

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย

1. แนวคำถามการสนทนากลุ่ม (focus group)
2. แนวคำถามแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth interview)

ชุดที่ 1

แนวทางที่ใช้ในการสัมภาษณ์หรือสอบถาม credit union cooperative

1. ประธาน รองประธาน เลขานุการ เหรัญญิก ผู้ตรวจสอบกิจการ กรรมการ กรรมการกลุ่มย่อย
 - a. วิสัยทัศน์และพันธกิจ
 - b. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
 - c. กลยุทธ์
 - d. การนำ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
 - e. การดำเนินงาน
 - i. การวางแผนและโครงการ
 - ii. ประชุม
 - iii. ประชาสัมพันธ์
 - iv. การสื่อสาร
 - f. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ใช้ในปัจจุบัน
 - g. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน
2. พนักงาน
 - a. หน้าที่ ความรับผิดชอบ และขอบเขตของงานที่ปฏิบัติอยู่
 - b. ทักษะที่ต้องงานที่ปฏิบัติ
 - c. ข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร
 - d. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
 - e. คำติชมจากลูกค้าที่เคยได้รับ
3. สมาชิก
 - a. ทักษะที่มีต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียน
 - b. ข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสหกรณ์เครดิตยูเนียน
 - c. ความพอใจหรือปัญหาที่เคยได้รับจากสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ชุดที่ 2

กลุ่ม 1 และ 2 สัมภาษณ์เชิงลึกเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการบริหาร
และดำเนินการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

เพศ.....อายุ.....ปี.....วุฒิการศึกษา.....อายุการทำงาน.....

1. การดำเนินธุรกิจสินเชื่อ การให้กู้เงิน และการติดตามสินเชื่อ

- a. การจ่ายเงินให้กู้ฉุกเฉิน
- b. การเก็บหนี้เงินให้กู้ฉุกเฉิน
- c. การจ่ายเงินให้กู้สามัญ
- d. การเก็บหนี้เงินกู้สามัญ
- e. การเก็บหนี้เงินให้กู้สามัญ
- f. การจ่ายเงินให้กู้พิเศษ
- g. การเก็บหนี้เงินให้กู้พิเศษ

2. การดำเนินการธุรกิจรับฝากเงินจากสมาชิก ประเภทออมทรัพย์ ออมทรัพย์พิเศษ และรับฝากประจำ

- a. ประเภทออมทรัพย์ มีกำหนดเงินรับฝากขั้นต่ำสุด และสูงสุด
- b. ประเภทออมทรัพย์พิเศษมีกำหนดเงินรับฝากขั้นต่ำสุด และสูงสุด
- c. ประเภทเงินรับฝากประจำมีกำหนดเงินรับฝากขั้นต่ำสุด และสูงสุด และระยะเวลาการฝาก

3. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์อย่างไรบ้าง

- a. ด้านบุคลากร (ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ความรู้ความสามารถ)
- b. ด้านเงินทุน (ทุนภายในของสหกรณ์ ทุนภายนอกสหกรณ์)
- c. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง อาคาร ยานพาหนะ เครื่องใช้ในสำนักงาน
- d. ด้านการจัดการ
- e. ด้านอื่นๆ

ชุดที่ 3

กลุ่มที่ 3 สัมภาษณ์เชิงลึกความพึงพอใจของสมาชิก

เพศ.....อายุ.....สถานภาพครอบครัว.....ระดับการศึกษา
อาชีพ.....จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....
 รายได้ต่อเดือน.....

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน.....

- ด้านธุรกิจสินเชื่อ
 - ☐ วงเงินกู้(วงเงินกู้สามัญ วงเงินกู้ฉุกเฉิน)
 - ☐ ระยะเวลาที่กู้ (วงเงินกู้สามัญ วงเงินกู้ฉุกเฉิน)
 - ☐ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (วงเงินกู้สามัญ วงเงินกู้ฉุกเฉิน)
 - ☐ บริการสินเชื่ออื่นๆ(เอกสารประกอบการกู้สามัญ เอกสารประกอบการกู้เงินกู้ฉุกเฉิน
ขั้นตอนการขอกู้ ระยะเวลาการชำระหนี้)
- ด้านธุรกิจรับฝากเงิน
 - ☐ นโยบายเงินรับฝาก
 - ☐ การบริการเงินฝาก
 - ☐ ประเภทเงินรับฝาก(อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์)
 - ☐ อัตราดอกเบี้ยเงินรับฝาก(อัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ)
 - ☐ วงเงินรับฝาก(วงเงินขั้นต่ำที่ให้ฝากได้)
- ด้านบริการ
 - ☐ การบริการ(การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับ)
 - ☐ อาคารสถานที่
 - ☐ การบริหารงาน
 - ☐ เทคโนโลยีการสื่อสาร
- ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ชุดที่ 4

ตัวอย่างแบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์หรือสอบถาม พนักงานมุมมองของสมาชิก

- อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก
- อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดสินเชื่อบริการ
- อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ค่าธรรมเนียม
- จำนวนสมาชิกที่กลับมาใช้บริการ
- จำนวนครั้งที่พนักงานทำงานผิดพลาด
- เวลาเฉลี่ยที่พนักงานแต่ละคนใช้ในการให้บริการสมาชิกแต่ละประเภท
- จำนวนครั้งที่ได้รับคำร้องเรียนจากสมาชิกเนื่องจากคอยนาน
- จำนวนครั้งที่สหกรณ์ให้คำแนะนำแก่สมาชิก
- จำนวนสมาชิกที่ส่งพนักงานออกไปเยี่ยมเยียน
- ความคิดเห็นของลูกค้าจากกล่องรับความคิดเห็นด้านบวก
- ความคิดเห็นของลูกค้าจากกล่องรับความคิดเห็นด้านลบ

มุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร

- เวลาเฉลี่ยที่พนักงานให้บริการแก่สมาชิกในการออมเงิน (นาที)
- ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แก่สมาชิก (วัน)
- อัตราการลดลงของ NPLs

มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

- ทักษะของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน
- จำนวนคำร้องเรียนของพนักงาน

- จำนวนครั้งที่ได้รับร้องเรียนจากสมาชิกเนื่องจากไม่พอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน
- จำนวนครั้งที่พนักงานแต่ละคนเข้ารับการอบรมต่อปี
- จำนวนพนักงานที่เข้าฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อม ก่อนที่จะนำระบบใหม่มาใช้
- จำนวนภารกิจ (หน้าที่) ที่พนักงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้
- จำนวนระบบงานและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาใช้เพิ่มขึ้น เช่น ระบบคอมพิวเตอร์

มุมมองทางด้านการเงิน

- อัตราการเพิ่มขึ้นของกำไร
- สัดส่วนเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย
- อัตราส่วนกำไรต่อจำนวนพนักงาน
- อัตราการลดลงของ NPLs
- อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก
- อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดสินเชื่อบริการรวม
- อัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ค่าธรรมเนียม
- การเพิ่มขึ้นของอัตราค่าใช้จ่ายที่ลดลง
- ค่าใช้จ่ายจริงที่เกิดขึ้นเป็นไปตามงบประมาณที่จัดสรร
- อัตราส่วนงบประมาณที่ขอเพิ่มกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปี
- อัตราส่วนยอดสินเชื่อบริการต่อยอดรวม