

บทคัดย่อ

หัวข้อวิจัย การจัดการเชิงกลยุทธ์ เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัด เพชรบุรี

ผู้วิจัย อภิรัตน์ อุดมทรัพย์ และคณะ

หน่วยงาน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ในจังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ได้แก่ ความคิดเห็นในการบริหารงานทั่วไปการดำเนินการของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ตามการรับรู้ของ พนักงานและความรู้และความพึงพอใจของสมาชิกเครดิตยูเนียน 2) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประธาน 10 คน รองประธาน 10กรรมการ 10ผู้จัดการ 10 คน พนักงาน 20 และสมาชิกสหกรณ์ 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการ แยกแยะ ตีความหมายและเปรียบเทียบ

จากการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปของสหกรณ์เครดิตยูเนียนคณะกรรมการดำเนินการไม่มีความรู้ ความเข้าใจเรื่อง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการบริหารธุรกิจสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวนพนักงานไม่เพียงพอโดยเฉพาะด้านสินเชื่อ และการตลาด รวมถึงการใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประชาสัมพันธ์ มีเทคโนโลยีและระบบความปลอดภัยที่ยังไม่สามารถเทียบเคียงกับคู่แข่งได้ การจัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปและระบบฐานข้อมูลของสมาชิกไม่ได้ถูกนำมาเป็นประเด็นเร่งด่วนที่ควรดำเนินการเพราะสหกรณ์เครดิตยูเนียนเน้นที่สิ่งปลูกสร้าง สหกรณ์เครดิตยูเนียนแต่ละแห่งไม่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลให้สาขาอื่นได้ทราบจึงทำให้ไม่สามารถประสานความร่วมมือกันได้

ด้านการประเมินเชิงคุณภาพ 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านสมาชิก มุมมองการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ และมุมมองด้านการเงิน พบว่า1) มุมมองของสมาชิกนั้นสมาชิกมองว่าเครดิตยูเนียนมีไว้สำหรับการกู้เงินเพียงอย่างเดียว พนักงานไม่คำนึงถึงผลกระทบจากความไม่รอบครอบในการจัดทำเอกสาร และไม่มีการผลักดันเกิดความเชื่อมโยงเครือข่ายที่มีอยู่ในการให้บริการ รวมทั้งไม่มีระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตามสมาชิกที่ค้างชำระหนี้2) มุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กรโปรแกรมสำเร็จรูปและระบบฐานข้อมูลของสมาชิกเป็นสิ่งที่จำเป็นสูงสุดแต่ไม่ได้รับการอนุมัติ รวมทั้งการปรับปรุงเรื่องระบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานที่เหมาะสม3) มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกกับการทำงาน มีการหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้และความเหมาะสม แต่พนักงานไม่มีความชำนาญใน

ด้านการตลาด ฝ่ายสินเชื่อ/ติดตามทวงหนี้ 4) มุมมองด้านการเงิน สหกรณ์เครดิตยูเนียนทั้ง 10 แห่ง ไม่มีการจัดการความเสี่ยง ไม่มีการปรับปรุงการจ่ายสวัสดิการให้แก่สมาชิก สวัสดิการบางอย่างไม่คุ้มค่าในเชิงเศรษฐกิจ ไม่มีการส่งเสริมให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบกิจการ สหกรณ์เครดิตยูเนียนไม่มีความรอบคอบและระมัดระวังเรื่องเงินทุนบริหารจัดการ ซึ่งแม้ว่าจะเพียงพอ แต่เป็นเงินทุนที่เป็นหนี้สินมากกว่า ทุนตนเอง

ข้อค้นพบเหล่านี้ทำให้สหกรณ์เครดิตต้องพัฒนากลยุทธ์ที่ครอบคลุมการบริหารจัดการให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการแข่งขันในระดับอาเซียนต่อไปในอนาคต

PERFORMANCE APPRAISAL OF CREDIT UNION COOPERATIVES IN PHETCHABURI PROVINCE

Abstract

The research aims to study 1) general condition of credit union including general administration, operation of credit union perceived by officers and credit member's knowledge and satisfaction 2) performance appraisal of credit union in phetchaburi province. The sample of this study composed of 10 chairmen, 10 vice-chairmen, 10 managers, 20 officers and 50 members. This research used interview schedule for collected data and analyzed by mean of interpretation, comparison, and synthesis.

The findings revealed that

The board of directors lacked of profound knowledge on the cooperatives by-law and regulation, some certain staff in credit and marketing divisions were not enough to work for. Adoption to digital media for organizational advertisement was underestimated; likewise, technology and security systems in the organization were out of date. Updated database management software that was seen as urgency of procurement issue was left behind the other projects like the construction projects as well as collaboration among the co-ops in Phetchaburi was failed as each one want to conceal the financial data.

Balanced Scorecard, a strategic performance management tool, was adopted with its 4 perspectives of implementation consisting of credit union member, internal business processes, learning and innovation and financial matter. The findings were indicated that 1) such organization was seen that it was built for credit/ loan services only. The officers ignored documentation mistakes. The executives did not encourage the collaboration on the existing co-op network and the organization failed to debt-collection procedures. 2) The officer reported that even updated database management software was in need, the committees ignored to deal with and remuneration rate was lower than other business firms. 3) Job rotation was used as human resource development but marketing and credit skill were seen as something shortage. 4) The whole credit union co-ops lacked of risk management plan, welfare improvement was not found, some kinds of welfare were not

worthwhile, promotion policy for auditor was not found, and financial management was careless to do so.

The finding was suggested that credit union must develop their strategies to compete against the domestic financial institutes and the others in forthcoming AEC arena.