเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญ แต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญที่สัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่น ๆ (Taras & Maddalena, 2012, pp. 1-13)

การประเมินผล (Evaluation: E) เป็นการตัดสินคุณค่า (Judge: J) โดยวัดผล (Measurement: M) และตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ถูกประเมินเทียบกับเกณฑ์ (criteria) หรือ $E = M + J$ บุคคลจะตัดสินใจประเมินผลว่าสิ่งใด ๆ มีคุณค่าสูงจากการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในใจของแต่ละบุคคลแล้วพบว่าสิ่งนั้นมีความสำคัญ มีคุณค่าและให้ความคุ้มค่า (Scriven, 2001; Stufflebeam & Shinkfield, 2007 อ้างใน ศุภามณ จันทรสกุล, 2556, หน้า 69)

Alkin and Christie (2004) ได้แบ่งแนวความคิดการประเมินออกเป็นโมเดลหรือ แนวการประเมินแผนภูมิต้นไม้ โดยใช้ชื่อว่า ต้นไม้ทฤษฎีการประเมิน (An Evaluation Theory Tree) ประกอบด้วยสามกิ่ง (Tree Branches) ใหญ่หรือสามกลุ่ม คือ กิ่ง (กลุ่ม) ที่หนึ่ง เน้นดำเนินการใช้ผลการประเมิน กิ่ง (กลุ่ม) ที่สอง เน้นวิธีการที่ใช้ประเมิน กิ่ง (กลุ่ม) ที่สาม เน้นดำเนินการให้คุณค่าของสิ่งที่ประเมิน โดยมีแนวความคิดการประเมินสมัยใหม่ของทฤษฎีการประเมินผลที่มีวิวัฒนาการจากการนำเอาสองแนวทางที่เกี่ยวข้องมารวมกัน คือ 1) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) ซึ่งต้องการบุคลากรที่สามารถรับผิดชอบในการปฏิบัติ หรือการกระทำใด ๆ ของตนเองได้ ทั้งนี้รวมถึงองค์ประกอบของการรายงาน การอธิบาย และการมีเหตุผลข้อเท็จจริงอันควร และรวมต่อไปถึงความรับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าประสงค์ กระบวนการ และผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานนั้น ๆ 2) การตรวจสอบทางสังคมอย่างเป็นระบบ (Systematic Social Inquiry) มุ่งเน้นที่การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มคน และของบุคคลในบริบทต่าง ๆ และการใช้วิธีการที่หลากหลายแตกต่างกัน จากแนวทางที่แตกต่างกัน สะท้อนถึงการอภิปรายโต้แย้งมาเป็นเวลายาวนานกว่า วิธีการประเภทใดที่เหมาะสมมากที่สุดสำหรับการศึกษานั้น ๆ องค์ประกอบสำคัญของข้อโต้แย้งดังกล่าวเกี่ยวข้องกับระดับของการนำเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์กายภาพมาปรับใช้ตามปรากฏการณ์ในสังคม หรือว่าวิธีการเชิงคุณภาพ หรือเฉพาะด้านจะมีความเหมาะสมมากกว่า

2. แนวคิดทฤษฎีของนักประเมินผลที่สำคัญ (ศุภามณ จันทรสกุล, 2556, หน้า 71-74)

แนวคิดทางการประเมินของ Scriven มุ่งในเรื่อง Consumer-Oriented Evaluation โดยเน้นความต้องการจำเป็นของ Consumer หรือเป็นการประเมินแบบ Need-Based Evaluation ตามแนวคิดของ Scriven การประเมินเป็นการตัดสินคุณค่า (Merit, Worth, Value) ความสำคัญ (Significance) ของสิ่งที่มุ่งประเมินเมื่อเทียบกับเกณฑ์ (Criteria) เช่นในเรื่องต้นทุน (Costs) และความคุ้มค่า (Benefits) ซึ่งเกณฑ์การประเมินจำแนกได้เป็นเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) โดยกำหนดระดับคุณภาพ มาตรฐานซึ่งเป็นเกณฑ์จุดตัดที่ยอมรับได้ และเกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criteria) ซึ่งกำหนดคุณภาพโดยการเปรียบเทียบกับสิ่งที่เคยทำในอดีต บทบาทหน้าที่ของ ผู้ประเมินต้องทำการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน ส่วนบทบาทของการประเมินนอกจาก Goal Based Evaluation ซึ่งประเมินผลลัพธ์อิงวัตถุประสงค์ของโครงการตามแนวความคิดการประเมินแบบ Tylerian แล้วนั้น Scriven ยังได้เสนอการประเมินแบบ Goal Free Evaluation ซึ่งประเมินผลที่เกิดขึ้นจริง

ทั้งหมดของโครงการทั้งผลที่คาดหวังและไม่คาดหวัง ผลทางบวกและลบ และนอกจากจะประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ (Product Evaluation) ตัดสินคุณค่าเมื่อโครงการสิ้นสุดลงแล้ว Scriven ยังได้เสนอว่าควรมีการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) ในระหว่างดำเนินโครงการซึ่งเป็นการดำเนินการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงให้โครงการสามารถดำเนินไปได้ดีและตอบสนองความต้องการในส่วนที่จำเป็นของ Consumer ซึ่งนอกจากนี้ Scriven ยังได้กล่าวถึงการประเมินแบบ Intrinsic และ Payoff โดย Intrinsic Evaluation เป็นการประเมินเกี่ยวกับ เป้าหมาย, โครงสร้าง ระเบียบวิธีการ, คุณลักษณะและทัศนคติของ Staff, การอำนวยความสะดวก และความน่าเชื่อถือ ส่วน Payoff Evaluation เป็นการประเมินเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดกับ Clients (Scriven, 1998; Scriven, 2001; Scriven, 2007; Scriven, 2011)

ตอนที่ 5 เทคนิคการวิจัยแบบ e-Delphi

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นการวิจัยที่มุ่งค้นคว้าประเด็น ว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีการจัดการคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ชีวิตในประเด็นใดบ้าง เพื่อนำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม โดยเทคนิคเดลฟายเป็นวิธีการที่ริเริ่มใช้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 เป็นเทคนิคที่ใช้เพื่อช่วยสร้างสถานการณ์ปัจจุบัน และมุ่งเน้นสู่นาคตที่เน้นปัญหาเฉพาะด้าน วิธีการช่วยให้ได้แนวคิดจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญร่วมให้คะแนนและความเห็นทั้งหมดจากประสบการณ์ที่แตกต่างและมุมมองเพื่อสร้างสถานการณ์ทั่วไป (Renzi & Freitas, 2015, pp. 5785–5791) ซึ่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจในได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยประเมินผลหาข้อเท็จจริง สำรวจปัญหา หรือค้นพบสิ่งที่เป็นจริงที่รู้จักหรือไม่รู้จักเกี่ยวกับเครื่องมือเฉพาะเรื่อง ความยืดหยุ่น และปรับตัวเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่จำเป็น เรื่องการเลือกและกรอบเวลาสำหรับการดำเนินการและเสร็จสิ้น (Hsu & Sandford, 2007, p. 5) อีกทั้งเทคนิค Delphi นั้น ถูกนำมาใช้ในด้านต่าง ๆ ของการศึกษา เช่น การวางแผนโปรแกรมการประเมินความต้องการ การกำหนดนโยบายและการใช้ทรัพยากร ในการพัฒนาเต็มรูปแบบของทางเลือกในการสำรวจหรือเปิดเผยข้อสมมติฐานเช่นเดียวกับการตัดสินความสัมพันธ์ในหัวข้อที่กว้าง

สำหรับการวิจัยแบบเดลฟายนั้นก็มีข้อดีอยู่หลายประการ ซึ่งเจเนเซน (Jensen, 1996, p. 857 อ้างถึงใน ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข และคณะ, 2552) ได้ให้คำนิยามของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นโครงการจัดทำรายละเอียดรอบคอบ ในการที่จะสอบถามบุคคลด้วยแบบสอบถามในเรื่องต่าง ๆ เพื่อจะได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นกลับมา โดยมุ่งที่จะรวบรวมการพิจารณาการตัดสินใจและสร้างความเห็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นไปได้ในอนาคต (Hsu & Sandford, 2007, p. 5) ให้คำนิยามว่า เทคนิคเดลฟายจะยังคงเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความหลากหลายที่สำคัญของการใช้งานและการใช้งานสำหรับผู้ที่ต้องการที่จะรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ และฝังตัวอยู่ในหัวข้อที่น่าสนใจนั้น ๆ และจอห์นสัน (Johnson, 1993, หน้า 982 อ้างถึงใน ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข และคณะ, 2552) ได้ให้ความหมายของเทคนิคเดลฟายว่า เป็นเทคนิคของการรวบรวมการพิจารณาการตัดสินใจ ที่มุ่งเพื่อเอาชนะจุดอ่อนของการตัดสินใจแต่เดิม ที่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนใดคนหนึ่ง หรือเทคนิคเดลฟาย คือ กระบวนการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจ หรือ

ลงข้อสรุปในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเป็นระบบที่ปราศจากการเผชิญหน้าโดยตรงของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Rowe & Wright, 2011, pp. 1487-1490) ยังคงเชื่อว่ามีนัยสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่การตัดสินใจว่าต้องการใช้ Delphi (เทียบกับการใช้เป็นทางเลือก) (Habibi, Sarafrazi & Izadyar, 2014, pp. 8-13) เทคนิคเดลฟายเป็นวิธีวิจัยเพื่อให้ได้ฉันทามติ โดยใช้ชุดแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่สำคัญ วิธีนี้จะเป็นประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนักวิจัยต้องการที่จะรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่เฉพาะเจาะจงที่แยกและสร้างข้อตกลงเพื่อค้นพบภายใต้สมมติฐานหรือมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ

เนื่องจากเทคนิคเดลฟายเป็นการรวบรวมความคิดเห็นที่สอดคล้องต่อกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนั้น ผลการวิจัยจะมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้เชี่ยวชาญและจำนวนผู้เชี่ยวชาญ (Giannarou, 2014, pp. 65-82) ผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมกับการเทคนิคเดลฟาย 1) เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ผ่านการตรวจสอบ 2) จะต้องยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล 3) เป็นผู้มีเวลาในการให้ข้อมูลอย่างจริงจัง และ 4) เป็นบุคคลที่มีทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Skulmoski et al., 2007, pp. 1-21) ในแต่ละผู้เชี่ยวชาญอาจจะมาได้ทั้งผ่านจากการค้นหาวรรณกรรมหรือคำแนะนำจากสถาบันการศึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านอื่น ๆ เทคนิคของการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และ Snowball Sampling (Bryman & Bell, 2011, pp. 192-193, Saunders, Lewis, & Thorhill, 2009, pp. 237-240)

ตารางที่ 2-12 ตารางจำนวนผู้เชี่ยวชาญและการลดลงของความคลาดเคลื่อน

จำนวนผู้เชี่ยวชาญ (Panel size)	การลดลงของความ คลาดเคลื่อน (Error reduction)	การเปลี่ยนแปลงสุทธิ (Net change)
1 - 5	1.20 - 0.70	0.50
5 - 9	0.70 - 0.58	0.12
9 - 13	0.58 - 0.54	0.04
13 - 17	0.54 - 0.50	0.04
17 - 21	0.50 - 0.48	0.02
21 - 25	0.48 - 0.46	0.02
25 - 29	0.46 - 0.44	0.02

จากการศึกษาปรากฏว่า หากจำนวนผู้เชี่ยวชาญมีขนาดตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อนจะมีน้อยมากจนคงที่ดังตาราง 2-12 ผู้ที่ใช้เทคนิคเดลฟายในการเก็บข้อมูลจึงมักมีการอ้างอิงผลการวิจัยจากตารางนี้ในการกำหนดจำนวนผู้เชี่ยวชาญไม่ต่ำกว่า 17 คน

เครื่องมือที่ใช้ในเทคนิคเดลฟาย

เครื่องมือที่ใช้ในเทคนิคเดลฟาย การเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย จะใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งรูปแบบของแบบสอบถามใช้ทั้งสองประเภท คือ แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่า (โดยทั่วไปใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ) เทคนิคเดลฟายที่พัฒนามาแบบดั้งเดิม จะเก็บข้อมูลรอบแรกโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ส่วนรอบ ต่อมาจะใช้แบบปลายปิด การเก็บข้อมูลในรอบแรกโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดมีจุดมุ่งหมาย เพื่อ รวบรวมความคิดเห็นกว้าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญสำหรับแบบสอบถามในรอบที่สองพัฒนามาจากคำตอบ ของแบบสอบถามในรอบแรกโดยนำความคิดเห็นทั้งหมดจากผู้เชี่ยวชาญมาสังเคราะห์สร้างเป็น แบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราประมาณค่าแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจัดลำดับความสำคัญหรือ คัดการณ์แนวโน้มในแต่ละข้อการจัดทำแบบสอบถามในรอบที่ 3 นั้น จะมีการนำคำตอบของแต่ละ ข้อที่ได้รับจากแบบสอบถามรอบที่ 2 ทั้งหมดมาคำนวณค่าสถิติ ประเด็นที่ต้องพิจารณาในการจัดทำ แบบสอบถาม คือ การเลือกค่าสถิติที่ใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัย ระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) หรือความถี่ ร้อยละ การให้ข้อมูลย้อนกลับในกระบวนการ เดลฟายมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้รับรู้ระดับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยสรุปรวมว่า มีความคิดเห็นอย่างไรต่อข้อความแต่ละข้อ ข้อมูลย้อนกลับนี้ จะนำเสนอด้วยค่าสถิติ ค่าสถิติที่จะ นำเสนอจะประกอบด้วยข้อมูล 2 กลุ่ม กลุ่มแรกประกอบด้วยค่าสถิติ 2 ส่วน คือค่าสถิติที่แสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยสรุปรวมซึ่งอาจแสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน หรือร้อยละ เพื่อแสดง ความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ค่าสถิติส่วนที่สองคือ ค่าสถิติที่แสดงการกระจายของความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อแสดงระดับความสอดคล้องของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

สถิติที่พบบ่อย ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์หรือการแจกแจง ความถี่หรือร้อยละในแต่ละกลุ่มคำตอบ กลุ่มที่สอง เป็นตัวเลขที่แสดงคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ แล้ว เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความสอดคล้อง หรือความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ ละคนกับความคิดเห็นของกลุ่มจำนวนรอบที่เหมาะสมการเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย สามารถ ดำเนินการได้หลายรอบจนกว่าจะได้คำตอบที่สอดคล้องกันของสมาชิกในกลุ่ม จำนวนรอบที่เหมาะสม ของเทคนิคเดลฟาย ขึ้นอยู่กับการได้ข้อสรุปที่มีฉันทามติ หรือจนกว่าสามารถให้เหตุผลได้ว่าทำไมจึง ไม่สามารถได้ข้อสรุปที่มีฉันทามติ โดยปกติการรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟายอย่างน้อยที่สุด จะต้องใช้ 2 รอบ แต่ไม่ควรเกิน 4 รอบ อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบกระบวนการไม่สามารถคาดคะเนได้ ล่วงหน้าว่า จะต้องใช้กระบวนการเก็บข้อมูลจำนวนกี่รอบเนื่องจากขึ้นอยู่กับระดับฉันทามติของกลุ่ม ว่าจะสามารถบรรลุผลได้ในรอบใด (Hsu, 2007, pp. 1-8)

Gracht and Sandford (2012) ได้ทบทวนการวัดฉันทามติ (Consensus Measurement) ของเทคนิคเดลฟายตั้งแต่ทศวรรษที่ 1960 เป็นต้นมา พบว่ามีแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม หลากหลายวิธี ได้แก่ การวัดฉันทามติด้วยการวิเคราะห์เชิงคุณภาพและสถิติเชิงบรรยาย (Qualitative Analysis & Descriptive Statistics) และการวัดฉันทามติด้วยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยผลการทบทวน สรุปได้ว่ายังไม่มีความมาตรฐาน

ผู้วิจัยส่วนใหญ่จะประยุกต์ใช้เกณฑ์อัตวิสัย (Subjective Criteria) และสถิติเชิงบรรยาย และอ้างอิงสำหรับการวัดฉันทามติและการบรรจบกันของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ Diamond,

Grant, Feldman, Pencharz, Ling, Moore, and Wales (2014, pp. 401-409) ได้ศึกษาวิธีการ รายงานผลการศึกษาของเทคนิคเดลฟาย โดยใช้ฐานข้อมูลจาก ISI Web of Science ได้แก่ Thompson Reuters, New York และ NY และ Scopus ที่ตีพิมพ์ระหว่าง ปี ค.ศ. 2000-2009 จำนวน 100 เรื่องที่เป็นภาษาอังกฤษ ผลการศึกษา ปรากฏว่า จำนวน 98 เรื่อง จากทั้งหมด 100 เรื่อง การทำการศึกษาขึ้นเพื่อการหาฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญในประเด็นที่ศึกษา แต่มีเพียง 72 การศึกษาที่ได้กำหนดเกณฑ์นิยามของฉันทามติ โดยร้อยละ 75 ใช้คำมีฐานเป็นคำเริ่มต้น และพบว่าส่วนใหญ่ (70 เรื่อง) สิ้นสุดการศึกษาเดลฟายด้วยการกำหนดจำนวนรอบที่ศึกษา การยุติด้วยการบรรลุฉันทามติมีเพียง 23 การศึกษา จึงสรุปได้ว่า ฉันทามติเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นของกระบวนการ ศึกษาด้วยเทคนิคเดลฟาย แต่การกำหนดเกณฑ์ฉันทามติยังมีความหลากหลายและยังมีการรายงานที่ ยังไม่สมบูรณ์ การกำหนดเกณฑ์การรายงานการศึกษาด้วยเทคนิคเดลฟายจึงมีความจำเป็นที่ควร กำหนดเป็นมาตรฐาน ซึ่ง Diamond และคณะ (2014, p. 403) ได้สรุปว่าการศึกษาเดลฟายที่ดีนั้น จะต้องพิจารณาใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) การกำหนดเกณฑ์การยุติการศึกษา 2) การกำหนด จำนวนรอบที่ศึกษา 3) การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ และ 4) การกำหนดเกณฑ์การคัด ออก (Drop Out) ข้อคำถามในแต่ละรอบสุดท้ายแล้ว Diamond และคณะ (2014, p. 406) ได้ นำเสนอเกณฑ์ของการรายงานผลการศึกษาของเทคนิคเดลฟายที่ควรนำเสนอให้ครอบคลุมดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งจะต้องระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับฉันทามติ ของประเด็นที่ศึกษาที่สะท้อนฉันทามติของกลุ่ม
2. ผู้เข้าร่วมหรือผู้เชี่ยวชาญ จะต้องระบุวิธีการเลือกเข้าหรือคัดออกสำหรับผู้เชี่ยวชาญ คำนิยามของฉันทามติ และค่าทางสถิติสำหรับการกำหนดเกณฑ์การยุติการศึกษา
3. กระบวนการเดลฟาย (Delphi Process) จะต้องรายงานถึงข้อรายการ (Item) ที่ถูก ตัดทิ้งหรือคัดออก (Drop) ของแต่ละรอบของการศึกษา

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบ e-Delphi ซึ่งมีความเชื่อพื้นฐานที่ว่า อนาคตเป็นเรื่องที่สามารถ ทำทายการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ ความเชื่อของมนุษย์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในอนาคตมนุษย์จึง สามารถสร้างอนาคตได้ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการวิจัยในอนาคตมิใช่การทำนายที่ถูกต้องแต่เป็นการ สืบสวนเพื่อศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้ ทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์เพื่อที่จะหาทางทำให้แนวโน้ม ที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นและขจัดแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไปหรือลดน้อยลง การวิจัยอนาคตจึงมี ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การตัดสินใจในดำเนินการที่จะนำไปสู่การสร้างอนาคต อันพึงประสงค์

สรุป เทคนิคการวิจัยแบบ e-Delphi (Chou, 2002, pp. 233-236; Wiersma & Jurs, 2009, pp. 313-319) เป็นการผสมผสานวิธีระหว่างเทคนิค การวิจัยใช้รูปแบบ Electronics และเทคนิค เดลฟาย (Delphi Technique) ที่พัฒนาขึ้นในการสังเคราะห์ข้อมูลจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการคาดประมาณแนวโน้มของประเด็นต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ใน การวางแผนและการบริหารจัดการ ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในเกือบทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็น ทางธุรกิจ การเมือง การทหาร เศรษฐกิจ การสาธารณสุข การศึกษา และด้านอื่น ๆ ในการนำไป ประยุกต์สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ความคิดเห็น หรือการตัดสินใจของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้เป็น ประเด็นชี้แนะช่องทางหรือแนวโน้มโดยเทคนิคการศึกษาแบบ e-Delphi นั้น เป็นการเน้นสำรวจ

สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่จะต้องพัฒนาแนวความคิดที่จะสร้างเครื่องมือสำหรับการบริหารที่นำไปสู่ความสำเร็จของเทคนิคเดลฟาย (Day & Bobeva, 2005, pp. 130-106) ตามแบบแผนที่กำหนดไว้เป็น แนวสำรวจสอบถามความคิดเห็นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีและ มีการประยุกต์การสอบถามแบบเทคนิคเดลฟาย (Delphi) มาใช้ในการสอบถามความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะทางอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการสื่อสารโดยทาง e-mail แทนและไม่ใช้กระดาษและ ดินสอในการสอบถามสัมภาษณ์ที่เป็นลักษณะเฉพาะของ Delphi มีดังนี้

1. เป็นแบบเปิดและไม่ชี้แนะ (Non-Directive and Open-ended)
2. เป็นแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) คือ มีการเตรียมหัวข้อหรือประเด็นที่จะสำรวจสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้ล่วงหน้า เป็นแนวสำรวจสอบถามความคิดเห็น

3. ใช้เทคนิคการสรุปสะสม (Cumulative Summarization)

4. วิเคราะห์หรือสังเคราะห์ เพื่อหาฉันทามติ

5. เขียนอนาคต (Scenario Write-up)

การวัดฉันทามติด้วยทฤษฎีกราฟเซต

การวัดฉันทามติด้วยทฤษฎีกราฟเซต มีวัตถุประสงค์เพื่อ จัดการกับความคลุมเครือและความไม่แน่นอนของข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Walczak & Massart, 1999, pp. 16) ทำให้คำถามที่ได้จากฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความถูกต้องมากขึ้น (Jun et al., 2016) ความไม่แน่นอนของสมาชิกของเซตตามทฤษฎีกราฟเซตนั้นไม่จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น หรือค่าของความน่าจะเป็น ในการจัดการกับความคลุมเครือ แต่ใช้แนวคิดที่ง่ายกว่า คือ การประมาณ ขอบเขตล่าง (Lower Approximation) และการประมาณขอบเขตบน (Upper Approximation) ประยุกต์กับการจัดกลุ่มข้อมูล ได้แก่ พื้นที่โดยประมาณ (Approximation Space) (Pawlak, 1997, pp. 48-57)

กระบวนการของวิธีการวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีกราฟเซต มีรายละเอียด ของการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้ (สุมาลย์ ปานคำ, 2560, หน้า 58)

ขั้นที่ 1 กำหนดคุณสมบัติ จำแนกคุณสมบัติ และผลลัพธ์คุณสมบัติของเรื่องที่สนใจ

- 1) กำหนดคุณสมบัติ 2 คุณสมบัติ คือ ความเหมาะสม (a1) และความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ (a2)

- 2) จำแนกคุณสมบัติความเหมาะสม (a1) และความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ (a2) โดยใช้ มาตรฐานประมาณค่า 7 ระดับ ดังนี้

- 1 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

- 2 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

- 3 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

- 4 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

- 6 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

- 7 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

3) ผลลัพธ์คุณสมบัติความเหมาะสม (a1) และความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ (a2)
 1-4 หมายถึง ไม่เห็นด้วย คือ ความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับ
 น้อยที่สุด (1) ถึงระดับปานกลาง (4)

5-7 หมายถึง เห็นด้วย คือ ความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับ
 ค่อนข้างมาก (5) ถึงระดับมากที่สุด (7)

ขั้นที่ 2 แสดงตารางการตัดสินใจซึ่งแบ่งผลลัพธ์เป็นเซตของข้อมูล 2 อย่าง คือ
 การประมาณขอบเขตล่าง (Lower Approximation) และการประมาณขอบเขตบน (Upper
 Approximation)

1) การประมาณขอบเขตล่าง เป็นเซตของข้อมูลของสิ่งที่สนใจทั้งหมด หมายถึง
 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้หรือข้อความ

$$\text{Lower Approximation} = \{x \in U : [x]R \subset X\}$$

2) การประมาณขอบเขตบน (Upper Approximation) เป็นเซตของข้อมูลที่มี
 ความคลุมเครือ หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าไม่เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้หรือข้อความ

$$\text{Upper Approximation} = \{x \in U : [x]R \cap X \neq \emptyset\}$$

ขั้นที่ 3 กำหนดกฎการตัดสินใจ (d) ตามทฤษฎีรีฟเซต ของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน มี 3
 เงื่อนไขดังนี้

1) ถ้าคุณสมบัติความเหมาะสม (a1) เห็นด้วย (Scale 5-7) และ คุณสมบัติความเป็นไปได้
 ในการปฏิบัติ (a2) เห็นด้วย (Scale 5-7) จำแนกให้อยู่ในเซตการตัดสินใจ (d) = 1 (Agree) หมายถึง
 ผู้เชี่ยวชาญคนนั้นเห็นด้วย (Lower Approximation)

2) ถ้าคุณสมบัติความเหมาะสม (a1) ไม่เห็นด้วย (Scale 1-4) และ คุณสมบัติ
 ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ (a2) ไม่เห็นด้วย (Scale 1-4) จำแนกให้อยู่ในเซตการตัดสินใจ (d) = 0
 (Disagree) หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญคนนั้นไม่เห็นด้วย (Upper Approximation)

3) อื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ ได้แก่

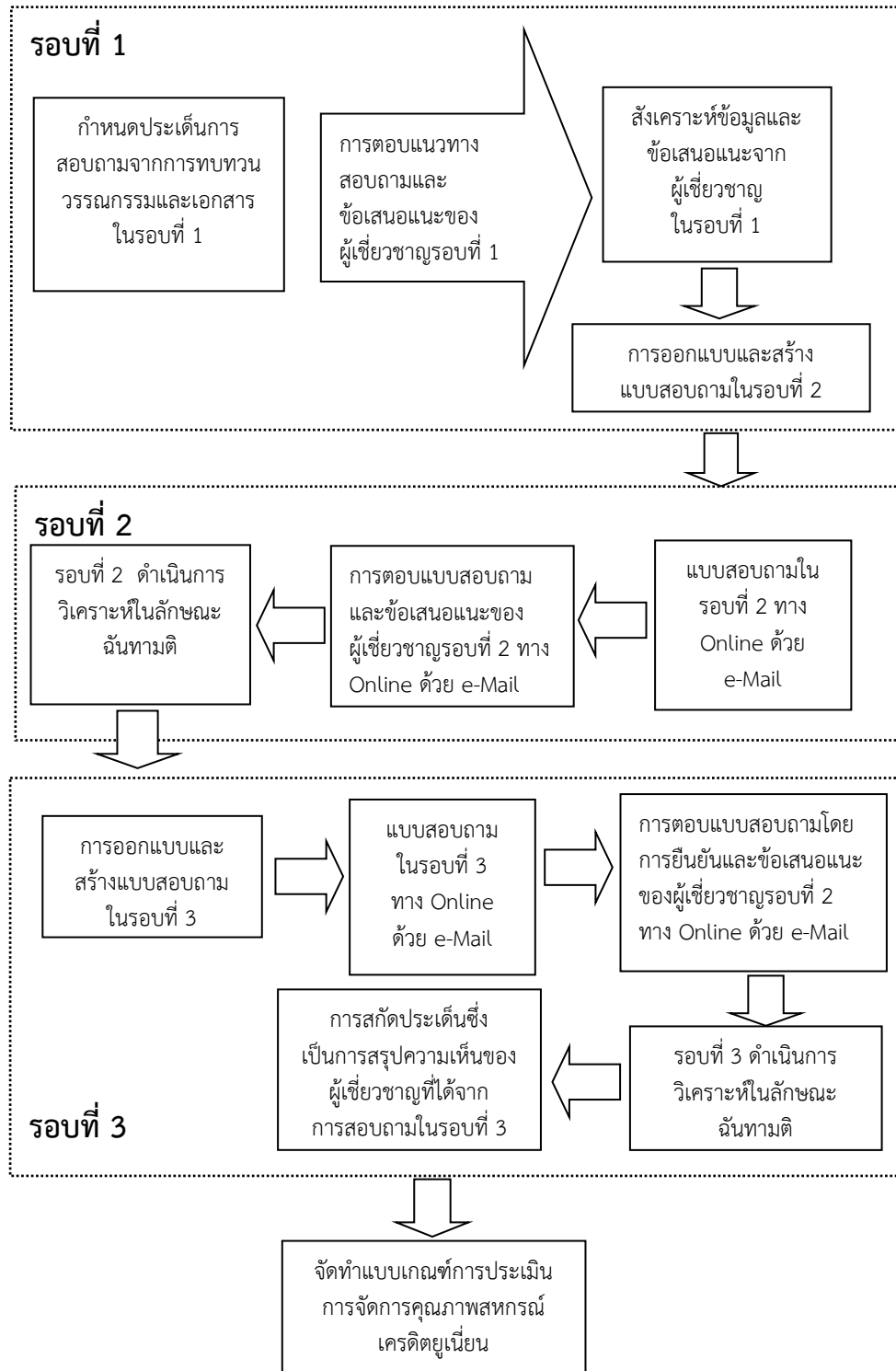
3.1 ถ้า คุณสมบัติความเหมาะสม (a1) เห็นด้วย (Scale 5-7) และ คุณสมบัติ
 ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ (a2) ไม่เห็นด้วย (Scale 1-4) จำแนกให้อยู่ในเซตการตัดสินใจ (d) = 2
 (Disagree) หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญคนนั้นไม่เห็นด้วย (Upper Approximation)

3.2 ถ้า คุณสมบัติความเหมาะสม (a1) ไม่เห็นด้วย (Scale 1-4) และ คุณสมบัติ
 ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ (a2) เห็นด้วย (Scale 5-7) จำแนกให้อยู่ในเซตการตัดสินใจ (d) = 2
 (Disagree) หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญคนนั้นไม่เห็นด้วย (Upper Approximation)

ขั้นที่ 4 คำนวณค่าคุณภาพของการประมาณขอบเขตล่าง (Quality of Lower
 Approximation: QL) โดยหาได้จากการนำจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เห็นด้วย (Lower Approximation)
 กับข้อความหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ขั้นที่ 5 กำหนดเกณฑ์ (Criteria) การวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีฟเซต
 คือ ค่าคุณภาพของการประมาณขอบเขตล่าง (QL) ซึ่งมี 2 เกณฑ์ คือ ถ้า $QL \geq 0.75$ แสดงว่า ได้รับ
 ฉันทามติจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แต่ถ้า $QL < 0.75$ แสดงว่า ไม่ได้รับฉันทามติจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ดังนั้น หากพิจารณาโดยภาพรวมเทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) ข้างต้น ผู้วิจัยได้เตรียมการสำหรับการวางแผนการวิจัย โดยใช้แบบแผนตามขั้นตอนและสามารถสรุปขั้นตอนของการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) 3 รอบ แสดงได้ ดังภาพที่ 2-4



ภาพที่ 2-4 ขั้นตอนของการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) 3 รอบ

การกำหนดเกณฑ์ฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญของเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) จากการทบทวนงานวิจัยทำให้พบว่า ยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการหาฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้รับความนิยมนจะเป็นสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอร์ไทล์ทั้ง ๆ ที่ยังมีอีกหลากหลายวิธีการ ทั้งการวิเคราะห์เชิงคุณภาพหรือสถิติเชิงบรรยายและการใช้สถิติอ้างอิง ขึ้นอยู่กับพิจารณาตามความเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลการวัดว่าเป็นแบบใด (Gracht, 2012, pp. 1525-1536) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การหาฉันทามติด้วยการคำนวณแยกตามกลุ่มย่อย (Subgroup) ของผู้เชี่ยวชาญก็เป็นที่น่าสนใจ จึงได้นำไปเป็นแนวทางหาฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้นำแนวทางการสรุปตัวบ่งชี้ของ Schumacker and Lomax (2010, p. 169) จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบ เพื่อสังเคราะห์เป็นตัวบ่งชี้ และหลีกเลี่ยงตัวบ่งชี้จำนวนมาก วิธีนี้เป็นการจัดทำตัวบ่งชี้ในลักษณะที่เป็นตัวบ่งชี้ตัวแทน (Representative Indicator) แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาในกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ เพื่อจัดลำดับน้ำหนักความสำคัญ และ ความสอดคล้องขององค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ใช้เทคนิคการวิจัยแบบ e-Delphi เพื่อกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์ที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จึงทำให้ต้องเตรียมผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง และจัดทำแนวสัมภาษณ์ไว้เป็นกรอบประเด็นในการวิจัยตามขั้นตอนของ e-Delphi ซึ่งในการสร้างกรอบประเด็นการวิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุพจน์ วัฒนวิเชียร และคณะ (2552) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ประการแรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประการที่สองเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และประการที่สามเพื่อประเมินผลรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือวิธีการการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร ประชากรคือ สหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 สหกรณ์ จากการสุ่มตามระดับชั้นใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่ การวิเคราะห์จำแนกประเภท (Discriminant Analysis) แบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Method) และ สหสัมพันธ์แคนนอนิคอล (Canonical Correlation Analysis)

ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตร นำรูปแบบการพัฒนาสหกรณ์ไปขอความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ตรง (Critical Incident Technique) ทางด้านสหกรณ์ แล้วจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ 1 วัน โดยเน้นกับกลุ่มที่มีส่วนร่วม (Focus Groups) กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ประธานกรรมการสหกรณ์ 15 คน ฝ่ายจัดการสหกรณ์ 15 คนและจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสหกรณ์ 15 คน รวมทั้งหมด 45 คน แล้วนำข้อเสนอแนะของแต่ละกลุ่มสรุป

เป็นผลการอภิปรายทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ทำการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาสหกรณ์ให้สมบูรณ์

ระยะที่ 3 การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัย นำรูปแบบการพัฒนาสหกรณ์ไปทดลองกับสหกรณ์การเกษตร 9 สหกรณ์ โดยนำผลจากการเก็บข้อมูล งบดุลเปรียบเทียบก่อนการทดลองและหลังการทดลองหลังจากการทดลองได้จัดทำงบดุล งบกำไร ขาดทุนของสหกรณ์อีกครั้งหนึ่งโดยเปรียบเทียบข้อมูลจากทรัพย์สิน ทุน เงินรับฝากจากสมาชิก ปริมาณธุรกิจ และรายรับของสหกรณ์ ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร ตามแบบวัดซ้ำ (Repeated Measure Multivariate Analysis of Variance: MANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 7 ปัจจัย คือ การวางแผนเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล การฝึกอบรม ศักยภาพผู้จัดการสหกรณ์ เงินรับฝาก ศักยภาพกรรมการสหกรณ์ และเงินช่วยเหลือพนักงานสหกรณ์ ผู้วิจัยได้คัดเลือกปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ 3 ปัจจัย ได้แก่ การวางแผน การฝึกอบรม และเงินรับฝากจากสมาชิกสหกรณ์

2. การสร้างรูปแบบการพัฒนาสหกรณ์การเกษตร ได้จัดทำกิจกรรมในการพัฒนาสหกรณ์ การเกษตรมี 3 ด้าน 15 กิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน โดยฝึกอบรมการวางแผนและจัดทำ แผนปฏิบัติงาน การฝึกอบรม มี 7 กิจกรรมได้แก่ กลุ่มที่ 1 อบรมสมาชิกสหกรณ์ จัดให้มีการฝึกอบรม ให้สมาชิกสหกรณ์ได้รู้จักสิทธิ หน้าที่ หลักการ อุดมการณ์ การดำเนิน ธุรกิจกับสหกรณ์ และระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก 1 กิจกรรม กลุ่มที่ 2 อบรมพนักงานสหกรณ์ จัดอบรม 2 กิจกรรมจัด อบรมการให้บริการที่ดี จัดอบรมการบริหารจัดการ กลุ่มที่ 3 อบรมกรรมการสหกรณ์ จัดอบรม คุณธรรมและจริยธรรม การบริหารการดำเนินงานสหกรณ์ พ.ร.บ. ข้อบังคับและระเบียบสหกรณ์ จัด อบรม Walk Rally กับพนักงานสหกรณ์ 4 กิจกรรมและการรับฝากเงินจากสมาชิก ให้สหกรณ์ ดำเนินการ 8 กิจกรรม ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ สร้างความน่าเชื่อถือ ให้บริการที่ดี จัดให้ฝากเงินจากเงิน ปันผลเฉลี่ยคืน จ่ายเงินกู้เข้าบัญชีเงินฝาก ฝากเงินจากผลิตผล จัดสัปดาห์การออม และสร้างแรงจูงใจ

3. การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาสหกรณ์การเกษตร ผลการทดลองหลังจากการ ดำเนินการตามกิจกรรม และปรับปรุงการพัฒนาสหกรณ์การเกษตรแล้ว ผลการทดลองมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงว่าการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรที่ ทดลองดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบด้านทรัพย์สิน ทุน เงินรับฝากจากสมาชิก ปริมาณธุรกิจและรายรับของ สหกรณ์

ดวงพร หัชชะวนิช และบัญชา ชลาภิรมย์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง โครงสร้างกระบวนการ สหกรณ์ไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างกระบวนการสหกรณ์ไทย ที่เหมาะสมและเอื้อต่อการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าแก่สหกรณ์ไทยโดยรวม การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษาได้เปรียบเทียบขบวนการสหกรณ์ไทย กับขบวนการสหกรณ์ใน ประเทศเกาหลี ประเทศญี่ปุ่น และกระบวนการสหกรณ์ในประเทศไทยและวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ในกระบวนการสหกรณ์ และจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านกระบวนการสหกรณ์ เช่น นักสหกรณ์แห่งชาติ ประธานกรรมการดำเนินการชุมนุมสหกรณ์กรรมการดำเนินการสันนิบาต สหกรณ์แห่งประเทศไทยและผู้เกี่ยวข้องจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในการจัดสนทนากลุ่ม 2 ครั้ง พบว่า มีปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาขบวนการสหกรณ์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสหกรณ์ของบุคลากรยังไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานในฐานะมืออาชีพได้ถึงแม้ว่าจะมีหลายหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การส่งเสริมด้านการศึกษาอบรมในขบวนการสหกรณ์แต่ยังไม่มี การแบ่งหน้าที่การฝึกอบรมว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบในการจัดการอบรมระดับใด การจัดอบรมจึงมีความซ้ำซ้อนกัน

2. สหกรณ์ไม่สามารถร่วมมือช่วยเหลือกันในลักษณะเครือข่ายมีการเชื่อมโยงเครือข่ายในการทำธุรกิจค่อนข้างน้อยทั้งในประเภทเดียวกันและต่างประเภทกันจึงทำให้อำนาจการต่อรองขาดประสิทธิภาพ

3. ไม่มีหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในขบวนการสหกรณ์ให้เป็นระบบเดียวกัน ไม่มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรและสินค้าในขบวนการสหกรณ์ เนื่องจากยังไม่มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกัน

4. สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยไม่มีสาขาภาคจึงทำให้ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือส่งเสริมและสนับสนุนในการดำเนินงานของสหกรณ์ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังมีกฎหมายบางมาตรา ยังเป็นอุปสรรคในการพัฒนาขบวนการสหกรณ์ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยเป็นองค์การสหกรณ์สูงสุด (Apex Cooperative Organization) ความเข้มแข็งและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การนี้เป็นมาตรวัดความเจริญก้าวหน้าและการพึ่งตนเองของขบวนการสหกรณ์ในประเทศได้เป็นอย่างดี องค์การนี้ต้องมีลักษณะเป็นสหกรณ์ที่แท้จริงและสามารถแสดงบทบาทเป็นผู้นำรวมทั้งเป็นตัวแทนและเป็นปากเสียงของขบวนการสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธรรมรัตน์ อรุณสินประเสริฐ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานของสหกรณ์กรณีศึกษาสหกรณ์หมู่บ้านสหพร จำกัด จังหวัดนครปฐม โดยการศึกษาครั้งนี้ศึกษาถึงทัศนคติต่อผู้นำของสมาชิกในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อผู้นำของสมาชิกกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานของ สหกรณ์หมู่บ้านสหพร จำกัด จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกสหกรณ์หมู่บ้านสหพร จำกัด จังหวัดนครปฐม จำนวน 224 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติต่อผู้นำของสมาชิกในการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานของสหกรณ์หมู่บ้านสหพร จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานของสหกรณ์หมู่บ้านสหพร จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

สุวิธิตา จรุงเกียรติกุล และอาชัญญา รัตนอุบล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง อนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดและหลักการสังคมแห่งการเรียนรู้ แนวทางการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกของชุมชน จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชนเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชนเพื่อพัฒนารูปแบบ

สังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชนและยุทธศาสตร์ การพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน และเพื่อนำเสนออนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามวิธีการวิจัยการศึกษาอนาคตใช้เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) กับประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) เอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการ และหนังสือที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยและต่างประเทศระหว่างปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน และ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านสังคมแห่งการเรียนรู้และการศึกษาตลอดชีวิต การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ การพัฒนายุทธศาสตร์ และการวิจัยอนาคต ที่ทำงานมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี คณะผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน ตามเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) และ วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์รูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกของชุมชน จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการศึกษาความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการพัฒนารูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชนจากข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 เป็นการนำเสนออนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน ผลการวิจัยปรากฏว่า โครงสร้างรูปแบบการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน ประกอบด้วย องค์ประกอบหลักที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

- 1) องค์ประกอบสังคมแห่งการเรียนรู้
- 2) หลักการสำคัญสำหรับการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้
- 3) กระบวนการในการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้
- 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้
- 5) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ซึ่งองค์ความรู้ที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เป็นรูปธรรม และเสริมสร้างระบบบูรณาการการศึกษาตลอดชีวิตในชุมชน

ประสพชัย พสุนนท์ และสุดา ตระการเถลิงศักดิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรีด้วยตัวแบบ CCR (Charnes Cooper and Rhodes Model) และตัวแบบ BCC (Banker Charnes and Cooper Model) ของวิธีการ DEA (Data Envelopment Analysis) และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจากคะแนนประสิทธิภาพของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรีที่เกิดจากทุกการจัดหมู่ของปัจจัยนำเข้าและปัจจัยผลผลิตด้วยตัวแบบ CCR และตัวแบบ BCC ของวิธีการ DEA กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรีที่ดำเนินงานปกติ จำนวน 18 แห่ง สำหรับตัวแปรในการวิจัยใช้ตามแนวทางของกรมตรวจ

บัญชีสหกรณ์ (2549) ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยนำเข้า 4 ตัวแปร คือ 1) ต้นทุนธุรกิจหลัก 2) ค่าใช้จ่ายเฉพาะธุรกิจและดำเนินการ 3) หนี้สินทั้งสิ้น และ 4) ทุนของสหกรณ์ และตัวแปรปัจจัยผลิต 1 ตัวแปร คือ รายได้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม DEAP 2.1 ในการวัดประสิทธิภาพของวิธีการ DEA และใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ปัจจัยจากคะแนนประสิทธิภาพ DEA ของทุกการจัดหมู่ ด้วยการสกัดปัจจัยจากวิธีองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PCA) และหมุนปัจจัยด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax) ผลการวิจัยปรากฏว่า 1) มีสหกรณ์การเกษตรที่มีประสิทธิภาพจำนวน 4 และ 5 แห่ง เมื่อวัดประสิทธิภาพด้วยตัวแบบ CCR และ BCC ตามลำดับ 2) เมื่อพิจารณาคะแนนประสิทธิภาพเฉลี่ยจากการจัดหมู่แล้ว สามารถแบ่งสหกรณ์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีประสิทธิภาพสูง ปานกลาง และต่ำ 3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจากคะแนนประสิทธิภาพ CCR จากทุกการจัดหมู่ พบว่า มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยประสิทธิภาพโดยภาพรวม และปัจจัยประสิทธิภาพด้านทุน เมื่อพิจารณาจากคะแนนประสิทธิภาพ BCC สามารถสกัดได้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยประสิทธิภาพในการจัดการค่าใช้จ่ายเฉพาะธุรกิจและการดำเนินการ และปัจจัยประสิทธิภาพด้านสินทรัพย์

ประสพชัย พสุนนท์ และสุดา ตระการเล็งศักดิ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและกัญแจความสำเร็จในการดำเนินกิจการสหกรณ์การเกษตร: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อค้นหาความหมายการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตรที่มีประสิทธิภาพ 2) เพื่อสร้างทฤษฎีเกี่ยวกับกัญแจแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตร และ 3) เพื่อพยากรณ์ถึงแนวโน้มการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตร การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อหาข้อสรุป เชิงทฤษฎีจากมุมมองและทัศนะของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์และกรมส่งเสริมสหกรณ์ กำหนดตัวอย่างทฤษฎีด้วยคุณสมบัติ คือ เป็นข้าราชการของทั้งสองกรมเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญต่อปัญหาสหกรณ์การเกษตรและมีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 20 ปี ใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบสโนว์บอล จำนวน 15 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จดบันทึกและการสังเกต และการศึกษาเอกสาร ผลการวิจัยปรากฏว่า 1) สหกรณ์การเกษตรที่มีประสิทธิภาพ มีความหมาย 2 ความหมายคือ ด้านคุณภาพชีวิตของสมาชิกและด้านการจัดการ 2) กัญแจแห่งความสำเร็จในการดำเนินการสหกรณ์การเกษตรมีอยู่ 8 ประการ คือ การมีส่วนร่วมของสมาชิก ความเสียสละของกรรมการ พนักงานที่ซื่อสัตย์ ผู้ตรวจสอบกิจการที่ดี มีการบริการที่ทั่วถึง มีแผนธุรกิจ การจัดการเงินที่เป็นระบบ และมีธรรมาภิบาลและ 3) แนวโน้มการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรมี 3 ด้าน คือ สถานการณ์อนาคตที่ดีสถานการณ์อนาคตที่ไม่ดีและสถานการณ์อนาคตที่เป็นไปได้มากที่สุด

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557) ได้วิจัยเรื่อง การนำเกณฑ์การวัดพื้นฐานความเป็นสหกรณ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ ตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติ และประเมินได้ว่าสหกรณ์ได้นำหลักการสหกรณ์ไปปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เครื่องมือ POM นี้มีที่มาจากงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยการนำเอาเครื่องมือแนะนำส่งเสริมสหกรณ์ของสำนักส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ (สำนักจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์เดิม) สำนักบริหารเงินทุน

(สำนักพัฒนาระบบการบริหารจัดการสหกรณ์เดิม) สำนักพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ และสำนักพัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ จำนวน 7 เครื่องมือ โดยนำเกณฑ์ตัวชี้วัดของแต่ละเครื่องมือ มาจัดหมวดหมู่และเชื่อมโยงเข้ากับหลักการสหกรณ์สากล 7 หลัก จากนั้นได้นำคำแนะนำ แก้ไข ปรับปรุงจากสำนักสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์พื้นที่ 1 และ 2 ที่ผ่านการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมจากที่ประชุมวิพากษ์ของผู้เกี่ยวข้องกับงานสหกรณ์มาจัดทำเป็นระบบสารสนเทศโดย เจ้าหน้าที่ศูนย์สารสนเทศ กรมส่งเสริมสหกรณ์เครื่องมือ POM นี้ ใช้สำหรับประเมินว่าสหกรณ์ได้นำเอาหลักการสหกรณ์ไปใช้ในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด ผู้ที่จะใช้เครื่องมือนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ใช้ในการประเมินสหกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ สหกรณ์ประเมินตนเอง และ สมาชิกประเมินสหกรณ์ของตนเอง โดยได้นำผลการศึกษามาสู่การปฏิบัติได้จริงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เครื่องมือ POM สามารถใช้ได้ในลักษณะระบบสารสนเทศและเอกสารงานพิมพ์ โดยวิธีการใส่ เครื่องหมายถูกใน Checklist ว่าสหกรณ์ได้ดำเนินการนำหลักการสหกรณ์ไปปฏิบัติตามตัวบ่งชี้หรือไม่ เพียงใด และนำผลนั้นมาประเมินสรุป ผลจากการนำเครื่องมือนี้ไปสู่การปฏิบัติตามพื้นที่ส่งเสริม สหกรณ์ในจังหวัดต่าง ๆ พบว่า มีประโยชน์สรุปได้ ดังนี้

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ตามระบบส่งเสริมสหกรณ์ (Cooperative Promotion System: CPS)
2. เป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์และสหกรณ์ในการ ประสานความคิดร่วมกัน
3. เป็นเครื่องมือช่วยในการบังคับใช้กฎหมายให้หมุนวนขึ้น ผ่านทางหลักการสหกรณ์
4. ใช้เป็นเครื่องมือที่บอกกลางบอกเหตุได้
5. ใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างระบบภูมิคุ้มกันให้สหกรณ์ และ
6. ใช้เป็นเครื่องมือในการสอนหลักการสหกรณ์ให้แก่สมาชิกสหกรณ์ทั่วไป

ข้อเสนอแนะหลังจากการนำเกณฑ์การวัดพื้นฐานความเป็นสหกรณ์ (Principles Observation Measurement: POM) ไปสู่การปฏิบัติ คือ

1. พัฒนาโปรแกรมให้มีรายงานสรุปภาพรวมทั้งในระดับจังหวัดและระดับกรมเพื่อ ประโยชน์ในการบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสหกรณ์ โดยไม่ต้องรายงานผล การประเมินมายังส่วนกลาง
2. พัฒนาโปรแกรมให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ดูแลโปรแกรม (Administrator) ทั้งใน ระดับจังหวัดและระดับกรมเพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ใน ภาพรวม
3. พัฒนาโปรแกรมให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร ผู้รับผิดชอบโดยให้จังหวัดบริหารจัดการ Username/ Password ได้เองตามความเหมาะสม ทั้งใน ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานและในส่วนของสหกรณ์ที่จัดตั้งใหม่หรือยุบเลิก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติควรมีหลักฐานการประเมินสหกรณ์ของตนเองเก็บไว้และลงชื่อกำกับ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลของตนเองและป้องกันความซ้ำซ้อนจากการประเมินของผู้ใช้งานคนอื่น
5. ก่อนทำการประเมินสหกรณ์ใด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติควรทำความเข้าใจกับสหกรณ์ เกี่ยวกับความสำคัญประโยชน์ และวิธีการใช้โปรแกรม POM ก่อนเพื่อลดความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้น

6. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่ควรเข้าไปก้าวก่ายการประเมินของสหกรณ์

7. เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิก ควรมีการขยายผลการใช้โปรแกรม POM ให้ถึงสมาชิกโดยให้สมาชิกสามารถประเมินสหกรณ์ของตนเองได้ เป็นการตรวจสอบ และเรียนรู้หลักการสหกรณ์ทางอ้อมอย่างเป็นธรรมชาติ

สุดา ตระการเถลิงศักดิ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การคัดเลือกข้อความของตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ SMAARTS สำหรับใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์: การพัฒนาและคัดเลือกด้วย วิธีการเดลฟายพีชซี ซึ่งมีวัตถุประสงค์การวิจัยคือการพัฒนาและคัดเลือกข้อความของตัวชี้วัด SMAARTS ซึ่งเป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพสำหรับการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ ด้วยระเบียบวิธีการวิจัยเดลฟายพีชซีจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 4 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับการยอมรับในแวดวงการศึกษาของประเทศไทย 2) ข้าราชการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์และกรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 3) คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสบการณ์ในการสอนในรายวิชา ด้านการสหกรณ์หรือในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์หรือเป็นผู้บริหารกิจการสหกรณ์ออมทรัพย์ ในสถาบันอุดมศึกษา และ 4) ฝ่ายจัดการของสหกรณ์ออมทรัพย์จำนวน 24 ท่าน โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 6 ท่าน สำหรับตัวชี้วัด SMAARTS ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ โครงสร้างการบริหาร (Structure) การจัดการ (Management) ระเบียบปฏิบัติ (Agreement) สินทรัพย์ (Asset) ความเสี่ยง (Risk) ความเชื่อมั่นของสมาชิก (Trust) และความพอเพียง (Sufficiency) ผลการวิจัยพบว่าสามารถคัดเลือกข้อความตามแต่ละตัวชี้วัดได้อย่างละ 4 ข้อความ โดยใช้เกณฑ์เปอร์เซ็นต์ที่ 60 ในการคำนวณดัชนีการคัดเลือกแนวทาง ดังกล่าวช่วยลดความคลุมเครือในการตัดสินใจของผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการคัดเลือกข้อความในแต่ละตัว เพื่อนำไปใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานเชิงคุณภาพของสหกรณ์ออมทรัพย์ในการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

Wheelock and Wilson (2012) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพต้นทุนผลผลิตของกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อตรวจสอบวิวัฒนาการของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในสหรัฐอเมริกาในระหว่างปี 1989 และ 2006 โดยใช้วิธีการใหม่ที่มาตรฐานการปฏิบัติงานของแต่ละ บริษัท ด้วยเทคนิค Order- α Quantile Lying “near” แดนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสร้างค่าใช้จ่ายแบบบอณาสิทธิ์ของใช้กันอย่างแพร่หลายเป็นดัชนีผลผลิต Malmquist และเพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงในค่าใช้จ่ายและมีประสิทธิภาพขนาดและการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยีที่อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงในการประหยัดค่าใช้จ่ายในการผลิต ผู้วิจัยจะพบว่าค่าใช้จ่ายในการผลิตลดลงโดยเฉลี่ยในสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีขนาดเล็กต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เอื้ออำนวยในเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นค่าใช้จ่ายขั้นต่ำที่จำเป็นในการผลิตที่ได้รับจำนวนเงินของการส่งออก แต่นอกจากนี้สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ใหญ่ที่สุดทั้งหมดกลายเป็นระดับสหกรณ์ที่มีประสิทธิภาพลดลงเมื่อเวลาผ่านไป

Katarachia (2013) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวัดคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในกลุ่มธนาคารสหกรณ์ประเทศกรีซ: การศึกษาเชิงสำรวจ พบว่า งานวิจัยชิ้นนี้สร้างผลลัพธ์ที่ดูน่ามีความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพการบริการทั้งในภาคประชาชนและภาครัฐกิจซึ่งจัดทำขึ้นโดยธนาคารในประเทศกรีซ ซึ่งการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าวนี้ได้ทำการสำรวจจากทั้งลูกค้าของธนาคารและ

ทีมผู้บริหารของธนาคาร โดยวัดจาก 7 สิ่งดังนี้ การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของธนาคาร, ความสัมพันธ์ภายในองค์กร, ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกับผลตอบแทน, ความเข้าใจและการในคำปรึกษาเกี่ยวกับธนาคาร, ศักยภาพในการให้บริการ และการให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ผลลัพธ์ที่ได้คือโดยมากลูกค้ามีความพึงใจในด้านความเข้าใจและการในคำปรึกษาเกี่ยวกับธนาคาร ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกับผลตอบแทน และการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของธนาคาร

Sambasivam, Yuvaraj, and Wondem (2013) ได้วิจัยเรื่อง การดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ Gohe และสหกรณ์เครดิตยูเนียนใน Bure Woreda (ในเอธิโอเปีย) เพื่อวิเคราะห์สถานภาพทางการเงินโดยใช้ข้อมูลจากรายงานประจำปีในสี่ปีย้อนหลังของสหกรณ์และแบบสอบถาม โดยจะเก็บข้อมูลจากสมาชิกทั่วไปจำนวน 132 คน โดยจะเก็บข้อมูลการออมเงิน การกู้ยืม การมีส่วนร่วมในการบริการจัดการ และสัมภาษณ์ในเชิงลึกของการบริหารจัดการสมาชิกภายในสหกรณ์ในด้านการออมทรัพย์และกองทุนกู้ยืม งานวิจัยนี้จะทำการตรวจสอบประสิทธิภาพและสภาพคล่องทางการเงินรวมถึงความน่าจะเป็นในการเติบโตของตัวสหกรณ์โดยใช้โครงสร้างของ WOCCU เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ อย่างไรก็ตามสหกรณ์ยังคงต้องสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการออมให้แก่สมาชิกรวมถึงผลตอบแทนของสมาชิกทั้งยังต้องแก้ปัญหาเกี่ยวกับการผิดนัดชำระหนี้ของสมาชิก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการที่เพิ่มขึ้น

Asawaruangpipop and Suwunnamek (2014) ได้วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทยด้วยวิธีการวิเคราะห์การล้อมกรอบข้อมูล (Data Envelopment Analysis: DEA) จากการศึกษาพบว่า สถาบันทางการเงินขนาดเล็กหรือสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทยนั้นมักถูกมองเป็นเพียงตัวเลือกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการออมทรัพย์หรือการขอสินเชื่อ แม้ว่าจะมีการแข่งขันที่สูงมากระหว่างสถาบันทางการเงินในไทยแต่สถาบันทางการเงินที่ปล่อยสินเชื่อนั้นกลับเจอกับปัญหาหนี้สูญและขาดสภาพคล่องจากสินเชื่อ งานวิจัยนี้อ้างอิงจากฐานข้อมูลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ของประเทศไทย และจากการวิจัยโครงสร้างต่าง ๆ แล้วพบว่า สหกรณ์ชุมชน (Private Cooperative) มีประสิทธิภาพสูงสุด

Jaseviciene, Kedaitis, and Vidzbelyte (2014) ได้วิจัยเรื่อง ทิศทางการดำเนินงานและการกำหนดปัจจัยของเครดิตยูเนียนในลิทัวเนีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินกิจการในช่วงหลายปีที่ผ่านมาของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในลิทัวเนีย สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีเพิ่มขึ้นมากพอ ๆ กับจำนวนสินทรัพย์ที่เพิ่มขึ้น ในช่วงแรกนั้น สหกรณ์เครดิตยูเนียนต้องประสบกับความเสี่ยงที่มีอาจประเมินได้นั้นคือ การระงับกิจการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนชั่วคราว ในปี ค.ศ. 2013 ซึ่งส่งผลกระทบต่อสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียน รวมไปถึงผู้ที่ปลดเกษียณ แต่ถึงอย่างไรรัฐบาลลิทัวเนียก็ยังคงเชื่อมั่นและต้องการที่ตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงแนวทางอื่น ๆ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน และจากการสำรวจพบว่าหากมีการปรับยุทธวิธีในการบริหารจัดการใหม่จะเพิ่มจำนวนสมาชิกที่มีเสถียรภาพทางการเงินที่สูงขึ้นให้กับองค์กรได้

McKillop and Wilson (2015) ได้วิจัยเรื่อง สถาบันสหกรณ์เครดิตยูเนียนงานที่โดดเด่นและในอนาคต จากการศึกษาสหกรณ์เครดิตยูเนียนไม่ได้สร้างผลกำไรให้แก่สหกรณ์ออมทรัพย์ที่ปล่อยสินเชื่อกับสมาชิกจากการสำรวจในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งพบว่ามีประเภทสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

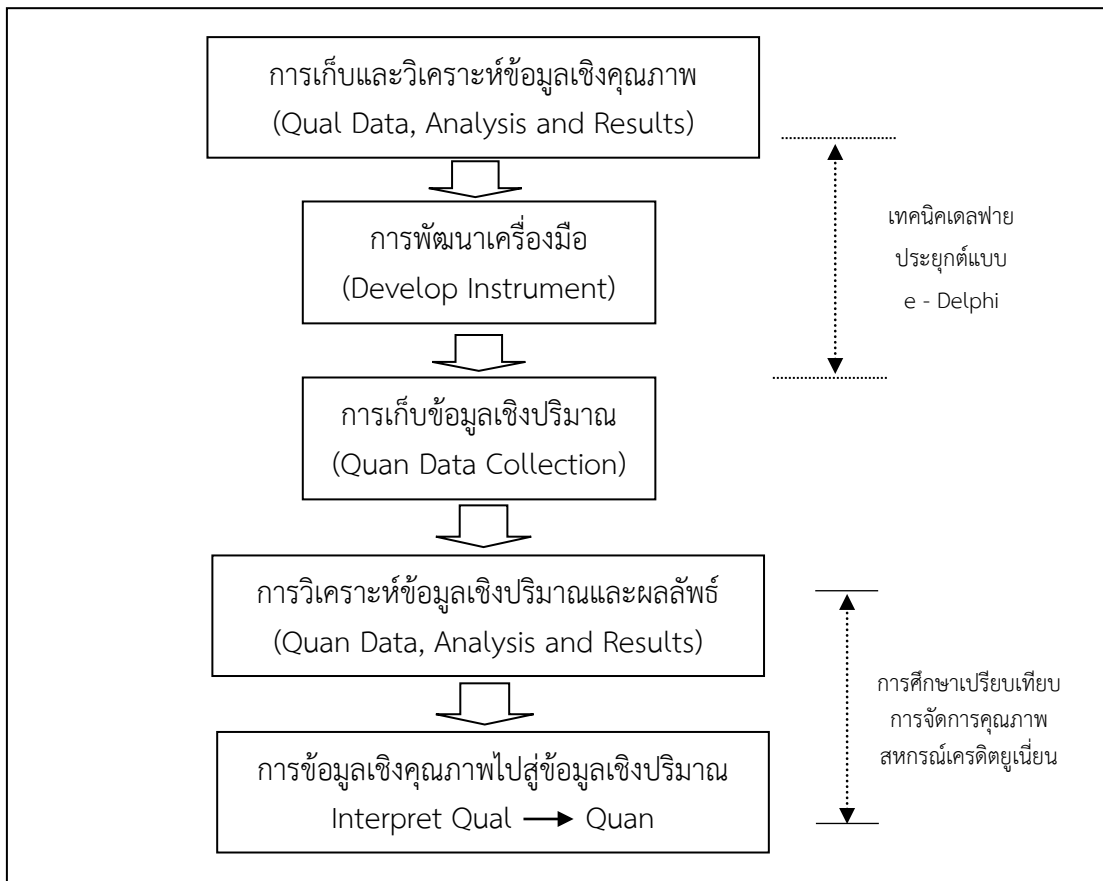
56,904 แห่ง จาก 103 ประเทศ จากจำนวนสมาชิก 207.9 ล้านคน และจากความหลากหลายของ ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของสินเชื่อนั้นได้สะท้อนหลายสิ่งไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ ประวัติศาสตร์ รวมถึง บริบทแห่งวัฒนธรรม งานวิจัยชิ้นนี้จะแสดงถึงความเป็นมาการพัฒนาเข้าสู่ของเครดิตยูเนียนในหลาย ประเทศ สิ่งที่ทำให้เครดิตยูเนียนต่างจากสถาบันทางการเงินอื่น ๆ กาบริการจัดการและการให้อำนาจ แก่สมาชิกในสหกรณ์ออมทรัพย์ การกระตุ้นการพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์ในอนาคต

Railiene and Sineviciene (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง วิธีการประเมินประสิทธิภาพการ ทำงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศลิทัวเนีย งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิธีการประเมิน ประสิทธิภาพการทำงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศลิทัวเนียโดยการประเมินค่าต้นทุน ด้วยวิธีการ Data Envelopment Analysis (DEA) ต้นทุนประสิทธิผลในการประเมินการลดค่าใช้จ่าย การประเมินโดยการพัฒนาข้อมูลผ่านการวิเคราะห์ เปรียบเทียบกับ ผลการดำเนินงาน ที่แตกต่างกัน และมาตรการที่เชื่อถือได้ ผลการวิจัย (ทดลอง) หลัก ชี้ให้เห็นว่าค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ มาก ขึ้น เครดิตมีมูลค่าสูงขึ้น สิ่งยั่วยุกระตุ้นทางการเงินยิ่งมาก เศรษฐกิจทางการเงินก็ มีข้อดีข้อเสียต่าง ๆ ตามมาเช่นปล่อยกู้เยอะ หนี้เสียเพิ่มมากขึ้นแต่ถือว่าเป็นผลดีของการหมุนเวียนระบบเงินของสหกรณ์

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัย และข้อเสนอแนะของการวิจัยมาใช้ประโยชน์ ทั้งทางด้านการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยและ การดำเนินงานวิจัยที่ใช้เทคนิคการวิจัยแบบ e-Delphi จำนวน 3 รอบ ถือว่าเป็นเทคนิคที่มีความ เหมาะสม เพื่อให้ได้คำตอบของการวิจัยที่เป็นจริงนั้นเป็นอย่างไร เทคนิคการวิจัยแบบ e-Delphi สามารถนำมาใช้ในการวิจัยปัจจุบันและในอนาคต เป้าหมายเพื่อต้องการยืนยันหรือทดสอบข้อเท็จจริง นำมาใช้ประโยชน์ในการวางกรอบแนวคิดทิศทางการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิตยูเนียนอย่างต่อเนื่องและเป็นการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ให้มีความรู้การบริหาร จัดการตามมาตรฐานสากล เพื่อพัฒนาศักยภาพในการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์อีกทั้งสามารถพัฒนา ศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน และสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ และยังไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน เพื่อนำไปสู่ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ตามมาตรฐานสากล ซึ่งมีผลต่อการเสริมสร้างความยั่งยืน และความเข้มแข็งของธุรกิจสหกรณ์ และการใช้ทฤษฎีเซต (Rough Set Theory) มาช่วยการ ตัดสินเพื่อหาอันหามติขององค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวบ่งชี้ให้มีมาตรฐานชัดเจนในการประเมิน การจัดการคุณภาพ เพื่อสรุปเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นการ พัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยเทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi Technique) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน พัฒนาโปรแกรมประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ และเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับผลการประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยใช้วิธีการดำเนินการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research Design) (Creswell, 2017, pp. 215-240) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบ Exploratory Sequential Mixed Method Design (Creswell, 2017, pp. 571-574) ด้วยวิธีการออกแบบ Instrument-Development Design (Edmonds & Kennedy, 2017, p. 169) ดังภาพที่ 3-1



ภาพที่ 3-1 รูปแบบการวิจัยการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบ Instrument-Development Design

วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

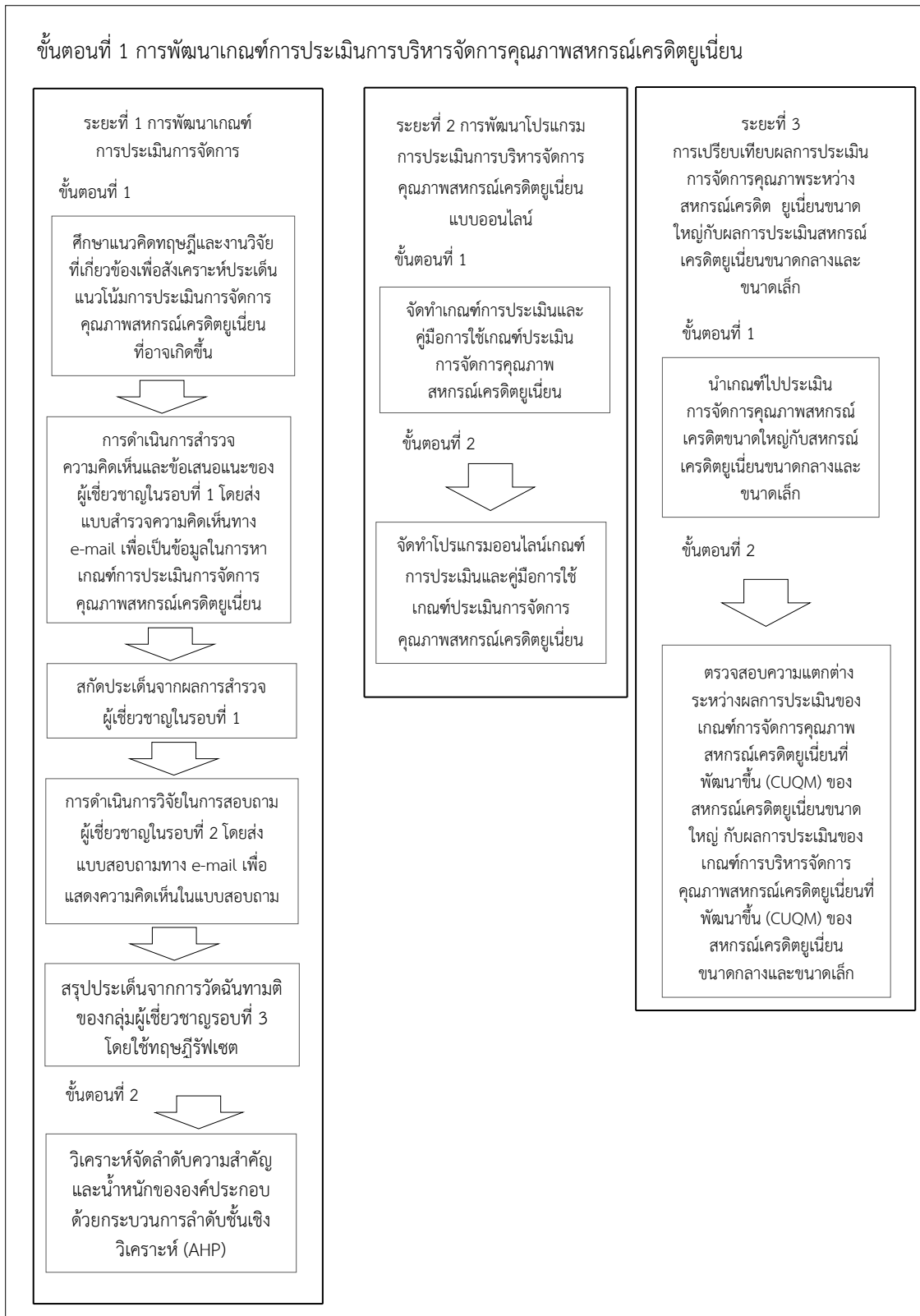
ระยะที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์ประเด็นแนวโน้มการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากนั้นดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ด้วยเทคนิค e-Delphi ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามทาง e-mail และหาฉันทามติ (Consensus) โดยใช้ทฤษฎีรีฟเซท และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญและน้ำหนักขององค์ประกอบด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP)

ระยะที่ 2 การพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ ผู้วิจัยใช้วิธีการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ตามแบบวงจรการพัฒนาาระบบ (Systems Development Life Cycle: SDLC แบบ Waterfall Model) มีขั้นตอนดำเนินการ 6 ขั้นตอน

ระยะที่ 3 การเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับผลการประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและเล็ก

การประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนด้วยเกณฑ์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่พัฒนาขึ้น กับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกแบบเจาะจง จำนวน 30 แห่ง (กลุ่มละ 15 แห่ง) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก ไม่คำนึงถึงการแจกแจงของข้อมูล (Distribution-Free Statistics) และข้อมูลอยู่ในมาตรฐานอันดับ (Ordinal Scale) จึงใช้สถิติ นินพาราเมตริก (Nonparametric Statistic) วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติทดสอบแมนวิทนี ยู (Mann-Whitney U Test)

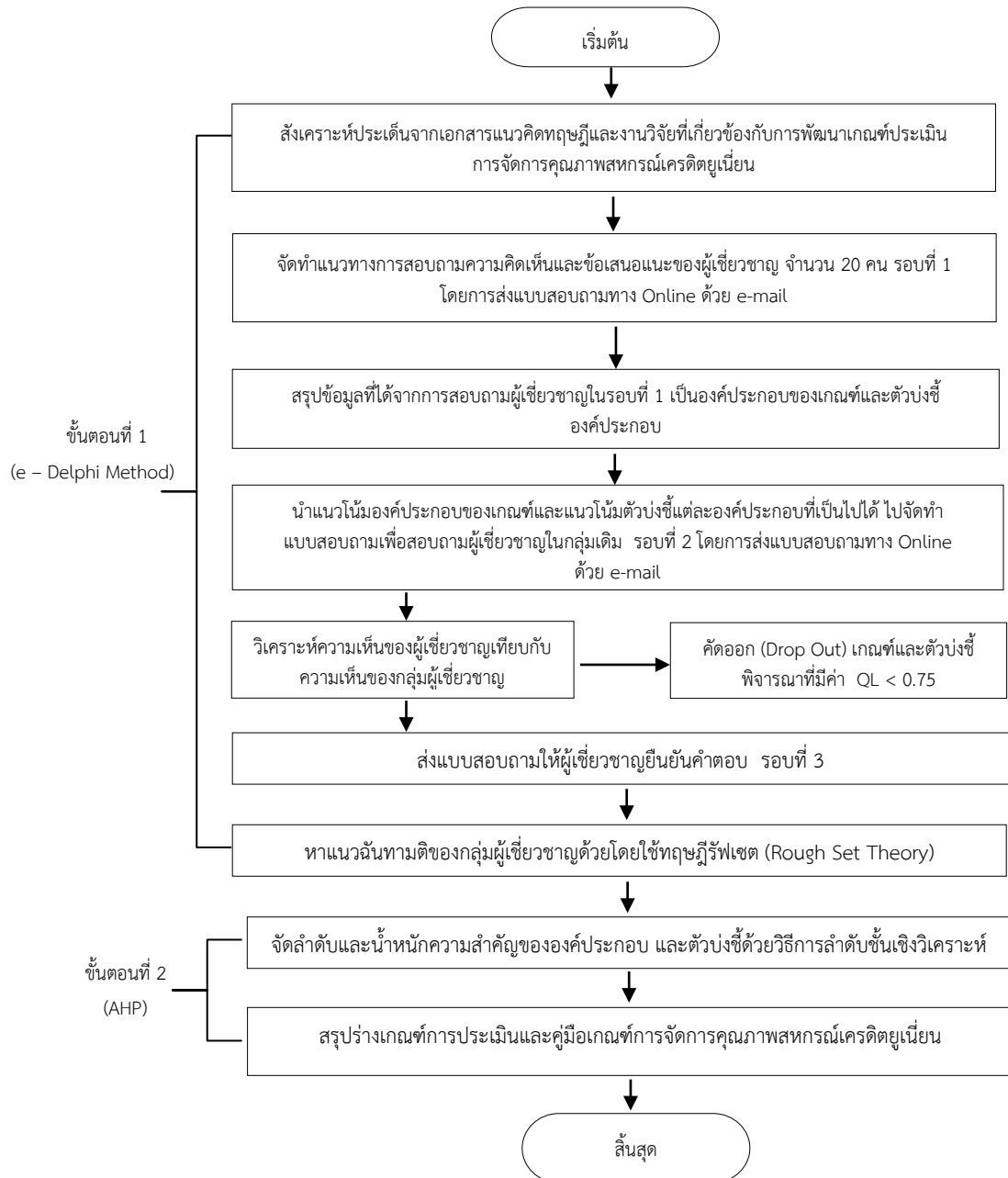
ระยะของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน และวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่ประกอบด้วยระยะที่ 1, 2 และระยะที่ 3 สามารถแสดงผังขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 3-2



ภาพที่ 3-2 ผังขั้นตอนการดำเนินงานของการพัฒนาเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

จากภาพที่ 3-2 สามารถแสดงผังขั้นตอนการดำเนินงานการพัฒนาเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ในระยะที่ 1 ได้ดังภาพที่ 3-3

ระยะที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน



ภาพที่ 3-3 ผังการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

จากภาพที่ 3-3 เป็นการแสดงผังขั้นตอนการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิต ยูเนียน โดยประยุกต์เทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) มีขั้นตอนย่อยที่เกี่ยวข้อง 3 ตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 (e – Delphi)

การสังเคราะห์ประเด็น

การสังเคราะห์ประเด็นจากเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ในขั้นตอนนี้ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบประเด็นที่มีโอกาสเป็นไปได้ขององค์ประกอบของเกณฑ์ ตัวบ่งชี้รายการย่อยเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน เพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กร ดังนั้น เพื่อให้ได้ประเด็นที่สามารถนำไปจัดทำเป็นแนวสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 เพื่อให้ได้พิจารณาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบประเด็นที่มีโอกาสเป็นไปได้ ขององค์ประกอบเกณฑ์และตัวบ่งชี้รายการย่อยเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีรายละเอียดการสังเคราะห์องค์ประกอบของเกณฑ์ ผู้วิจัยทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน มีรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องสำหรับวิเคราะห์ จำนวน 16 รายการ ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 รายการเอกสารและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิตยูเนียนและการบริหารจัดการองค์กร

หมายเลข	รายการเอกสาร	แหล่งข้อมูล
1	Constructs of Organizational Excellence	Irani, Beskese, Love (2004)
2	A Road to Quality	UNIDO & JSA (2007)
3	PEARLS Monitoring System	World Council of Credit Unions (2009)
4	Total Quality Management: (TQM)	Edward Sallis (2012)
5	Corporate Management Model	Mondragon Corporation (2012)
6	Seven Principals Reported by Insurance Cooperatives	Daphne Rixon (2013)
7	Integrating Values and Principles of Cooperative Enterprises with TQM Elements	Thaba, Mbohwa and Member (2015)
8	เกณฑ์การจัดมาตรฐานสหกรณ์	กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2552)
9	แนวคิดหลักการสหกรณ์เครดิตยูเนียน	ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย (2552)

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

หมายเลข	รายการเอกสาร	แหล่งข้อมูล
10	แนวความคิดการตัดสินใจสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐกิจและสังคมของสหกรณ์ร้านค้า: (SEVA)	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2553) ณัฐชา วัฒนวิไล (2554)
11	แนวความคิดการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์: (EVA)	
12	แนวคิดธรรมาภิบาลในสหกรณ์	กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2554)
13	เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award: (TQA)	สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2556)
14	เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ Cooperative Quality Award: (CQA)	กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557)
15	เกณฑ์การคัดเลือกสหกรณ์ดีเด่น	กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557)
16	เกณฑ์การวัดพื้นฐานความเป็นสหกรณ์: (POM)	กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2557)

ข้อมูลหลักเกณฑ์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนจากแหล่งข้อมูลข้างต้น โดยนำมาวิเคราะห์ประเด็นที่ใช้พิจารณาเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนจากแหล่งข้อมูลได้ 23 ประเด็น ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 การสังเคราะห์ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณาองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ประเด็นการพิจารณา องค์ประกอบของ เกณฑ์การประเมิน การจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิต ยูเนียน	Irani, Beskese, Love (2004)	UNIDO & JSA (2007)	PEARLS(2009)	TOM Edward Sallis(2012)	MONDRAGON (2012)	Daphne Rixon (2013)	Thaba, Mbohwa, Member(2015)	เกณฑ์การวัดมาตรฐานสหกรณ์	หลักสหกรณ์เครดิตยูเนียน(2552)	SEVA(2553)	EVA(2554)	ธรรมาภิบาลในสหกรณ์(2554)	TOA (2556)	COA(2554)	เกณฑ์การคัดเลือกสหกรณ์ดีเด่น(2557)	POM(2557)	รวม
1. ด้านการนำองค์กร				✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	10
2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์	✓			✓						✓			✓	✓		✓	6
3. ด้านการมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ									✓	✓			✓	✓		✓	5
4. ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		✓		✓		✓			✓				✓	✓		✓	7
5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล		✓			✓	✓	✓						✓	✓		✓	7

ตารางที่ 3-2 (ต่อ)

ประเด็นการพิจารณา องค์ประกอบของ เกณฑ์การประเมิน การจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิต ยูเนียน	Irani, Beskese, Love (2004)	UNIDO & JSA (2007)	PEARLS(2009)	TQM Edward Sallis(2012)	MONDRAGON (2012)	Daphne Rixon (2013)	Thaba, Mbohwa, Member(2015)	เกณฑ์การจัดมาตรฐานสหกรณ์	หลักสหกรณ์เครดิตยูเนียน(2552)	SEVA(2553)	EVA(2554)	ธรรมาภิบาลในสหกรณ์(2554)	TQA (2556)	CQA(2554)	เกณฑ์การคัดเลือกสหกรณ์ดีเด่น(2557)	POM(2557)	รวม
6. ด้านการจัดการสหกรณ์	✓	✓		✓	✓			✓	✓				✓	✓	✓	✓	10
7. ด้านผลลัพธ์ของการดำเนินงาน		✓		✓		✓							✓	✓		✓	6
8. ด้านนิติธรรม						✓			✓			✓					3
9. ด้านคุณธรรม						✓	✓		✓			✓					4
10. ด้านความโปร่งใส							✓	✓				✓					3
11. ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก				✓	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	10
12. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม		✓			✓	✓			✓			✓			✓		6
13. ด้านความคุ้มค่า								✓		✓	✓	✓					4
14. ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์	✓	✓				✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓	10
15. ด้านการจัดสรรกำไรสุทธิและจ่ายเงินทุนสวัสดิการสมาชิก/ทุนสาธารณประโยชน์								✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
16. ด้านการป้องกันความเสี่ยงและประเมินตนเอง		✓	✓														2
17. ด้านคุณภาพของทรัพย์สิน		✓	✓	✓						✓	✓		✓	✓	✓	✓	9
18. ด้านผลตอบแทนการลงทุน			✓					✓		✓	✓						3
19. ด้านสัญญาณแสดงความเจริญเติบโต	✓	✓	✓					✓		✓	✓						6
20. ด้านการทำงานเป็นทีม		✓		✓			✓		✓				✓	✓	✓	✓	8
21. ด้านการสื่อสารภายในสหกรณ์							✓										1
22. ด้านการเงิน		✓	✓					✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	10
23. มีความร่วมมือระหว่างสหกรณ์		✓						✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	8
รวม	5	14	7	8	6	9	7	9	12	8	6	6	15	15	10	1	146

ตารางที่ 3-3 แนวทางการสำรวจทาง e-mail ในรอบที่ 1 ด้านแนวโน้มองค์ประกอบของเกณฑ์
และแนวโน้มตัวบ่งชี้รายการย่อย

แนวโน้มด้านของเกณฑ์	แนวโน้มตัวบ่งชี้รายการย่อย
ด้านการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์สหกรณ์ - มีการกำหนดระเบียบ ว่าด้วยการรับจ่ายและการเก็บรักษาเงิน - มีเอกสารการรับเงิน-จ่ายเงิน ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นไปตามระเบียบ และเก็บไว้ในที่ปลอดภัย - มีการตรวจนับเงินสดคงเหลือเมื่อสิ้นเวลา - ทำการเพื่อยืนยันยอดกับบัญชีเงินสด - มีการเก็บรักษาเงินสดในมือในแต่ละวันตามระเบียบที่กำหนด - สหกรณ์ที่มีผลการดำเนินงานมีผลกำไรในแต่ละปีสหกรณ์ต้องจัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนสำรองและทุนสะสมต่าง ๆ - มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ - จัดให้มีการรวมการและหรือผู้เกี่ยวข้องร่วมตรวจเงินสดในมือเพื่อสอบทานยอด กับสมุดเงินสด - มีการบริหารสภาพคล่องการเงินสหกรณ์ - ในรอบปีที่ผ่านมา มีการจัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนสำรอง สูงกว่าขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด
ด้านการนำองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารของสหกรณ์เป็นผู้นำในการกำหนดค่านิยมของสหกรณ์ - มีการสื่อสารของผู้บริหารสหกรณ์ - มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน - มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์ - การปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
ด้านการจัดการสหกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดความสามารถหลักของสหกรณ์ไว้ - พันธกิจที่กำหนดไว้มีความสัมพันธ์กับความสามารถหลักของสหกรณ์ - สหกรณ์มีการกำหนดระบบงานโดยรวมไว้แล้ว - สหกรณ์มีการจัดทำทะเบียนสมาชิกและทะเบียนสมาชิกสมทบจำนวนสมาชิกสามัญทั้งหมดไม่น้อยกว่า 100 คน - สหกรณ์มีการกำหนดและถือใช้ระเบียบที่รองรับการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับข้อบังคับสหกรณ์ - สหกรณ์มีการจัดการประชุมใหญ่สามัญประจำปีและมีสมาชิกร่วมประชุมครบองค์ประชุมเป็นไปตามข้อบังคับสหกรณ์ - สามารถอธิบายและถ่ายทอดจิตตารมย์ให้กับสมาชิกและบุคคลภายนอกได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 3-3 (ต่อ)

แนวโน้มนำด้านของเกณฑ์	แนวโน้มนำตัวบ่งชี้รายการย่อย
ด้านการจัดการสหกรณ์ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อย่างชัดเจน - มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่เพื่อความรอบรู้และทำงานกันได้ - มีการจัดสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างน้อย 3 ประเภท - มีการกำหนดใบพรรณนางานของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน - มีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างเป็นระบบ - มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ - มีการกำหนดท้องที่ดำเนินงานในการรับสมัครสมาชิกตามข้อบังคับอย่างชัดเจนและ สามารถปฏิบัติได้ - สหกรณ์มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ - สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการคณะกรรมการอำนวยการคณะกรรมการเงินกู้คณะกรรมการศึกษาและประชาสัมพันธ์ และคณะผู้ตรวจสอบกิจการครบตามข้อบังคับของสหกรณ์ - สหกรณ์มีการกำหนดจรรยาบรรณของคณะกรรมการดำเนินการ - มีการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงานของสหกรณ์ - มีการกำหนดกรอบการดำเนินงานของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน - สหกรณ์มีการขึ้นข้อความจิตตารมย์ (สนใจ ห่วงใยแบ่งปัน รับผิดชอบ) และคุณธรรม 5 ประการ (ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ เห็นใจกัน วางใจกัน) ไว้ที่สำนักงาน - สหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้หรือหรือค้ำประกันประจำปีและได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ - สหกรณ์มีการจัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนอื่น ๆ นอกเหนือจากทุนสำรอง เช่น ทุนการศึกษา ทุนขยายงาน ทุนสวัสดิการ เป็นต้น - สหกรณ์มีการให้บริการรับเงินฝาก - สหกรณ์มีสวัสดิการที่หลากหลายพร้อมให้บริการแก่สมาชิกอย่างน้อย 3 ประเภท เช่น สวัสดิการกองทุนสงเคราะห์แก่สมาชิก สวัสดิการ กองทุนสมทบสวัสดิการเพื่อรักษาพยาบาล เป็นต้น

ตารางที่ 3-3 (ต่อ)

แนวโน้มนำด้านของเกณฑ์	แนวโน้มนำตัวบ่งชี้รายการย่อย
ด้านการจัดการสหกรณ์ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> - สหกรณ์มีการกำหนดและถือใช้ระเบียบที่รองรับการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับข้อบังคับสหกรณ์ - สหกรณ์มีการจัดการประชุมใหญ่สามัญประจำปีและมีสมาชิกมาประชุมครบองค์ประชุมเป็นไปตามข้อบังคับสหกรณ์ - สหกรณ์มีการกำหนดระเบียบวาระการประชุมที่ถูกต้องตามข้อบังคับสหกรณ์ - 1 สหกรณ์มีการบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษรแล้วเสร็จพร้อมส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 30 วัน - สหกรณ์มีการดำเนินการหลังการประชุมใหญ่ในวาระที่ขอความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ภายใน 30 วัน
ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก	<ul style="list-style-type: none"> - การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามหลักประชาธิปไตยหนึ่งคนต่อหนึ่งเสียง - ในรอบปีที่ผ่านมากรรมการแต่ละคนเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการดำเนินงานรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนครั้งที่จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการทั้งหมด - สหกรณ์มีการระดมความคิดเห็นจากสมาชิกประกอบการตัดสินใจในนโยบายที่มีผลกระทบต่อสมาชิกส่วนใหญ่ - สหกรณ์นำผลการสำรวจความคิดเห็นจากสมาชิกมาเป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดแผนการดำเนินงานของสหกรณ์ - สหกรณ์มีช่องทางและเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างเปิดเผย - มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้งหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์และมีการสรุปผลการประชุมที่สำคัญให้สมาชิกได้ทราบ
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	<ul style="list-style-type: none"> - สหกรณ์มีเจ้าหน้าที่ชำนาญในด้านสารสนเทศและเทคโนโลยี - สหกรณ์มีโปรแกรมสำเร็จรูปในการเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์ - สหกรณ์มีอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมใช้งานแม้ในภาวะฉุกเฉิน - สหกรณ์มีระบบป้องกันความปลอดภัยข้อมูลที่สำคัญ - สหกรณ์มีการบันทึกหรือจัดทำฐานข้อมูลการเข้ารับการฝึกอบรมของสมาชิก กรรมการดำเนินการ

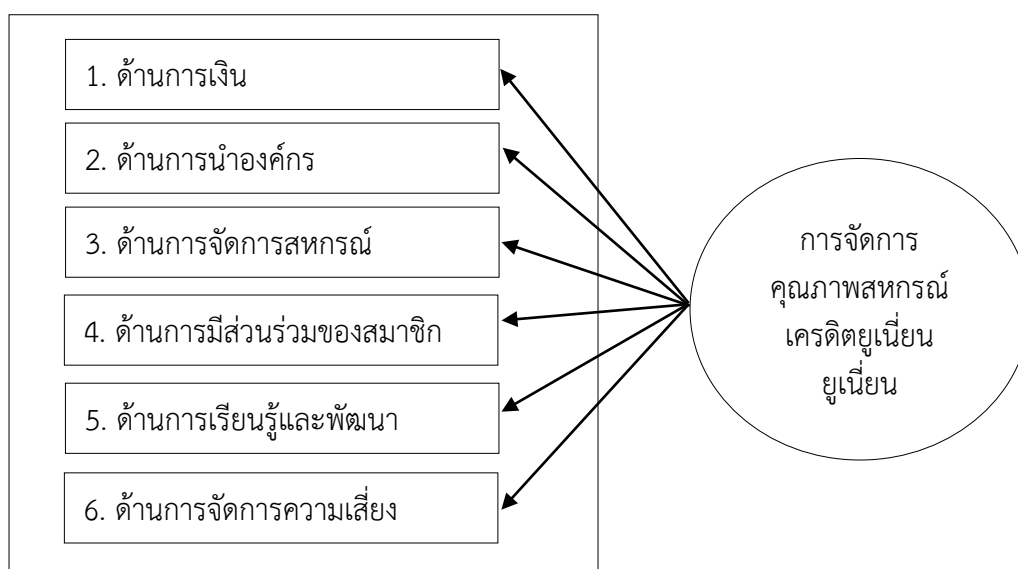
ตารางที่ 3-3 (ต่อ)

แนวโน้มนำด้านของเกณฑ์	แนวโน้มนำตัวบ่งชี้รายการย่อย
ด้านการจัดการความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์ - มีการประเมินความเสี่ยงของสหกรณ์ - มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง - สหกรณ์มีคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยง - มีรายงานผลการดำเนินงานของบริหารการจัดการความเสี่ยง - สหกรณ์มีการจัดทำปฏิทินความเสี่ยง

จากตารางที่ 3-3 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวทางการสำรวจด้านในรอบที่ 1 ประกอบด้วย 6 ด้าน แนวโน้มนำหลักด้านของเกณฑ์ 62 รายการย่อย ในเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดองค์ประกอบของเกณฑ์ที่เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework) พบว่ามีองค์ประกอบของเกณฑ์มี 6 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการนำองค์กร 3) ด้านการบริหารจัดการกระบวนการของสหกรณ์ 4) ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ 5) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์และ 6) ด้านการจัดการความเสี่ยง

จากองค์ประกอบดังกล่าวสามารถสร้างโมเดลการวัดเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนดังภาพที่ 3-4



ภาพที่ 3-4 โมเดลการวัดการประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

จากภาพที่ 3-4 แสดงโมเดลการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ได้จากการตามทัศนะของแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้าน

การนำองค์กร 3) ด้านการจัดการสหกรณ์ 4) ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก 5) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ 6) ด้านการจัดการความเสี่ยง ดังนั้น จึงใช้องค์ประกอบทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบหลัก เพื่อสร้างข้อคำถามที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป

การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ

การดำเนินการกำหนดผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน ด้วยวิธีการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับในขั้นตอนการวิจัย จะใช้ประชากรตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยพิจารณาคุณสมบัติจากประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี ตามความชำนาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย กลุ่มผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนระดับคุณภาพองค์กรที่ได้รับมาตรฐานคุณภาพสหกรณ์และนักวิชาการอิสระที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนโดยใช้เทคนิคการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) ในการพัฒนาองค์ประกอบของเกณฑ์และตัวบ่งชี้รายการย่อยที่ใช้ในการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนจะใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 20 คน (Skulmoski, Hartman & Khahn, 2007, p. 5) ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบ่งการกำหนดผู้เชี่ยวชาญ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ 1) กลุ่มนักวิชาการและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยด้านสหกรณ์ จำนวน 5 คน 2) กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 10 คน และ 3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐด้านสหกรณ์ จำนวน 5 คน รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักวิชาการและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยด้านสหกรณ์ จำนวน 5 คน ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ เปี้ยผ่อง ผู้นำสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดเพชรบูรณ์ นักสหกรณ์แห่งชาติ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์ ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศชะอำ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ปิติปัญญา ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นรินาถ ศรีวรรณถ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 10 คน ดังนี้

1. นายสุภาพ จันทรภิรมย์ ประธานกรรมการดำเนินการชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด
2. นายดาบชัย ใจสู้ศึก ผู้จัดการใหญ่ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด
3. นางเครือวัลย์ ชลนัย รองผู้จัดการใหญ่สายพัฒนา ชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด

4. นางณัฐภักดิ์ ผู้ปรารถนาสิทธิ์ ผู้จัดการฝ่ายวิชาการและพัฒนา ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด

5. นางสาวภัค ศรีสวัสดิ์ ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด สาขาภาคเหนือ

6. นายสมเดช เจริญชัย ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. นายณัฐวุฒิ อนันต์กิตติกุล ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด สาขาภาคกลาง

8. นายอรรถสิทธิ์ สงชนะ ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด สาขาภาคตะวันออก

9. นายชัชชัย จันทร์กระจ่าง ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด สาขาจังหวัดเพชรบุรี

10. นายณัฐพิพัฒน์ วรฤทธิ์ ผู้จัดการชุมนุมเครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด สาขาภาคใต้

กลุ่มที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐด้านสหกรณ์ จำนวน 5 คน ดังนี้

1. นายพงษ์ธร สองสี ผู้อำนวยการกลุ่มจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบุรี

2. นางผาณิต สุภณาวรรณ นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบุรี

3. นางสาวประไพ คำคล้าย นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบุรี

4. นายบรรเจ็ด อัตโสภณวัฒนา ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 4 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดราชบุรี

5. นางถนอมนวล บุญเรือง ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสมุทรสงคราม

การรวบรวมข้อคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 รอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รอบที่ 1

1. สร้างแนวทางการสอบถามออนไลน์แบบปลายเปิด โดยใช้ Google Form จำนวน 7 ข้อ 6 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการนำองค์กร 3) ด้านการจัดการสหกรณ์ 4) ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก 5) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ 6) ด้านการจัดการความเสี่ยง และให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงใหม่

2. ส่งแนวทางการสอบถามออนไลน์รอบที่ 1 ที่แก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตอบแนวทางการสอบถามออนไลน์ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และนำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญในการตอบแนวทางการสอบถามออนไลน์ปลายเปิด มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content

Analysis) โดยวัดความถี่ของคำหรือข้อความคำตอบของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามออนไลน์ปลายปิดมาตรฐานค่า 7 ระดับ ในรอบที่ 2

รอบที่ 2

1. สร้างแบบสอบถามออนไลน์รอบที่ 2 เพื่อสอบถามความคิดเห็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นแบบสอบถามออนไลน์ปลายปิดลักษณะเป็นมาตรฐานค่า 7 ระดับโดยใช้ Google Form ในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์จะแสดงเป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากนั้นนำแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. แบบสอบถามออนไลน์ เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน (รอบที่ 2) ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน 6 ด้าน แนวโน้มหลักองค์ประกอบของเกณฑ์ 62 ตัวบ่งชี้รายการย่อย

ตอนที่ 3 ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน 6 ด้าน แนวโน้มหลักองค์ประกอบของเกณฑ์ 62 ตัวบ่งชี้รายการย่อย

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นกำหนดระดับการแสดงความคิดเห็นเป็นแบบมาตรฐานค่า 7 ระดับ แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติระดับค่อนข้างน้อย
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติระดับปานกลาง
- 5 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติระดับค่อนข้างมาก
- 6 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติระดับมาก
- 7 หมายถึง มีความเหมาะสม/ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติระดับมากที่สุด

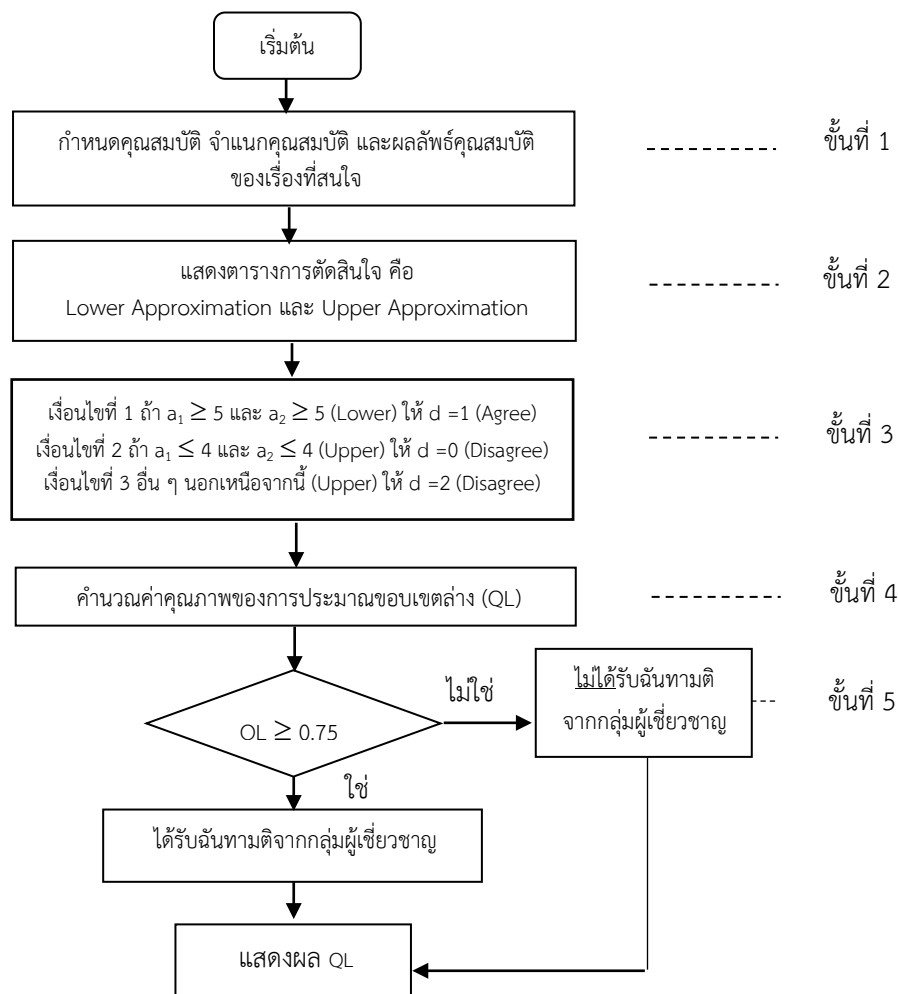
3. ส่งแบบสอบถามออนไลน์ เรื่อง เกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน (รอบที่ 2) ให้ผู้เชี่ยวชาญผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และโทรแจ้งให้ผู้เชี่ยวชาญทราบ

4. รวบรวมความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนจากแบบสอบถามออนไลน์ในรอบที่ 2 มาวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีรีเฟเชต

รอบที่ 3

1. สร้างแบบสอบถามออนไลน์รอบที่ 3 ซึ่งตัวบ่งชี้เหมือนแบบสอบถามออนไลน์รอบที่ 2 ต่างกันที่มีการใส่ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งแสดงผลการวัดฉันทามติเป็นค่าสถิติ และคำตอบ

ของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน ผู้วิจัยทำแบบสอบถามออนไลน์ เรื่องเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิตยูเนียน ดังภาพที่ 3-5



ภาพที่ 3-5 แผนผังการวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยใช้ทฤษฎีกราฟเซต

2. สรุปฉันทามติร่างเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขั้นตอนที่ 2 (AHP)

1. การจัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ด้วยวิธีการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytic Hierarchy Process: AHP) ในขั้นตอนนี้ได้นำร่างเกณฑ์การประเมินคุณภาพ สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ได้จากขั้นตอนย่อยที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามสำหรับจัดหาลำดับและน้ำหนัก ความสำคัญขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ โดยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาจากแบบสอบถามเพื่อจัดลำดับและ น้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้แต่ละประกอบ ดำเนินการตามวิธีกระบวนการลำดับ ชั้นเชิงวิเคราะห์ (Saaty & Vargas, 2012, pp. 1-20) มีขั้นตอนดังนี้

การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้สำรวจรายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยพิจารณาระยะเวลาการทำงานหรือประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญไม่ต่ำกว่า 10 ปี และเลือกตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 6 คน

การสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้นำร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนจากขั้นตอนย่อยที่ 1 ดำเนินการตามแนวทางการวิจัยวิธีกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Saaty & Vargas, 2012, pp. 1-20) มีรายละเอียด ดังนี้

1) การสร้างแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ นำร่างเกณฑ์การประเมินการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากขั้นตอนย่อยที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามขั้นตอนกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเพื่อหาลำดับความสำคัญ (Priority) ของแบบสอบถามนำองค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบมาเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ จนครบคู่ (วิฑูรย์ ตันศิริคงคล, 2557, หน้า 5)

$(n^2 - n) / 2$ โดยที่ $n =$ จำนวนปัจจัยที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ

2) สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นแสดงการเปรียบเทียบหาค่าความสำคัญขององค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบภายใต้วัตถุประสงค์ของปัญหาเป็นคู่ ๆ (Pairwise Comparisons) จากองค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อกันการตัดสินใจในแต่ละระดับชั้นโครงสร้างการวินิจฉัยจะแสดงออกมาในรูปความสำคัญแบบสัมพันธ์กัน (มีความสำคัญน้อยกว่าหรือมากกว่า) โดยปกติจะใช้ขนาดตัวเลขจาก 1 ถึง 9 (Saaty & Vargas, 2012, pp. 5-6) และส่งผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 6 คน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเปรียบเทียบลำดับความสำคัญและน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบแสดงความคิดเห็นออกมาในรูปความสำคัญแบบสัมพันธ์กัน (มีความสำคัญน้อยกว่าหรือมากกว่า) โดยใช้ขนาดตัวเลขจาก 1 ถึง 9

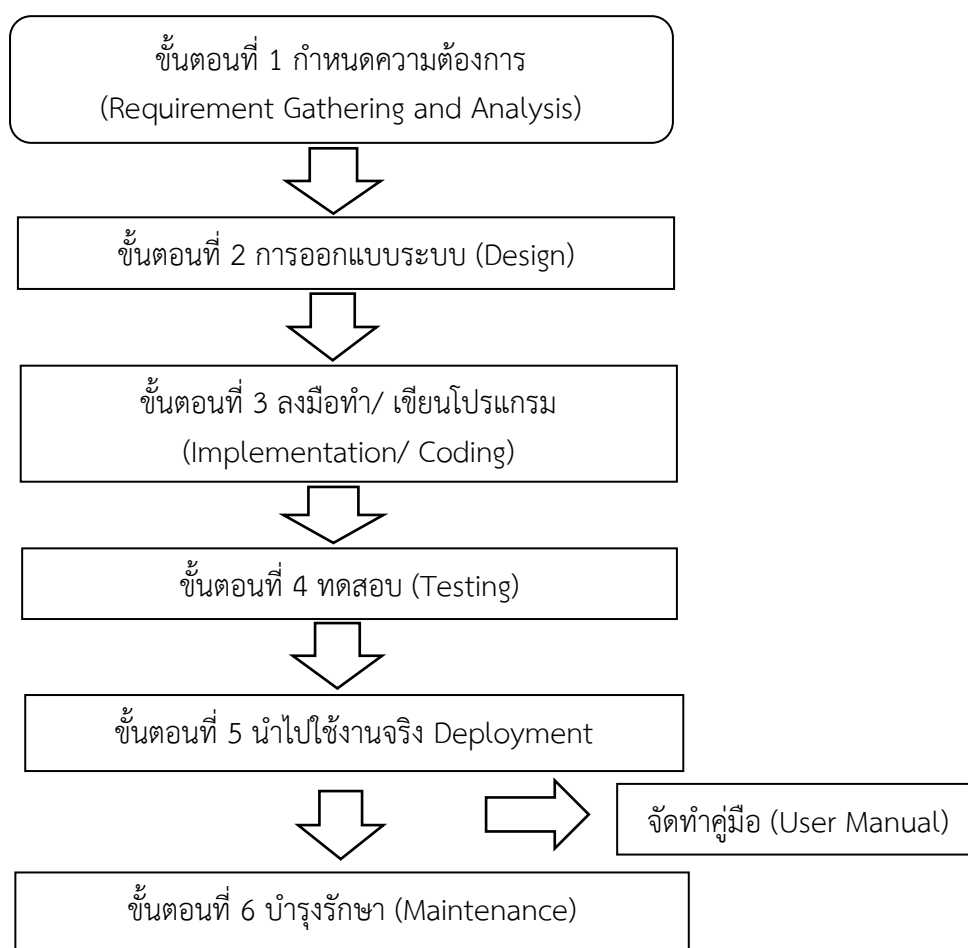
3) นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้วยค่าน้ำหนักความสำคัญ จะต้องนำค่าน้ำหนักที่ได้มาหาค่า Geometric Mean ค่าน้ำหนักที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาคำนวณหาค่าน้ำหนักรวมในแต่ละองค์ประกอบของเกณฑ์ และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ โดยนำน้ำหนักใส่ลงอยู่ในรูปแบบของเมทริกซ์แล้วทำการเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ จนครบทุกคู่

4) วิเคราะห์จัดลำดับและน้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบของเกณฑ์และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Consistency Index: CI) และค่าอัตราส่วนความสอดคล้อง (Consistency Ratio: CR) ในระดับที่สอง โดยการใช้ทฤษฎีของไอเกนเวคเตอร์มาช่วยในการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ และตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ เพื่อเป็นการทดสอบว่าผลของการเปรียบเทียบรายคู่ที่ได้ดำเนินการในส่วนที่แล้วนั้นมีความสอดคล้องกันของเหตุผลหรือไม่ ซึ่งจะต้องทำการคำนวณค่าความสอดคล้องของเหตุผล

2. สรุปร่างเกณฑ์การประเมินและคู่มือเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ระยะที่ 2 การพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียนแบบออนไลน์

ผู้วิจัยนำด้านและตัวบ่งชี้ ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่ผ่านการหาฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญ และจัดลำดับความสำคัญของด้านและตัวบ่งชี้ด้วย AHP มาจัดทำร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนและนำไปพัฒนาเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ การดำเนินการในขั้นตอนนี้ เพื่อพัฒนาเป็นโปรแกรมช่วยคำนวณที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ในการใช้งานจริง ซึ่งสอดคล้องกับการทำงานในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนในการทำงาน สำหรับขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรม ผู้วิจัยใช้วิธีการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม ตามแบบวงจรการพัฒนาาระบบ (Systems Development Life Cycle: SDLC แบบ Waterfall Model) มีขั้นตอนดำเนินการ 6 ขั้นตอน (Singh, Thakur & Chaudhary, 2015, pp. 2203-2204) ดังภาพที่ 3-6



ภาพที่ 3-6 ขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์
เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนแบบออนไลน์มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดความต้องการ (Requirement Gathering and Analysis)

พัฒนาเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์แบบออนไลน์ เพื่อ
ช่วยคำนวณที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ในการใช้งานจริง โดยใช้ตัวบ่งชี้และด้าน
การพิจารณา เกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ ที่ผ่านฉันทามติของ
ผู้เชี่ยวชาญและจัดลำดับความสำคัญของด้านและตัวบ่งชี้ด้วย AHP

2. การออกแบบระบบ (Design)

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะออกแบบระบบที่จะพัฒนาให้สอดคล้องกับเกณฑ์การจัดการคุณภาพ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ ที่ผ่านฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญและจัดลำดับความสำคัญของ
ด้านและตัวบ่งชี้ด้วย AHP ซึ่งประกอบด้วยด้านและตัวบ่งชี้ รวมถึงน้ำหนักของแต่ละตัวบ่งชี้ และวิธี
คำนวณคะแนนเกณฑ์การประเมินผล

2.1 การจัดการระบบ ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใหม่เอง โดยเขียนด้วยภาษา
Angular ใช้โครงสร้างฐานข้อมูลเป็นแบบ XML รองรับการทำงานบน Web Browser IE และ
Chrome

2.2 การใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้ระบบงานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Web
Browser) โดยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.3 การออกแบบระบบรักษาความปลอดภัย และการกำหนดสิทธิ์ในการใช้ระบบ

2.4 ออกแบบโปรแกรม จัดทำเครื่องมือที่ช่วยในการออกแบบโปรแกรม ซึ่งยังไม่ได้เป็น
โปรแกรมจริงๆ แต่จะช่วยให้เขียนโปรแกรมได้ง่ายขึ้น ได้แก่ ผังงาน (Flow Chart) ใช้สัญลักษณ์
ต่าง ๆ แทนการทำงานและทิศทางของโปรแกรม โดยเขียนเป็นลำดับขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม
ที่เรียกว่า อัลกอริทึม (Algorithm) ซึ่งจะแสดงขั้นตอนรายละเอียดการทำงานพอสมควรเพียงพอที่จะ
นำไปเขียนเป็นโปรแกรมให้ทำงานจริง

ตัวอย่างแสดงการออกแบบหน้าจอหลัก และการติดต่อกับผู้ใช้ ดังตาราง ตัวอย่างที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 ตัวอย่างโครงสร้างฐานข้อมูลของข้อมูลทั่วไป

Column	Type	Description
name	string	ชื่อกลุ่ม
addressno	string	ที่ตั้งกลุ่ม เลขที่
moo	string	หมู่ที่
soi	string	ซอย
road	string	ถนน
subdistrict	string	ตำบล
district	string	อำเภอ
province	string	จังหวัด

ตารางที่ 3-4 (ต่อ)

Column	Type	Description
zipcode	string	รหัสไปรษณีย์
telno	string	โทรศัพท์
login	string	รหัส
password	string	รหัสผ่าน

2.4.1 การออกแบบหน้าจอหลักของโปรแกรมคอมพิวเตอร์การจัดการคุณภาพ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ มีดังนี้

(1) โครงสร้างหน้าจอหลักของโปรแกรมการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนแบบออนไลน์

MENU
HEADER
คำชี้แจงวัตถุประสงค์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์
FOOTER

ภาพที่ 3-7 โครงสร้างหน้าจอหลักโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน
แบบออนไลน์

จากภาพที่ 3-7 แสดงหน้าจอหลักที่จะเข้าสู่ โปรแกรมการประเมินการจัดการ
คุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่อธิบายวัตถุประสงค์ของการประเมิน

(2) โครงสร้างหน้าจอการประเมินการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนแบบออนไลน์

MENU
HEADER
ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
รายการข้อมูลทั่วไปที่ประเมิน
FOOTER

ภาพที่ 3-8 โครงสร้างหน้าจอการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

MENU	
HEADER	
ชื่อด้านของเกณฑ์	
ชื่อตัวบ่งชี้/คำอธิบายตัวบ่งชี้/บันทึกค่าคะแนน	
ด้าน	การประเมิน
FOOTER	

ภาพที่ 3-9 โครงสร้างหน้าจอรายงานการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ (ชื่อตัวบ่งชี้/ คำอธิบายตัวบ่งชี้/ บันทึกค่าคะแนน)

จากภาพที่ 3-8 และ 3-9 แสดงหน้าจอรายงานประเมินของโปรแกรมการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่รับการประเมิน ชื่อตัวบ่งชี้/ คำอธิบายตัวบ่งชี้/ บันทึกค่าคะแนน

(3) โครงสร้างหน้าจอรายงานการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

MENU
รายงานที่ 1 รายงานการจัดการทางธุรกิจภาพรวม
รายงานที่ 2 รายงานการจัดการทางธุรกิจ จำแนกตามด้าน
รายงานที่ 3 รายงานตัวบ่งชี้ที่เป็นจุดแข็ง (คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก) และ จุดอ่อนที่ควรพิจารณา (คะแนนต่ำสุด 3 อันดับสุดท้าย)
FOOTER

ภาพที่ 3-10 โครงสร้างหน้าจอรายงานของโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

2.4.2 การออกแบบการติดต่อกับผู้ใช้ มีดังนี้

(1) การขอจดชื่อโดเมน (Domain Name) โดยใช้ชื่อว่า

<http://www.cult-eva.com>

(2) การเช่าแม่ข่ายพื้นที่เก็บข้อมูลออนไลน์ (Host)

3. ลงมือทำ/ เขียนโปรแกรม (Implementation/ Coding)

ขั้นตอนนี้เป็นเขียนโปรแกรม เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลได้ โดยเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้อยู่ในรูปรหัสภาษาคอมพิวเตอร์ ตามหลักไวยากรณ์ (Syntax) ที่กำหนดไว้ในภาษา สำหรับโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ใช้ภาษา Angular ในการเขียน

4. ทดสอบ (Testing)

หลังจากที่ได้ทำการทดสอบ จนมีความมั่นใจแล้วว่าโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน สามารถทำงานได้จริง ผู้วิจัยทำการประเมินประสิทธิภาพของระบบ และประเมินผลการใช้งาน ทดสอบโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน ที่มีประสบการณ์ทางด้านการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 10 ปี และมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 นายนิพนธ์ สุขวิสัย รองหัวหน้าฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์วิจัยการจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยี สำนักวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

4.2 นายรัชกฤษ ธนพัฒน์ธล ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

4.3 นางสาวสุกมา อ่วมเจริญ รองคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินคุณภาพโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่เรียกว่า Black Box Testing แบ่งข้อคำถามออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Functional Requirement Test) 2) ด้านการทำงานของโปรแกรม (Functional) 3) ด้านการใช้งานโปรแกรม (Usability) 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) และ 5) ด้านการประเมินคุณภาพความชัดเจนของคู่มือการใช้โปรแกรม (Program Manual) ด้วยมาตราประมาณค่า 4 ระดับ (1 = โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นไม่สามารถนำไปใช้งานได้, 2 = โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพในระดับต้องปรับปรุงแก้ไข, 3 = โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพในระดับพอใช้, 4 = โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพในระดับมาก)

จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าทางสถิติ ดัชนีความเที่ยงตรง (Content validity index: CVI) โดยพิจารณาที่ละข้อคำถามว่า สอดคล้องกับทฤษฎีหรือเนื้อหาหรือไม่ กำหนดค่า CVI ที่สมควรมีค่า $> .80$ (Polit, Beck & Owen, 2007, p. 459)

5. นำไปใช้งานจริง (Deployment)

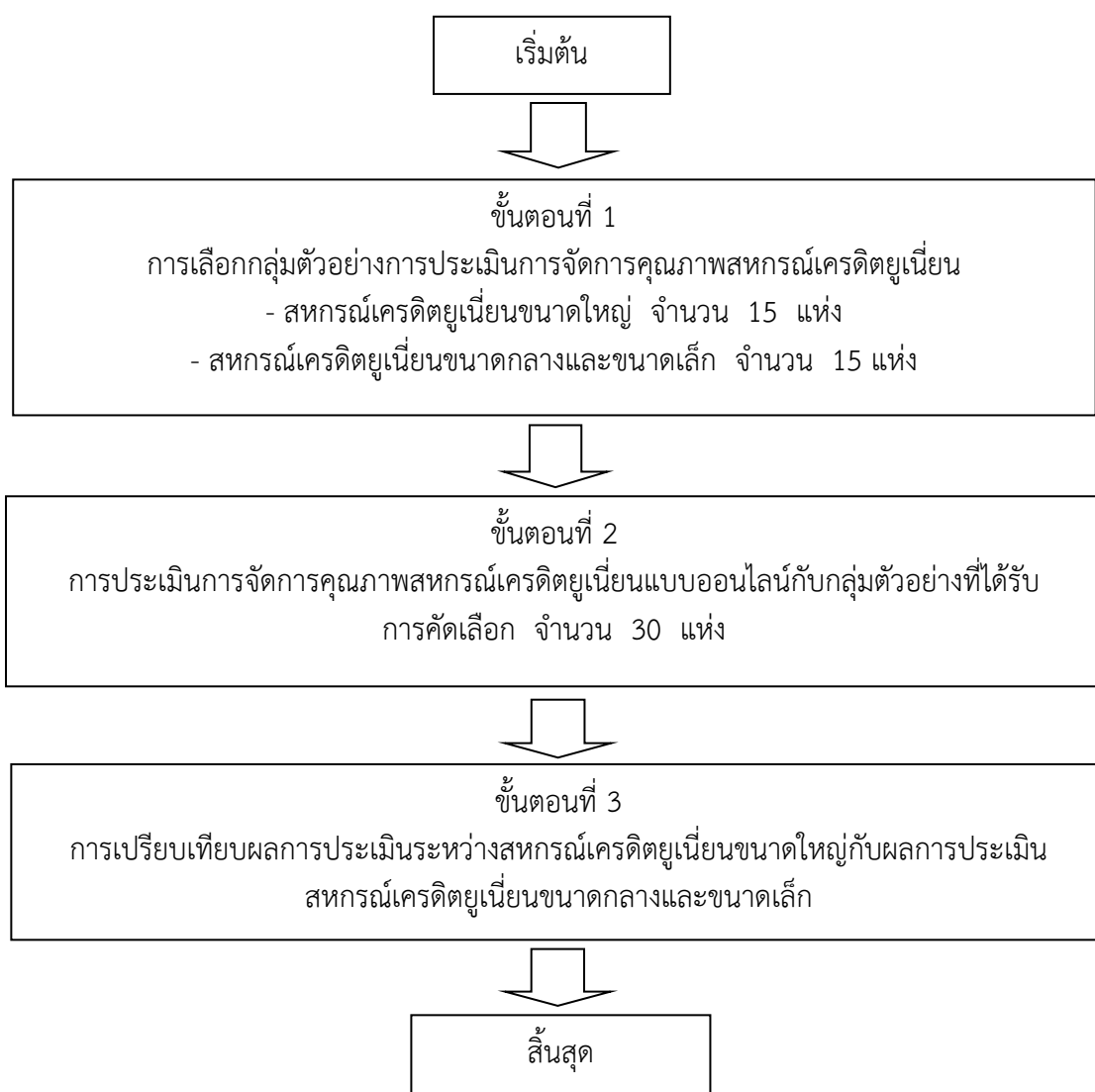
การใช้งานจริง เป็นขั้นตอนหลังจากทำการทดสอบและแก้ไขโปรแกรมให้มีความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว โดยการนำโปรแกรมไปใช้งานจริงด้วยการป้อนข้อมูลต่าง ๆ สภาวะแวดล้อม และสถานการณ์ต่าง ๆ โดยผู้ใช้งานโปรแกรมสามารถทำงานตามฟังก์ชัน และทำตามจุดประสงค์ของโปรแกรมที่เขียนไว้ ขั้นตอนการใช้งานจริงของโปรแกรมหากพบข้อผิดพลาด ก็สามารถปรับปรุง แก้ไขโปรแกรมให้ถูกต้องได้ จากนั้นจะมีการจัดทำเอกสารคู่มือระบบ (User Manual) เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงวิธีการใช้งาน การปฏิบัติงานกับระบบ โดยจะมีการจัดทำคู่มือทั้งเป็นตัวเล่มเอกสารและเอกสารออนไลน์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสามารถดำเนินงานตรงตามทีออกแบบไว้ เมื่อทำการทดสอบระบบจนมั่นใจว่าระบบพร้อมที่จะนำไปติดตั้งเพื่อ ใช้งานบนสถานการณ์จริงจึงนำระบบไปติดตั้ง

6. บำรุงรักษา (Maintenance)

หลังจากที่ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ถูกนำไปใช้งานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หากพบข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องจากการทำงานของระบบงานใหม่ ผู้วิจัยจำเป็นต้องดำเนินการติดตามและแก้ไขให้ถูกต้อง

ระยะที่ 3 การเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์ เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

ระยะนี้ดำเนินการนำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่พัฒนาขึ้นไปใช้ประเมินกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยกำหนดขั้นตอนย่อยของการวิจัยในขั้นตอนนี้ ตามภาพที่ 3-11 ออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 3-11 ผังการเปรียบเทียบผลการประเมินระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับ
ผลการประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 3-1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน
 ผู้วิจัยคัดเลือกสหกรณ์ปี พ.ศ. 2560 เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง
 (Purposive Sampling) ที่ไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling)
 ประกอบด้วย สหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดใหญ่ จำนวน 15 แห่ง สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลาง
 และขนาดเล็ก จำนวน 15 แห่ง

ขั้นตอนที่ 3-2 การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่าง
 ที่ได้รับการคัดเลือก จำนวน 30 แห่ง ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่

1. คุณสุรีย์ ทรายคำ สหกรณ์เครดิตยูเนียนเพิ่มพูนทรัพย์เวียงฝาง จำกัด
จังหวัดเชียงใหม่
2. คุณผ่องพรรณ ท่าข้าม สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุณธรรมนันทารามรวมใจฝาง
จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
3. คุณรังสรรค์ ไชยศิริวงศ์สุข สหกรณ์เครดิตยูเนียนฟาร์มสัมพันธ์กิจ จำกัด
จังหวัดเชียงราย
4. คุณถนอม พูลศรี สหกรณ์เครดิตยูเนียนห้วยขานาง-ทุ่งนา จำกัด
จังหวัดอุทัยธานี
5. คุณหทัยรัตน์ มัชทานนท์ สหกรณ์เครดิตยูเนียนศูนย์กลางเทวา จำกัด
กรุงเทพมหานคร
6. คุณนัจกรินทร์ อัมพรมหา สหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนด้า จำกัด
กรุงเทพมหานคร
7. คุณรัตนะ ทับทิมงาม สหกรณ์เครดิตยูเนียนเมืองจันทร์ จำกัด จังหวัดจันทบุรี
8. คุณบังเอิญ บุญประกอบ สหกรณ์เครดิตยูเนียนซึ่งสามัคคี จำกัด จังหวัดจันทบุรี
9. คุณเสาวลักษณ์ แซ่อึ้ง สหกรณ์เครดิตยูเนียนอิมังเพิ่มพูลทรัพย์ จำกัด
จังหวัดจันทบุรี
10. คุณสุนิษา สินธร สหกรณ์เครดิตยูเนียนออมทรัพย์บ้านทุ่งยาวจำกัด
จังหวัดพัทลุง
11. คุณสาลินี ชิตวรรณรตนา สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านโคกม่วง จำกัด จังหวัดสงขลา
12. คุณอาวุธ สนธิ สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาชุมชนบ้านพุตะแบก จำกัด
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
13. คุณจตุพล เครือวงศ์ สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองจอก จำกัด จังหวัดเพชรบุรี
14. คุณชนันท์พลอย เจริญโชติวรกุล สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองขานาง จำกัด
จังหวัดเพชรบุรี
15. คุณปกฉัตร หลินลาโพ สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านใหม่สามัคคี จำกัด
จังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มที่ 2 สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

1. คุณสมคิด ไมตรี กลุ่มเครดิตยูเนียนพระพรชัย จังหวัดเชียงใหม่
2. คุณณรงค์ ปานนวล กลุ่มยูเนียนพัฒนาชีวิตครูอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์
3. คุณสันจิตา ตะเวที กลุ่มเครดิตยูเนียนพัฒนาสนามบิน จังหวัดลำปาง
4. คุณยุวรี แสงเมือง สหกรณ์เครดิตยูเนียนเกาะคา จำกัด จังหวัดลำปาง
5. คุณฉันทน์ ศรีมันตะ สหกรณ์เครดิตยูเนียนตากลิ จำกัด จังหวัดนครสวรรค์
6. คุณชูจิตร ชะเอมจันทร์ สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านข่อย จำกัด จังหวัดลพบุรี
7. คุณศรัทธา เกื้ออารีรัตน์ สหกรณ์เครดิตยูเนียนหมู่บ้านคลองกุ่มนิเวศ จำกัด กรุงเทพมหานคร
8. คุณณรงค์เดช วิชิต์คฆานนท์ กลุ่มเครดิตยูเนียนโรงเรียนลาซาล จังหวัดจันทบุรี
9. คุณอัมพรรัตน์ บัวหิรัญ กลุ่มเครดิตยูเนียนสวนแสงทอง จังหวัดจันทบุรี
10. คุณจรัสศรี สุขขำ สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านบางเปิด จำกัด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
11. คุณนกันน้อย ไม้เกตุ สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองเกต-กุกบุรี จำกัด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
12. คุณทัศนันท์ ยุติธร สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านสวนขวัญ จำกัด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
13. นางสาวจิรนนท์ หิตะผล สหกรณ์เครดิตยูเนียนมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำกัด จังหวัดเพชรบุรี
14. นางบุบผา กุญแจนาค กลุ่มเครดิตยูเนียนบ้านพิสัย จังหวัดเพชรบุรี
15. นางสาวดาวรุ่ง อุบลน้อย สหกรณ์เครดิตยูเนียนทุ่งเพ็บบางครก จำกัด จังหวัดเพชรบุรี

ผู้วิจัยติดต่อองค์กรที่ถูกคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และนัดหมายเข้าไปพบเพื่ออธิบายวิธีการประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ การคำนวณคะแนน และการจัดระดับการพิจารณาเกณฑ์ให้คะแนนตามเกณฑ์การพิจารณาของแต่ละตัวบ่งชี้

2. คำนวณคะแนน ด้วยผลรวมถ่วงน้ำหนักของคะแนนการประเมิน ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\sum_{(i=1,n)}(W_1S_1) = W_1IS_1 + W_2IS_2 + \dots + W_nIS_n$$

โดยที่

- Σ หมายถึง ผลรวมถ่วงน้ำหนักของคะแนน
- n หมายถึง จำนวนตัวบ่งชี้
- w หมายถึง น้ำหนักของตัวบ่งชี้ (Weighted)
- IS หมายถึง คะแนนประเมินของตัวบ่งชี้ (Indicator Score)

หมายเหตุ น้ำหนักตัวบ่งชี้ นำมาจากผลสรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (เดลฟายรอบที่ 3)

3. คำนวณระดับ ดังนี้

3.1 คำนวณช่วงความกว้างของระดับการประเมิน ตามสูตรการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของระดับการจัดการ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของระดับ}} \\ \text{คุณภาพสหกรณ์เครดิต} &= (4-0)/4 \\ &= 1 \end{aligned}$$

จัดระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยนำค่าช่วงความกว้างของระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน (เท่ากับ 1) ไปจัดระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำแนกเป็น 4 ระดับ ดังตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3-5 ระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

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

ขั้นตอนที่ 3-3 การเปรียบเทียบเกณฑ์ผลการประเมินระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดขนาดใหญ่ผลการประเมินระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

การประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียนด้วยเกณฑ์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่พัฒนาขึ้น กับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกแบบเจาะจง จำนวน 30 แห่ง (กลุ่มละ 15 แห่ง) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก ไม่คำนึงถึงการแจกแจงของข้อมูล (Distribution-Free Statistics) และข้อมูลอยู่ในมาตรฐานอันดับ (Ordinal Scale) จึงใช้สถิติ непараметрические (Nonparametric Statistic) วิเคราะห์ข้อมูล (Nachar, 2008, pp. 13-14) ด้วยสถิติทดสอบแมนวิทนี ยู (*Mann-Whitney U Test*) ทดสอบสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ตามสูตรการคำนวณ (Mann, 1947 cited in Nachar, 2008, pp. 15-16) ดังนี้

$$U = \min\{U_x, U_y\}$$

สถิติทดสอบแมน-วิทนี ยู ใช้ค่า U ที่น้อยกว่า (Nachar, 2008, p. 16)

โดยที่

$$U_x = n_x n_y + ((n_x(n_x+1))/2) - R_x$$

$$U_y = n_x n_y + ((n_y(n_y+1))/2) - R_y$$

โดยที่ R_x = ผลรวมอันดับ (Rank) ในกลุ่ม

R_y = ผลรวมอันดับ (Rank) ในกลุ่ม

n_x = จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่ม x ซึ่งในการศึกษานี้คือสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่

n_y = จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่ม y ซึ่งในการศึกษานี้คือ สหกรณ์เครดิตยูเนียน
ขนาดกลางและขนาดเล็ก

ผู้วิจัยสร้างข้อมูล 2 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 เป็นข้อมูลคะแนนการประเมินการจัดการ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนของสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่และชุดที่ 2 เป็นข้อมูลคะแนนการจัดการ
สหกรณ์เครดิตยูเนียนของสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก แล้วดำเนินการทดสอบสถิติ
แมน-วิทนีย์ ยู (*Mann-Whitney U Test*) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์
เครดิตยูเนียนและพัฒนาโปรแกรมเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบ
ออนไลน์ รวมถึงเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่าง
สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยใช้การวิจัย
แบบผสมวิธี Exploratory Sequential Mixed Method แบบ Instrument-Development
Design ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคเดลฟายแบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi Technique) กับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัย
แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการประเมิน

การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการจัดการธุรกิจระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียน ระหว่าง
สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่หรือใหญ่มาก กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางหรือเล็ก

ความหมายและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

QL หมายถึง ค่าคุณภาพของการประมาณขอบเขตล่าง

CI หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

CR หมายถึง ค่าอัตราส่วนความสอดคล้อง

RI หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์

Mean Rank หมายถึง ค่าเฉลี่ยอันดับ

W หมายถึง ค่าถ่วงน้ำหนักของตัวบ่งชี้

IS หมายถึง คะแนนที่ได้จากการประเมินตัวบ่งชี้

P-value หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในสถิติทดสอบแมน-วิทนี ยู (*Mann-Whitney U Test*)

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ผลการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์ประเด็นแนวโน้มที่เป็นไปได้ที่เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน
การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จากแนวคิดและเอกสารงานวิจัยในประเทศและ
ต่างประเทศที่เกี่ยวข้องได้ 6 ด้าน 62 ประเด็นพิจารณา ดังนี้

1. ด้านการเงิน

1.1 มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์สหกรณ์

- 1.2 มีการกำหนดระเบียบ ว่าด้วยการรับจ่ายและการเก็บรักษาเงิน
- 1.3 มีเอกสารการรับเงิน-จ่ายเงิน ถูกต้อง ครบถ้วนตามระเบียบและเก็บไว้ในที่ปลอดภัย
- 1.4 มีการตรวจนับเงินสดคงเหลือเมื่อสิ้นเวลา
- 1.5 ทำการเพื่อยืนยันยอดกับบัญชีเงินสด
- 1.6 มีการเก็บรักษาเงินสดในมือในแต่ละวันตามระเบียบที่กำหนด
- 1.7 สหกรณ์ที่มีผลการดำเนินงานมีผลกำไรในแต่ละปีสหกรณ์
- 1.8 ต้องจัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนสำรองและทุนสะสมต่าง ๆ
- 1.9 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์
- 1.10 มีเอกสารการรับเงิน-จ่ายเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน
- 1.11 เป็นไปตามระเบียบ และเก็บไว้ในที่ปลอดภัย
- 1.12 มีการตรวจนับเงินสดคงเหลือเมื่อสิ้นเวลา
- 1.13 ทำการเพื่อยืนยันยอดกับบัญชีเงินสด
- 1.14 มีการเก็บรักษาเงินสดในมือในแต่ละวันตาม
- 1.15 ระเบียบที่กำหนด
- 1.16 จัดให้มีกรรมการและหรือผู้เกี่ยวข้องสุ่มตรวจ
- 1.17 เงินสดในมือเพื่อสอบทานยอด กับสมุดเงินสด
- 1.18 มีการบริหารสภาพคล่องการเงินสหกรณ์
- 1.19 ในรอบปีที่ผ่านมา มีการจัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุน
- 1.20 สำรอง สูงกว่าขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด
2. ด้านการนำองค์กร
- 2.1 ผู้บริหารของสหกรณ์เป็นผู้นำในการกำหนดค่านิยมของสหกรณ์
- 2.2 มีการสื่อสารของผู้บริหารสหกรณ์
- 2.3 มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน
- 2.4 มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์
- 2.5 การปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
3. ด้านการจัดการสหกรณ์
- 3.1 มีการกำหนดความสามารถหลักของสหกรณ์ไว้
- 3.2 พันธกิจที่กำหนดไว้มีความสัมพันธ์กับความสามารถหลักของสหกรณ์
- 3.3 สหกรณ์มีการกำหนดระบบงานโดยรวมไว้แล้ว
- 3.4 สหกรณ์มีการจัดทำทะเบียนสมาชิกและทะเบียน
- 3.5 สมาชิกสมทบจำนวนสมาชิกสามัญทั้งหมดไม่น้อยกว่า100คน
- 3.6 สหกรณ์มีการกำหนดและถือใช้ระเบียบที่รองรับการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับข้อบังคับสหกรณ์
- 3.7 สหกรณ์มีการจัดการประชุมใหญ่สามัญประจำปีและมีสมาชิกรับประชุมครบองค์ประชุมเป็นไปตามข้อบังคับสหกรณ์

- 3.8 สามารถอธิบายและถ่ายทอดจิตตารมย์ให้กับสมาชิกและบุคคลภายนอกได้อย่างชัดเจน
- 3.9 มีแผนการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อย่างชัดเจน
- 3.10 มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่เพื่อความรอบรู้และทำงานกันได้
- 3.11 มีการจัดสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่สหกรณ์
- อย่างน้อย 3 ประเภท
- 3.12 มีการกำหนดใบพรรณนางานของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน
- 3.13 มีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างเป็นระบบ
- 3.14 มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์
- 3.15 มีการกำหนดท้องที่ดำเนินงานในการรับสมัครสมาชิกตามข้อบังคับอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้
- 3.16 สหกรณ์มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้
- 3.17 สหกรณ์มีคณะกรรมการดำเนินการคณะกรรมการ
- 3.18 อำนวยการคณะกรรมการเงินกู้คณะกรรมการศึกษา ละประชาสัมพันธ์และคณะผู้ตรวจสอบกิจการครบตามข้อบังคับของสหกรณ์
- 3.19 สหกรณ์มีการกำหนดจรรยาบรรณของคณะกรรมการดำเนินการ
- 3.20 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงานของสหกรณ์
- 3.21 มีการกำหนดกรอบการดำเนินงานของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน
- 3.22 สหกรณ์มีการขึ้นข้อความจิตตารมย์ (สนใจ ห่วงใย แบ่งปัน รับผิดชอบ) และคุณธรรม
- 5 ประการ (ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ เห็นใจกันวางใจกัน) ไว้ที่สำนักงาน
- 3.23 สหกรณ์มีการกำหนดวงเงินกู้หรือหรือค้ำประกันประจำปีและได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์
- 3.24 สหกรณ์มีการจัดสรรกำไรสุทธิเป็นทุนอื่น ๆ นอกเหนือจากทุนสำรอง เช่น ทุนการศึกษา ทุนขยายงาน ทุนสวัสดิการ เป็นต้น
- 3.25 สหกรณ์มีการให้บริการรับเงินฝาก
- 3.26 สหกรณ์มีสวัสดิการที่หลากหลายพร้อมให้บริการแก่ สมาชิกอย่างน้อย 3 ประเภท เช่น สวัสดิการกองทุนสงเคราะห์แก่สมาชิก สวัสดิการกองทุนสมทบ สวัสดิการเพื่อรักษาพยาบาล
- 3.27 สหกรณ์มีการกำหนดและถือใช้ระเบียบที่รองรับการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับข้อบังคับสหกรณ์
- 3.28 สหกรณ์มีการจัดการประชุมใหญ่สามัญประจำปีและมีสมาชิกมาประชุมครบองค์ประชุมเป็นไปตามข้อบังคับสหกรณ์
- 3.29 สหกรณ์มีการกำหนดระเบียบวาระการประชุมที่ถูกต้องตามข้อบังคับสหกรณ์
- 3.30 สหกรณ์มีการบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษรแล้วเสร็จพร้อมส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 30 วัน

3.31 สหกรณ์มีการดำเนินการหลังการประชุมใหญ่ในวาระที่ขอความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ภายใน 30 วัน

4. ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก

4.1 การเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามหลักประชาธิปไตยหนึ่งคนต่อหนึ่งเสียง

4.2 ในรอบปีที่ผ่านมากรรมการแต่ละคนเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการดำเนินงานร่วมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนครั้งที่จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการทั้งหมด

4.3 สหกรณ์มีการระดมความคิดเห็นจากสมาชิกประกอบการตัดสินใจในนโยบายที่มีผลกระทบต่อสมาชิกส่วนใหญ่

4.4 สหกรณ์นำผลการสำรวจความคิดเห็นจากสมาชิกมาเป็นข้อมูลในการพิจารณา กำหนดแผนการดำเนินงานของสหกรณ์

4.5 สหกรณ์มีช่องทางและเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างเปิดเผย

4.6 มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้งหรือเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของสหกรณ์และมีการสรุปผลการประชุมที่สำคัญให้สมาชิกได้ทราบ

5. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

5.1 สหกรณ์มีเจ้าหน้าที่ชำนาญในด้านสารสนเทศและเทคโนโลยี

5.2 สหกรณ์มีโปรแกรมสำเร็จรูปในการเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทันเหตุการณ์

5.3 สหกรณ์มีอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมใช้งานแม้ในภาวะฉุกเฉิน

5.4 สหกรณ์มีระบบป้องกันความปลอดภัยข้อมูลที่สำคัญ

5.5 สหกรณ์มีการบันทึกหรือจัดทำฐานข้อมูลการเข้ารับการฝึกอบรมของสมาชิก กรรมการดำเนินการ

6. ด้านการจัดการความเสี่ยง

6.1 มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์

6.2 มีการประเมินความเสี่ยงของสหกรณ์

6.3 มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

6.4 สหกรณ์มีคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยง

6.5 มีรายงานผลการดำเนินงานของบริหารการจัดการความเสี่ยง

6.6 สหกรณ์มีการจัดทำปฏิทินความเสี่ยง

ขั้นตอนที่ 1-2 ผลการพัฒนาเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนด้วยเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้การวัดฉันทามติด้วยทฤษฎีรีฟเซต มี 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัย คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง จำนวน 20 คน ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มนักวิชาการและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยด้านสหกรณ์ จำนวน 5 คน

1.2 กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 10 คน

1.3 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐด้านสหกรณ์ จำนวน 5 คน

โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
 ขั้นตอนที่ 1-3 การรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
 ผลการสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 1

ผู้วิจัยจัดส่งแนวทางการสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 1 และรายงานผลการศึกษา
 ความก้าวหน้า ที่ได้จากการสังเคราะห์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบไปด้วย
 ด้านของเกณฑ์การประเมินฯ และประเด็นพิจารณาในแต่ละด้าน เพื่อเป็นเอกสารประกอบให้
 ความคิดเห็นให้กับผู้เชี่ยวชาญ ผ่านทาง e-mail จำนวน 20 คน และนำผลการสอบถามความคิดเห็น
 ที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์เนื้อหา โดยวัดความถี่ของคำหรือข้อความคำตอบ แสดงดังตาราง
 ที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ด้านและประเด็นพิจารณาที่เป็นไปได้ ในการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์
 เครดิตยูเนียน จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 1

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้สำหรับการประเมินการจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิตยูเนียน
ด้านที่ 1 ด้านการเงิน	1.1 มีความเข้มแข็งของเงินทุน 1.2 มีคุณภาพของการบริหารของสินทรัพย์ 1.3 มีการทำกำไร 1.4 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ 1.5 มีการบริหารสภาพคล่อง
ด้านที่ 2 ด้านการนำองค์กร	2.1 มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์ 2.2 มีการจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล 2.3 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์ 2.4 มีระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ 2.5 มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี
ด้านที่ 3 ด้านการจัดการ สหกรณ์	3.1 มีระบบบริการด้านการฝากเงิน สินเชื่อของสหกรณ์ 3.2 มีแผนการบริหารเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ 3.3 มีระบบจัดการข้อมูลด้านสมาชิกสหกรณ์ 3.4 มีระบบจัดการด้านสวัสดิการบุคลากรและสมาชิกสหกรณ์ 3.5 มีระบบการตรวจสอบการดำเนินกิจการสหกรณ์
ด้านที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมของ สมาชิก	4.1 มีการทำธุรกิจที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของ สมาชิก 4.2 มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิก 4.3 มีการจัดอบรมอาชีพให้กับสมาชิก

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้สำหรับการประเมินการจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิตยูเนียน
ด้านที่ 5 ด้านการเรียนรู้และ พัฒนา	5.1 มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการของสหกรณ์ 5.2 มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ 5.3 มีแผนการพัฒนาบุคคลของสหกรณ์
ด้านที่ 6 ด้านการจัดการ ความเสี่ยง	6.1 มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง 6.2 มีการประเมินความเสี่ยง 6.3 มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง 6.4 มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง

จากตารางที่ 4-1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน มาวิเคราะห์เนื้อหาสามารถ
จำแนกเป็น 6 ด้าน 62 ประเด็นที่เป็นไปได้ ในการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน
เพื่อนำไปสู่การจัดทำแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2 ต่อไป

ผลการสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 2

ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 2 ผ่านทาง e-mail กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน
20 คน ผลการสอบถามความคิดเห็นในรอบนี้เป็นการสรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจาก
แบบสอบถามในรอบที่ 1 เกี่ยวกับร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน
ที่ประกอบด้วยด้านและตัวบ่งชี้ที่เป็นไปได้ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพ
สหกรณ์เครดิตยูเนียน (ด้านและตัวบ่งชี้ที่เป็นไปได้) ค่าคะแนนระดับความเหมาะสมและความเป็นไป
ได้ในการปฏิบัติ จากแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 2 (ภาคผนวก จ) โดยผลการวัดดัชนีตามมติโดย
ทฤษฎีรีฟเซต (ภาคผนวก ข) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ตัดออก (Drop Out) สำหรับร่างเกณฑ์การพิจารณา
ที่มีค่าคุณภาพของการประมาณขอบเขตล่าง (QL) < 0.75 ซึ่งปรากฏว่า ประเด็นที่เป็นไปได้ร่างเกณฑ์
การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนไม่มีการถูกตัดออก

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ในการแสดงความคิดเห็น รอบที่ 2 มาปรับปรุง
ประเด็นที่เป็นไปได้ และจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 3 (ภาคผนวก ฉ) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ
ยืนยัน ด้าน และประเด็นที่เป็นไปได้ ของร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต
ยูเนียนอีกครั้ง ในแบบสอบถามรอบที่ 3 ต่อไป

ข้อเสนอแนะผู้เชี่ยวชาญ ในการแสดงความคิดเห็น รอบที่ 2 มีดังนี้

คนที่ 2

“ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมมาก”

คนที่ 15

“การตอบการประเมิน อาจจะไม่มีความเที่ยงตรงเท่าไรหนัก สาเหตุเพราะการบริหาร
สหกรณ์ประเภทเครดิตยูเนียนมีหลายขนาด การบริหารงานแต่ละขนาดจึงมีความแตกต่างกัน และ

การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมชาตความเข้มงวด และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ขาดองค์ความรู้ ในการส่งเสริมพัฒนาสหกรณ์ และขาดการรับผิดชอบในหน้าที่โดยไม่ตระหนักรู้ในตำแหน่งหน้าที่”

คนที่ 18

“คำถามการประเมินเรื่องการทำกำไร ควรให้ความสำคัญน้อย เพราะสหกรณ์เป็นองค์กร ไม่แสวงหากำไร แต่ก็ควรมีกำไรเพื่อนำมาจ่ายเงินปันผล เฉลี่ยคืน จัดสวัสดิการ และจัดทุน สาธารณประโยชน์ให้กับสมาชิกและชุมชน”

ผลการสอบถามผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 3 โดยปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของ ผู้เชี่ยวชาญที่แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 2 และหลังนำเสนออาจารย์ ที่ปรึกษาพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ โดยจัดส่งแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 3 และเกณฑ์ การพิจารณาประเด็นที่เป็นไปได้ที่สังเคราะห์จาก แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ คุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากการสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 2 ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 ผ่านทาง e-mail

ผลการสอบถามความคิดเห็นในรอบนี้เป็นการยืนยันความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จาก แบบสอบถามในรอบที่ 2 เกี่ยวกับร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่ประกอบด้วย ด้านและประเด็นที่เป็นไปได้

ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์ เครดิตยูเนียน (ด้านและประเด็นที่เป็นไปได้) ค่าคะแนนระดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ใน การปฏิบัติ จากแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 3 โดยผลการวัดฉันทามติโดยทฤษฎีรีฟเซต ปรากฏ ว่า ด้านและประเด็นที่เป็นไปได้ ของร่างเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนทุกตัวได้รับ ฉันทามติจากผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากมีค่าคุณภาพของการประเมินขอบเขตล่าง (QL) ≥ 0.75 ดังตาราง ที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ผลการวัดฉันทามติจากผู้เชี่ยวชาญ รอบที่ 3

ด้านและประเด็นที่เป็นไปได้	QL (≥ 0.75)
ด้านที่ 1 ด้านการเงิน	0.95
1.1 มีความเข้มแข็งของเงินทุน	0.95
1.2 มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์	0.95
1.3 มีการทำกำไร	0.84
1.4 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์	0.89
1.5 มีการบริหารสภาพคล่อง	0.95
ด้านที่ 2 ด้านการนำองค์กร	0.89
2.1 มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์	0.95
2.2 มีการจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล	0.95
2.3 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์	0.95

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านและประเด็นที่เป็นไปได้	QL (≥ 0.75)
2.4 มีระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	0.95
2.5 มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี	1.00
ด้านที่ 3 ด้านการจัดการสหกรณ์	0.95
3.1 มีระบบบริการด้านการฝากเงิน สินเชื่อของสหกรณ์	0.89
3.2 มีแผนการบริหารเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ	0.95
3.3 มีระบบจัดการข้อมูลด้านสมาชิกสหกรณ์	0.95
3.4 มีระบบจัดการด้านสวัสดิการบุคลากรและสมาชิกสหกรณ์	0.95
3.5 มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานกิจการสหกรณ์	0.95
ด้านที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก	
4.1 มีการทำธุรกิจที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของสมาชิก	0.95
4.2 มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกสหกรณ์	0.95
4.3 มีการจัดอบรมอาชีพให้กับสมาชิกสหกรณ์	0.89
ด้านที่ 5 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	
5.1 มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการของสหกรณ์	0.95
5.2 มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์	0.95
5.3 มีแผนการพัฒนาบุคคลของสหกรณ์	0.95
ด้านที่ 6 ด้านการจัดการความเสี่ยง	
6.1 มีการกำหนดการบริหารแผนการจัดการความเสี่ยง	0.95
6.2 มีการประเมินความเสี่ยง	0.89
6.3 มีการจัดการความเสี่ยง	0.89
6.4 มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง	0.95

จากตารางที่ 4-2 สรุปได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเป็นเอกฉันท์ว่าทั้งสามารถจัดแบ่งได้ 6 ด้าน 25 ประเด็นที่เป็นไปได้ 102 เกณฑ์พิจารณา ที่จะนำไปใช้เป็นเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ผู้วิจัยได้จัดทำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำแนกเป็นด้าน ประเด็นที่เป็นไปได้ และเกณฑ์การพิจารณา ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 ด้าน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้	เกณฑ์การพิจารณา
ด้านที่ 1 ด้าน การเงิน	ประเด็นที่เป็นไปได้	1. เงินให้สมาชิกกู้ต่อสินทรัพย์รวม
	1.1 มีความเข้มแข็ง ของเงินทุน	2. เงินรับฝากต่อสินทรัพย์รวม 3. ร้อยละทุนสำรองต่อสินทรัพย์รวม
	ประเด็นที่เป็นไปได้	1. หนี้ค้างค้ำต่อเงินให้สมาชิกกู้
	1.2 มีคุณภาพของ การบริหารสินทรัพย์	2. มีสินทรัพย์ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินทรัพย์รวม 3. ร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์รวม
	ประเด็นที่เป็นไปได้	1. ร้อยละของรายได้ในการบริหารงานต่อสินทรัพย์เฉลี่ย
ด้านที่ 2 ด้าน นำองค์กร	1.3 มีการทำกำไร	2. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อสินทรัพย์เฉลี่ย 3. ร้อยละอัตรากำไรสุทธิ
	ประเด็นที่เป็นไปได้	1. ร้อยละการเจริญเติบโตด้านสมาชิก
	1.4 มีสัญญาณ แสดงการเจริญ เติบโตของสหกรณ์	2. ร้อยละการเจริญเติบโตด้านสินทรัพย์ 3. ร้อยละการเจริญเติบโตด้านกำไรสุทธิ
	ประเด็นที่เป็นไปได้	1. ร้อยละสภาพคล่องต่อเงินรับฝากมีการประชาสัมพันธ์มี
	1.5 มีการบริหาร สภาพคล่อง	2. อัตราร่วมทุนหมุนเวียน 3. มีอัตราร่วมทุนหมุนเวียนเร็ว
ด้านที่ 2 ด้าน นำองค์กร	ประเด็นที่เป็นไปได้	1. ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนดค่านิยมของสหกรณ์
	2.1 มีการนำองค์กร โดยผู้บริหารสูงสุด ของสหกรณ์	2. ผู้บริหารสูงสุดมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปถึงบุคลากรใน สหกรณ์ 3. ผู้บริหารสูงสุดมีการปฏิบัติที่สะท้อนถึงค่านิยมของสหกรณ์ 4. ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของสหกรณ์
	ประเด็นที่เป็นไปได้	1. มีการขึ้นข้อความจิตตารมณ์และคุณธรรม 5 ประการ (ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ เห็นใจกัน วางใจกัน) ไว้ที่ สำนักงานสหกรณ์
	2.2 มีการจัดการ องค์กรโดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล	2. คณะกรรมการฯ มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจริยธรรมหรือ จรรยาบรรณ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. คณะกรรมการฯ มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจริยธรรมหรือ จรรยาบรรณ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้บุคลากรของสหกรณ์ ทราบ 4. มีการดำเนินงานโปร่งใสตรวจสอบความถูกต้องได้ 5. มีการทบทวนระบบการควบคุม เช่น การควบคุมทาง การเงิน การปฏิบัติงาน การจัดการความเสี่ยงและรายการ ผิดปกติทั้งหลาย

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้	เกณฑ์การพิจารณา
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 2.4 มีระเบียบ ข้อบังคับของ สหกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีข้อบังคับของสหกรณ์ “ประเภทสหกรณ์เครดิตยูเนียน” เป็นลายลักษณ์อักษร 2. มีข้อบังคับของสหกรณ์ “ประเภทสหกรณ์เครดิตยูเนียน” เป็นปัจจุบัน 3. มีการกำหนดระเบียบที่รองรับการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับข้อบังคับสหกรณ์ 4. มีการเผยแพร่ข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ให้กับสมาชิกทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง 5. มีกิจกรรมสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 2.5 มีการจัด ประชุมใหญ่สามัญ ประจำปี	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดระเบียบวาระการประชุมที่ถูกต้องตามข้อบังคับสหกรณ์ 2. มีการจัดการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 3. มีสมาชิกมาประชุมครบองค์ประชุม ตามข้อบังคับสหกรณ์ 4. มีการแจ้งนโยบายและแผนการดำเนินการสหกรณ์ในการประชุมประจำเดือน 5. มีการจัดทำรายงานการประชุมใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษรส่งให้นายทะเบียนสหกรณ์ภายใน 30 วัน
ด้านที่ 3 ด้าน การจัดการ จัดการ สหกรณ์	ประเด็นที่เป็นไปได้ 3.1 มีระบบบริการ ด้านการฝากเงิน สินเชื่อของสหกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการให้บริการรับเงินฝาก 2. มีการกำหนดวงเงินกู้ยืมหรือค้ำประกันประจำปีที่ได้รับมี 3. การจัดทำงบการเงินและรายงานทางการเงิน 4. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่สมาชิก 5. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่สมาชิก
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 3.2 มีแผนการ บริหารเพื่อการ นำไปสู่การปฏิบัติ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำแผนมอเป้าหมายงานให้บุคลากร 2. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการ/เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งในใบกำหนดหน้าที่งานอย่างชัดเจน 3. มีการควบคุม ดูแล และจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของสหกรณ์ถูกต้องครบถ้วน

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้	เกณฑ์การพิจารณา
		<ol style="list-style-type: none"> 4. มีการควบคุม ดูแล และจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของ สหกรณ์เป็นปัจจุบัน 5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ เป็นรายบุคคล อย่างน้อยปีละครั้ง
ประเด็นที่เป็นไปได้ 3.3 มีระบบจัดการ ข้อมูลด้านสมาชิก สหกรณ์		<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำทะเบียนสมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบ ทั้งหมด 2. มีระบบข้อมูลสมาชิกที่เชื่อมโยงกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบทุนเรือนหุ้น ระบบเงินกู้และค้ำประกัน ระบบเงินฝาก ระบบเงินสวัสดิการ/ กองทุน เงินปันผล/ เฉลี่ยคืน เป็นต้น 3. มีการติดตามการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานของสหกรณ์ให้ เป็นปัจจุบัน 4. มีการติดตามการปรับปรุงความต้องการของสมาชิกให้ เป็นปัจจุบัน 5. มีระบบออกรายงานข้อมูลสมาชิก
ประเด็นที่เป็นไปได้ 3.4 มีระบบจัดการ ด้านสวัสดิการ บุคลากรและ สมาชิกสหกรณ์		<ol style="list-style-type: none"> 1. มีสวัสดิการที่หลากหลายให้บริการแก่สมาชิกอย่างน้อย 3 ประเภท เช่น สวัสดิการกองทุนสงเคราะห์แก่สมาชิก สวัสดิการกองทุนสมทบ และสวัสดิการเพื่อ รักษาพยาบาล 2. มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิก 3. มีกิจกรรมช่วยเหลือชุมชนหรือเข้าร่วมกิจกรรมด้าน สาธารณที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 4. มีระบบโปรแกรมรายงานสรุปรายยอดเงินเข้ากองทุน สาธารณประโยชน์หรือจ่ายจากกองทุนฯ ประจำเดือน/ ประจำปี
ประเด็นที่เป็นไปได้ 3.5 มีระบบ การตรวจสอบ การดำเนินงาน สหกรณ์		<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดจรรยาบรรณของคณะผู้ตรวจสอบกิจการ สหกรณ์ 2. มีการทำแผนการตรวจสอบตลอดทั้งปีในแผน งบประมาณประจำปีทุกปี 3. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ดำเนินการตามแผนงานและงบประมาณประจำปี อย่างน้อย 3 เดือน ครั้ง 4. มีการสรุปรายงานผลการตรวจสอบกิจการสหกรณ์

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้	เกณฑ์การพิจารณา
ด้านที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วม ของสมาชิก	ประเด็นที่เป็นไปได้ 4.1 มีการทำธุรกิจที่ หลากหลาย ตอบสนองความ ต้องการของสมาชิก	1. มีการกำหนดรูปแบบเงินฝากเพื่อส่งเสริมการออม เช่น เงินฝากสัจจะ 2. มีการให้กู้เงินแก่สมาชิกเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน หรือใช้จ่ายในยามจำเป็น 3. มีการจัดสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิกตามความต้องการของสมาชิก 4. มีการให้ของขวัญหรือของรางวัลแก่สมาชิกเป็นคูปองซื้อสินค้าในสหกรณ์
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 4.2 มีการจัดอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับ สหกรณ์แก่สมาชิก เกี่ยวข้อง	1. สมาชิกได้รับการอบรมเรื่องจิตตารมณ์ ตามหลักสูตรที่สหกรณ์กำหนด 2. สมาชิกเก่าและใหม่เข้ารับการอบรมตามที่สหกรณ์กำหนด 3. สมาชิกใหม่มีการเข้าร่วมอบรมอย่างสม่ำเสมอตามข้อบังคับสหกรณ์หรือเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้แก่สมาชิกสหกรณ์ 4. สหกรณ์มีการบันทึกหรือจัดทำฐานข้อมูลการเข้ารับการฝึกอบรมของสมาชิกเพื่อสรุปเป็นภาพรวมของสหกรณ์หรือเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้แก่สมาชิกสหกรณ์
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 4.3 มีการจัดอบรม อาชีพให้กับสมาชิก	1. มีการจัดเสวนาสมาชิกเพื่อรับทราบปัญหาความต้องการฝึกอบรมอาชีพ 2. สมาชิกได้รับการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้จากสหกรณ์รอบปีที่ผ่านมา มีการนำสมาชิกไปศึกษาดูงานเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์หรือเพิ่มความรู้ มีการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ารับการอบรม 4. อาชีพกับสหกรณ์
ด้านที่ 5 ด้านการเรียนรู้ และ พัฒนา	ประเด็นที่เป็นไปได้ 5.1 มีคณะ กรรมการประเมิน การดำเนินการของ สหกรณ์	1. มีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการเพื่อควบคุมหรือปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น 2. มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลปฏิบัติการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ 3. มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติงาน 4. มีการทบทวนผลการดำเนินงานทุกไตรมาส

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้	เกณฑ์การพิจารณา
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 5.2 มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติในการควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร 2. มีมาตรฐานการควบคุม การพัฒนา เพื่อให้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ดำเนินการประมวลผลถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน 3. มีระบบการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพที่เพียงพอกับการป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เข้าถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญ 4. มีการจัดผู้ควบคุมดูแลระบบและเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ 5. มีการนำข้อมูลผลการดำเนินงานของสหกรณ์มาใช้ในการทบทวนการดำเนินงาน
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 5.3 มีแผนการพัฒนาคูคณของสหกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีแผนการพัฒนาคูคณของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน 2. มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่เพื่อความรอบรู้หรือแทนงานกันได้ 3. มีกระบวนการสรรหาหรือคัดเลือกเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างเป็นระบบ 4. มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์
ด้านที่ 6 ด้านการจัดการความเสี่ยง	ประเด็นที่เป็นไปได้ 6.1 มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีคณะกรรมการการจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์ 2. มีการประชุมโดยจำแนกประเภทความเสี่ยงตามประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของสหกรณ์ 3. มีการระบุปัจจัยความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงของสหกรณ์ 4. มีการนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนที่ความเสี่ยง
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 6.2 มีการประเมินความเสี่ยง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการพิจารณาโอกาสในการเกิดความเสี่ยง 2. มีการพิจารณาความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยง 3. มีการดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละความเสี่ยงตามระดับความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิด 4. มีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เวลา และทรัพยากรตามระดับความเสี่ยงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญ

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้	เกณฑ์การพิจารณา
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 6.3 มีการจัดทำ แผนบริหารความ เสี่ยง	1. มีการกำหนดมาตรการที่ใช้ปฏิบัติในหน่วยงานตาม ความจำเป็น 2. มีการออกแบบระบบควบคุมการทำงาน การแก้ไข ปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันผลกระทบและโอกาส เกิดความเสียหาย 3. มีการกำหนดมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่เป็น การกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้นให้ลดลง 4. มีการจัดทำแผนคู่มือหรือตารางการจัดการความเสี่ยงของ สหกรณ์
	ประเด็นที่เป็นไปได้ 6.4 มีรายงานผล การจัดการความ เสี่ยง	1. มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการจัดการความเสี่ยง ของสหกรณ์ 2. มีการวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง 3. มีการสรุปผลการดำเนินการป้องกันความเสี่ยง 4. มีการรายงานผลการดำเนินการความเสี่ยงของสหกรณ์ เพื่อนำเสนอผู้บริหารสหกรณ์

ขั้นตอนที่ 2 ผลการจัดเรียงลำดับด้านและประเด็นที่เป็นไปได้ ด้วยวิธีกระบวนการลำดับ
ชั้นเชิงวิเคราะห์

1. กำหนดผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัย คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง จำนวน 2 คน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญกลุ่มนี้ เป็นส่วนหนึ่ง
ของผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนย่อยที่ 1.1 ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 ผู้ที่มีผลงานทางวิชาการ หรือประสบการณ์สอนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในสาขาที่
เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ จำนวน 2 คน ได้แก่

1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์นรินทร์ ศรีวรรณ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1.2 รองศาสตราจารย์ ดร.ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์ รองศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐด้านสหกรณ์ จำนวน 2 คน ได้แก่

2.1 นางสาวประไพ คำคล้าย นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ สำนักงานสหกรณ์

จังหวัดเพชรบุรี

2.2 นางถนอมนวล บุญเรือง นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด

สมุทรสงคราม

กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด
จำนวน 2 คน ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ เปี้ยผ่อง ผู้นำสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัดเพชรบุรี นักสหกรณ์แห่งชาติ

3.2 นางเครือวัลย์ ชลนัย รองผู้จัดการใหญ่สายพัฒนา ชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด

2. สร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัย สร้างแบบสอบถามเป็นตารางเมตริกซ์เปรียบเทียบเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเป็นคู่ โดยใช้ข้อมูลที่ได้รับฉันทามติจากผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการวิจัยเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ รอบที่ 3 ประกอบด้วย ค่าน้ำหนักของด้าน และค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา ให้กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน ผ่านทาง e-mail

3. รับคำตอบจากผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์ค่าน้ำหนัก

ผู้วิจัยนำค่าน้ำหนักความสำคัญที่ได้จากความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Consistency Index: C.I.) และค่าอัตราส่วนความสอดคล้อง (Consistency Ratio: C.R.) ในระดับที่สอง (โดยการใช้ทฤษฎีของไอเกนเวคเตอร์ มาช่วยในการวิเคราะห์) สรุปได้ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 ผลดัชนีความสอดคล้องและค่าอัตราส่วนความสอดคล้องของด้าน และตัวบ่งชี้

ด้าน	ประเด็นที่เป็นไปได้	ดัชนีความสอดคล้อง	ค่าอัตราส่วนความสอดคล้อง
1. การเงิน	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5	0.0342	0.0308
2. การนำองค์กร	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5	0.1083	0.0976
3. การจัดการสหกรณ์	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5	0.1083	0.0976
4. การมีส่วนร่วมของสมาชิก	4.1, 4.2, 4.3	0.0269	0.0517
5. การเรียนรู้และพัฒนา	5.1, 5.2, 5.3	0.0371	0.0713
6. การจัดการความเสี่ยง	6.1, 6.2, 6.3, 6.4	0.0202	0.0227

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์อัตราส่วนความสอดคล้องของด้านที่มีค่าเท่ากับ 0.04 หรือร้อยละ 4 และผลการวิเคราะห์อัตราส่วนความสอดคล้องของประเด็นที่เป็นไปได้ มีค่าไม่เกินร้อยละ 10 ทุกตัว ซึ่งถือว่าเป็นค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ สำหรับค่าอัตราความสอดคล้อง (Consistency Ratio: C.R.) จะต้องไม่เกิน 0.10 หรือร้อยละ 10 (Saaty & Vargas, 2012, p. 9) หมายความว่า การเปรียบเทียบรายคู่กันมีความสอดคล้องกันของเหตุผล

สรุปการจัดลำดับความสำคัญของด้านและประเด็นที่เป็นไปได้ด้วยวิธีการหาลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ ได้ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักด้าน ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ และจัดลำดับความสำคัญด้าน
ตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ด้าน	ค่าน้ำหนัก ในแต่ละ ด้าน	ลำดับ ความ สำคัญแต่ ละด้าน	ประเด็น ที่เป็นไป ได้	ค่าน้ำหนัก ในแต่ละ ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วง น้ำหนักใน แต่ละด้าน ที่ใช้	ลำดับ ความ สำคัญ ตัวบ่งชี้ ในแต่ละด้าน
การเงิน	0.2242	1	1.1	0.1184	0.0265	5
			1.2	0.1212	0.0272	4
			1.3	0.1616	0.0362	3
			1.4	0.2368	0.0531	2
			1.5	0.3620	0.0812	1
การนำองค์กร	0.1412	5	2.1	0.1429	0.0202	5
			2.2	0.1695	0.0239	4
			2.3	0.2057	0.0290	2
			2.4	0.2981	0.0421	1
			2.5	0.1838	0.0260	3
การจัดการ สหกรณ์	0.1161	6	3.1	0.1429	0.0166	5
			3.2	0.1695	0.0197	4
			3.3	0.2057	0.0239	2
			3.4	0.2981	0.0346	1
			3.5	0.1838	0.0213	3
การมีส่วนร่วม ของสมาชิก	0.1458	4	4.1	0.1976	0.0288	3
			4.2	0.4905	0.0715	1
			4.3	0.3119	0.0455	2
การเรียนรู้ และพัฒนา	0.1853	3	5.1	0.1199	0.0222	3
			5.2	0.6080	0.1127	1
			5.3	0.2721	0.0504	2
การจัดการ ความเสี่ยง	0.1874	2	6.1	0.2964	0.0555	1
			6.2	0.2464	0.0462	2
			6.3	0.2464	0.0462	2
			6.4	0.2108	0.0395	3

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักในแต่ละด้าน ลำดับความสำคัญแต่ละด้าน ค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ที่เป็นไปได้ ค่าถ่วงน้ำหนัก และลำดับความสำคัญของประเด็นที่เป็นไปได้ ของเกณฑ์ การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน สามารถจัดลำดับความสำคัญของด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน มีน้ำหนักมากที่สุดเท่ากับ 0.2242 รองลงมา คือ ด้านการจัดการความเสี่ยง มีน้ำหนักเท่ากับ 0.1874 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีน้ำหนักเท่ากับ 0.1853 ด้านการมีส่วนร่วมของ สมาชิก มีน้ำหนักเท่ากับ 0.1458 ด้านการนำองค์กร มีน้ำหนักเท่ากับ 0.1412 ในขณะที่ด้าน การจัดการสหกรณ์ มีลำดับความสำคัญน้อยที่สุด คือ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.1161

การวิเคราะห์น้ำหนักและจัดลำดับความสำคัญประเด็นที่เป็นไปได้รายด้าน ทำในทำนอง เดียวกันกับการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญแต่ละด้าน ทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของ ประเด็นที่เป็นไปได้รายด้านทั้ง 6 ด้าน ดังตัวอย่างเช่น ด้านการเงิน มีทั้งหมด 5 ประเด็นที่เป็นไปได้ เรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ คือ

ประเด็นที่เป็นไปได้ 1.5 มีการบริหารสภาพคล่อง มีน้ำหนักประเด็นที่เป็นไปได้รายด้าน สูงสุด เท่ากับ 0.3620 รองลงมาคือ ประเด็นที่เป็นไปได้ 1.4 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของ สหกรณ์ มีน้ำหนักประเด็นที่เป็นไปได้รายด้าน เท่ากับ 0.2368 ขณะที่ประเด็นที่เป็นไปได้ที่มีลำดับ ความสำคัญน้อยที่สุด คือ ประเด็นที่เป็นไปได้ที่ 1 มีความเข้มแข็งของเงินทุน มีน้ำหนักประเด็นที่ เป็นไปได้รายด้าน เท่ากับ 0.1184 ดังนั้น สรุปผลการวิเคราะห์กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) โดยนำมาจัดเรียงด้านและประเด็นที่เป็นไปได้ ตามค่าน้ำหนักความสำคัญแต่ละด้าน และค่า น้ำหนักประเด็นที่เป็นไปได้รายด้าน นำมาสรุปเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์ เครดิต ยูเนียนและจัดแบบฟอร์มใหม่จึง ประกอบด้วย 6 ด้าน 25 ตัวบ่งชี้ และ 102 เกณฑ์พิจารณา มีรายละเอียด สรุปดังตารางที่ 4-6 ดังนี้

ตารางที่ 4-6 สรุปเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วง น้ำหนัก	เกณฑ์การพิจารณา
ด้านที่ 1 ด้านการเงิน	ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการบริหารสภาพ คล่อง	0.0812	1. มีร้อยละสภาพคล่องต่อเงินรับฝาก
			2. มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียน
			3. มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว
ตัวบ่งชี้ 1.2 มีสัญญาณแสดง การเจริญเติบโตของ สหกรณ์	0.0531	1. ร้อยละการเจริญเติบโตด้านสมาชิก	
		2. ร้อยละการเจริญเติบโตด้านสินทรัพย์	
		3. ร้อยละการเจริญเติบโตด้านกำไรสุทธิ	
ตัวบ่งชี้ 1.3 มีการทำกำไร	0.0362	1. ร้อยละของรายได้ในการบริหารงานต่อสินทรัพย์ เฉลี่ย	
		2. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อสินทรัพย์เฉลี่ย	
		3. ร้อยละอัตรากำไรสุทธิ	

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วง น้ำหนัก	เกณฑ์การพิจารณา
	ตัวบ่งชี้ 1.4 มีคุณภาพของการ บริหารสินทรัพย์	0.0272	1. หนี้ค้างค้ำต่อเงินให้สมาชิกกู้ 2. มีสินทรัพย์ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อต่อสินทรัพย์รวม 3. ร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์รวม
	ตัวบ่งชี้ 1.5 มีความเข้มแข็ง ของเงินทุน	0.0265	1. เงินให้สมาชิกกู้ต่อสินทรัพย์รวม 2. เงินรับฝากต่อสินทรัพย์รวม 3. ร้อยละทุนสำรองต่อสินทรัพย์รวม
ด้านที่ 2 ด้านการ จัดการ ความเสี่ยง	ตัวบ่งชี้ 2.1 มีการกำหนดการ บริหารแผน จัดการความเสี่ยง	0.0555	1. มีคณะกรรมการการจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์ 2. มีการประชุมโดยจำแนกประเภทความเสี่ยงตาม ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของสหกรณ์ 3. มีการระบุปัจจัยความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยง ของสหกรณ์ 4. มีการนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนที่ความเสี่ยง
	ตัวบ่งชี้ 2.2 มีการประเมิน ความเสี่ยง	0.0462	1. มีการพิจารณาโอกาสในการเกิดความเสี่ยง 2. มีการพิจารณาความรุนแรงของผลกระทบที่เกิด จากความเสี่ยง 3. มีการดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละ ความเสี่ยงตามระดับความเสี่ยงจากโอกาสที่จะ เกิด 4. มีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เวลา และ ทรัพยากรตามระดับความเสี่ยง
	ตัวบ่งชี้ 2.3 มีการจัดทำแผน บริหารความเสี่ยง	0.0462	1. มีการกำหนดมาตรการที่ใช้ปฏิบัติในหน่วยงาน ตามความจำเป็น 2. มีการออกแบบระบบควบคุมการทำงาน การแก้ไข ปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันผลกระทบและ โอกาสเกิดความเสียหาย 3. มีการกำหนดมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่ เป็นการกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น นั้นให้ลดลง 4. มีการจัดทำแผนคู่มือหรือตารางจัดการความ เสี่ยงของสหกรณ์

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วง น้ำหนัก	เกณฑ์การพิจารณา
	ตัวบ่งชี้ 2.4 มีรายงานผลการ จัดการความเสี่ยง	0.0395	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์ 2. มีการวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง 3. มีการสรุปผลการดำเนินการป้องกันความเสี่ยง 4. มีการรายงานผลการดำเนินการความเสี่ยงของสหกรณ์เพื่อนำเสนอผู้บริหารสหกรณ์
ด้านที่ 3 ด้านการ เรียนรู้และ พัฒนา	ตัวบ่งชี้ 3.1 มีการจัดการ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของ สหกรณ์	0.1127	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติในการควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร 2. มีมาตรฐานการควบคุม การพัฒนา เพื่อให้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ดำเนินการประมวลผลถูกต้องครบถ้วนและเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน 3. มีระบบการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพที่เพียงพอกับการป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เข้าถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญ 4. มีการจัดผู้ควบคุมดูแลระบบและเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ 5. มีการนำข้อมูลผลการดำเนินงานของสหกรณ์มาใช้ในการทบทวนการดำเนินงาน
	ตัวบ่งชี้ 3.2 มีแผนการพัฒนา บุคคลของ สหกรณ์	0.0504	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีแผนการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน 2. มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่เพื่อความรอบรู้หรือแทนงานกันได้ 3. มีกระบวนการสรรหาหรือคัดเลือกเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างเป็นระบบ 4. มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วง น้ำหนัก	เกณฑ์การพิจารณา
	ตัวบ่งชี้ 3.3 มีคณะกรรมการ ประเมินการ ดำเนินการของ สหกรณ์	0.0222	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการเพื่อควบคุมหรือปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น 2. มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลปฏิบัติการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ 3. มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติงาน 4. มีการทบทวนผลการดำเนินงานทุกไตรมาส
ด้านที่ 4 ด้านการมี ส่วนร่วมของ สมาชิก	ตัวบ่งชี้ 4.1 มีการจัดอบรมให้ ความรู้เกี่ยวกับ สหกรณ์แก่สมาชิก	0.0715	<ol style="list-style-type: none"> 1. สมาชิกได้รับการอบรมเรื่องจิตตารมณ์ ตามหลักสูตรที่สหกรณ์กำหนด 2. สมาชิกเก่าและใหม่เข้ารับการอบรมตามที่สหกรณ์กำหนด 3. สมาชิกใหม่มีการเข้าร่วมอบรมอย่างสม่ำเสมอตามข้อบังคับสหกรณ์ 4. สหกรณ์มีการบันทึกหรือจัดทำฐานข้อมูลการเข้ารับการฝึกอบรมของสมาชิกเพื่อสรุปเป็นภาพรวมของสหกรณ์หรือเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้แก่สมาชิกสหกรณ์
	ตัวบ่งชี้ 4.2 มีการจัดอบรมอาชีพ ให้กับสมาชิก	0.0455	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดเสวนาสมาชิกเพื่อรับทราบปัญหาความต้องการฝึกอบรมอาชีพ 2. สมาชิกได้รับการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้จากสหกรณ์ 3. รอบปีที่ผ่านมา มีการนำสมาชิกไปศึกษาดูงานเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์หรือเพิ่มความรู้ 4. มีการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ารับการอบรมอาชีพกับสหกรณ์
	ตัวบ่งชี้ 4.3 มีการทำธุรกิจที่ หลากหลาย ตอบสนองความ ต้องการของสมาชิก	0.0288	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดรูปแบบเงินฝากเพื่อส่งเสริมการออม เช่น เงินฝากสัจจะ 2. มีการให้กู้เงินแก่สมาชิกเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนหรือใช้จ่ายในยามจำเป็น 3. มีการจัดสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิกตามความต้องการของสมาชิก 4. มีการให้ของขวัญหรือของรางวัลแก่สมาชิกเป็นคูปองซื้อสินค้าในสหกรณ์

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วง น้ำหนัก	เกณฑ์การพิจารณา
ด้านที่ 5 ด้านการ นำองค์กร	ตัวบ่งชี้ 5.1 มีระเบียบ ข้อบังคับของ สหกรณ์	0.0421	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อบังคับของสหกรณ์ “ประเภทสหกรณ์เครดิต ยูเนียน” เป็นลายลักษณ์อักษร 2. มีข้อบังคับของสหกรณ์ “ประเภทสหกรณ์เครดิต ยูเนียน” เป็นปัจจุบัน 3. มีการกำหนดระเบียบที่รองรับการดำเนินงานของ สหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับ ข้อบังคับสหกรณ์ 4. มีการเผยแพร่ข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ ให้กับสมาชิกทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง 5. มีกิจกรรมสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ
	ตัวบ่งชี้ 5.2 มีการจัดทำแผน กลยุทธ์ของ สหกรณ์	0.0290	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นกรอบทิศทางใน การดำเนินงานของสหกรณ์ 2. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และ วัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ 3. มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้ง ภายในและภายนอก 4. มีการกำหนดกรอบระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ไว้ อย่างชัดเจน
	ตัวบ่งชี้ 5.3 มีการจัดประชุม ใหญ่สามัญ ประจำปี	0.0260	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดระเบียบวาระการประชุมที่ถูกต้อง ตามข้อบังคับสหกรณ์ 2. มีการจัดการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 3. มีสมาชิกมาประชุมครบองค์ประชุม ตามข้อบังคับ สหกรณ์ 4. มีการแจ้งนโยบายและแผนการดำเนินการ สหกรณ์ในการประชุมประจำปี 5. มีการจัดทำรายงานการประชุมใหญ่เป็นลาย ลักษณ์อักษรส่งให้นายทะเบียนสหกรณ์ภายใน 30 วัน

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วง น้ำหนัก	เกณฑ์การพิจารณา
	ตัวบ่งชี้ 5.4 มีการจัดการ องค์กรโดยยึด หลักธรรมาภิบาล	0.0239	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการขึ้นชื่อความจิตตารมณ์และคุณธรรม 5 ประการ (ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ เห็นใจกัน วางใจกัน) ไว้ที่สำนักงานสหกรณ์ 2. คณะกรรมการฯ มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. คณะกรรมการฯ มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้บุคลากรของสหกรณ์ทราบ 4. มีการดำเนินงานโปร่งใสตรวจสอบความถูกต้องได้ 5. มีการทบทวนระบบการควบคุม เช่น การควบคุมทางการเงิน การปฏิบัติงาน การจัดการความเสี่ยง และรายการผิดปกติทั้งหลาย
	ตัวบ่งชี้ 5.5 มีการนำองค์กร โดยผู้บริหาร สูงสุดของสหกรณ์	0.0202	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนดค่านิยมของสหกรณ์ 2. ผู้บริหารสูงสุดมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปถึงบุคลากรในสหกรณ์ 3. ผู้บริหารสูงสุดมีการปฏิบัติที่สะท้อนถึงค่านิยมของสหกรณ์ 4. ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของสหกรณ์
ด้านที่ 6 ด้าน การจัดการ สหกรณ์	ตัวบ่งชี้ 6.1 มีระบบจัดการ ด้านสวัสดิการ บุคลากรและ สมาชิกสหกรณ์	0.0346	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีสวัสดิการที่หลากหลายให้บริการแก่สมาชิกอย่างน้อย 3 ประเภท เช่น สวัสดิการกองทุนสงเคราะห์แก่สมาชิก สวัสดิการกองทุนสมทบ และสวัสดิการเพื่อรักษาพยาบาล 2. มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิก 3. มีกิจกรรมช่วยเหลือชุมชนหรือเข้าร่วมกิจกรรมด้านสาธารณที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 4. มีระบบโปรแกรมรายงานสรุยอดเงินเข้ากองทุนสาธารณประโยชน์หรือจ่ายจากกองทุนฯ ประจำเดือน/ ประจำปี

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วง น้ำหนัก	เกณฑ์การพิจารณา
	ตัวบ่งชี้ 6.2 มีระบบจัดการ ข้อมูลด้านสมาชิก สหกรณ์	0.0239	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำทะเบียนสมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบทั้งหมด 2. มีระบบข้อมูลสมาชิกที่เชื่อมโยงกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบทุนเรือนหุ้น ระบบเงินกู้และค้ำประกัน ระบบเงินฝาก ระบบเงินสวัสดิการ/กองทุน เงินปันผล/เฉลี่ยคืน เป็นต้น 3. มีการติดตามการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานของสหกรณ์ให้เป็นปัจจุบัน 4. มีการติดตามการปรับปรุงความต้องการของสมาชิกให้เป็นปัจจุบัน 5. มีระบบออกรายงานข้อมูลสมาชิก
	ตัวบ่งชี้ 6.3 มีระบบการ ตรวจสอบการ ดำเนินกิจการ สหกรณ์	0.0213	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดจรรยาบรรณของคณะผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์ 2. มีการทำแผนการตรวจสอบตลอดทั้งปีในแผนงบประมาณประจำปีทุกปี 3. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินการตามแผนงานและงบประมาณประจำปีอย่างน้อย 3 เดือน ครั้ง 4. มีการสรุปรายงานผลการตรวจสอบกิจการสหกรณ์ประจำปี
	ตัวบ่งชี้ 6.4 มีแผนการบริหาร เพื่อนำไปสู่การ ปฏิบัติ	0.0197	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำแผนมอบหมายงานให้บุคลากร 2. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการ/เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งในใบกำหนดหน้าที่งานอย่างชัดเจน 3. มีการควบคุม ดูแล และจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของสหกรณ์ถูกต้องครบถ้วน 4. มีการควบคุม ดูแล และจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของสหกรณ์เป็นปัจจุบัน 5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการเจ้าหน้าที่ เป็นรายบุคคล อย่างน้อยปีละครั้ง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วงน้ำหนัก	เกณฑ์การพิจารณา
	ตัวบ่งชี้ 6.5 มีระบบบริการ ด้านการฝากเงิน สินเชื่อกอง สหกรณ์	0.0166	1. มีการให้บริการรับเงินฝาก 2. มีการกำหนดวงเงินกู้ยืมหรือค้ำประกันประจำปีที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์ 3. มีการจัดทำงบการเงินและรายงานทางการเงิน 4. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่สมาชิก 5. มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่สมาชิก
6 ด้าน	25 ตัวบ่งชี้		102 เกณฑ์การพิจารณา

การคำนวณระดับผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

1. ผลการคำนวณช่วงความกว้างอันตรภาคชั้นของระดับผลการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนมี ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{ระดับ} \\ \text{ของระดับผลการประเมิน} &= (4 - 0) / 4 \\ &= 1 \end{aligned}$$

2. ผลการจัดระดับผลการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนของแต่ละตัวบ่งชี้ ซึ่งแต่ละตัวบ่งชี้ประกอบด้วย 4 หรือ 5 เกณฑ์การพิจารณา มีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ตามตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 เกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้

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

การจัดระดับผลการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยนำค่าช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นของระดับผลการประเมิน ซึ่งมีช่วงความกว้างอันตรภาคชั้นของระดับผลการประเมินเท่ากับ 1 ไปจัดระดับผลการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนว่า อยู่ในระดับใด โดยแบ่งผล

การประเมินเป็น 4 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 การจัดระดับผลประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

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

จากตารางที่ 4-6 สรุปเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ตารางที่ 4-7 เกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้ และตารางที่ 4-8 การจัดระดับผลการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ผู้วิจัยนำมาจัดทำเป็นรูปแบบของเกณฑ์การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน มีส่วนประกอบ ได้แก่ ด้าน ความหมายของด้าน ตัวบ่งชี้ ความหมายของตัวบ่งชี้ เกณฑ์การพิจารณา การให้คะแนน ตัวบ่งชี้ และวิธีประเมินตัวบ่งชี้ (รายละเอียดอยู่ในคู่มือการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง ด้านที่ 2 ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

หลักการ

สหกรณ์มีการจัดการความเสี่ยง ซึ่งความเสี่ยงเกิดขึ้นจากปัจจัยเสี่ยงหรือจากสาเหตุจากความเสียหายที่ทำให้การดำเนินการของสหกรณ์ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ตัวบ่งชี้ 2.1 มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง

สหกรณ์ดำเนินการโดยพิจารณาทั้งโอกาสในการเกิดและผลกระทบและจัดการความเสี่ยงให้ลดลงด้วยแผนจัดการความเสี่ยงเกณฑ์การพิจารณา

เกณฑ์การพิจารณา (4 ข้อ)

- 1 มีคณะกรรมการการจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์
- 2 มีการประชุมโดยจำแนกประเภทความเสี่ยงตามประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของสหกรณ์
- 3 มีการระบุปัจจัยความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงของสหกรณ์
- 4 มีนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนที่ความเสี่ยง

เกณฑ์การให้คะแนน

0 คะแนน	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน
ไม่มีการดำเนินการ	ดำเนินการ 1 ข้อ	ดำเนินการ 2 ข้อ	ดำเนินการ 3 ข้อ	ดำเนินการ 4 ข้อ

วิธีการประเมิน

ประเมินพิจารณาการดำเนินการจากเอกสารหรือหลักฐานประกอบ (Evidence-Based) ที่รวบรวมจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีเอกสารประกอบการพิจารณา

1. เอกสารมาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงสหกรณ์
2. เอกสารรายงานการประชุมการบริหารความเสี่ยงสหกรณ์
3. เอกสารแผนบริหารความเสี่ยง

การคำนวณคะแนนผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ด้วยผลรวมถ่วงน้ำหนักของคะแนนการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้ง 6 ด้าน 25 ตัวบ่งชี้ ตามสูตรการคำนวณ การคำนวณคะแนนการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน สามารถแสดงตัวอย่างการคำนวณได้ตามตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 ตัวอย่างการคำนวณคะแนนการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วงน้ำหนัก ตัวของบ่งชี้ (W)	คะแนนที่ได้จาก ประเมิน (IS)	คะแนน ผลการประเมิน (W * IS)
1. ด้านการเงิน	1.1	0.0812	3	0.2436
	1.2	0.0531	3	0.1593
	1.3	0.0362	4	0.1448
	1.4	0.0272	4	0.1088
	1.5	0.0265	4	0.1060
รวมด้านที่ 1			18	0.7625
2. ด้านการจัดการความเสี่ยง	2.1	0.0555	3	0.1665
	2.2	0.0462	3	0.1386
	2.3	0.0462	3	0.1386
	2.4	0.0395	1	0.0395
รวมด้านที่ 2			10	0.4832
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.1	0.1127	3	0.3381
	3.2	0.0504	4	0.2016
	3.3	0.0222	4	0.0888
รวมด้านที่ 3			11	0.6285
4. ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก	4.1	0.0715	4	0.2860
	4.2	0.0455	3	0.1365
	4.3	0.0288	4	0.1152
รวมด้านที่ 4			11	0.5377
5. ด้านการนำองค์กร	5.1	0.0421	4	0.1684
	5.2	0.0290	4	0.116
	5.3	0.0260	4	0.104
	5.4	0.0239	4	0.0956

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ค่าถ่วงน้ำหนัก ตัวของบ่งชี้ (W)	คะแนนที่ได้จาก ประเมิน (IS)	คะแนน ผลการประเมิน (W * IS)
5. ด้านการนำองค์กร	5.5	0.0202	4	0.0808
รวมด้านที่ 5			20	0.5648
6. ด้านการจัดการสหกรณ์	6.1	0.0346	4	0.1384
	6.2	0.0239	4	0.0956
	6.3	0.0213	4	0.0852
	6.4	0.0197	4	0.0788
	6.5	0.0166	4	0.0664
รวมด้านที่ 6			5	0.4644
รวมน้ำหนักตัวบ่งชี้		1.000	คะแนนผลรวม	3.4410

จากตัวอย่างการคำนวณคะแนนการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนตาม ตารางที่ 4-9 ซึ่งมีคะแนนผลรวมการประเมินเท่ากับ 3.4410 (คะแนนเต็ม 4) นำไปจัดระดับผลการ ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนโดยนำคะแนนผลรวมการประเมินมาเทียบกับเกณฑ์ การจัดระดับตามตารางที่ 4-8 ในหน้าที่ 132 ซึ่งอยู่ในช่วงความกว้างอันตรภาคชั้นที่ 1.0001-2.0000 แสดงว่าระดับผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับ ดีมาก (เกรด A)

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต ยูเนียนแบบออนไลน์

ขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ไป พัฒนาเป็นโปรแกรมการประเมินแบบออนไลน์รูปแบบของ Web Application เพื่อช่วยคำนวณและ ทำให้เกิดความสะดวกต่อการเข้าถึงของผู้ใช้งาน ผลการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการ จัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบบออนไลน์ มีดังนี้

ผู้วิจัยได้จัดซื้อโดเมน www.cult-eva.com และพัฒนาโปรแกรมด้วยภาษา Angular ใช้ โครงสร้างฐานข้อมูลเป็นแบบ XML รองรับการทำงานบน Web browser IE และ Chrome แสดงได้ ดังนี้

โปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์
(Online Assessment : A Business Management Program of Credit Union)

หน้าหลัก เข้าสู่ระบบ ผู้ถือการประเมิน



คำชี้แจง

โปรแกรมการประเมินออนไลน์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการจัดการธุรกิจของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในรูปแบบของเกณฑ์การประเมิน เพื่อให้กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนทราบถึงสถานะปัจจุบันของการจัดการธุรกิจของกลุ่มว่าควรจะต้องปรับปรุงในเรื่องใด อันจะนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้นได้ต่อไป

โครงสร้างของเกณฑ์การประเมินการจัดการธุรกิจของกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนนี้ ประกอบด้วย 6 ด้าน 25 ตัวบ่งชี้ โดยโปรแกรมนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 แบบประเมิน
- ส่วนที่ 3 ผลการประเมิน

ภาพที่ 4-1 หน้าจอหลักของโปรแกรมการประเมินสหกรณ์เครดิตยูเนียน ชื่อ www.cult-eva.com

จากภาพที่ 4-1 สามารถเข้าสู่โปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ โดยตรงได้ที่ www.cult-eva.com ซึ่งโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นสามารถแสดงหน้าจอหลักของโปรแกรมที่ประกอบด้วย คำแนะนำการใช้ คู่มือการประเมิน เข้าสู่โปรแกรมประเมิน รวมถึงมีคำชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน และโครงสร้างของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 แบบประเมิน
- ส่วนที่ 3 ผลการประเมิน

โปรแกรมประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์
(Online Assessment : A Business Management Program of Credit Union)
หน้าหลัก เข้าสู่ระบบ ผู้ถือการประเมิน

ข้อมูลผู้ใช้งาน
ชื่อผู้ใช้งาน
รหัสผ่าน
อีเมล
ข้อมูลสหกรณ์
ชื่อสหกรณ์เครดิตยูเนียน
ที่อยู่
ตำบล
อำเภอ
จังหวัด
รหัสไปรษณีย์

ภาพที่ 4-2 หน้าจอโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

กรณีผู้ใช้งานเข้าใช้ครั้งแรกต้องทำการ “สร้างบัญชีผู้ใช้” โดยกรอกรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ รวมถึงกำหนด รหัสกลุ่ม รหัสผ่าน ยืนยันรหัสผ่าน และรหัสพิเศษ ก่อนเริ่มการใช้งานโปรแกรม ในส่วนต่าง ๆ ต่อไป ตามภาพที่ 4-3

โปรแกรมประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์
(Online Assessment : A Business Management Program of Credit Union)
หน้าหลัก เข้าสู่ระบบ ผู้ถือการประเมิน

เข้าสู่ระบบ
ชื่อผู้ใช้งาน
รหัสผ่าน
เข้าสู่ระบบ สร้างบัญชีผู้ใช้

ภาพที่ 4-3 ส่วนประกอบโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

โปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ (Credit Union Quality Management: CUQM)				
หน้าหลัก	ผลการประเมิน	คู่มือการประเมิน	ข้อมูลทั่วไป	ออกจากระบบ

เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน (ครั้งล่าสุด)

วันที่ทำการประเมิน 09/07/2018

ด้านที่ 1 การเงิน (Financial)		
1.1 มีการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity adequacy)		
	เกณฑ์การพิจารณา	เปอร์เซ็นต์
1	มีร้อยละสภาพคล่องต่อเงินรับฝาก	5
2	มีอัตราส่วนหมุนเวียน	5
3	มีอัตราส่วนหมุนเวียนเร็ว	5
1.2 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ (Growth Perspective)		
	เกณฑ์การพิจารณา	เปอร์เซ็นต์
1	ร้อยละการเจริญเติบโตด้านสมาชิก	5
2	ร้อยละการเจริญเติบโตด้านสินทรัพย์	5
3	ร้อยละการเจริญเติบโตด้านกำไรสุทธิ	5
1.3 มีการทำกำไร (Earning sufficiency)		
	เกณฑ์การพิจารณา	เปอร์เซ็นต์
1	ร้อยละของรายได้ในการบริหารงานต่อสินทรัพย์เฉลี่ย	5
2	ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อสินทรัพย์เฉลี่ย	5
3	ร้อยละอัตรากำไรสุทธิ	5
1.4 มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์ (Asset quality)		
	เกณฑ์การพิจารณา	เปอร์เซ็นต์
1	หนี้ค้างต่อเงินให้สมาชิกกู้	5
2	มีสินทรัพย์ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินทรัพย์รวม	5
3	ร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์รวม	5
1.5 มีความเข้มแข็งของเงินทุน (Capital strength)		
	เกณฑ์การพิจารณา	เปอร์เซ็นต์
1	เงินให้สมาชิกกู้ต่อสินทรัพย์รวม	5
2	เงินรับฝากต่อสินทรัพย์รวม	5
3	ร้อยละทุนสำรองต่อสินทรัพย์รวม	5

ภาพที่ 4-4 หน้าจอแบบประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

โปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์
(Credit Union Quality Management: CUQM)

หน้าหลัก ผลการประเมิน ผู้ถือการประเมิน ข้อมูลทั่วไป ออกจากระบบ

- ผลประเมินรวม
- ผลประเมินรายด้าน
- การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน
- การประเมินล่าสุด
- ทำการประเมินใหม่

ภาพที่ 4-5 ผลการประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์



ภาพที่ 4-6 ผลการประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนในภาพรวม

การประเมินรายด้าน / ตัวบ่งชี้		ค่าตัวบ่งชี้ หนักของตัว บ่งชี้	คะแนนที่ได้ จากการ ประเมิน	คะแนนผล การประเมิน
ด้านที่ 1 การเงิน (Financial)				
11	มีการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity adequacy)	0.0812	3	0.2436
12	มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ (Growth Perspective)	0.0531	2	0.1062
13	มีการทำกำไร (Earning sufficiency)	0.0362	2	0.0724
14	มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์ (Asset quality)	0.0272	3	0.0816
15	มีความเข้มแข็งของเงินทุน (Capital strength)	0.0265	2	0.053
คะแนนรวมรายด้าน		0.2242	12	0.5568
ด้านที่ 2 การจัดการความเสี่ยง (Risk Management)				
21	มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง	0.0555	4	0.222
22	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	0.0462	1	0.0462
23	มีการประเมินความเสี่ยง	0.0462	2	0.0924
24	มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง	0.0395	0	0.0
คะแนนรวมรายด้าน		0.1874	7	0.3606
ด้านที่ 3 การเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development)				
31	มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์	0.1127	3	0.3381
32	มีแผนการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	0.0504	3	0.1512
33	มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการของสหกรณ์	0.0222	3	0.0666
คะแนนรวมรายด้าน		0.1853	9	0.5559
ด้านที่ 4 การมีส่วนร่วมของสมาชิก (Members Participant)				
41	มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิก	0.0715	1	0.0715
42	มีการจัดอบรมอาชีพให้กับสมาชิก	0.0455	2	0.091
43	มีการทำธุรกิจที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของสมาชิก	0.0288	2	0.0576
คะแนนรวมรายด้าน		0.1458	5	0.2201
ด้านที่ 5 การนำองค์กร (Leadership of organization)				
51	มีระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	0.0421	2	0.0842
52	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์	0.0290	2	0.058
53	มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี	0.0260	2	0.052
54	มีการจัดการองค์กรโดยยึดหลักการธรรมาภิบาล	0.0239	2	0.0478
55	มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์	0.0202	3	0.0606
คะแนนรวมรายด้าน		0.1412	11	0.3026
ด้านที่ 6 การจัดการสหกรณ์ (Cooperative Management)				
61	มีระบบจัดการด้านสวัสดิการบุคลากรและสมาชิกสหกรณ์	0.0346	2	0.0692
62	มีระบบจัดการข้อมูลด้านสมาชิกสหกรณ์	0.0239	3	0.0717
63	มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานกิจการสหกรณ์	0.0213	3	0.0639
64	มีแผนการบริหารเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ	0.0197	3	0.0591
65	มีระบบบริการด้านการฝากเงิน สินเชื่อของสหกรณ์	0.0166	4	0.0664
คะแนนรวมรายด้าน		0.1161	15	0.3303
คะแนนผลการประเมินภาพรวม		1.0000	50	2.3260
ช่วงคะแนน	ความหมายของคะแนนผลการประเมิน			
0.0000 - 1.0000	การจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับปรับปรุง (Insd D)			
1.0001 - 2.0000	การจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับพอใช้ (Insd C)			
2.0001 - 3.0000	การจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับดี (Insd B)			
3.0001 - 4.0000	การจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับดีมาก (Insd A)			

[พิมพ์](#) [กลับ](#)

ภาพที่ 4-7 ผลคะแนนการประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนในภาพรวม

การประเมินรายด้าน / ตัวบ่งชี้	ค่าตัวบ่งชี้ หนักของตัว บ่งชี้	คะแนนที่ได้ จากการ ประเมิน	คะแนนผล การประเมิน
ด้านที่ 1 การเงิน (Financial) - (Insd B)			
11 มีการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity adequacy)	0.3620	3	1.0860
12 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ (Growth Perspective)	0.2368	2	0.4736
13 มีกำไรทำกำไร (Earning sufficiency)	0.1616	2	0.3232
14 มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์ (Asset quality)	0.1212	3	0.3636
15 มีความเข้มแข็งของเงินทุน (Capital strength)	0.1184	2	0.2368
คะแนนรวมรายด้าน	1.0000	12	2.4832
ด้านที่ 2 การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) - (Insd C)			
21 มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง	0.2964	4	1.1856
22 มีการประเมินความเสี่ยง	0.2465	2	0.493
23 มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	0.2464	1	0.2464
24 มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง	0.2107	0	0.0
คะแนนรวมรายด้าน	1.0000	7	1.9250
ด้านที่ 3 การเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development) - (Insd B)			
31 มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์	0.6080	3	1.8240
32 มีแผนการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	0.2721	3	0.8163
33 มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการของสหกรณ์	0.1199	3	0.3597
คะแนนรวมรายด้าน	1.0000	9	3.0
ด้านที่ 4 การมีส่วนร่วมของสมาชิก (Members Participant) - (Insd C)			
41 มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิก	0.4905	1	0.4905
42 มีการจัดอบรมรายวิชาให้กับสมาชิก	0.3119	2	0.6238
43 มีการทำธุรกิจที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของสมาชิก	0.1976	2	0.3952
คะแนนรวมรายด้าน	1.0000	5	1.5095
ด้านที่ 5 การนำองค์กร (Leadership of organization) - (Insd B)			
51 มีระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	0.2981	2	0.5962
52 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์	0.2057	2	0.4114
53 มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี	0.1838	2	0.3676
54 มีการจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล	0.1695	2	0.339
55 มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์	0.1429	3	0.4287
คะแนนรวมรายด้าน	1.0000	11	2.1429
ด้านที่ 6 การจัดการสหกรณ์ (Cooperative Management) - (Insd B)			
61 มีระบบจัดการด้านสวัสดิการบุคลากรและสมาชิกสหกรณ์	0.2981	2	0.5962
62 มีระบบจัดการข้อมูลด้านสมาชิกสหกรณ์	0.2057	3	0.6171
63 มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานกิจการสหกรณ์	0.1838	3	0.5514
64 มีแผนการบริหารเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ	0.1695	3	0.5085
65 มีระบบบริหารด้านการค่าเงิน สินเชื่อของสหกรณ์	0.1429	4	0.5716
คะแนนรวมรายด้าน	1.0000	15	2.8448
ช่วงคะแนน	ความหมายของคะแนนผลการประเมิน		
0.0000 - 1.0000	การจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับปรับปรุง (Insd D)		
1.0001 - 2.0000	การจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับพอใช้ (Insd C)		
2.0001 - 3.0000	การจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับดี (Insd B)		
3.0001 - 4.0000	การจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน อยู่ในระดับดีมาก (Insd A)		

[พิมพ์](#) [กลับ](#)

ภาพที่ 4-8 ผลการประเมินภายในโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน
จำแนกรายด้าน

ผลการทดสอบโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบ
ออนไลน์

1. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ
ผลปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน (รายชื่อ หน้า 97) มีความคิดเห็นว่าโปรแกรม
การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ มีความเหมาะสมทั้ง 5 ด้าน ดังนี้
 - 1) ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Functional Requirement)
 - 2) ด้านการทำงานของโปรแกรม (Functional)
 - 3) ด้านการใช้งานโปรแกรม (Usability)
 - 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)

5) ด้านความชัดเจนของคู่มือการใช้โปรแกรม (Program Manual)

เมื่อคำนวณดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผลที่ได้จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากแบบประเมินคุณภาพของโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ โดยภาพรวมมีดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ (CVI) เท่ากับ 0.96 ซึ่งมีความเหมาะสมดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ยอมรับได้ คือ 0.80 ขึ้นไป (Polit & Beck, 2006) ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 ผลการประเมินคุณภาพของโปรแกรมการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ โดยผู้เชี่ยวชาญ

ด้าน/ รายการ ที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			I-CVI	การ แปลผล
	1	2	3		
ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Functional Requirement)					
1. ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการข้อมูลในส่วน "ข้อมูลทั่วไป"	4	4	3	1	เหมาะสม
2. ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการข้อมูลในส่วน "แบบประเมิน"	3	4	3	1	เหมาะสม
3. ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการข้อมูลในส่วน "ผลประเมิน"	3	4	3	1	เหมาะสม
4. ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการข้อมูลในส่วน "ติดต่อเรา"	4	4	3	1	เหมาะสม
5. ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการข้อมูลในส่วน "ออกจากระบบ"	4	4	4	1	เหมาะสม
ด้านการทำงานของโปรแกรม (Functional)					
1. ความถูกต้องในการจัดข้อมูลนำเข้า	3	4	3	1	เหมาะสม
2. ความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล	4	4	3	1	เหมาะสม
3. ความถูกต้องในการลบข้อมูล	4	4	4	1	เหมาะสม
4. ความถูกต้องในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล	4	4	3	1	เหมาะสม
5. ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลโปรแกรม	4	4	3	1	เหมาะสม
6. ความถูกต้องของผลลัพธ์ในรูปแบบการออกรายงาน	3	4	4	1	เหมาะสม
7. ความป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	3	3	3	1	เหมาะสม

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ด้าน/ รายการ ที่ประเมิน	ระดับความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			I-CVI	การ แปลผล
	1	2	3		
ด้านการใช้งานโปรแกรม (Usability)					
1. ความง่ายต่อการใช้งานโปรแกรม	4	4	4	1	เหมาะสม
2. ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบ หน้าจอภาพ	3	4	3	1	เหมาะสม
3. ความชัดเจนในการใช้ขนาดตัวอักษรบนจอภาพ	4	4	4	1	เหมาะสม
4. ความชัดเจนในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ	4	4	4	1	เหมาะสม
5. ความชัดเจนในการใช้ข้อความเพื่ออธิบายสื่อ ความหมาย	3	3	3	1	เหมาะสม
6. ความเหมาะสมของการจัดวางตำแหน่งของ ส่วนประกอบต่างๆบนจอภาพ	3	4	3	1	เหมาะสม
7. ความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้	3	4	3	1	เหมาะสม
8. คำศัพท์ที่ใช้ ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและเข้าใจได้โดยง่าย	3	3	2	0.67	ปรับปรุง
ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security)					
1. การกำหนดรหัสกลุ่ม รหัสผ่าน และรหัสผ่าน พิเศษในการตรวจสอบผู้เข้าใช้โปรแกรม	3	4	3	1	เหมาะสม
2. การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้โปรแกรม	3	4	3	1	เหมาะสม
3. การควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง	3	4	3	1	เหมาะสม
ด้านความชัดเจนของคู่มือการใช้งานโปรแกรม (Program Manual)					
1. มีการกล่าวถึงความเป็นมาของการพัฒนา โปรแกรมอย่างชัดเจนในคู่มือ	4	4	3	1	เหมาะสม
2. คู่มือการใช้งานโปรแกรมแสดงวิธีการใช้งานอย่างมี ลำดับขั้นตอน	3	4	3	1	เหมาะสม
3. ภาษาที่ใช้งานในคู่มือการใช้งานโปรแกรมเข้าใจง่าย	4	4	3	1	เหมาะสม
4. คู่มือมีการใช้ภาพประกอบการอธิบาย กระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3	4	3	1	เหมาะสม
5. หลังอ่านคู่มือแล้วผู้มีความมั่นใจว่าสามารถใช้ โปรแกรมได้	4	4	3	1	เหมาะสม
สรุปจำนวนคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ระดับความคิดเห็น 3 และ 4	27				

$$\begin{aligned}
 CVI &= \frac{\text{จำนวนคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนให้ความเห็นระดับ 3 และ 4}}{\text{จำนวนคำถามทั้งหมด}} \\
 &= 27 / 28 \\
 &= 0.96
 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งความคิดเห็นบางส่วนของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

คนที่ 1

“ช่องตัวเลขควรป้องกันการคีย์สิ่งที่ไม่ใช่ตัวเลข”

คนที่ 3

“การกำหนดรหัสผ่าน ควรมีช่องให้กรอก ยืนยันรหัสผ่าน อีกครั้ง”

“ควรเพิ่มเมนูการออกรายงาน ผลการประเมินต่างๆ”

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดใหญ่ กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

การวิจัยในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ กับกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

ขั้นตอนที่ 3-1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดลองใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่ยังดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย สหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดใหญ่ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดกลางและขนาดเล็ก กลุ่มละ 15 แห่ง รวม 30 แห่ง ใช้วิธีคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้ทำแบบประเมินเป็นผู้จัดการหรือประธานกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ขั้นตอนที่ 3-2 กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง โดยใช้โปรแกรมการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้น

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

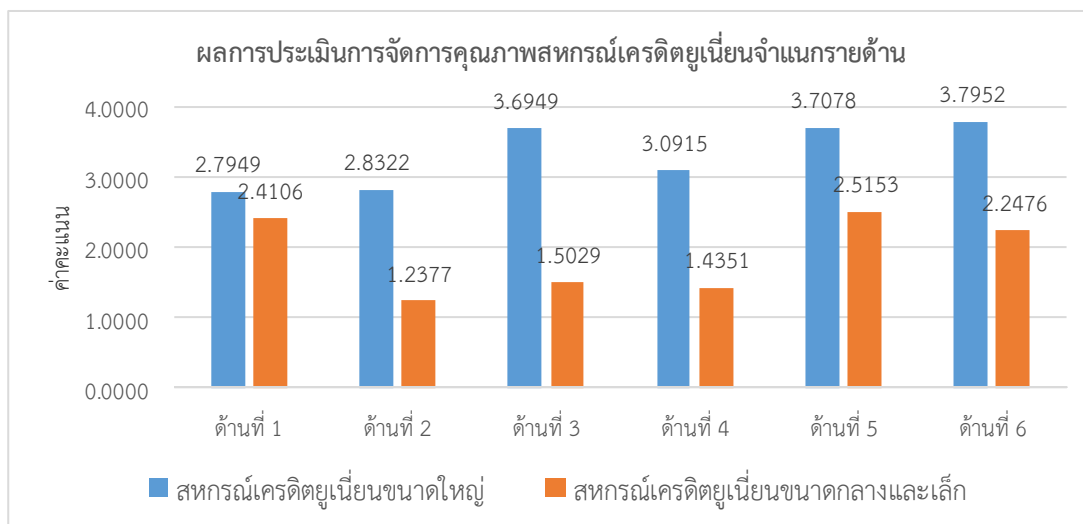
1. ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ กับสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดกลางและขนาดเล็ก ดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 กลุ่ม สำหรับเปรียบเทียบผลการประเมิน การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ลักษณะทั่วไป	สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่		สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลาง และขนาดเล็ก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศของผู้ประเมิน				
ชาย	6	40.00	3	20.00
หญิง	9	60.00	12	80.00
รวม	15	100.00	15	100.00
อายุผู้ประเมิน				
30-35 ปี	1	6.67	2	13.33
36-40 ปี	4	26.67	2	13.33
41-45 ปี	1	6.67	4	26.67
46-50 ปี	3	20.00	1	6.67
51-55 ปี	3	20.00	0	0.00
มากกว่า 55 ปี	3	20.00	6	40.00
รวม	15	100.00	15	100.00
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	0	0.00	1	6.67
มัธยมศึกษา/ ปวช.	0	0.00	3	20.00
อนุปริญญา/ ปวส.	3	20.00	2	13.33
ปริญญาตรี	12	80.00	8	53.33
มากกว่าปริญญาตรี	0	0.00	1	6.67
รวม	15	100.00	15	100.00

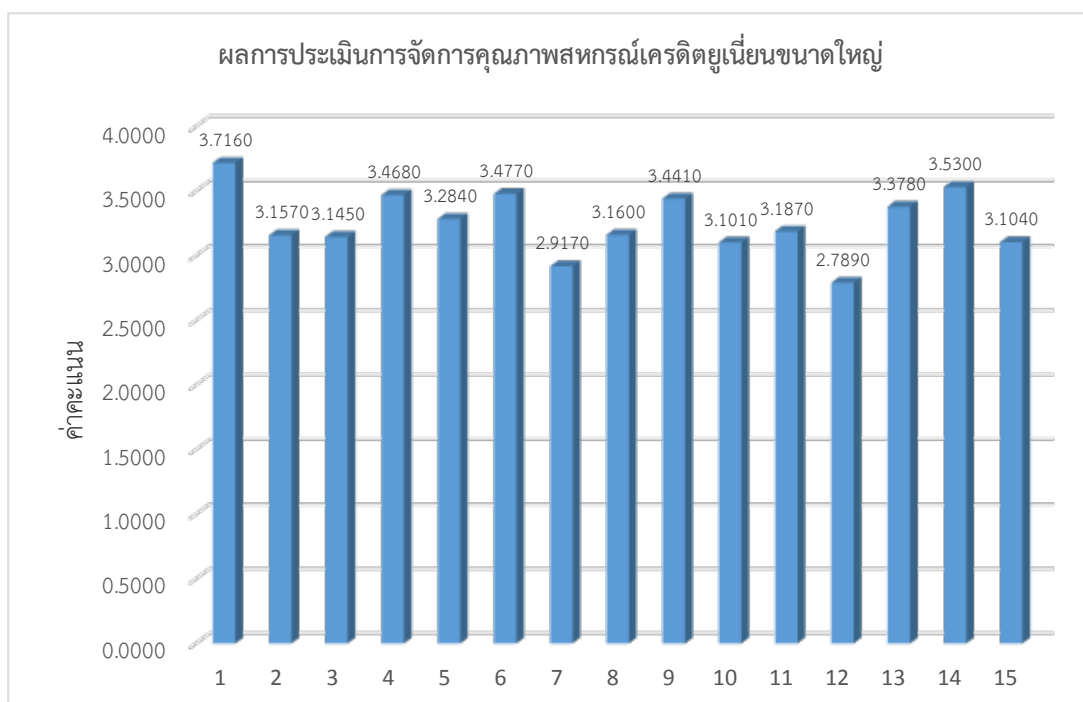
จากตารางที่ 4-11 ระหว่างกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ กับกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 แห่ง แบ่งเป็นกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ จำนวน 15 แห่ง ส่วนใหญ่ผู้ประเมินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.00 ในขณะที่กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก จำนวน 15 แห่ง ส่วนใหญ่ผู้ประเมินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 เป็นเพศชายร้อยละ 20.00 อายุผู้ประเมินกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่อายุ 36-40 ปี ร้อยละ 26.67 ในขณะที่กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ส่วนใหญ่อายุผู้ประเมินจะในช่วง มากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 ด้านระดับการศึกษากลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.00 ในขณะที่กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.33

ผลการประเมินการจัดการกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีขนาดใหญ่ ได้คะแนนแต่ละด้านสูงกว่ากลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ดังภาพที่ 4-9

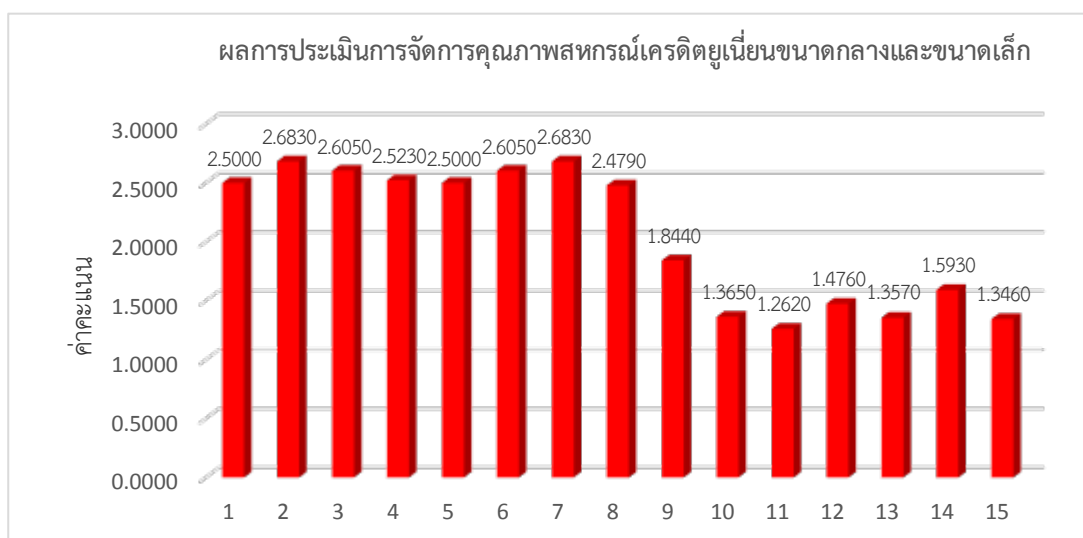


ภาพที่ 4-9 ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำแนกรายด้าน

จากภาพที่ 4-9 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ ได้คะแนนรายด้านสูงกว่ากลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก จากการเปรียบเทียบคะแนนผลการประเมินที่ผ่านการถ่วงน้ำหนักรายด้านแล้ว โดยกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่มีคะแนนสูงสุดในด้านการนำองค์กร รองลงมา ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์ ในทำนองเดียวกันกับกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็กมีคะแนนสูงสุดในด้านการนำองค์กร รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดการสหกรณ์ โดยที่ ด้านการจัดการความเสี่ยง เป็นด้านที่มีคะแนนต่างกันมากที่สุด



ภาพที่ 4-10 ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่



ภาพที่ 4-11 ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

จากภาพที่ 4-10 และ ภาพที่ 4-11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ มีคะแนนรวมผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนสูงกว่ากลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยทั้ง 15 แห่ง ที่เป็นกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ได้ คะแนนผลการประเมินตั้งแต่ระดับ ดีขึ้นไป ในขณะที่กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็กได้คะแนนอยู่ในระดับดี และ พอใช้

ขั้นตอนที่ 3.3 ผลการเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยใช้สถิติทดสอบ Mann-Whitney U Test ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลเปรียบเทียบการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่จำนวน 15 แห่ง กับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก จำนวน 15 แห่ง แสดงตามตารางที่ 4-13 และ 4-14 รวมทั้งผลการวิเคราะห์ด้วยโดยใช้สถิติทดสอบ Mann-Whitney U Test แสดงตามตารางที่ 4-15 ตามลำดับ ดังนี้

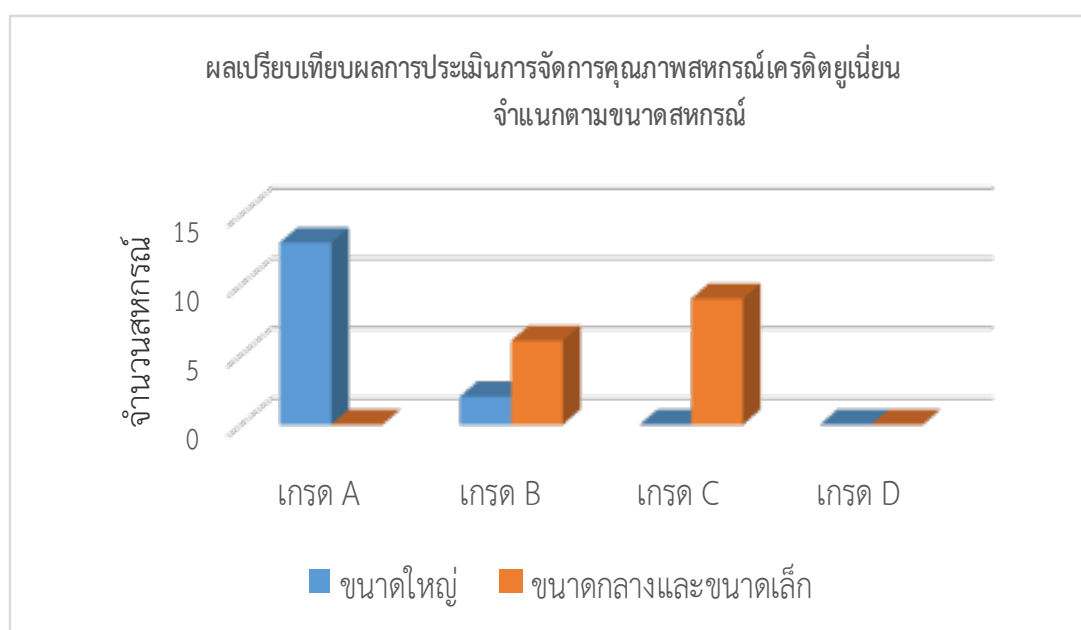
ตารางที่ 4-12 ผลการจัดระดับคะแนนของการประเมินการจัดการคุณภาพกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

กลุ่มที่	กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่			กลุ่มที่	กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก		
	คะแนนผลการประเมิน	ระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์	เกรด		คะแนนผลการประเมิน	ระดับการจัดการคุณภาพสหกรณ์	เกรด
	1	3.7160	ดีมาก		เกรด A	16	1.6470
2	3.1570	ดีมาก	เกรด A	17	1.0660	พอใช้	เกรด C
3	3.1450	ดีมาก	เกรด A	18	1.3120	พอใช้	เกรด C
4	3.4680	ดีมาก	เกรด A	19	1.7400	พอใช้	เกรด C
5	3.2840	ดีมาก	เกรด A	20	2.4020	ดี	เกรด B
6	3.4770	ดีมาก	เกรด A	21	2.2680	ดี	เกรด B
7	2.9170	ดี	เกรด B	22	2.0920	ดี	เกรด B
8	3.1600	ดีมาก	เกรด A	23	1.6850	พอใช้	เกรด C
9	3.4410	ดีมาก	เกรด A	24	1.2370	พอใช้	เกรด C
10	3.1010	ดีมาก	เกรด A	25	1.5070	พอใช้	เกรด C
11	3.1870	ดีมาก	เกรด A	26	1.9290	พอใช้	เกรด C
12	2.7890	ดี	เกรด B	27	2.1120	ดี	เกรด B
13	3.3780	ดีมาก	เกรด A	28	2.6980	ดี	เกรด B
14	3.5300	ดีมาก	เกรด A	29	1.6830	พอใช้	เกรด C
15	3.1040	ดีมาก	เกรด A	30	2.7670	ดี	เกรด B
เฉลี่ย	3.2569	ดีมาก	เกรด A	เฉลี่ย	1.8763	พอใช้	เกรด C

จากตารางที่ 4-13 ปรากฏว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ 15 แห่ง มีคะแนนผลการประเมินการจัดการธุรกิจอยู่ในระดับ ดีมาก คะแนนในภาพรวมอยู่ระหว่าง 3.7160-2.5140 คะแนน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.2569 คะแนน อยู่ในระดับ ดีมาก (เกรด A) ในขณะที่กลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก 15 แห่ง มีคะแนนผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์อยู่ในระดับ พอใช้ ถึง ดี คะแนนในภาพรวมอยู่ระหว่าง 2.7670-1.0660 คะแนน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.8763 คะแนน อยู่ในระดับ พอใช้ (เกรด C)

ตารางที่ 4-13 สรุปผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

สหกรณ์เครดิตยูเนียน	จำนวน (แห่ง)	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก
ขนาดใหญ่	15	-	-	2	13
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	-	9	6	-



ภาพที่ 4-12 ผลเปรียบเทียบการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำแนกตามขนาดสหกรณ์

ตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน
โดยใช้สถิติทดสอบ *Mann-Whitney U Test*

ขนาดสหกรณ์เครดิตยูเนียน	จำนวน(แห่ง)	Mean Rank	<i>Mann-Whitney U</i>	<i>Z</i>	<i>p-value</i>
ขนาดใหญ่	15	23.00	0.00	-4.666*	<.01
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.00			

จากตารางที่ 4-14 ปรากฏว่า ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็กแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (*Mann-Whitney U Test* =3.00, *Z* = -4.666, *p-value* = .01) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยสามารถพิจารณาได้ว่าผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่สูงกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

ตารางที่ 4-15 ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนโดยใช้สถิติทดสอบ *Mann-Whitney U Test* จำแนกเป็นรายด้าน

ขนาดสหกรณ์เครดิตยูเนียน	จำนวน (แห่ง)	Mean Rank	<i>Mann-Whitney U</i>	<i>Z</i>	<i>p-value</i>
ด้านที่ 1 การเงิน					
ขนาดใหญ่	15	18.57	66.50	-1.910*	.056
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	12.43			
ด้านที่ 2 การจัดการความเสี่ยง					
ขนาดใหญ่	15	22.07	14.00	-4.090*	<.01
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.93			
ด้านที่ 3 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
ขนาดใหญ่	15	22.87	2.00	-4.615*	<.01
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.13			
ด้านที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก					
ขนาดใหญ่	15	21.93	16.00	-4.010*	<.01
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	9.07			
ด้านที่ 5 ด้านการนำองค์กร					
ขนาดใหญ่	15	22.17	12.50	-4.164*	<.01
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.83			
ด้านที่ 6 ด้านการจัดการสหกรณ์					
ขนาดใหญ่	15	22.73	4.00	-4.549*	<.01
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.27			

จากตารางที่ 4-15 ปรากฏว่า ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพ สหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลาง และขนาดเล็กจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านที่ 2 ด้านการจัดการความเสี่ยง 2) ด้านที่ 3 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ด้านที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก 4) ด้านที่ 5 ด้านการนำองค์กร 5) ด้านที่ 6 ด้านการจัดการสหกรณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมี ด้านที่ 1 ด้านการเงิน การเปรียบเทียบผลการ ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์ เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็กไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ และเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดเล็ก ด้วยเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรอบที่ 1 ใช้แนวทางการสอบถามเพื่อสังเคราะห์ประเด็นที่เป็นไปได้ และจัดทำเป็นแบบสอบถาม รอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็นในประเด็นความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ และรอบที่ 3 ให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันความคิดเห็นเพื่อหาฉันทามติ (Consensus) ด้วยทฤษฎีรีฟเซต เพื่อนำไปสู่การสรุปเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน แล้วนำไปหาน้ำหนักด้าน น้ำหนักตัวบ่งชี้ และจัดลำดับความสำคัญ โดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) หลังจากนั้นพัฒนาเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ ที่เขียนด้วยภาษา Angular ใช้โครงสร้างฐานข้อมูลเป็นแบบ XML รองรับการดำเนินงานบน Web Browser IE และ Chrome แล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่และสหกรณ์เครดิตยูเนียน ขนาดกลางและขนาดเล็ก จำนวน 30 แห่ง เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบด้วย 6 ด้าน 25 ตัวบ่งชี้ และ 102 เกณฑ์พิจารณา ดังนี้ ด้านการเงิน มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.2242 ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ (15 เกณฑ์พิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ 1 มีการบริหารสภาพคล่อง (3 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.0814 ตัวบ่งชี้ 2 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ (3 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.0531 และ ตัวบ่งชี้ 3 มีการทำกำไร (3 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.0362 ตัวบ่งชี้ 4 มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์ (3 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.0272 ตัวบ่งชี้ 5 มีความเข้มแข็งของเงินทุน (3 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.0265
- ด้านการจัดการความเสี่ยง มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.1874 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ (16 เกณฑ์พิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ 1 มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.2964 ตัวบ่งชี้ 2 มีการประเมินความเสี่ยง (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.2464 ตัวบ่งชี้ 3 มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนัก

เท่ากับ 0.2464 ตัวบ่งชี้ที่ 4 มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.2187

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.1853 ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ (13 เกณฑ์พิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ 1 มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ (5 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.6080 ตัวบ่งชี้ 2 มีแผนการพัฒนาบุคคลของสหกรณ์ (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.2721 และ ตัวบ่งชี้ 3 มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการของสหกรณ์ (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.1199

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.1458 ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ (12 เกณฑ์พิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ 1 มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิก (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.4905 ตัวบ่งชี้ 2 มีการจัดอบรมอาชีพให้กับสมาชิก (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.3119 และ ตัวบ่งชี้ 3 มีการทำธุรกิจที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของสมาชิก (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.1976

ด้านการนำองค์กร มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.1412 ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ (23 เกณฑ์พิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ 1 มีระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ (5 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.2981 ตัวบ่งชี้ 2 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์ (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.2057 ตัวบ่งชี้ 3 มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี (5 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.1838 และ ตัวบ่งชี้ 4 มีการจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (5 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.1695 และตัวบ่งชี้ที่ 5 มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์ (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.1429

ด้านการจัดการสหกรณ์ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.1161 ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ (23 เกณฑ์พิจารณา) ได้แก่ ตัวบ่งชี้ 1 มีระบบจัดการด้านสวัสดิการบุคลากรและสมาชิกสหกรณ์ (5 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.2981 ตัวบ่งชี้ 2 มีระบบจัดการข้อมูลด้านสมาชิกสหกรณ์ (5 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.2057 ตัวบ่งชี้ 3 มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานกิจการสหกรณ์ (4 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.1838 ตัวบ่งชี้ที่ 4 มีแผนการบริหารเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ (5 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.1695 และตัวบ่งชี้ที่ 5 มีระบบบริการด้านการฝากเงิน สินเชื่อของสหกรณ์ (5 เกณฑ์พิจารณา) มีค่าถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 0.1429

การจัดระดับผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน แบ่งเป็น 4 ระดับ ตั้งแต่ เกรด D ถึง เกรด A (เกรด D = ควรปรับปรุง, เกรด C = พอใช้, เกรด B = ดี, เกรด A = ดีมาก)

2. ผลการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนประกอบด้วย 6 ด้าน 25 ตัวบ่งชี้ 102 เกณฑ์พิจารณา ได้นำไปพัฒนาเป็นโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ เขียนด้วยภาษา Angular ใช้โครงสร้างฐานข้อมูลเป็นแบบ XML รองรับการทำงานบน Web browser IE และ Chrome และจดโดเมนชื่อ www.cult-eva.com เพื่อเป็นโปรแกรมช่วยคำนวณให้กับผู้ใช้งานสามารถเข้าถึง และมีความสะดวกในการใช้งานและประโยชน์จาก

เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ผ่านการประเมินประสิทธิภาพของระบบ จากผู้เชี่ยวชาญครอบคลุมใน 5 ด้าน โดยผลการประเมินมีความเหมาะสมทั้ง 5 ด้าน (CVI = 0.96)

3. ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก

ผลการนำโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นไปให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ จำนวน 15 แห่ง กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก จำนวน 15 แห่ง ปรากฏว่า ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ มีระดับคะแนนสูงกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p -value = .000) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนสามารถอภิปรายผล แบ่งได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน เกณฑ์การประเมินการจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบด้วย 6 ด้าน 25 ตัวบ่งชี้ และ 102 เกณฑ์พิจารณา โดยการประเมินผ่านกระบวนการหลัก กระบวนการย่อย และกิจกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละด้านและตัวบ่งชี้ ทำให้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเป็นกระบวนการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งครอบคลุมทุกมิติที่จำเป็นต้องมีการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนให้เป็นอย่างดี จะช่วยทำให้แนวทางและวิธีการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์ดำเนินการไปได้อย่างราบรื่นบนพื้นฐานความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนขึ้น อีกทั้งสหกรณ์จะได้รับรายงานย้อนกลับระบุจุดแข็ง จุดอ่อนของสหกรณ์ จะเกิดประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์ต่อไป เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยใช้หลักการในการจัดทำเกณฑ์ตามแนวคิด PEARLS Analysis, CQA (เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการเงิน (Financial) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฐานะการเงินของสหกรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์ และความสามารถในการทำกำไรของสหกรณ์ นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลสำคัญ ที่จะเป็นแนวทางของการวางแผนทางการเงินของสหกรณ์ หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์แล้ว สามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการพยากรณ์เพื่อหาข้อมูลในการจัดทำแผนทางการเงินของสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Richardson (2009) ที่กล่าวว่า ข้อมูลทางการเงินที่ใช้ในการคำนวณอัตราส่วนจะมีบทบาทสำคัญในประสิทธิภาพการดำเนินการของสหกรณ์และจะเป็นการรักษาความน่าเชื่อถือของสหกรณ์ และ เกรียง กิจบำรุงรัตน์ (2559) ที่กล่าวว่า ตัวชี้วัดทางการเงินในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพบว่าอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์ในประเทศไทยมี 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านความสามารถในการทำกำไร 2) ปัจจัยด้านผลตอบแทนอัตราการเติบโตของทุน 3) ปัจจัยด้านสภาพคล่องของอัตราส่วนการชำระหนี้ของลูกหนี้ต่อสหกรณ์ 4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของอัตราการเติบโตของ

ธุรกิจ

ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เหตุการณ์หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของสหกรณ์ ดังนั้นสหกรณ์จะต้องมีการระบุความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงตั้งแต่เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ โดยพิจารณาทั้งโอกาสในการเกิดและผลกระทบและจัดการความเสี่ยงให้ลดลงด้วยแผนบริหารความเสี่ยงรวมทั้งติดตามและประเมินความเสี่ยงได้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สหกรณ์บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Kaupelyte (2006) พบว่าในการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์ที่มีความเข้มงวดนั้น มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมากกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ผ่อนปรนกว่าและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พันทิพย์ ทองแถม (2559) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงของสหกรณ์เครดิตยูเนียนได้แก่ ด้านปฏิบัติการ ด้านกลยุทธ์และด้านผลตอบแทน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์ (Learning and Development) จากภาวะเศรษฐกิจและการเมืองของทั้งในและต่างประเทศในปัจจุบันมีความผันผวนเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของสหกรณ์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานสหกรณ์หรือองค์กรทุก ๆ องค์กรให้มีความเข้มแข็ง มีการพัฒนาสหกรณ์อย่างต่อเนื่องทั้งกระบวนการดำเนินการของสหกรณ์และการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร สามารถเผชิญกับความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจ และการแข่งขันเพื่อสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันซกร สิมะขจรบุญ (2560) ซึ่งกล่าวถึงการใช้กลยุทธ์พัฒนาสหกรณ์ด้านต่าง ๆ 8 ด้าน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการสหกรณ์เครดิตยูเนียน และศรัณญาแสงลิ้มสุวรรณ, เสรี ชัดแฉ้ม, และพุลพงษ์ สุขสว่าง (2560) ที่กล่าวว่า มิติด้านการพัฒนาองค์กรการที่มีแนวปฏิบัติที่ดีต่อบุคลากรขององค์กร และดูแลบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิต ความปลอดภัย สร้างความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ (Customer Participant) สหกรณ์หลายแห่งที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานเกิดจากการมีส่วนร่วมของสมาชิกยังมีสมาชิก เข้ามามีส่วนร่วมกับสหกรณ์มากเท่าไร ก็จะทำให้สหกรณ์มีความเข้มแข็งมากขึ้นเท่านั้นเพราะสหกรณ์เน้นในการทำธุรกิจกับสมาชิกเป็นหลัก และนอกจากการมีส่วนร่วมทางธุรกิจกับสหกรณ์แล้ว การมีส่วนร่วมทางสังคมก็มีผลทำให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของสหกรณ์การปลูกฝังให้สมาชิกได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักการ อุดมการณ์ และวิธีการสหกรณ์ตั้งแต่เริ่มสมัครเข้าเป็นสมาชิก และให้การศึกษาอบรมอย่างต่อเนื่อง จะทำให้สมาชิกมีความเข้าใจในองค์กรของสหกรณ์ ว่าเป็นองค์กรของสมาชิกตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเห็นได้ว่า เมื่อสหกรณ์มีสมาชิกที่ดีเข้าใจในหลักการสหกรณ์ให้การสนับสนุน มีส่วนร่วมทั้งในด้านธุรกิจและด้านสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชัย ขวัญทอง (2557) พบว่า ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียน วัตถุประสงค์ชัดเจน มีเงินทุนหมุนเวียน สมาชิกพึ่งตนเองได้และสามารถชำระหนี้ได้ ภาระหนี้สินลดลง สมาชิกมีความสามัคคีกันมากขึ้น ระดับคุณธรรมจริยธรรมสูงขึ้น ภาครัฐให้การสนับสนุน มีทรัพยากรการบริหารเพียงพอ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และการมีส่วนร่วมของสมาชิก

ด้านการนำองค์กร (leadership of organization) ผู้บริหารของสหกรณ์ชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการของสหกรณ์ โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารของสหกรณ์ สื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีความรับผิดชอบต่อสังคมสอดคล้องกับ Barrick (2013); วรชัย สิงห์ฤกษ์ และ ประสพชัย พสุนันท์ (2559) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลและความเหมาะสมสามารถสร้างแรงจูงใจผลักดัน รวมทั้งกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและมีส่วนร่วม โดยมีเป้าหมายอยู่ที่ความสำเร็จของสหกรณ์

ด้านการจัดการสหกรณ์ (Cooperative Management) กระบวนการปฏิบัติงานที่บุคลากรในสหกรณ์โดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการสหกรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahazril, Hafizah, and Zuraini (2012); Hammad, Yaacob, Abdullah, and Abu (2016) กล่าวว่า ปัจจัยที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของสหกรณ์นั้นจะต้องมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทางการเงิน การบริหารจัดการภายในสหกรณ์

2. การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์

โปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ถูกพัฒนาขึ้นในรูปแบบ Web Application ใช้วิธีการออกแบบวงจรระบบแบบ Waterfall Model ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินตามแนวคิด BCG Portfolio Model โดยแบ่งผลการประเมินออกเป็น 4 ระดับ เพื่อเป็นโปรแกรมช่วยคำนวณให้กับผู้ใช้งานเกิดความสะดวก สอดคล้องกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่มีการประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร อย่างไรก็ตาม พบว่าบางครั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างขึ้นเกิดความล้มเหลวและไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน ดังนั้นการพัฒนาโปรแกรมที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จึงควรได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานก่อน (Vashishth, 2014, p. 160) ซึ่งโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้ ได้ผ่านการทดลองใช้ และได้รับการยอมรับโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน จากการประเมินคุณภาพของโปรแกรมด้วยวิธี Black-Box Testing พบว่าโปรแกรมมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้งานได้จริง เป็นโปรแกรมช่วยคำนวณให้กับผู้ใช้งาน ทำให้เกิดความสะดวกและสอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบันที่มีการประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางให้สหกรณ์เครดิตยูเนียนนำไปประเมินการจัดการคุณภาพของสหกรณ์ด้วยตนเอง (Self-Assessment)

3. การเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนระหว่างสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก จากผลการศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่กับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ปรากฏว่า ผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่สูงกว่าสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสภาวะความเป็นจริงที่ปรากฏในปัจจุบันที่ว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียน

ขนาดใหญ่มีความพร้อมของการบริหารการจัดการคุณภาพการของสหกรณ์ได้ดีกว่าเนื่องจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่มีพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น ประสิทธิภาพทางการเงิน ด้านการนำองค์การมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ และการบริหารความเสี่ยง ซึ่งปัจจัยด้านต่างๆเหล่านี้สามารถมาขับเคลื่อนการดำเนินให้ไปเป็นตามแผนการบริหารจัดการคุณภาพของสหกรณ์ได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดกลางและขนาดเล็กซึ่งมีขีดจำกัดในการหาอัตรากำลังในการขับเคลื่อนการจัดการคุณภาพของสหกรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahazril, Hafizah, and Zuraini (2012); Hammad, Yaacob, Abdullah, and Abu (2016) กล่าวว่า ปัจจัยที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของสหกรณ์นั้นจะต้องมี การวางแผนเชิงกลยุทธ์ทางการเงิน การมีส่วนร่วม การบริหารจัดการภายในสหกรณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่พัฒนาขึ้น ควรศึกษาคู่มือโปรแกรมด้านต่าง ๆ ของเกณฑ์และวิธีการประเมินอย่างละเอียดเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้
2. สหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด ควรนำโปรแกรมการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนแบบออนไลน์ ไปใช้ประเมินกับกลุ่มสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่าง ๆ เพื่อนำผลการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่ได้ ไปนำเสนอเชิงนโยบายเพื่อหาแนวทางพัฒนาการจัดการคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่อไป
3. หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลด้านสหกรณ์ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางส่งเสริม สนับสนุน หรือนำไปกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานเพื่อมอบรางวัลหรือประกาศยกย่องสหกรณ์ประเภทอื่นๆที่ประสบความสำเร็จต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาความเหมาะสมของจำนวนข้อคำถามที่จะนำมาใส่ไว้ในโปรแกรมสำรวจความคิดเห็นด้วยเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Delphi) เพื่อไม่ให้ผู้ตอบคำถามเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการตอบ หรือต้องใช้เวลาในการตอบยาวนานเกินไป
2. ควรดำเนินการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในพัฒนาการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละพื้นที่และขนาดของสหกรณ์เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรและการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละพื้นที่และขนาดแตกต่างกันเช่น แนวทางการรวมกลุ่ม การรวบรวมความคิดเห็นของสมาชิกต่อการพัฒนาสหกรณ์, หลักเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อของสหกรณ์ ฯลฯ เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในแต่ละพื้นที่ต่อไป

บรรณานุกรม

- เกรียงกิจ บำรุงรัตน์. (2559). การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลของอัตราส่วนทางการเงินของสหกรณ์
ภาคการเกษตรและสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ประจำปี 2558. *Veridian E-journal
Science and Technology Silpakorn University*, 3(6), 29-42.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2554). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการสหกรณ์*. วันที่ค้นข้อมูล 16 กันยายน
2559, เข้าถึงได้จาก [http://cpdhost.cpd.go.th/intra/download58/
070558_2/6.2.pdf](http://cpdhost.cpd.go.th/intra/download58/070558_2/6.2.pdf)
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2557). *การนำเกณฑ์การวัดพื้นฐานความเป็นสหกรณ์*. วันที่ค้นข้อมูล 16
กันยายน 2559, เข้าถึงได้จาก <http://profile.cpd.go.th/basiccoop/doc/POM.pdf>
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2559). *แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมสหกรณ์ 20 ปี (2560-2579)*. วันที่
ค้นข้อมูล 6 ตุลาคม 2559, เข้าถึงได้จาก [http://www.cpd.go.th/cpdth2560/
index.php/ component/k2/item/256](http://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/component/k2/item/256)
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2558). *รายงานผลการดำเนินงานและการเงินสหกรณ์เครดิตยูเนียน 2557*.
กรุงเทพฯ: บอรัญทูปีพับลิชชิ่ง .
- จิรณัทย์ ชาญเชิงพานิช. (2558). *เดินหน้าแก้ไขปัญหาสหกรณ์ประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม*. วันที่
ค้นข้อมูล 17 ธันวาคม 2558, เข้าถึงได้จาก [http://library2.parliament.go.th/
giventake/content_nrcinf/nrc2557-article58.pdf](http://library2.parliament.go.th/giventake/content_nrcinf/nrc2557-article58.pdf)
- ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข. (2552). *ระบบข้าราชการในอนาคต: คุณลักษณะของข้าราชการในทศวรรษหน้า
ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่รองรับคุณลักษณะของข้าราชการในทศวรรษหน้า บทบาท
หน้าที่ ก.พ. สำนักงาน ก.พ. และบทบาทของส่วนราชการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
ในทศวรรษหน้า*. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ชัชวาล ทัดศิวิฐ. (2553). การวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 8(1), 185-224.
- ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย. (2549). *คู่มือสหกรณ์เครดิตยูเนียน*. วันที่ค้นข้อมูล
17 ธันวาคม 2558, เข้าถึงได้จาก [http://www.coopthai.com/cubsa/
download.html](http://www.coopthai.com/cubsa/download.html)
- ณัฐชา วัฒนวิไล. (2554). มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์: KPI ที่บ่งชี้ผลงานได้อย่างเหมาะสม .
วารสารนันทบริหาร, 31(3), 164-170.
- ดวงพร หัชชะวณิช และปัญญา ชลาภิรมย์. (2554). โครงสร้างขบวนการสหกรณ์ไทย. *วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 31(2), 99-113.
- ดอกสะแบง. (2553). *มาตรฐานสหกรณ์สู่สากล*. วันที่ค้นข้อมูล 1 เมษายน 2559, เข้าถึงได้จาก
<http://www.thairath.co.th/content/76566>
- ธรรมรัตน์ อรุณสินประเสริฐ. (2554). การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานของสหกรณ์
กรณีศึกษาสหกรณ์หมู่บ้านสหพร จำกัด จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยบริการ*, 22(3),
44-55.

- ธีระวัฒน์ จันทิก. (2557). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 6(1), 99-129.
- นิภาภรณ์ ไสยวงศ์. (2557). การประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐศาสตร์ของสหกรณ์ร้านค้าในปี 2556 . วันที่ค้นข้อมูล 17 ธันวาคม 2558, จาก http://www.cad.go.th/cadweb_org/ewt_news.php?nid=23093
- เบญจลักษณ์ ศกุนะสิงห์. (2551). มูลค่าเพิ่มขององค์กรสร้างได้อย่างไร. *วารสาร Productivity World*, 13(73), 46-50.
- ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2556). ประสิทธิภาพและคุณภาพแห่งความสำเร็จในการดำเนินการสหกรณ์การเกษตร: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก. *วารสารวิชาการ Viridiana E-Journal*, 6(1), 610-628.
- ประสพชัย พสุนนท์ และสุดา ตระการเถลิงศักดิ์. (2556). การประเมินประสิทธิภาพสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 6(2), 811-835.
- ประวิทย์ ทองไชย, สุชาดา กรเพชรปาณี, และสุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล. (2555). การพัฒนาเกณฑ์การคัดเลือกที่ปรึกษางานวิจัย. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 9(2), 30-40.
- พนัชกร สิมะขจรบุญ, ณิชชา คงจีระ และบงกชกร พูลผล. (2560) กลยุทธ์การดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองหานาง จำกัด อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการ Viridiana E-Journal International Humanities, Social Sciences and Arts*, 10(1), 891-904.
- พิชัย ขวัญทอง, จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์, สุรพล สุยะพรหม และสุพจน์ ทรายแก้ว. (2557). ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพื่อความยั่งยืนของเศรษฐกิจชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 8(1), 87-101.
- ฝ่ายวิชาการและพัฒนาสถาบันพัฒนาเครดิตยูเนียน. (2557). *ระบบมาตรฐานการบริหารจัดการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในเอกสารประกอบการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2551). *พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ อักษร A-L ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- วิฑูรย์ ตันศิริคงคล. (2557). *การตัดสินใจขั้นสูงเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและความอยู่ดีมีสุขของมหาชน*. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2552). *ทฤษฎีการประเมิน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). *ทฤษฎีการประเมิน (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศุภามณ จันทร์สกุล.(2556). ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 8(1),
68-79.
- สุดา ตระการเถลิงศักดิ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). การคัดเลือกข้อความของตัวชี้วัด
เชิงคุณภาพSMAARTS สำหรับใช้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์
ออมทรัพย์: การพัฒนาและคัดเลือกด้วยวิธีการเดลฟายฟิชชี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี, 4(1), 74-87.
- สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล.(2554). อนาคตภาพรูปแบบสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อการปรับเปลี่ยนกระบวน
ทัศน์เชิงบวกสำหรับชุมชน. วันที่ค้นข้อมูล17 ธันวาคม 2558, เข้าถึงได้จาก
<http://portal.edu.chula.ac.th/nfed1/assets//Suwidthida.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). *โครงการศึกษาวิจัย
เพื่อพัฒนาระบบการเงินระดับจุลภาค*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2554). คู่มือการประเมินคุณภาพ
ภายนอกรอบสาม (พ.ศ.2554-2558). วันที่ค้นข้อมูล 17 ธันวาคม 2558, เข้าถึงได้จาก
<http://www.onesqa.or.th/th/content-view/921/863/>
- สุพจน์ วัฒนวิเชียร, รังสรรค์ สิงห์เลิศ, สุวกิจ ศรีปัดดา และเกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ. (2556).
การพัฒนาการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 3(3), 35-44.
- สุมามาลย์ ปานคำ และเสรี ชัดแฉ่ม. (2560). การพัฒนาวิธีการวัดฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ
โดยใช้ทฤษฎีรีเฟเซตในเทคนิคเดลฟายแบบอิเล็กทรอนิกส์. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการ
ปัญญา*, 14(2), 87-101.
- สุธรรม อรุณ. (2551). การตัดสินใจโดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarch
Process: AHP). *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 26(3), 64-75.
- สุวิทย์ ยี่งวรพันธุ์. (2549). *พัฒนาชนบทในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สหประชาพาณิชย์.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพลส.
- Abma, T. A., & Stake, R. E. (2001). Stake's responsive evaluation: Core ideas and
evolution. *New Directions for Evaluation*, 2001(92), 7-22.
- Agrawal, S. (2010). Talent management model for business schools: Factor
analysis. *Indian Journal of Industrial Relations*, 2010(45), 481-491.
- Alkin, M. C., & Christie, C. A. (2004). *An Evaluation Theory Tree*. In: M.C. Alkin (editor),
Evaluation Roots: Tracing Theorists' Views and Influences.
- Asawaruangpipop, P., & Suwunnamek, O. (2014). Analysis on Savings and Credit
Cooperatives Efficiency in Thailand: A Data Envelopment Analysis (DEA)
Approach. *Research Journal of Business Management*, 8(3), 242-253.

- Barrick, M., & Roberstson, R. (2013). Leading for Credit Union Success: The Roles of Personality and Practices in CEOs. *Filene Research*, 302(6), 7-12.
- Bryman, A., & Bell, E. (2011). *Business research methods* (3rd ed.). New York: Oxford University Press, Inc.
- Canadian Credit Union Associate. (2015). Credit Union Community and Economic Impact Report. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 80(2), 247-273.
- Chaiwong, D. (2010). An Analysis of the Effectiveness of the Strategic Plan for an Increase of the Internal Agricultural Cooperative Capital: A Case Study of the Land Reform Srisatchanalai Agricultural Cooperative Limited. *Surface and Coatings Technology*, 204(18), 2933-2939.
- Chou, C. (2002). Developing the e-Delphi system: a web-based forecasting tool for educational research. *British Journal of Educational Technology*, 33(2), 233-236.
- Collings, D. G., & Mellahi, K. (2009). Strategic talent management: A review and research agenda. *Human Resource Management Review*, 19(4), 304-313.
- Creswell, J. W. (2014). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. New York: Pearson, Inc.
- Day, J., & Bobeva, M. (2005). A generic toolkit for the successful management of Delphi studies. *The Electronic Journal of Business Research Methodology*, 3(2), 103-116.
- Diamond, I. R., Grant, R. C., Feldman, B. M., Pencharz, P. B., Ling, S. C., Moore, A. M., & Wales, P. W. (2014). Defining consensus: a systematic review recommends methodologic criteria for reporting of Delphi studies. *Journal of Clinical Epidemiology*, 67(4), 401-409.
- Doumpos, M., & Zopounidis, C. (2013). Efficiency and performance evaluation of European cooperative banks. *Efficiency and Productivity Growth*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Dubauskas, G. (2012). Sustainable growth of the financial sector: the case of credit unions. *Journal of Security & Sustainability Issues*, 1(3), 159-166.
- Edmonds, W. A. & Kennedy, T. D. (2013). *An applied reference guide to research designs: quantitative, qualitative, and mixed methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Franken, J. R., & Cook, M. L. (2015). Informing Measurement of Cooperative Performance. In *Interfirm Networks* (pp. 209-226). Springer International Publishing.

- Giannarou, L., & Zervas, E. (2014). Using Delphi technique to build consensus in practice. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 9(2), 65-82.
- Habibi, A., Sarafrazi, A., & Izadyar, S. (2014). Delphi technique theoretical framework in Qualitative research. *The International Journal of Engineering and Science*, 3(4), 8-13.
- Hsu, C. C., & Sandford, B. A. (2007). The Delphi technique: making sense of consensus. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 12(10), 1-8.
- Jaseviciene, F., Kedaitis, V., & Vidzbelyte, S. (2014). Credit union activity and factors Determining the choice of them in Lithuania. *Ekonomika*, 93(1), 117-130.
- Katarachia, A. (2013). Measuring service quality and satisfaction in Greek cooperative banking: An exploratory study. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 26(1), 55-75.
- Khatchatourian, O., & Treter, J. (2010). Aplicação da lógica fuzzy para avaliação econômico-financeira de cooperativas de produção. *JISTEM: Journal of Information Systems and Technology Management*, 7(1). 1-14.
- Kivuvo, R. M., & Olweny, T. (2014). Financial Performance Analysis of Kenya's SACCO Sector Using the Altman Z score Model of Corporate Bankruptcy. *International Journal of Business and Social Science*, 5(9). 34-52.
- Lockwood, N. (2006), Talent Management: Driver for Organizational Success. *HR magazine*, 51(6), 1-11.
- Macmillan, Thomas T. 1971. The Delphi Technique. *Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development, Monterey, California*. 1-24. Retrieved 9 November, 2016, from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED064302.pdf>
- 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, 100-105.
- Meshkat, B., Cowman, S., Gethin, G., Ryan, K., Wiley, M., Brick, A., & Mulligan, E. (2014). Using an e-Delphi Technique in achieving consensus across disciplines for developing best practice in day surgery in Ireland, *Journal of Hospital Administration*, 3(4), 1-8.
- McKillop, D. G., & Wilson, J. O. (2015). Credit unions as cooperative institutions: Distinctiveness, performance and prospects. *Social and Environmental Accountability Journal*, 35(2), 96-112.

- Nachar, N. (2008). The Mann-Whitney U: A test for assessing whether two independent samples come from the same distribution. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 4(1), 13-20.
- Nembhard, J. G. (2013). Community development credit unions: Securing and protecting assets in black communities. *The Review of Black Political Economy*, 40(4), 459-490.
- Pawlak, Z. (1997). Rough set approach to knowledge-based decision support. *European Journal of Operational Research*, 99(1), 48-57.
- Prakash, D. (2013). The Relevance of Japanese Agricultural CO-operative Experience for Developing Countries. *International Journal of Co-operative Management*, 6(13), 97-104.
- Poon, C. C. (2014). Rebuilding a Robust Financial Cooperatives System in China: Learning from the Experience of Credit Union Movements in Hong Kong and Taiwan. *International Journal of Cooperative Studies*, 3(1), 13-23.
- Polit, D. F., Beck, C. T., & Owen, S. V. (2007). Focus on research methods: Is the CVI an acceptable indicator of content validity? appraisal and recommendations. *Research in nursing and health*, 30(1), 459-467.
- Railiene, G., & Sinevičiene, L. (2015). Performance Valuation of Credit Unions Having Social and Self-sustaining Aim. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 423-429.
- Renzi, A. B., & Freitas, S. (2015). The Delphi method for future scenarios construction. *Procedia Manufacturing*, 3, 5785-5791.
- Richardson, D. C. (2009). PEARLS monitoring system. *World Council of Credit Unions, Madison*. 1-30.
- Rowe, G., & Wright, G. (2011). The Delphi technique: Past, present, and future prospects-Introduction to the special issue. *Technological Forecasting and Social Change*, 78(9), 1487-1490.
- Ryder, N., & Chambers, C. (2009). The Credit Crunch-Are credit unions able to ride out the storm?. *Journal of Banking Regulation*, 11(1), 76-86.
- Soboh, R. A., Lansink, A. O., Giesen, G., & Van Dijk, G. (2009). Performance measurement of the agricultural marketing cooperatives: the gap between theory and practice. *Review of Agricultural Economics*, 31(3), 446-469.
- Saaty, T. L., & Vargas, L. G., (2012). *Models, Methods, Concepts & Applications of the Analytic Hierarchy Process Second Edition*. New York: Springer Science Business Media.

- Sambasivam, Y., & Biruk, A. (2013). Financial Performance analysis of GOHE Co-Operatives Savings and Credit Union in Bure Woreda, Ethiopia. *International Research Journal of Economics and Business Studies*, 2(6), 63-74.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students* (5th ed.). Harlow, Essex: Pearson Education Limited.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. London: Psychology Press.
- Scriven, M. (1998). Minimalist theory: The least theory that practice requires. *The American Journal of Evaluation*, 19(1), 57-70.
- Scriven, M. (2001). Evaluation: future tense. *American Journal of Evaluation*, 22(3), 301-307.
- Scriven, M. (2003). Evaluation Theory and Metatheory In T. Kellaghan and D. L. Stufflebeam (Eds). *International Handbook of Educational Evaluation*. Kluwer Academic Publishers, 15-30.
- Scriven, M. (2007). *The logic of evaluation*. Retrieved December 20, 2010, from <http://www.coris.uniroma1.it>
- Singh, D., Thakur, A., & Chaudhary, A. (2015). A Comparative Study between Waterfalls and Incremental Software Development Life Cycle Model. *International Journal of Emerging Trends in Science and Technology*, 2(4), 2202-2208.
- Sipahi, S., & Timor, M. (2010). The analytic hierarchy process and analytic network process: an overview of applications. *Management Decision*, 48(5), 775-808.
- Skulmoski, G., Hartman, F., & Krahn, J. (2007). The Delphi method for graduate research. *Journal of Information Technology Education: Research*, 6(1), 1-21.
- Sousa, M. D. M., & Figueiredo, R. S. (2014). Credit analysis using data mining: application in the case of a credit union. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 11(2), 379-396.
- Stufflebeam, D. L. (2007). *CIPP evaluation model checklist: A tool for applying the CIPP Model to assess long-term enterprises*. Retrieved December 20, 2010, from <http://www.wmich.edu>.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, & applications*. San Francisco, John Wiley & Sons.
- Taras, M. (2012). Assessing assessment theories. *Online Educational Research Journal*, 3(12).

- Vaidya, O. S., & Kumar, S. (2006). Analytic hierarchy process: An overview of applications. *European Journal of Operational Research*, 169(1), 1-29.
- Von der Gracht, H. A. (2012). Consensus measurement in Delphi studies Re-opinion and implications for future quality assurance. *Technological Forecasting & Social Change*, 79, 1525–1536.
- Walczak, B., & Massart, D. L. (1999). Rough set theory. *Chemometrics and Intelligent Laboratory System*, 47(1), 1-16.
- Walsh, L. (2010). *An assessment of the credit management process of credit unions: An Examination of three Chapters* (Doctoral dissertation, Waterford Institute of Technology).
- Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2009). *Research methods in education: An introduction* (9th ed.). Boston: Pearson
- Wheelock, D. C., & Wilson, P. W. (2013). The evolution of cost-productivity and efficiency among US credit unions. *Journal of Banking & Finance*, 37(1), 75-88.
- Yuvaraj, S & Wondem, B. A. (2013). Financial Performance analysis of GOHE Co-Operatives Savings and Credit Union in Bure Woreda, Ethiopia. *International Research Journal of Economics and Business Studies*, 2(6), 57-73
- Zhu, X., Li, J., Wu, D., Wang, H., & Liang, C. (2013). Balancing accuracy, complexity and interpretability in consumer credit decision making: A C-TOPSIS classification approach. *Knowledge-Based Systems*, 52, 258-267.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

ที่ ๐๑๓/๒๕๖๐



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา

๑. ชื่อเรื่องคุณูปนิพนธ์

ชื่อเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

TITLE DEVELOPMENT OF AN ASSESSMENT CRITERIA OF QUALITY MANAGEMENT FOR CREDIT UNION COOPERATIVE

๒. ชื่อนิสิต (นาย, นาง, นางสาว): บัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ

หลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) สาขาวิชา การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา

รหัส ๕๒๘๑๐๒๐๗

๓. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา ได้พิจารณาเห็นแล้วว่าเค้าโครงคุณูปนิพนธ์ดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการลวงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง และผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของเค้าโครงคุณูปนิพนธ์ที่เสนอได้ ตั้งแต่วันที่ออกเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ฉบับนี้ จนถึงวันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ออกให้ ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงนาม)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปามี)

คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย



ที่ ศธ ๖๒๒๔/๐๙๑

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
เรียน ประธานกรรมการดำเนินการชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายบัณฑิตพงษ์ ศรีอำนวยการ รหัสนประจำตัวนิสิต ๕๒๘๑๐๒๐๗ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและสถิติทางวิทยาการปัญญา ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน” ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ในกรณีนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด ทาง e-mail ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามรายชื่อดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------|
| ๑) นายสุภาพ จันทร์ภิรมย์ | ๖) นายสมเดช เจริญชัย |
| ๒) นายดาบชัย ใจสู้ศึก | ๗) นายณัฐวุฒิ อนันต์กิตติกุล |
| ๓) นางเคลือวัลย์ ชลนัย | ๘) นายอรรถสิทธิ์ สงชนะ |
| ๔) นางณัฐฐภักดิ์ ผู้ปรารถนาสิทธิ์ | ๙) นายชัชชัย จันทร์กระจ่าง |
| ๕) นางสาวภัค ศรีสวัสดิ์ | ๑๐) นายณัฐพิพัฒน์ วรฤทธิ์ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติา กรเพชรปานิ)
คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๗๗-๘

โทร/ โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๓๔๘๔

http://www.rmcs.buu.ac.th



ที่ ศธ ๖๒๒๔/๐๙๖

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๔ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน สหกรณ์จังหวัดเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายบัณฑิตพงษ์ ศรีอำนวย รหัสประจำตัวนิสิต ๕๒๘๑๐๒๐๗ นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและสถิติทางวิทยาการปัญญา ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “กระพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน” ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ ผศ.ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ในกาณ์นี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยจากข้าราชการ และผู้ชำนาญการด้านสหกรณ์ในหน่วยงานของท่าน ทาง e-mail ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามรายชื่อดังนี้

- ๑) นายชาติ คำแจ่ม
- ๒) นางผาณิต สุภณาวรรณ
- ๓) นางสาวประไพ คำคล้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปานิ)
คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๗๗-๘

โทร/ โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๓๔๘๔

<http://www.rmcs.buu.ac.th>

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ e-Delphi

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
e-Delphi
เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ลำดับ	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	e-Delphi		
			รอบ 1	รอบ 2	รอบ 3
กลุ่มที่ 1 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญอาจารย์มหาวิทยาลัย					
1.	รศ.ดร.ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์	รองศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	✓	✓	✓
2.	รศ.ดร.ประสพชัย พสุนนท์	รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	✓	✓	✓
3.	ผศ.ดร.รังสรรค์ ปิติปัญญา	อาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ สาขา เศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	✓	✓	✓
4.	ผศ.ดร.สุวิทย์ เปี้ยผ่อง	อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี คณะวิทยาการจัดการ ผู้นำสหกรณ์ เครดิตยูเนียน จังหวัดเพชรบุรี นัก สหกรณ์แห่งชาติ	✓	✓	✓
5.	ผศ.นรีนาถ ศรีวรรณถ	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร อาจารย์ สาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	✓	✓	✓
กลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด					
1.	นายสุภาพ จันทร์ภิรมย์	ประธานกรรมการดำเนินการชุมนุม สหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด	✓	✓	✓
2.	นายดาบชัย ใจสู้ศึก	ผู้จัดการใหญ่ สหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่ง ประเทศไทย จำกัด	✓	✓	✓
3.	นางเครือวัลย์ ชลนัย	รองผู้จัดการใหญ่สายพัฒนา สหกรณ์ เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด	✓	✓	✓
4.	นางณัฐภักค์ ผู้ปรารถนาสิทธิ์	ผู้จัดการฝ่ายวิชาการและพัฒนา สหกรณ์เครดิตยูเนียน แห่งประเทศไทย จำกัด	✓	✓	✓
5.	นางสาวภาค ศรีสวัสดิ์	ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์สาขาภาคเหนือ	✓	✓	✓
6.	นายสมเดช เจริญชัย	ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์สาขาภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	✓	✓	✓
7.	นายณัฐวุฒิ อนันต์กิตติกุล	ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์สาขาภาคกลาง	✓	✓	✓
8.	นายอรรถสิทธิ์ สงชนะ	ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์สาขาภาค ตะวันออก	✓	✓	✓
9.	นายชัชชัย จันทร์กระจ่าง	ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์สาขาจังหวัด เพชรบุรี	✓	✓	✓
10.	นายณัฐพิพัฒน์ วรฤทธิ์	ผู้จัดการชุมนุมสหกรณ์สาขาภาคใต้	✓	✓	✓

ลำดับ	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง	e-Delphi		
			รอบ 1	รอบ 2	รอบ 3
กลุ่มที่ 3 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานราชการด้านสหกรณ์					
1.	นายพงษ์ธร สองสี	ผอ.กลุ่มจัดตั้งและส่งเสริมสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบุรี	✓	✓	✓
2.	นางผาณิต สุภณาวรรณ	นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบุรี	✓	✓	✓
3.	นางสาวประไพ คำคล้าย	นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเพชรบุรี	✓	✓	✓
4.	นายบรรเจิด อัตโสภณวัฒนา	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมสหกรณ์ 4 สำนักงานสหกรณ์จังหวัดราชบุรี	✓	✓	✓
5.	นางถนอมนวล บุญเรือง	นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสมุทรสงคราม	✓	✓	✓

ภาคผนวก ง
ตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 1



แนวทางสอบถามแบบปลายเปิด (รอบที่ 1)

เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

คำชี้แจง 1. แนวทางสอบถามการประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน
แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความหมายของคำว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน”

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แนวทางสอบถามแบบปลายเปิด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อ การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ตอนที่ 1 ความหมายของคำว่า “สหกรณ์เครดิตยูเนียน”

สหกรณ์เครดิตยูเนียน หมายถึง สหกรณ์สมบูรณ์ประเภทหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยความสมัครใจของสมาชิกที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น ชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพในโรงงาน บริษัท หรือสถาบันการศึกษาเดียวกัน ดำเนินการภายใต้หลักประชาธิปไตย คือ หนึ่งคนหนึ่งเสียง สมาชิกจะสะสมทรัพย์ร่วมกันเพื่อเป็นทุนดำเนินการให้สมาชิกที่มีความเดือดร้อนเป็นผู้กู้ยืมนำไปใช้ คณะกรรมการบริหารได้รับการเลือกตั้งจากสมาชิก และโดยสมาชิกของสหกรณ์เอง ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะได้รับการจัดสรรสู่มวลสมาชิกในรูปแบบของดอกเบี้ย เงินปันผล และสวัสดิการต่าง ๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ชื่อ – สกุล
2. อายุ (ปี) (เศษที่เกิน 6 เดือนนับเป็นอีก 1 ปี)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
4. ตำแหน่งหน้าที่ของงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน
5. สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อ การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความที่เป็นความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ลงในช่องว่าง

ข้อ. 1 ท่านเห็นว่า การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ควรต้องประเมินใน ด้านใดบ้าง

ด้านที่ 1.....

ด้านที่ 2.....

ด้านที่ 3.....

ด้านที่ 4.....

ด้านที่ 5.....

ด้านที่ 6.....

ด้านที่ 7.....

ด้านที่ 8.....

ด้านที่ 9.....

ด้านที่ 10.....

ด้านที่

.....

ข้อ. 2 จาก คำตอบข้อ. 1 ท่านเห็นว่า การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน
ในแต่ละด้าน

ควรประเมินประเด็น (เรื่อง) ใดบ้าง

ด้านที่ 1.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 2.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 3.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 4.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 5.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 6.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 7.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 8.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 9.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่ 10.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ด้านที่.....

ประเด็น (เรื่อง) ที่ควรประเมิน

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

ขอแสดงความนับถือ
 นายบัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ
 นิสิตระดับปริญญาเอก
 วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
 มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก จ
ตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 2

แบบสอบถามออนไลน์แบบเดลฟาย (e-Delphi) รอบที่ 2 เรื่อง เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

*จำเป็น

เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งตามหลักสุตรक्षणินิพนธ์ สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา

นายบัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ นิสิตปริญญาเอก รหัส 52810207 วิทยาลัยการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

ที่ปรึกษาक्षणินิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดแฉิม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญ กรุณาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ข้อมูลทั้งหมดที่ท่านผู้เชี่ยวชาญตอบมาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานक्षणินิพนธ์ครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ชื่อ - นามสกุล *

คำตอบของคุณ

ส่วนที่ 1 ระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับ ด้านของเกณฑ์การพิจารณา และ ตัวบ่งชี้ภายในด้านของเกณฑ์ประเมินฯ

ตอนที่ 1 ความเหมาะสมเกี่ยวกับด้านของเกณฑ์การพิจารณา ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

คำชี้แจง

โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วตัดสินใจเลือกให้ตรงกับระดับความเหมาะสม ของ ด้านของเกณฑ์การพิจารณา และ ตัวบ่งชี้ภายในด้านของเกณฑ์การพิจารณา โดยคลิกที่เครื่องหมายวงกลม ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมค่อนข้างน้อย
- 4 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมปานกลาง
- 5 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมค่อนข้างมาก
- 6 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมมาก
- 7 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมมากที่สุด

1. กำหนดให้ "ด้านการเงิน (Financial)" เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความ เหมาะสมน้อย ที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความ เหมาะสมมาก ที่สุด

2. กำหนดให้ "ด้านการนำองค์กร (Leadership of Organization)" เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความ เหมาะสมน้อย ที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความ เหมาะสมมาก ที่สุด

3. กำหนดให้ "ด้านการจัดการสหกรณ์ (Cooperative Management)" เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความ เหมาะสมน้อย ที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความ เหมาะสมมาก ที่สุด

4. กำหนดให้ "ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก (Member Participant)"
เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความ เหมาะสมน้อย ที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความ เหมาะสมมาก ที่สุด

5. กำหนดให้ "ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and
Development)" เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความ เหมาะสมน้อย ที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความ เหมาะสมมาก ที่สุด

6. กำหนดให้ "ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)" เป็น
ด้านของเกณฑ์การพิจารณา *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความ เหมาะสมน้อย ที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความ เหมาะสมมาก ที่สุด

**ตอนที่ 2 ความเหมาะสมเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ภายในด้านของเกณฑ์การ
พิจารณา ในเรื่องเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิต
ยูเนียน**

คำชี้แจง

โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วตัดสินใจเลือกให้ตรงกับระดับความ
เหมาะสม ของ ด้านของเกณฑ์การพิจารณา และ ตัวบ่งชี้ภายในด้านของเกณฑ์การพิจารณา โดย
คลิกที่เครื่องหมายวงกลม ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมน้อย
- 3 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมค่อนข้างน้อย
- 4 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมปานกลาง
- 5 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมค่อนข้างมาก
- 6 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมมาก
- 7 หมายถึง มีระดับความเหมาะสมมากที่สุด

ด้านที่ 1 ด้านการเงิน (Financial)

หมายถึง การวางแผนทางการเงิน จัดหาแหล่งเงินทุนและใช้เงินทุนให้เหมาะสม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและความคุ้มค่าให้กับสหกรณ์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว มีต้องประสบปัญหาการขาดสภาพคล่องในการดำเนินงานธุรกิจ หรือเกิดความเสี่ยงในการบริหารจัดการ สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สหกรณ์สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

1.1 มีความเข้มแข็งของเงินทุน (Capital strength) *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

1.2 มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์ (Asset quality) *

1.5 มีการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity adequacy) *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

1.4 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ (Growth Perspective) *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

ด้านที่ 2 ด้านการนำองค์กร (Leadership of Organization)

หมายถึง วิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กร สื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม การดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการ คำกับดูแลตนเองที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุน ชุมชน

2.1 มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

2.2 มีการจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

2.3 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

2.4 มีระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

2.5 มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

ด้านที่ 3 ด้านการจัดการสหกรณ์ (Cooperative Management)

หมายถึง การจัดการสหกรณ์เป็นการบริหารจัดการสหกรณ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ช่วยป้องกันและรักษาทรัพย์สินของสหกรณ์ และช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม จึงมีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างมาก

3.1 มีระบบบริการด้านการฝากเงิน สินเชื่อของสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสม มากที่สุด

3.2 มีแผนการบริหารเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสม มากที่สุด

3.3 มีระบบจัดการข้อมูลด้านสมาชิกสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสม มากที่สุด

3.4 มีระบบจัดการด้านสวัสดิการบุคลากรและสมาชิกสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสม มากที่สุด

3.5 มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานกิจการสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสม น้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสม มากที่สุด

ด้านที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก (Member Participant)

หมายถึง การดำเนินการบริหารและควบคุมสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตยโดยสมาชิก ร่วมกันออม ร่วมกันลงทุน ร่วมกันผลิต ร่วมกันขาย ฯลฯ และแบ่งปันกำไรกันตามสัดส่วนที่เป็นธรรมตามระบบประชาธิปไตยโดยการกระจายโอกาสให้สมาชิก สหกรณ์มีส่วนร่วมทางการบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของสหกรณ์

4.1 มีการทำธุรกิจที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของสมาชิก *



4.2 มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิกสหกรณ์ *



4.3 มีการจัดอบรมอาชีพให้กับสมาชิกสหกรณ์ *



ด้านที่ 5 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์ (Learning and Development)

หมายถึง การดำเนินงานของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพต้องใช้ความรู้ สหกรณ์ต้องแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง การแสวงหาความรู้มีด้วยกันหลายวิธี เช่น การหาความรู้จากบุคคลหรือสื่อเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหา พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการจัดการความรู้ที่มีอยู่และความรู้ภายนอกมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสหกรณ์

5.1 มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการของสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

5.2 มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

5.3 มีแผนการพัฒนาบุคคลของสหกรณ์ *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

ด้านที่ 6 ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

หมายถึง สหกรณ์มีการจัดการความเสี่ยง ซึ่งความเสี่ยงเกิดขึ้นจากปัจจัยเสี่ยงหรือจากสาเหตุจากความเสียหายที่ทำให้การดำเนินการของสหกรณ์ไม่สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6.1 มีการกำหนดการบริหารแผนการจัดการความเสี่ยง *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

6.2 มีการประเมินความเสี่ยง *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

6.3 มีการจัดการความเสี่ยง *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

6.4 มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง *

	1	2	3	4	5	6	7	
ระดับความเหมาะสมน้อยที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ระดับความเหมาะสมมากที่สุด

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญด้วย ทฤษฎีรีฟเซท

ตารางการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 2

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นายบรรเจิด อัดโสกณวัฒนา	ความเหมาะสม	7	6	7	6	7	6	7	6	6	7	6	6	7	5	7	7	6	7	6	7	6	5	6	6	7	7	7	5	5	6	6
	ความเป็นไปได้	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	7	7	6	6	6	7	7	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
รศ.ดร.ณนศ ศรีวิชัยสัมพันธ์	ความเหมาะสม	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	
	ความเป็นไปได้	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
น.ส.ประไพ คำคล้าย	ความเหมาะสม	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	ความเป็นไปได้	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
		1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นางผานิต สุภณาวรรณ	ความเหมาะสม	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	ความเป็นไปได้	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นายพงษ์ธร สองสี	ความเหมาะสม	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	ความเป็นไปได้	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 6		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
ผศ.ดร.สุวิทย์ เปี้ยผ่อง	ความเหมาะสม	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	ความเป็นไปได้	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 7		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4	
นายสุภาพ จันทร์ภิรมย์	ความเหมาะสม	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	ความเป็นไปได้	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 8		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4	
ถนอมนวล บุญเรือง	ความเหมาะสม	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	ความเป็นไปได้	5	7	7	7	6	6	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 9		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4	
ผศ.นริศราด ศีวีรमारด	ความเหมาะสม	7	6	5	5	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	
	ความเป็นไปได้	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 10		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4	
รศ.ดร.ประสิทธิ์ พสุนนท์	ความเหมาะสม	7	7	6	6	6	7	6	6	7	5	6	6	7	7	5	7	5	6	5	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
	ความเป็นไปได้	6	7	6	5	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6	7	4	5	5	6	6	6	6	6	7	5	6	6	4	4	5	
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 11		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4	
นายณัฐวุฒิ อนันต์กิตติกุล	ความเหมาะสม	6	5	6	5	5	7	7	6	4	5	5	5	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	4	6	6	6	7	6	6	
	ความเป็นไปได้	6	4	6	4	4	6	7	6	5	5	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	6	
		1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 12		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4	
นางณัฐสุภัทก์ ผู้ปรรณาสี	ความเหมาะสม	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	7	5	5	5	5	6	4	5	4	6	6	6	6	6	6		
	ความเป็นไปได้	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	2	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2


ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 13		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นางเครือวัลย์ ชลนัย	ความเหมาะสม	6	6	6	5	7	6	6	7	5	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
	ความเป็นไปได้	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 14		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นายชัชชัย จันทระจ่าง	ความเหมาะสม	7	6	5	7	5	5	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	
	ความเป็นไปได้	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 15		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นายทาบชัย ใจสุติก	ความเหมาะสม	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
	ความเป็นไปได้	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 16		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นางสาวกศ ศรีสวัสดิ์	ความเหมาะสม	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6
	ความเป็นไปได้	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 17		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นายณัฐพิพัฒน์ วรฤทธิ์	ความเหมาะสม	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7
	ความเป็นไปได้	5	4	4	4	4	4	6	6	5	7	5	4	5	5	7	7	5	5	5	3	4	3	6	3	2	3	4	3	3	3	3
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 18		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นายสมเดช เจริญชัย	ความเหมาะสม	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6
	ความเป็นไปได้	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 19		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
นายอรรถสิทธิ์ สงชนะ	ความเหมาะสม	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5
	ความเป็นไปได้	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 20		ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	6.4
ผศ.ดร.วิจิตรศักดิ์ ปิติปัญญา	ความเหมาะสม	5	5	5	7	7	5	5	5	3	6	5	4	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	5	6	7	7	6	6	6	6
	ความเป็นไปได้	5	5	6	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	7	5	5	7	5	6	6	5	5	5	7	4	4	4	4
		1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
รวมคะแนน		19	18	19	18	18	19	19	19	16	18	19	18	19	19	19	20	18	19	19	18	18	18	19	17	18	18	18	17	16	16	17
จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ค่าQL - คะแนน/จำนวนผู้เชี่ยวชาญ		0.95	0.90	0.95	0.90	0.90	0.95	0.95	0.95	0.80	0.90	0.95	0.90	0.95	0.95	0.95	1.00	0.90	0.95	0.95	0.90	0.90	0.90	0.95	0.85	0.90	0.90	0.90	0.85	0.80	0.80	0.85

ภาคผนวก ฉ
ตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็น รอบที่ 3

แบบสอบถามออนไลน์แบบเดลฟาย (e-Delphi) รอบที่ 3 เรื่อง เกณฑ์การประเมิน การจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

*จำเป็น



แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งตามหลักสูตรคุณวุฒิพนธ์ สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา

นายบัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ นิสิตปริญญาเอก รหัส 52810207 วิทยาลัยการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา
ที่ปรึกษาคุณวุฒิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พุทธพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดแจ้ง อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญ กรุณาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ข้อมูลทั้งหมดที่ท่านผู้เชี่ยวชาญ
ตอบมาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานคุณวุฒิพนธ์ครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามครั้งนี้

เบรคอ่านและพิจารณาขอความ เน้นแต่ละขอ แล้วตัดสินใจเลือก เติตรงครบระดับความเหมาะสม และระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของด้าน และตัวบ่งชี้ภายในด้าน โดยคลิกที่วงกลมที่กำหนดให้

เกณฑ์การให้คะแนน มี 7 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง มีความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติได้น้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง มีความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติได้น้อย
- ระดับ 3 หมายถึง มีความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติค่อนข้างน้อย
- ระดับ 4 หมายถึง มีความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติปานกลาง
- ระดับ 5 หมายถึง มีความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติค่อนข้างมาก
- ระดับ 6 หมายถึง มีความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมาก
- ระดับ 7 หมายถึง มีความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมากที่สุด

หมายเหตุ

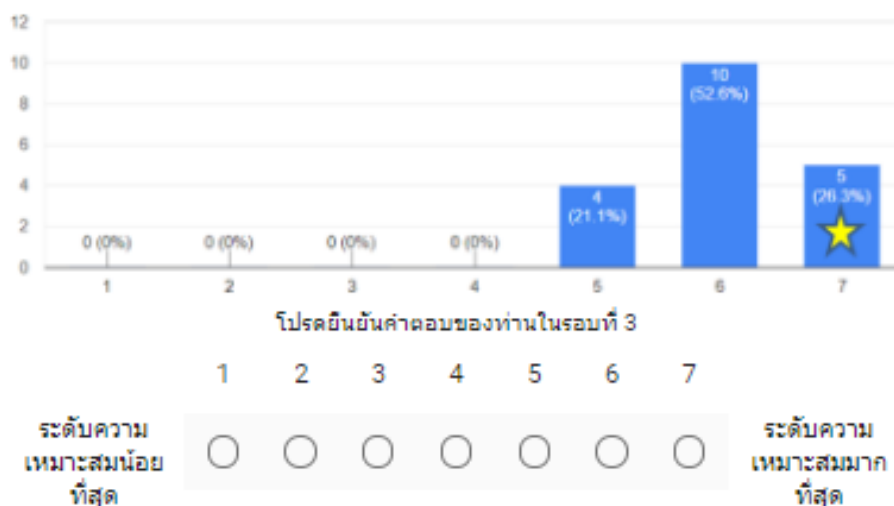
1. จำนวนคนตอบ 19 คน
2. แบบสอบถามออนไลน์รอบที่ 3 แบ่งเป็น 2 ส่วน
ส่วนที่ 1 ระดับความเหมาะสมของด้าน และตัวบ่งชี้ภายในด้าน
ส่วนที่ 2 ระดับความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของด้าน และตัวบ่งชี้ภายในด้าน
3. สัญลักษณ์รูปดาว หมายถึง ระดับความเหมาะสม / ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ที่ท่านแสดงความเห็นไว้ในรอบที่ 2

ชื่อ - นามสกุล *

คำตอบของคุณ

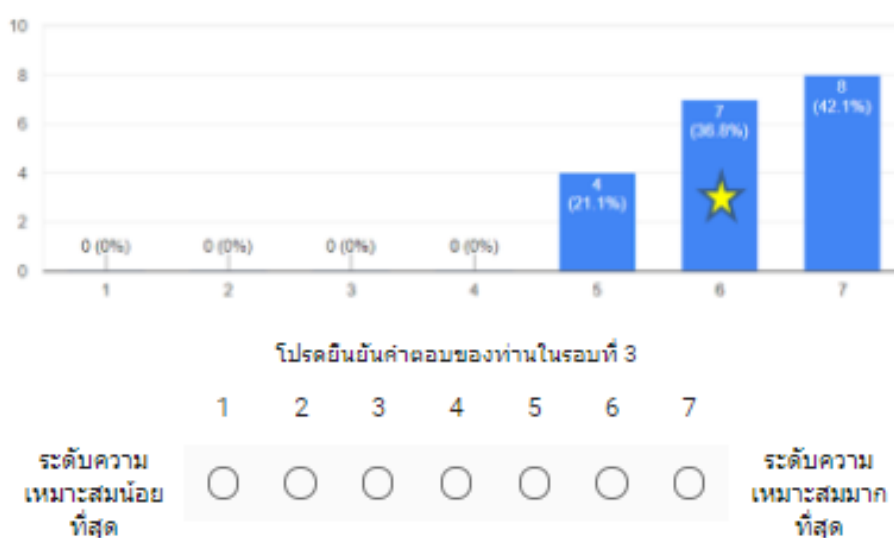
3. กำหนดให้ "ด้านการจัดการสหกรณ์ (Cooperative Management)" " เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา

ผลการตอบระดับความเหมาะสมของท่านในรอบที่ 2 *



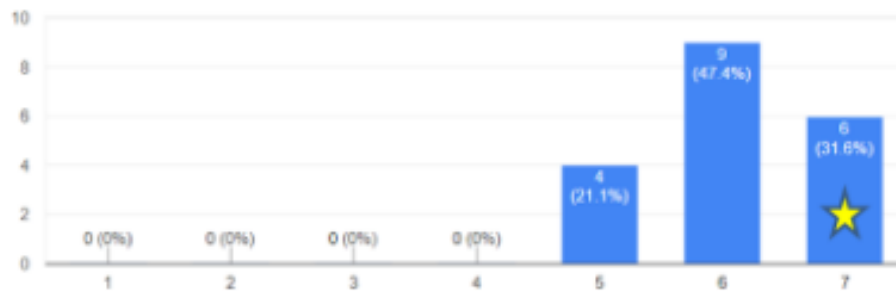
4. กำหนดให้ "ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก (Member Participant)" " เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา

ผลการตอบระดับความเหมาะสมของท่านในรอบที่ 2 *



5. กำหนดให้ "ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสทกรณ์(Learning and Development)" เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา

ผลการตอบระดับความเหมาะสมของท่านในรอบที่ 2 *



โปรดยืนยันคำตอบของท่านในรอบที่ 3

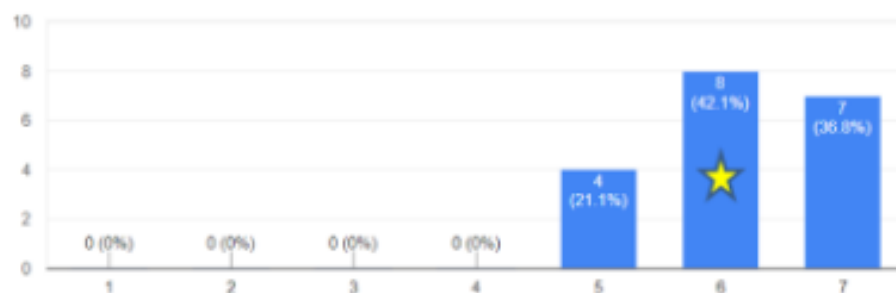
1 2 3 4 5 6 7

ระดับความ
เหมาะสมน้อย
ที่สุด

ระดับความ
เหมาะสมมาก
ที่สุด

6. กำหนดให้ "ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)" เป็นด้านของเกณฑ์การพิจารณา

ผลการตอบระดับความเหมาะสมของท่านในรอบที่ 2 *



โปรดยืนยันคำตอบของท่านในรอบที่ 3

1 2 3 4 5 6 7

ระดับความ
เหมาะสมน้อย
ที่สุด

ระดับความ
เหมาะสมมาก
ที่สุด

ภาคผนวก ซ

ตัวอย่างแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP)

แบบสอบถาม

การจัดลำดับความสำคัญของด้านและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพ
สหกรณ์เครดิตยูเนียน
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ จัดลำดับความสำคัญของด้านและตัวบ่งชี้ของ
เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน ที่ได้รับฉันทามติของผู้เชี่ยวชาญ ด้วยวิธี
กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ค่า
น้ำหนักความสำคัญด้านของเกณฑ์ฯ ส่วนที่ 2 ค่าน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ภายในด้านของเกณฑ์ฯ
และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

2. แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 กำหนดให้ค่าน้ำหนักความสำคัญ โดยเปรียบเทียบ
ความสำคัญของด้านและตัวบ่งชี้ภายในด้าน ในลักษณะตารางรายคู่

3. สัญลักษณ์ $>$, $=$, $<$

$A > B$ หมายถึง A มีความสำคัญมากกว่า B

$A = B$ หมายถึง A มีความสำคัญเท่ากันกับ B

$A < B$ หมายถึง A มีความสำคัญน้อยกว่า B

4. ค่าน้ำหนักความสำคัญ

1 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

2 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญเท่ากันถึงปานกลาง

3 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญปานกลาง

4 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญปานกลางถึงค่อนข้างมาก

5 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญค่อนข้างมาก

6 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญค่อนข้างมากถึงมากกว่า

7 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากกว่า

8 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากกว่าถึงมากที่สุด

9 หมายถึง มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด

โดยทั่วไปกำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญในการจัดลำดับความสำคัญของด้านและตัวบ่งชี้
ภายในด้าน ด้วยตัวเลขตั้งแต่ 1, 3, 5, 7 และ 9 ส่วนตัวเลข 2, 4, 6 และ 8 เป็นค่าระหว่างกลาง ใช้
ในกรณีที่มีความคิดเห็นในลักษณะที่กำกวม และไม่สามารถอธิบายด้วยคำพูดที่เหมาะสมได้

ชื่อ - นามสกุล ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างการกรอกข้อมูล

กรณี ส่วนที่ 1 คำน้่านักความสำคัญด้านของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์
เครดิตยูเนียน

1.	A > B								A = B	A < B								(B) การนำองค์กร	
	(A) การเงิน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
	x																		

ถ้าท่านมีความคิดเห็นว่า ด้านการเงิน มีความสำคัญมากกว่า ด้านการนำองค์กร ท่านต้องให้
ค่าน้่านัก เช่น ท่านมีความคิดเห็นว่า ด้านการเงิน มีค่าน้่านักความสำคัญมากที่สุด เมื่อ
เปรียบเทียบกับด้านการนำองค์กร

ให้ท่านทำเครื่องหมาย “x” ที่ช่วง **A > B** ช่องหมายเลข **9**

1.	A > B								A = B	A < B								(B) การนำองค์กร	
	(A) การเงิน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
										x									

ในทำนองเดียวกัน ถ้าท่านมีความคิดเห็นว่า ด้านการเงิน มีความสำคัญเท่ากับด้านการนำ
องค์กร จึงไม่ต้องพิจารณาค่าน้่านัก

ให้ท่านทำเครื่องหมาย “x” ที่ช่วง **A = B** ช่องหมายเลข **1**

1.	A > B								A = B	A < B								(B) การนำองค์กร	
	(A) การเงิน	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
														x					

แต่ ถ้าท่านมีความคิดเห็นว่า ด้านการเงิน มีความสำคัญน้อยกว่า ด้านการนำองค์กร ท่าน
ต้องให้ค่าน้่านัก เช่น ท่านมีความคิดเห็นว่า ด้านลูกค้า มีค่าน้่านักความสำคัญค่อนข้างมาก เมื่อ
เปรียบเทียบกับด้านการนำองค์กร

ให้ท่านทำเครื่องหมาย “x” ที่ช่วง **A < B** ช่องหมายเลข **5**

ส่วนที่ 1 ค่าน้ำหนักความสำคัญด้านของเกณฑ์ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์ เครดิตยูเนียน

คำชี้แจง ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย “x” ในช่อง สีเหลือง เพื่อ จัดลำดับความสำคัญด้านของเกณฑ์
ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการเงิน 2. ด้านการนำองค์กร 3.
ด้านการจัดการสหกรณ์ 4. ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในสหกรณ์ 5. ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์ 6.
ด้านการจัดการความเสี่ยง

1 (A) การเงิน	A > B								A=B	A < B								(B) การนำองค์กร
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2 (A) การเงิน	A > B								A=B	A < B								(B) การจัดการ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

3 (A) การเงิน	A > B								A=B	A < B								(B) การมีส่วนร่วม ของสมาชิก
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

4 (A) การเงิน	A > B								A=B	A < B								(B) การเรียนรู้และ พัฒนา
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

5 (A) การเงิน	A > B								A=B	A < B								(B) การจัดการความ เสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
			x															

6 (A) การนำองค์กร	A > B								A=B	A < B								(B) การจัดการ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
																	x	

7 (A) การนำองค์กร	A > B								A=B	A < B								(B) การมีส่วนร่วม ของสมาชิก
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

8 (A) การนำองค์กร	A > B								A=B	A < B								(B) การเรียนรู้และ พัฒนา
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

9 (A) การนำองค์กร	A > B								A=B	A < B								(B) การจัดการความ เสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

10 (A) การจัดการสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) การมีส่วนร่วม ของสมาชิก
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

11 (A) การจัดการสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) การเรียนรู้และ พัฒนา
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

12 (A) การจัดการสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) การจัดการความ เสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

13 (A) การมีส่วนร่วมของ สมาชิก	A > B								A=B	A < B								(B) การเรียนรู้และ พัฒนา
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

14 (A) การมีส่วนร่วมของ สมาชิก	A > B								A=B	A < B								(B) การจัดการความ เสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

15 (A) การเรียนรู้และ พัฒนา	A > B								A=B	A < B								(B) การจัดการความ เสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

ส่วนที่ 2 ค่าน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ภายในด้านของเกณฑ์ประเมินการจัดการ คุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

คำชี้แจง ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย “x” ในช่อง สีเหลือง สีเขียว เพื่อ จัดลำดับความสำคัญตัวบ่งชี้ภายในด้านของ
เกณฑ์ประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

1. ตัวบ่งชี้ภายในด้านการเงิน

1.1 (A) มีความเข้มแข็งของ เงินทุน	A > B								A=B	A < B								(B) มีคุณภาพของการ บริหารสินทรัพย์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.2 (A) มีความเข้มแข็งของ เงินทุน	A > B								A=B	A < B								(B) มีการทำกำไร
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.3 (A) มีความเข้มแข็งของ เงินทุน	A > B								A=B	A < B								(B) มีสัญญาณแสดง การเจริญเติบโต ของสหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.4 (A) มีความเข้มแข็งของ เงินทุน	A > B								A=B	A < B								(B) มีการบริหาร สภาพคล่อง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.5 (A) มีคุณภาพของการ บริหารสินทรัพย์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการทำกำไร
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.6 (A) มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์	A > B								A=B	A < B								(B) มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.7 (A) มีคุณภาพของการบริหารสินทรัพย์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการบริหารสภาพคล่อง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.8 (A) มีการทำกำไร	A > B								A=B	A < B								(B) มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.9 (A) มีการทำกำไร	A > B								A=B	A < B								(B) มีการบริหารสภาพคล่อง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

1.10 (A) มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการบริหารสภาพคล่อง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2. ตัวบ่งชี้ภายในด้านการนำองค์กร

2.1 (A) มีการนำองค์กรโดย ผู้บริหารสูงสุดของ สหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดการ องค์กร โดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.2 (A) มีการนำองค์กรโดย ผู้บริหารสูงสุดของ สหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดทำแผน กลยุทธ์ของ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.3 (A) มีการนำองค์กรโดย ผู้บริหารสูงสุดของ สหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีระเบียบ ข้อบังคับของ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.4 (A) มีการนำองค์กรโดย ผู้บริหารสูงสุดของ สหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดประชุม ใหญ่สามัญ ประจำปี
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.5 (A) มีการจัดการองค์กร โดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดทำแผน กลยุทธ์ของ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.6 (A) มีการจัดการองค์กร โดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล	A > B								A=B	A < B								(B) มีระเบียบ ข้อบังคับของ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.7 (A) มีการจัดการองค์กร โดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดประชุม ใหญ่สามัญ ประจำปี
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.8 (A) มีการจัดทำแผนกล ยุทธ์ของสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีระเบียบ ข้อบังคับของ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.9 (A) มีการจัดทำแผนกล ยุทธ์ของสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดประชุม ใหญ่สามัญ ประจำปี
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

2.10 (A) มีระเบียบข้อบังคับ ของสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดประชุม ใหญ่สามัญ ประจำปี
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

3. ตัวบ่งชี้ภายในด้านการจัดการสหกรณ์

3.1 (A) มีระบบบริการด้าน การฝากเงิน สินเชื่อ ของสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีแผนการบริหาร เพื่อนำไปสู่ การปฏิบัติ
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3.2 (A) มีระบบบริการด้าน การฝากเงิน สินเชื่อ ของสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบจัดการ ข้อมูลด้านสมาชิก สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3.3 (A) มีระบบบริการด้าน การฝากเงิน สินเชื่อ ของสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบจัดการ ด้านสวัสดิการ บุคลากรและ สมาชิกสหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3.4 (A) มีระบบบริการด้าน การฝากเงิน สินเชื่อ ของสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบการ ตรวจสอบการ ดำเนินกิจการ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3.5 (A) มีแผนการบริหาร เพื่อนำไปสู่การ ปฏิบัติ	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบจัดการ ข้อมูลด้านสมาชิก สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

3.6 (A) มีแผนการบริหาร เพื่อนำไปสู่การ ปฏิบัติ	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบจัดการ ด้านสวัสดิการ บุคลากรและ สมาชิกสหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

3.7 (A) มีแผนการบริหาร เพื่อนำไปสู่การ ปฏิบัติ	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบการ ตรวจสอบการ ดำเนินงาน สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

3.8 (A) มีระบบจัดการ ข้อมูลด้านสมาชิก สหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบจัดการ ด้านสวัสดิการ บุคลากรและ สมาชิกสหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

3.9 (A) มีระบบจัดการ ข้อมูลด้าน สมาชิกสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบการ ตรวจสอบการ ดำเนินงาน สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

3.10 (A) มีระบบจัดการ ด้านสวัสดิการ บุคลากรและ สมาชิกสหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีระบบการ ตรวจสอบการ ดำเนินงาน สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

4. ตัวบ่งชี้ภายในด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก

4.1 (A) มีการทำธุรกิจที่ หลากหลาย ตอบสนองความ ต้องการของสมาชิก	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดอบรมให้ ความรู้เกี่ยวกับ สหกรณ์แก่ สมาชิก
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4.2 (A) มีการทำธุรกิจที่ หลากหลาย ตอบสนองความ ต้องการของสมาชิก	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดอบรม อาชีพให้กับ สมาชิก
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4.3 (A) มีการจัดอบรมให้ ความรู้เกี่ยวกับ สหกรณ์แก่สมาชิก	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดอบรม อาชีพให้กับ สมาชิก
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

5. ตัวบ่งชี้ภายในด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์

5.1 (A) มีคณะกรรมการ ประเมินการ ดำเนินการของ สหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดการ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

5.2 (A) มีคณะกรรมการ ประเมินการ ดำเนินการของ สหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีแผนการพัฒนา บุคคลของ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

5.3 (A) มีการจัดการระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศของ สหกรณ์	A > B								A=B	A < B								(B) มีแผนการพัฒนา บุคคลของ สหกรณ์
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

6. ตัวอย่างชี้ภายในด้านการจัดการความเสี่ยง

6.1 (A) มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง	A > B								A=B	A < B								(B) มีการประเมินความเสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

6.2 (A) มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

6.3 (A) มีการกำหนดการบริหารแผนจัดการความเสี่ยง	A > B								A=B	A < B								(B) มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

6.4 (A) มีการประเมินความเสี่ยง	A > B								A=B	A < B								(B) มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

6.5 (A) มีการประเมินความเสี่ยง	A > B								A=B	A < B								(B) มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

6.6 (A) มีการจัดทำแผน บริหารความเสี่ยง	A > B								A=B	A < B								(B) มีรายงานผลการ จัดการความเสี่ยง
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม
 นายบัณฑิตพงษ์ ศรีอำนาจ
 นิสิตระดับปริญญาเอก
 วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
 มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ฅ
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ
ด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์

Pairwise comparisons Human Resource Management

	การเงิน	นำองค์กร	จัดการสหกรณ์	มีส่วนร่วม	เรียนรู้	ความเสี่ยง
การเงิน	1	2	2	2	1	1
นำองค์กร	1/2	1	1	1	1	1
จัดการสหกรณ์	1/2	1	1	1/2	1/2	1
มีส่วนร่วม	1/2	1	2	1	1/2	1
เรียนรู้	1	1	2	2	1	1/2
ความเสี่ยง	1	1	1	1	2	1
Total	4.50	7.00	9.00	7.50	6.00	5.50

Normalized matrix Table

	การเงิน	นำองค์กร	จัดการสหกรณ์	มีส่วนร่วม	เรียนรู้	ความเสี่ยง
การเงิน	0.2222	0.2857	0.2222	0.2667	0.1667	0.1818
นำองค์กร	0.1111	0.1429	0.1111	0.1333	0.1667	0.1818
จัดการสหกรณ์	0.1111	0.1429	0.1111	0.0667	0.0833	0.1818
มีส่วนร่วม	0.1111	0.1429	0.2222	0.1333	0.0833	0.1818
เรียนรู้	0.2222	0.1429	0.2222	0.2667	0.1667	0.0909
ความเสี่ยง	0.2222	0.1429	0.1111	0.1333	0.3333	0.1818
Total	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000

ตรวจสอบหาความถูกต้อง

น้ำหนัก	Product	Ratios
0.2242	1.4031	6.2576
0.1411	0.8879	6.2904
0.1161	0.7224	6.2193
0.1458	0.9114	6.2520
0.1853	1.1682	6.3059
0.1874	1.1682	6.2322
Total	1.0000	CI 0.0519
		CI/RI 0.0415

องค์ประกอบของเกณฑ์	ร้อยละ	ลำดับความสำคัญ
การเงิน	22.42	1
นำองค์กร	14.11	5
จัดการสหกรณ์	11.61	6
มีส่วนร่วม	14.58	4
เรียนรู้	18.53	3
ความเสี่ยง	18.74	2
Total	100	

ด้านการเงิน

1	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5
1.1	1	1	1	1/2	1/4
1.2	1	1	1/2	1/2	1/2
1.3	1	2	1	1/2	1/2
1.4	2	2	2	1	1/2
1.5	4	2	2	2	1
Total	9.00	8.00	6.50	4.50	2.75

Normalized matrix Table

	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5
1.1	0.1111	0.1250	0.1538	0.1111	0.0909
1.2	0.1111	0.1250	0.0769	0.1111	0.1818
1.3	0.1111	0.2500	0.1538	0.1111	0.1818
1.4	0.2222	0.2500	0.3077	0.2222	0.1818
1.5	0.4444	0.2500	0.3077	0.4444	0.3636
Total	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000

ตรวจสอบหาความถูกต้อง

น้ำหนัก	Product	Ratios
0.1184	0.6101	5.1528
0.1212	0.6198	5.1141
0.1616	0.8218	5.0860
0.2368	1.2201	5.1528
0.3620	1.8747	5.1782
Total 1.0000	CI	0.0342
	CI/RI	0.0308

ด้านการก่อสร้าง

2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5
2.1	1	1	1/2	1/2	1
2.2	1	1	1/2	1	1
2.3	2	2	1	1/4	1
2.4	2	1	4	1	1
2.5	1	1	1	1	1
Total	7.00	6.00	7.00	3.75	5.00

Normalized matrix Table

	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5
2.1	0.1429	0.1667	0.0714	0.1333	0.2000
2.2	0.1429	0.1667	0.0714	0.2667	0.2000
2.3	0.2857	0.3333	0.1429	0.0667	0.2000
2.4	0.2857	0.1667	0.5714	0.2667	0.2000
2.5	0.1429	0.1667	0.1429	0.2667	0.2000
Total	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000

ตรวจสอบหาความถูกต้อง

น้ำหนัก	Product	Ratios
0.1429	0.7481	5.2367
0.1695	0.8971	5.2921
0.2057	1.0888	5.2928
0.2981	1.7600	5.9042
0.1838	1.0000	5.4404
Total 1.0000	CI	0.1083
	CI/RI	0.0976

ด้านการจัดการเสถียร

3	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
3.1	1	1	1/2	1/2	1
3.2	1	1	1/2	1	1
3.3	2	2	1	1/4	1
3.4	2	1	4	1	1
3.5	1	1	1	1	1
Total	7.00	6.00	7.00	3.75	5.00

Normalized matrix Table

	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5
3.1	0.1429	0.1667	0.0714	0.1333	0.2000
3.2	0.1429	0.1667	0.0714	0.2667	0.2000
3.3	0.2857	0.3333	0.1429	0.0667	0.2000
3.4	0.2857	0.1667	0.5714	0.2667	0.2000
3.5	0.1429	0.1667	0.1429	0.2667	0.2000
Total	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000

ตรวจสอบหาความถูกต้อง

น้ำหนัก	Product	Ratios
0.1429	0.7481	5.2367
0.1695	0.8971	5.2921
0.2057	1.0888	5.2928
0.2981	1.7600	5.9042
0.1838	1.0000	5.4404
Total 1.0000	CI	0.1083
	CI/RI	0.0976

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก

4	4.1	4.2	4.3
4.1	1	1/2	1/2
4.2	2	1	2
4.3	2	1/2	1
Total	5.00	2.00	3.50

Normalized matrix Table

4	4.1	4.2	4.3
4.1	0.2000	0.2500	0.1429
4.2	0.4000	0.5000	0.5714
4.3	0.4000	0.2500	0.2857
Total	1.0000	1.0000	1.0000

น้ำหนัก
0.1976
0.4905
0.3119
Total 1.0000

ตรวจสอบหาความถูกต้อง

Product	Ratios
0.5988	3.0301
1.5095	3.0777
0.9524	3.0534
CI	0.0269
CI/RI	0.0517

ด้านการเรียนรู้และพัฒนาสหกรณ์

5	5.1	5.2	5.3
5.1	1	1/4	1/3
5.2	4	1	3
5.3	3	1/3	1
Total	8.00	1.58	4.33

Normalized matrix Table

5	5.1	5.2	5.3
5.1	0.1250	0.1579	0.0769
5.2	0.5000	0.6316	0.6923
5.3	0.3750	0.2105	0.2308
Total	1.0000	1.0000	1.0000

น้ำหนัก
0.1199
0.6080
0.2721
Total 1.0000

ตรวจสอบหาความถูกต้อง

Product	Ratios
0.3626	3.0234
1.9040	3.1318
0.8346	3.0672
CI	0.0371
CI/RI	0.0713

ด้านการจัดการความเสี่ยง

6	6.1	6.2	6.3	6.4
6.1	1	1	1	2
6.2	1	1	1	1
6.3	1	1	1	1
6.4	1/2	1	1	1
Total	3.50	4.00	4.00	5.00

Normalized matrix Table

6	6.1	6.2	6.3	6.4
6.1	0.2857	0.2500	0.2500	0.4000
6.2	0.2857	0.2500	0.2500	0.2000
6.3	0.2857	0.2500	0.2500	0.2000
6.4	0.1429	0.2500	0.2500	0.2000
Total	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000

น้ำหนัก
0.2964
0.2464
0.2464
0.2108
Total 1.0000

ตรวจสอบหาความถูกต้อง

Product	Ratios
1.2109	4.0849
1.0001	4.0583
1.0001	4.0583
0.8519	4.0411
CI	0.0202
CI/RI	0.0227

ภาคผนวก ญ
ด้าน ด้วบ่งชี้ และเกณฑ์พิจารณา

ด้านและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ด้าน/ ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
ด้านที่ 1 ด้านการเงิน (Financial)		
1.1 มีการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity adequacy) การวัดความสามารถในการรักษาสภาพคล่องทางการเงินของสหกรณ์เมื่อสหกรณ์นำเงินไปลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย แสดงว่าสหกรณ์มีสภาพคล่องสูง แต่สินทรัพย์นั้นอาจให้ผลตอบแทนต่ำ ซึ่งในทางตรงข้าม หากสหกรณ์มีการนำเงินไปลงทุนในสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน ซึ่งโดยปกติจะให้ผลตอบแทนในระยะยาวสูง ซึ่งจะทำให้สหกรณ์มีรายได้หรือผลตอบแทนจากการใช้สินทรัพย์สูง แต่ความเสี่ยงจะสูงตามไปด้วย สหกรณ์จะสามารถชำระหนี้สินระยะสั้นได้ดีเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับว่า สหกรณ์มีเงินสดหรือสินทรัพย์ที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดในระยะเวลาอันสั้น	1.1.1 มีร้อยละสภาพคล่องต่อเงินรับฝาก (มาตรฐานเท่ากับหรือมากกว่า 15%) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{เงินรับฝากที่เพิ่มขึ้น} \times 100}{\text{เงินรับฝากทั้งหมด}}$	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10 % ของเงินรับฝากทั้งหมด 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 10-14.99 % ของเงินรับฝากทั้งหมด 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 15 % ของเงินรับฝากทั้งหมด 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 % ของเงินรับฝากทั้งหมด 4 - ดีมาก
	1.1.2 มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียน (มาตรฐานอย่างน้อย 2.43 เท่า) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{สินทรัพย์หมุนเวียน}}{\text{หนี้สินหมุนเวียน}}$	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1.0 เท่า 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 1.0 – 2.42 เท่า 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 2.43 เท่า 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 2.43 เท่า 4 - ดีมาก
	1.1.3 มีอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเร็ว (มาตรฐานอย่างน้อย 2.83 เท่า) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{สินทรัพย์หมุนเวียน} - \text{สินค้าคงเหลือ}}{\text{หนี้สินหมุนเวียน}}$	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1.0 เท่า 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 1.0 – 2.24 เท่า 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 2.25 เท่า 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 2.25 เท่า 4 - ดีเลิศ

ด้าน/ ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
<p>1.2 มีสัญญาณแสดงการเจริญเติบโตของสหกรณ์ (Growth Perspective)</p> <p>เป็นข้อมูลแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของสมาชิก สินทรัพย์ และกำไรของสหกรณ์ว่ามีมูลค่าเพิ่มขึ้น หรือลดลง เพียงใด และนำมาเปรียบเทียบกับอัตราค่าไถ่เริ่มต้นของแต่ละธุรกิจ ด้วยการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ประสบผลสำเร็จหรือมีปัญหาอย่างไร ควรจะขยายธุรกิจชะลอ หรือดำเนินธุรกิจปกติต่อไป หรือต้องมีการปรับนโยบายด้านราคา / การตลาด เพื่อให้สหกรณ์สามารถวางแผนงานดำเนินธุรกิจให้เกิดประโยชน์แก่สมาชิกและสร้างรายได้ให้กับสหกรณ์เพิ่มขึ้น</p>	<p>1.2.1 ร้อยละการเจริญเติบโตด้านสมาชิก (มาตรฐานเท่ากับหรือมากกว่า 12 %)</p> <p>วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{จำนวนสมาชิกที่เพิ่ม} \times 100}{\text{จำนวนสมาชิกทั้งหมด}}$</p>	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 4 % 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 5 - 11 % 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 12 % 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 12 % 4 - ดีมาก
	<p>1.2.2 ร้อยละการเจริญเติบโตด้านสินทรัพย์ (มาตรฐานเท่ากับหรือมากกว่า 10 %)</p> <p>วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{จำนวนด้านสินทรัพย์ที่เพิ่ม} \times 100}{\text{สินทรัพย์รวม}}$</p>	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 % ของสินทรัพย์รวม 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 5 - 7 % ของสินทรัพย์รวม 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 8 - 10 % ของสินทรัพย์รวม 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 % ของสินทรัพย์รวม 4 - ดีมาก
	<p>1.2.3 ร้อยละการเจริญเติบโตด้านกำไรสุทธิ (มาตรฐานเท่ากับหรือมากกว่า 10 %)</p> <p>วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{จำนวนกำไรที่เพิ่ม} \times 100}{\text{กำไรสุทธิ}}$</p>	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 % ของกำไรสุทธิ 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 5 - 7 % ของกำไรสุทธิ 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 8 - 10 % ของกำไรสุทธิ 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 % ของกำไรสุทธิ 4 - ดีมาก
<p>1.3 มีการทำกำไร (Earning sufficiency)</p> <p>การวิเคราะห์ความสามารถในการบริหารจัดการของสหกรณ์ในธุรกิจที่สหกรณ์ดำเนินการอยู่ รวมทั้งการวิเคราะห์คุณภาพและแนวโน้มของกำไรในอนาคตของสหกรณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่าย กำไร และคุณภาพของกำไรขึ้นอยู่กับ การบริหาร ควบคุมรายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ หากบริหารค่าใช้จ่ายดีมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้สหกรณ์มีผลกำไรสูง</p>	<p>1.3.1 ร้อยละของรายได้ในการบริหารงานต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (มาตรฐานเท่ากับหรือมากกว่า 10 %)</p> <p>วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{รายได้} \times 100}{\text{สินทรัพย์เฉลี่ย}}$</p>	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 % ของสินทรัพย์เฉลี่ย 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 5 - 7 % ของสินทรัพย์เฉลี่ย 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 8 - 10 % ของสินทรัพย์เฉลี่ย 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 % ของสินทรัพย์เฉลี่ย 4 - ดีมาก
	<p>1.3.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (มาตรฐานเท่ากับหรือมากกว่า 10 %)</p> <p>วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{ค่าใช้จ่าย} \times 100}{\text{สินทรัพย์เฉลี่ย}}$</p>	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 % ของสินทรัพย์เฉลี่ย 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 5 - 7 % ของสินทรัพย์เฉลี่ย 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 8 - 10 % ของสินทรัพย์เฉลี่ย 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 % ของสินทรัพย์เฉลี่ย 4 - ดีมาก

ด้าน/ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
	1.3.3 ร้อยละอัตรากำไรสุทธิ (มาตรฐานเท่ากับหรือมากกว่า 10 %) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{รายได้ทั้งสิ้น}} \times 100$	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 % ของส่วนของรายได้ 1- ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 5 - 7 % ของส่วนของรายได้ 2- พอใช้ <input type="checkbox"/> 8 - 10 % ของส่วนของรายได้ 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 % ของส่วนของรายได้ 4 - ดีมาก
1.4 มีคุณภาพการบริหารสินทรัพย์ (Asset quality) การวิเคราะห์ว่าสินทรัพย์ที่นำไปลงทุนได้ก่อให้เกิดรายได้หรือประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจแก่สหกรณ์ มีประสิทธิภาพ มีสินทรัพย์ที่เกินความต้องการ สินเชื่อไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) หรือไม่เพียงใด สินทรัพย์ที่ดีจะสามารถแปลงเป็นรายได้และส่งผลต่อกำไรของสหกรณ์ ดังนั้น สหกรณ์ต้องบริหารสินทรัพย์ดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพและมีสภาพคล่อง	1.4.1 หนี้ค้างต่อเงินให้สมาชิก (มาตรฐานเท่ากับหรือน้อยกว่า 5 %) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{หนี้ค้างชำระ}}{\text{เงินกู้ค้างชำระ}} \times 100$	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 % ของเงินกู้ค้างชำระ 1- ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 6 - 10 % ของเงินกู้ค้างชำระ 2- พอใช้ <input type="checkbox"/> 1 - 5 % ของเงินกู้ค้างชำระ 3 - ดี <input type="checkbox"/> ไม่มีหนี้ค้าง 4 - ดีมาก
	1.4.2 มีสินทรัพย์ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินทรัพย์รวม (มาตรฐานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5%) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{สินทรัพย์ไม่ก่อให้เกิดรายได้}}{\text{สินทรัพย์รวม}} \times 100$	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 % ของสินทรัพย์รวม 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 6 - 10 % ของสินทรัพย์รวม 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 1 - 5 % ของสินทรัพย์รวม 3 - ดี <input type="checkbox"/> ไม่มีหนี้ค้าง 4 - ดีมาก
	1.4.3 ร้อยละของรายได้ต่อสินทรัพย์รวม (มาตรฐาน 10 %) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{รายได้}}{\text{สินทรัพย์รวม}} \times 100$	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 % ของสินทรัพย์รวม 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 5 - 7 % ของสินทรัพย์รวม 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 8 - 10 % ของสินทรัพย์รวม 3 - ดี <input type="checkbox"/> มากกว่า 10 % ของสินทรัพย์รวม 4 - ดีมาก

ด้าน/ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
<p>1.5 มีความเข้มแข็งของเงินทุน (Capital strength)</p> <p>การวิเคราะห์แหล่งเงินทุนที่สหกรณ์ได้มาว่าสามารถรองรับหรือป้องกันผลกระทบจากความเสียหายทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นกับสหกรณ์ เงินทุนของสหกรณ์ได้มาจากทุนของสหกรณ์เอง หรือจัดหาเงินทุนจากการก่อหนี้ผูกพัน ทุนของสหกรณ์โดยเฉพาะทุนสำรองและทุนเรือนหุ้นถือเป็นเงินทุนที่มีความเข้มแข็ง โดยปกติทุนเรือนหุ้นสมาชิกจะไม่สามารถถอนได้ นอกจากขาดจากการเป็นสมาชิก</p>	<p>1.5.1 เงินให้สมาชิกกู้ต่อสินทรัพย์รวม (มาตรฐาน ระหว่าง 70-80%)</p> <p>วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{เงินให้สมาชิกกู้คงเหลือ} \times 100}{\text{สินทรัพย์รวม}}$</p>	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50% ของสินทรัพย์รวม 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 50 – 59 % ของสินทรัพย์รวม 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 60 – 69 % ของสินทรัพย์รวม 3 - ดี <input type="checkbox"/> 70 % ขึ้นไปของสินทรัพย์รวม 4 - ดีมาก
	<p>1.5.2 เงินรับฝากต่อสินทรัพย์รวม (มาตรฐาน ระหว่าง 70 – 80 %)</p> <p>วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{เงินรับฝากคงเหลือ} \times 100}{\text{สินทรัพย์รวม}}$</p>	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 50 % ของสินทรัพย์รวม 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 50 – 59 % ของสินทรัพย์รวม 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 60 – 69 % ของสินทรัพย์รวม 3 - ดี <input type="checkbox"/> 70 % ขึ้นไปของสินทรัพย์รวม 4 - ดีมาก
	<p>1.5.3 ร้อยละทุนสำรองต่อสินทรัพย์รวม (มาตรฐานอย่างน้อย 10 %)</p> <p>วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{ทุนสำรอง} \times 100}{\text{สินทรัพย์รวม}}$</p>	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 4 % ของสินทรัพย์รวม 1 - ปรับปรุง <input type="checkbox"/> 4 - 6 % ของสินทรัพย์รวม 2 - พอใช้ <input type="checkbox"/> 7 – 10 % ของสินทรัพย์รวม 3 - ดี <input type="checkbox"/> 10 % ขึ้นไปของสินทรัพย์รวม 4 - ดีมาก

	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
ด้านที่ 2 ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management)		1 0
2.1 มีการกำหนดการบริหาร แผนจัดการความเสี่ยง	2.1.1 มีคณะกรรมการการจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์ 2.1.2 มีการประชุมโดยจำแนกประเภทความเสี่ยงตามประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของสหกรณ์ 2.1.3 มีการระบุปัจจัยความเสี่ยงตามประเภทความเสี่ยงของสหกรณ์ 2.1.4 มีการนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนที่ความเสี่ยง	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
2.2 มีการประเมินความเสี่ยง	2.2.1 มีการพิจารณาโอกาสในการเกิดความเสี่ยง 2.2.2 มีการพิจารณาความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยง 2.2.3 มีการดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละความเสี่ยงตามระดับความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิด 2.2.4 มีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เวลา และทรัพยากรตามระดับความเสี่ยง	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
2.3 มีการจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยง	2.3.1 มีการกำหนดมาตรการที่ใช้ปฏิบัติในหน่วยงานตามความจำเป็น 2.3.2 มีการออกแบบระบบควบคุมการทำงาน การแก้ไขปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันผลกระทบและ โอกาสเกิดความเสียหาย 2.3.3 มีการกำหนดมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่เป็นการกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้น ให้ลดลง 2.3.4 มีการจัดทำแผนคู่มือหรือตารางการจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี

ด้าน/ ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
2.4 มีรายงานผลการจัดการความเสี่ยง	2.4.1 มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการจัดการความเสี่ยงของสหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	2.4.2 มีการวิเคราะห์ผลกระทบของความเสี่ยง	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	2.4.3 มีการสรุปผลการดำเนินการป้องกันความเสี่ยง	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	2.4.4 มีการรายงานผลการดำเนินการป้องกันความเสี่ยงของสหกรณ์เพื่อนำเสนอผู้บริหารสหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	รวมคะแนนด้านการจัดการความเสี่ยง	

ด้าน/ ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา		
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน	
ด้านที่ 3 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development) เพื่อเป็นการประเมินทักษะและตรวจสอบทักษะการทำงานของสหกรณ์ การเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นได้อย่างอิสระ พร้อมกับมีระบบสารสนเทศที่ดี		1	0
3.1 มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์	3.1.1 มีนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติในการควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร 3.1.2 มีมาตรฐานการควบคุม การพัฒนา เพื่อให้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ดำเนินการประมวลผลถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน 3.1.3 มีระบบการรักษาความปลอดภัยทางกายภาพที่เพียงพอกับการป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เข้าถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สำคัญ 3.1.4 มีการจัดผู้ควบคุมดูแลระบบและเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ 3.1.5 มีการนำข้อมูลผลการดำเนินงานของสหกรณ์มาใช้ในการทบทวนการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี
3.2 มีแผนการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	3.2.1 มีแผนการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน 3.2.2 มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่เพื่อความรอบรู้หรือแทนงานกันได้ 3.2.3 มีกระบวนการสรรหาหรือคัดเลือกเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างเป็นระบบ 3.2.4 มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี
		<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี
		<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี
		<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี

ด้าน/ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
3.3 มีคณะกรรมการประเมินการดำเนินการของสหกรณ์	3.3.1 มีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการเพื่อควบคุมหรือปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	3.3.2 มีคณะกรรมการติดตามประเมินผลปฏิบัติการตามกระบวนการที่กำหนดไว้	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	3.3.3 มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	3.3.4 มีการทบทวนผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	รวมคะแนนด้านการเรียนรู้และพัฒนา	

ด้าน/ ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	การให้คะแนน	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	1	0
ด้านที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก (Members Participant) การประเมินการกระจายโอกาสให้สมาชิก สหกรณ์มีส่วนร่วมทางการบริหารด้านการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ			
4.1 มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์แก่สมาชิก	4.1.1 สมาชิกได้รับการอบรมเรื่องจิตตารมณ์ ตามหลักสูตรที่สหกรณ์กำหนด 4.1.2 สมาชิกเก่าและใหม่เข้ารับการอบรมตามที่สหกรณ์กำหนด 4.1.3 สมาชิกใหม่มีการเข้าร่วมอบรมอย่างสม่ำเสมอตามข้อบังคับสหกรณ์ 4.1.4 สหกรณ์มีการบันทึกหรือจัดทำฐานข้อมูลการเข้ารับการฝึกอบรมของสมาชิกเพื่อสรุปเป็นภาพรวมของสหกรณ์หรือเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ให้แก่สมาชิกสหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
4.2 มีการจัดอบรมอาชีพให้กับสมาชิก	4.2.1 มีการจัดเสวนาสมาชิกเพื่อรับทราบปัญหาความต้องการฝึกอบรมอาชีพ 4.2.2 สมาชิกได้รับการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้จากสหกรณ์ 4.2.3 รอบปีที่ผ่านมามีการนำสมาชิกไปศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มความรู้ 4.2.4 มีการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ารับการอบรมอาชีพกับสหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
4.3 มีการทำธุรกิจที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของสมาชิก	4.3.1 มีการกำหนดรูปแบบเงินฝากเพื่อส่งเสริมการออม เช่น เงินฝากสัจจะ 4.3.2 มีการให้กู้เงินแก่สมาชิกเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน หรือใช้จ่ายในยามจำเป็น 4.3.3 มีการจัดสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิกตามความต้องการของสมาชิก 4.3.4 มีการให้ของขวัญหรือของรางวัลแก่สมาชิกเป็นคูปองซื้อสินค้าในสหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	รวมคะแนนด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก		

ด้าน/ ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา		
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน	
ด้านที่ 5 ด้านการนำองค์กร (Leadership of organization)เป็นการประเมินผู้บริหารได้ ชี้นำและทำให้สหกรณ์ยั่งยืนได้อย่างไร รวมทั้ง ประเมินระบบธรรมาภิบาลและการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมายและความเอื้ออาทรต่อชุมชนและสังคม		1	0
5.1 มีระเบียบข้อบังคับของสหกรณ์	5.1.1 มีข้อบังคับของสหกรณ์ “ประเภทสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน” เป็นลายลักษณ์อักษร 5.1.2 มีข้อบังคับของสหกรณ์ “ประเภทสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน” เป็นปัจจุบัน 5.1.3 มีการกำหนดระเบียบที่รองรับการดำเนินงานของสหกรณ์เป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับข้อบังคับสหกรณ์ 5.1.4 มีการเผยแพร่ข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ให้กับสมาชิกทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง 5.1.5 มีกิจกรรมสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
5.2 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสหกรณ์	5.2.1 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานของสหกรณ์ 5.2.2 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และวัตถุประสงค์/ เป้าประสงค์ 5.2.3 มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก 5.2.4 มีการกำหนดกรอบระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ไว้อย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี

ด้าน/ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
5.3 มีการจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี	5.3.1 มีการกำหนดระเบียบวาระการประชุมที่ถูกต้องตามข้อบังคับสหกรณ์ 5.3.2 มีการจัดการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 5.3.3 มีสมาชิกมาประชุมครบองค์ประชุม ตามข้อบังคับสหกรณ์ 5.3.4 มีการแจ้งนโยบายและแผนการดำเนินการสหกรณ์ในการประชุมประจำเดือน 5.3.5 มีการจัดทำรายงานการประชุมใหญ่เป็นลายลักษณ์อักษรส่งให้นายทะเบียนสหกรณ์ภายใน 30 วัน	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
5.4 มีการจัดการองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล	5.4.1 มีการขึ้นชื่อความจิตตารมณ์และคุณธรรม 5 ประการ (ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ เห็นใจกัน วางใจกัน) ไว้ที่สำนักงานสหกรณ์ 5.4.2 คณะกรรมการฯ มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5.4.3 คณะกรรมการฯ มีการจัดทำแนวทางเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้บุคลากรของสหกรณ์ทราบ 5.4.4 มีการดำเนินงานโปร่งใสตรวจสอบความถูกต้องได้ 5.4.5 มีการทบทวนระบบการควบคุม เช่น การควบคุมทางการเงิน การปฏิบัติงาน การจัดการความเสี่ยงและรายการผิดปกติทั้งหลาย	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
5.5 มีการนำองค์กรโดยผู้บริหารสูงสุดของสหกรณ์	5.5.1 ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนดค่านิยมของสหกรณ์ 5.5.2 ผู้บริหารสูงสุดมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปถึงบุคลากรในสหกรณ์ 5.5.3 ผู้บริหารสูงสุดมีการปฏิบัติที่สะท้อนถึงค่านิยมของสหกรณ์ 5.5.4 ผู้บริหารสูงสุดมีการกำหนดวิสัยทัศน์ของสหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	รวมคะแนนด้านการนำองค์กร	

ด้าน/ ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	การให้คะแนน	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	1	0
ด้านที่ 6 ด้านการจัดการสหกรณ์ (Cooperative Management) เป็น การประเมินกระบวนการดำเนินงานและ ผลการดำเนินงานของกรรมการ เจ้าหน้าที่ และผู้ตรวจสอบกิจการ			
6.1 มีระบบจัดการด้านสวัสดิการบุคลากรและ สมาชิกสหกรณ์	6.1.1 มีสวัสดิการที่หลากหลายให้บริการแก่สมาชิกอย่างน้อย 3 ประเภท เช่น สวัสดิการกองทุน สงเคราะห์แก่สมาชิก สวัสดิการกองทุนสมทบ และสวัสดิการเพื่อรักษาพยาบาล 6.1.2 มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิก 6.1.3 มีกิจกรรมช่วยเหลือชุมชนหรือเข้าร่วมกิจกรรมด้านสาธารณที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 6.1.4 มีระบบโปรแกรมรายงานสรุปยอดเงินเข้ากองทุนสาธารณประโยชน์หรือจ่ายจาก กองทุนฯ ประจำเดือน/ ประจำปี	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
6.2 มีระบบจัดการข้อมูลด้านสมาชิกสหกรณ์	6.2.1 มีการจัดทำทะเบียนสมาชิกสามัญและสมาชิกสมทบทั้งหมด 6.2.2 มีระบบข้อมูลสมาชิกที่เชื่อมโยงกับระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบทุนเรือนหุ้น ระบบ เงินกู้และค้ำประกัน ระบบเงินฝาก ระบบเงินสวัสดิการ เงินปันผล เป็นต้น 6.2.3 มีการติดตามการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานของสหกรณ์ให้เป็นปัจจุบัน 6.2.4 มีการติดตามการปรับปรุงความต้องการของสมาชิกให้เป็นปัจจุบัน 6.2.5 มีระบบออกรายงานข้อมูลสมาชิก	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> ไม่มี

ด้าน/ประเด็น	เกณฑ์การพิจารณา	
	เกณฑ์การพิจารณาประเด็น	การให้คะแนน
6.3 มีระบบการตรวจสอบการดำเนินงานของ สหกรณ์	6.3.1 มีการกำหนดจรรยาบรรณของคณะผู้ตรวจสอบกิจการสหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.3.2 มีการทำแผนการตรวจสอบตลอดทั้งปีในแผนงบประมาณประจำปีทุกปี	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.3.3 มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินการตามแผนงานและงบประมาณ ประจำปี อย่างน้อย 3 เดือน ครั้ง	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.3.4 มีการสรุปรายงานผลการตรวจสอบกิจการสหกรณ์ประจำปี	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
6.4 มีแผนการบริหารเพื่อการนำไปสู่การปฏิบัติ	6.4.1 มีการจัดทำแผนมอบหมายงานให้บุคลากร	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.4.2 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการ/ เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งในใบกำหนด หน้าที่งานอย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.4.3 มีการควบคุม ดูแล และจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของสหกรณ์ถูกต้องครบถ้วน	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.4.4 มีการควบคุม ดูแล และจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของสหกรณ์เป็นปัจจุบัน	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.4.5 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ เจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล อย่างน้อยปีละครั้ง	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
6.5 มีระบบบริการด้านการฝากเงิน สินเชื่อของ สหกรณ์	6.5.1 มีการให้บริการรับเงินฝาก	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.5.2 มีการกำหนดวงเงินกู้ยืมหรือค้ำประกันประจำปีที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน สหกรณ์	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.5.3 มีการจัดทำงบการเงินและรายงานทางการเงิน	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.5.4 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่สมาชิก	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	6.5.5 มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อที่หลากหลายเพื่อให้บริการแก่สมาชิก	<input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี
	รวมคะแนนด้านการจัดการสหกรณ์	

ภาคผนวก ฎ
ผลการวิเคราะห์สถิติ *Mann-Whitney U Test*

Mann-Whitney Test

Ranks

size	N	Mean Rank	Sum of Ranks
score ขนาดใหญ่	15	23.00	345.00
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.00	120.00
Total	30		

Test Statistics^a

	score
Mann-Whitney U	.000
Wilcoxon W	120.000
Z	-4.666
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.000 ^b

a. Grouping Variable: size

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

Ranks

size	N	Mean Rank	Sum of Ranks
F1 ขนาดใหญ่	15	18.57	278.50
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	12.43	186.50
Total	30		
F2 ขนาดใหญ่	15	22.07	331.00
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.93	134.00
Total	30		
F3 ขนาดใหญ่	15	22.87	343.00
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.13	122.00
Total	30		
F4 ขนาดใหญ่	15	21.93	329.00
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	9.07	136.00
Total	30		
F5 ขนาดใหญ่	15	22.17	332.50
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.83	132.50
Total	30		
F6 ขนาดใหญ่	15	22.73	341.00
ขนาดกลางและขนาดเล็ก	15	8.27	124.00
Total	30		

Test Statistics^a

	F1	F2	F3	F4	F5	F6
Mann-Whitney U	66.500	14.000	2.000	16.000	12.500	4.000
Wilcoxon W	186.500	134.000	122.000	136.000	132.500	124.000
Z	-1.910	-4.090	-4.615	-4.010	-4.164	-4.549
Asymp. Sig. (2-tailed)	.056	.000	.000	.000	.000	.000
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.056 ^b	.000 ^b	.000 ^b	.000 ^b	.000 ^b	.000 ^b

a. Grouping Variable: size

b. Not corrected for ties.