

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัย

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

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth interview) และแบบสนทนากลุ่ม (focus group)

โครงการวิจัยเรื่อง

กลยุทธ์การพัฒนากองทุนหมื่นล้านบาทของเครือข่ายสหกรณ์เครดิตยูเนียน
ในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Ten Billion Fund Development Strategies of Phetchaburi credit union cooperative
network for enter the ASEAN community (under sufficiency economy philosophy)

ชื่อ นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์

.....

สถานที่ ที่ให้สัมภาษณ์

.....

วันเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เริ่ม.....น. ถึง.....น.

แนวคำถาม

1. สหกรณ์ตั้งเมื่อไหร่ ตั้งอย่างไร มีใครเป็นผู้ก่อตั้ง ใช้งบประมาณเท่าไรและสถานที่ดำเนินงานตรงไหน
2. หลังจากตั้งแล้วมีการบริหารจัดการอย่างไร
3. เงินทุนได้มาจากไหน และมีวิธีการบริหารจัดการอย่างไร
4. มีการตรวจสอบสินเชื่อและติดตามสินเชื่ออย่างไร
5. มีใครเป็นผู้ตรวจสอบสหกรณ์
6. สมาชิกมีจำนวนกี่คน
7. การได้มาของสมาชิกได้มาอย่างไร
8. สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมอย่างไรบ้าง
9. ปัญหาที่พบในการทำงานอะไรบ้าง

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
- อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดสินเชื่อรวม
- 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

แบบสอบถามความคิดเห็นสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในจังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง:

1. ตั้งใจฟังคำถามจากผู้ดำเนินรายการ
2. ตอบคำถามที่ละข้อ ลงในแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัย

1.สภาพแวดล้อมภายในด้านโครงสร้างองค์กร ระบบงาน และการควบคุมภายใน ของสหกรณ์
เครดิตยูเนียน Structre and policy

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
S1.1	โครงสร้างองค์กรของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ชัดเจน เหมาะสม มีการกระจายอำนาจ							
S1.2	มีการมอบหมายหน้าที่แบ่งงานเป็นฝ่ายต่างๆ ชัดเจนเอื้อต่อการทำงาน							
S1.3	การมอบหมายหน้าที่ให้กับบุคลากร ไม่เหมาะสม กับลักษณะงาน ความรู้ความสามารถ และความ ถนัด							
S1.4	สหกรณ์เครดิตยูเนียนยังขาดเจ้าหน้าที่ ที่มีความ เชี่ยวชาญในด้านดำเนินธุรกิจ เช่น สินเชื่อ และ การตลาด							
S1.5	การวางแผนโครงสร้างองค์กรเป็นไปตามหลักสากล ทั่วไป มีสายการบังคับบัญชาเป็นขั้นตอน ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ไม่ซ้ำซ้อนในเรื่อง ระบบงานและการควบคุมภายใน							
S1.6	จำนวนธุรกิจของสหกรณ์เครดิตยูเนียนกับจำนวน ของบุคลากรไม่เหมาะสม							
S1.7	ขาดความหลากหลายในสื่อที่ใช้ในการ ประชาสัมพันธ์ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน เช่น เว็บไซต์ (Website) ฯลฯ							

-ต่อ-

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
S1.8	ระบบงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่							
S1.9	ระบบงานเอื้อต่อการให้บริการที่รวดเร็ว							
S1.10	ระบบงานเอื้อต่อการการทำงานทำให้เกิดประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โปร่งใสตรวจสอบได้							
S1.11	สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมีเอกสารครบถ้วนถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน							
S1.12	มีรายงานของผู้ตรวจสอบกิจการอย่างสม่ำเสมอ							
S1.13	มีระเบียบเป็นแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเอื้อต่อการพิจารณาความดี ความชอบยุติธรรมต่อทุกคน							
S1.14	มีการจัดทำคำบรรยาย ลักษณะงาน ที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง							
S1.15	มีระบบควบคุมภายใน ตามคำแนะนำที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด 126 ข้อ							
S1.16	มีการจัดทำบัญชี/การเงิน เป็นปัจจุบัน มีการตรวจสอบ ควบคุมการดำเนินงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ							
S1.17	ไม่มีวิธีการเก็บรักษาเอกสารที่สำคัญอย่างเป็นระบบ							
S1.18	ไม่มีการติดตั้งระบบป้องกันการโจรกรรม							
S1.19	ไม่มีการตรวจนับวัสดุครุภัณฑ์ประจำปี							

2. สภาพแวดล้อมภายในด้านการบริการ/ธุรกิจของสหกรณ์ การส่งเสริมอาชีพ และการพัฒนา
คุณภาพชีวิต Service and Products

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
S2.1	ประเภทของเงินฝากที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่เปิดให้บริการ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก							
S2.2	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เหมาะสมกับภาวะปัจจุบัน และเป็นธรรมกับผู้ฝาก							
S2.3	ความรวดเร็วของการฝากเงิน ถอนเงิน							
S2.4	ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน							
S2.5	มีระบบฐานข้อมูลของสมาชิกไม่เพียงพอที่เอื้อต่อการพัฒนาการบริการ							
S2.6	สหกรณ์เครดิตยูเนียนให้บริการสินเชื่อแก่สมาชิก โดยไม่พิจารณาถึงความจำเป็นเดือนร้อนเป็นหลัก							
S2.7	สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีการให้บริการสินเชื่อเงินกู้เป็นหลัก							
S2.8	สมาชิกใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ จึงค้างชำระหนี้							
S2.9	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนกำหนดเป็นธรรมกับสมาชิกและสมาชิกยอมรับได้							
S2.10	สหกรณ์เครดิตยูเนียนจ่ายปันผลตามหุ้นแก่สมาชิกในอัตราที่เป็นธรรม							
S2.11	มีสวัสดิการบางตัวที่สมาชิกไม่ต้องการ							
S2.12	การจ่ายสวัสดิการต่อสมาชิกล่าช้า							
S2.13	สวัสดิการที่จัดให้สมาชิกมุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายของสหกรณ์เครดิตยูเนียน คือการยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิก							
S2.14	สวัสดิการที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนกำหนดขึ้นไม่คุ้มค่าในเชิงเศรษฐกิจ							

3. สภาพแวดล้อมภายในด้านการบริหารงานบุคคล ได้แก่คณะกรรมการฝ่ายจัดการ และเจ้าหน้าที่
สหกรณ์ Man

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
M1.1	สหกรณ์เครดิตยูเนียน มีสมาชิกหลายคนเสนอตัวเข้ามาเป็นคณะกรรมการดำเนินการ							
M1.2	คณะกรรมการดำเนินการตั้งใจ เอาใจใส่ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
M1.3	คณะกรรมการดำเนินการให้อิสระมอบนโยบายให้ฝ่ายจัดการนำไปปฏิบัติ ไม่ก้ำก่ายฝ่ายจัดการ							
M1.4	คณะกรรมการดำเนินการไม่มีความรู้ ความเข้าใจเรื่อง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ							
M1.5	คณะกรรมการดำเนินการมีการให้คำปรึกษาหารือเรื่องงานกับฝ่ายจัดการอย่างสม่ำเสมอ							
M1.6	คณะกรรมการทุกคนมีความเสียสละโปร่งใสตรวจสอบได้							
M1.7	คณะกรรมการบางท่านขาดความรับผิดชอบเนื่องจากการทำงานไม่ได้รับผลตอบแทน							
M1.8	คณะกรรมการดำเนินการไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารธุรกิจสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
M1.9	ผู้จัดการมีความเป็นผู้นำ มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ และเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์กับสมาชิก และผู้ได้บังคับบัญชา							
M1.10	ผู้จัดการมีความรู้ ความเข้าใจ ในการบริหารธุรกิจสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
M1.11	ผู้จัดการมีความเสียสละ ซื่อสัตย์ โปร่งใสตรวจสอบได้							

-ต่อ-

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
M1.12	ผู้จัดการกล้าตัดสินใจ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะได้ดี จนบางครั้งเกิดความขัดแย้งทางความคิดกับคณะกรรมการดำเนินงาน เนื่องจากความแตกต่าง							
M1.13	ผู้จัดการให้คำแนะนำ แก้ปัญหา ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี							
M1.14	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง							
M1.15	เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากไม่ได้รับความยุติธรรมในการขึ้นเงินเดือน และความไม่เหมาะสมของเงินเดือน/ค่าจ้าง							
M1.16	เจ้าหน้าที่ที่มีความขยันขันแข็ง เสียสละ เพื่องานส่วนรวม							
M1.17	จำนวนผู้ตรวจสอบกิจการเพียงพอกับปริมาณงานสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
M1.18	ผู้ตรวจสอบกิจการใส่ใจมุ่งมั่นหาความรู้ที่จะพัฒนาตนเอง							
M1.19	ผู้ตรวจสอบกิจการมีการแบ่งงานกันทำ และรายงานผลการตรวจสอบต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน							
M1.20	คำตอบแทนที่ได้รับของผู้ตรวจสอบกิจการมีความเหมาะสม							
M1.21	ไม่มีใครอยากเป็นผู้ตรวจสอบกิจการ							
M1.22	ผู้ตรวจสอบกิจการมีความเกรงใจคณะกรรมการดำเนินการ							

-ต่อ-

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
M1.23	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการบริหารบุคคลอย่างชัดเจน มีข้อบังคับในการทำงาน สัญญาจ้างสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน							
M1.24	การบริหารงานบุคคลไม่มีการประสานงานระหว่างกรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียน							
M1.25	ไม่มีการจัดทำเกณฑ์ประเมินผลงานเจ้าหน้าที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนชัดเจน							
M1.26	มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อฝึกอบรมบุคลากร							
M1.27	การบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สหกรณ์ตรงตามคุณสมบัติ(คุณวุฒิและประสบการณ์)							

4.สภาพแวดล้อมภายในด้านการเงิน/การบัญชี Money

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
M2.1	สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีเงินทุนบริหารจัดการเพียงพอ แต่เป็นเงินทุนที่เป็นหนี้สินมากกว่าทุนตนเอง							
M2.2	โครงสร้างทางการเงินมั่นคง แต่มีความเสี่ยงสูง							
M2.3	แหล่งที่มาของเงินทุน และการใช้ มีความสอดคล้อง โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับสมาชิก							
M2.4	มีการดำเนินงานด้านการเงินและการบัญชีที่โปร่งใส ตรวจสอบได้							

-ต่อ-

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
M2.5	สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมีความสามารถและมีการวางแผนการใช้เงิน เพื่อผลกำไรที่เพิ่มขึ้น							
M2.6	สถานภาพคล่องของสหกรณ์ไม่เพียงพอเพราะสินทรัพย์หมุนเวียนน้อยกว่าหนี้สินหมุนเวียน							

5. สภาพแวดล้อมภายในด้านสำนักงาน/เทคโนโลยี/อุปกรณ์ที่ใช้ ในสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

Material

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
M3.1	ขนาด อาคาร สำนักงาน เหมาะสมต่อการให้บริการ							
M3.2	เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ มีเพียงพอต่อการให้บริการ							
M3.3	มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้บริการรวดเร็ว ปรับปรุงอยู่เสมอ							
M3.4	สำนักงานสะอาด เรียบร้อยเหมาะสม เหมาะแก่การบริการ							
M3.5	เจ้าหน้าที่ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีอยู่อย่างเต็มที่							
M3.6	เจ้าหน้าที่ร่วมกัน เอาใจใส่ ดูแล ใช้วัสดุอย่างประหยัด คัดค้าน							
M3.7	ไม่มีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย							
M3.8	เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนมีค่าใช้จ่ายสูง เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป							

6. สภาพแวดล้อมภายในด้านข้อบังคับ/ระเบียบของสหกรณ์เครดิตยูเนียน Management

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		จุดแข็ง	จุดอ่อน	5	4	3	2	1
M4.1	ข้อบังคับเื้อื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
M4.2	ระเบียบที่กำหนดขึ้นบางระเบียบไม่นำมาปฏิบัติ							
M4.3	ข้อบังคับบางข้อไม่สามารถปฏิบัติได้ทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างสหกรณ์กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ							
M4.4	ข้อบังคับมีความสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 และสอดคล้องกับหลักการอุดมการณ์ วิธีการสหกรณ์ ตลอดจนข้อประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เป็นระบบและเกิดประสิทธิภาพ							
M4.5	ระเบียบของสหกรณ์เครดิตยูเนียนสอดคล้องกับข้อบังคับไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน							
M4.6	การแก้ไขข้อบังคับทำได้ยากเนื่องจากต้องเรียกประชุมใหญ่							
M4.7	การแก้ไขระเบียบทำได้ง่ายเนื่องจากเป็นอำนาจของคณะกรรมการดำเนินการ							
M4.8	ข้อบังคับบางข้อล่าสมัยไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ							
M4.9	ระเบียบข้อบังคับที่ขอแก้ไข ไม่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่รัฐเท่าที่ควรไม่มีความเข้าใจ มักได้ตอบเป็นหนังสือไม่มาแนะนำ							

7. สภาพแวดล้อมภายนอกด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้แก่ สมาชิกของสหกรณ์เครดิตยูเนียน
Customer

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		โอกาส	อุปสรรค	5	4	3	2	1
C1	สมาชิกให้ความสำคัญในการเลือกตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน เลือกตั้งผู้ตรวจสอบกิจการ							
C2	สมาชิกไม่เข้าประชุมตามที่สหกรณ์เครดิตยูเนียนนัดหมาย							
C3	สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนเป็นกลุ่มที่มีอาชีพมั่นคง แต่ส่วนใหญ่เป็นแรงงานนอกระบบ เช่น ค้าขาย เกษตรกร ซึ่งไม่สามารถหักเงินเดือน ณ ที่จ่ายได้ จึงทำให้สมาชิกบางราย ไม่สามารถนำเงินมาออม ชำระหนี้และดอกเบี้ย ได้ตามวันนัด (เดือนละครั้ง)							
C4	สมาชิกมีทัศนคติที่ดีต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
C5	สมาชิกส่วนใหญ่มีรายได้น้อย จึงสามารถออมเงินได้น้อย สมาชิกเกือบ 80% ออมเงินได้เดือนละ 100 จึงทำให้อัตราการเจริญเติบโตของสหกรณ์เครดิต เป็นไปอย่างค่อนข้างช้า							
C6	สมาชิกมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น บางครั้งมาจากตำบล ต่างหมู่บ้าน จึงขาดจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของสหกรณ์เครดิตยูเนียน เข้าใจตนเองเป็นผู้มารับบริการมากกว่าการเป็นเจ้าของ							
C7	สมาชิกไม่เข้าใจและไม่กระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ ไม่เสียสละเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน							

8. สภาพแวดล้อมภายนอกด้าน กฎหมาย และนโยบายของรัฐ Political

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		โอกาส	อุปสรรค	5	4	3	2	1
P1	กฎหมายสหกรณ์เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
P2	ความเป็นนิติบุคคลของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ทำให้สมาชิกและบุคคลทั่วไปเชื่อมั่นในองค์กร							
P3	กฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ทำให้สหกรณ์เครดิตยูเนียน ต้องคอยระมัดระวังดูแลสมาชิกมากขึ้น							
P4	กฎหมายบางข้อก่อให้เกิดความสับสนในการตีความ							
P5	กฎหมายบางมาตราไม่เหมาะสมต่อการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
P6	รัฐบาลสนับสนุนการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
P7	โครงการบางโครงการส่งผลกระทบต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียน เช่น กองทุนหมู่บ้าน กองทุนฟื้นฟู							
P8	การเติบโตของกองทุนหมู่บ้าน และกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกรรมตามนโยบายรัฐ มีผลกระทบต่อสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
P9	นโยบายรัฐส่งเสริมสินค้า OTOP และผลิตภัณฑ์ในชุมชน ทำให้เพิ่มช่องทางการตลาดให้สหกรณ์เครดิตยูเนียน							
P10	รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง และการออมในครัวเรือน							
P11	สถาบันทางการเมืองไม่มีความแน่นอน แตกแยกสูง							

9. สภาพแวดล้อมภายนอกด้านสภาพทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ได้แก่หน่วยงานสนับสนุน
คู่แข่งทางการค้า ธุรกิจคู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจของสหกรณ์เครดิตยูเนียน Economic and
Environment

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		โอกาส	อุปสรรค	5	4	3	2	1
E1	เศรษฐกิจตกต่ำทำให้สมาชิกผิมนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น							
E2	สินค้าอุปโภค บริโภค มีราคาสูงขึ้น							
E3	รายได้หลักไม่แน่นอน โดยเฉพาะจากการเกษตร							
E4	อัตราการว่างงานเพิ่มมากขึ้น							
E5	การให้ความช่วยเหลือแนะนำ ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด							
E6	การให้ความช่วยเหลือของสำนักงานตรวจเงินจังหวัด							
E7	การให้ความช่วยเหลือของชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย							
E8	ร้านค้าในชุมชนเป็นคู่แข่งกับสหกรณ์เครดิตยูเนียน							
E9	กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ที่เน้นการเข้าถึงชุมชน							
E10	สหกรณ์เครดิตยูเนียนมีการกำหนดพื้นที่การรับสมัคร ชำ้ซ้อนกันทำให้สมาชิกสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้ ในหลายๆ สหกรณ์เครดิตยูเนียน และเกิดเป็นหนี้สิน หลายทาง							

10. สภาพแวดล้อมภายนอกด้านสภาพสังคม Social

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		โอกาส	อุปสรรค	5	4	3	2	1
S1	ปัญหาจากภาวะโลกร้อน ดิน ฟ้า อากาศแปรปรวน ไม่แน่นอน ส่งผลต่อการประกอบอาชีพ							
S2	ประชาชนในชุมชนชนวนเหลือเกื้อกูลกัน							
S3	ประชาชนยึดวัตถุนิยมเป็นหลัก ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ละทิ้งประเพณีวัฒนธรรมที่ดีของชุมชน ทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา เช่น ปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด การพนัน และหนี้สิน ฯลฯ เพิ่มขึ้น							
S4	สังคมแตกแยก ขาดความสามัคคีแบ่งฝักแบ่งฝ่าย							

11. สภาพแวดล้อมภายนอกด้านเทคโนโลยี Technological

รหัส	ประเด็นปัจจัย	มีสภาพเป็น		ระดับความคิดเห็น				
		โอกาส	อุปสรรค	5	4	3	2	1
T1	เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความทันสมัย เช่น Face book เป็นการเพิ่มช่องทางของสหกรณ์ เครดิตยูเนียนในการขยายโอกาสทางธุรกิจ โดยใช้เทคโนโลยี							
T2	รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วขึ้นผ่านเทคโนโลยี							
T3	การพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยี เพื่อเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาสหกรณ์เครดิตยูเนียน							

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล (In-depth interview) และแบบสนทนากลุ่ม (focus group)

ชื่อ นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์

.....

สถานที่ ที่ให้สัมภาษณ์

.....

วันเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เริ่ม.....น. ถึง.....น.

แนวคำถาม

1. ท่านคิดว่าจุดเด่นของสหกรณ์เครดิตยูเนียนของท่านมีอะไรบ้าง
2. ท่านคิดว่าจุดด้อยของสหกรณ์เครดิตยูเนียนของท่านมีอะไรบ้าง
3. ท่านคิดว่าอะไรคือโอกาสที่จะส่งเสริมการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนของท่าน
4. ท่านคิดว่าอะไรคืออุปสรรคที่ขัดขวางการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนของท่าน