

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	การจัดการความรู้การตรวจสอบสิทธิ์กู้ของสหกรณ์ ออมทรัพย์ครูเชียงใหม่ จำกัด
ผู้เขียน	นางจุไรรัตน์ สิริแก้ว
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความรู้)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิณฑิพย์ ยอดมงคล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์กู้ของสหกรณ์ฯ (2) เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาระบบการตรวจสอบสิทธิ์กู้ของสหกรณ์ฯ (3) เพื่อสร้างชุดความรู้ ในกระบวนการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ ของสหกรณ์ฯ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา งานวิจัยครั้งนี้ คัดเลือกจากกลุ่มประชากร โดยกำหนดคุณสมบัติ คือ เป็นเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ ครูเชียงใหม่ จำกัด ที่ผ่านการทดลองงานในกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อมาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน มีจำนวนทั้งหมด 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ (1) การสัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก (In-Dept Interview) กับผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มี โครงสร้าง (Unstructured Interview) คือไม่ได้กำหนดคำถามไว้ก่อนล่วงหน้า แต่สามารถตั้งคำถามใน ประเด็นที่สนใจ เพื่อหาปัญหาและปัจจัยที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน แล้ววิเคราะห์ประเด็นปัญหา ซึ่งหาคำสำคัญ (Key Word) (2) แบบทดสอบก่อน (Pre-test) และหลัง (Post-test) ปฏิบัติงาน (3) การ ทบทวนหลังการปฏิบัติ (AAR) มีการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด

ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์กู้พบปัญหามากที่สุดในการปฏิบัติงานสินเชื่อ ควรที่จะได้รับการแก้ไข อายุของผู้ทำแบบทดสอบส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 30 ปีขึ้นไป - 40 ปี อายุ เฉลี่ย 34.39 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง (หน้าที่) ของผู้ทำแบบทดสอบ ร้อยละ 83.30 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ อายุการทำงาน (สินเชื่อ) ส่วน ใหญ่ ร้อยละ 50 ทำงานสินเชื่อน้อยกว่า 1 ปี จากแบบทดสอบก่อน (Pre-test) แบบปรนัยการใช้คู่มือ ปฏิบัติงาน ระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่ช่องบริการที่ 20 มีระดับความรู้สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 93.33 อยู่ ในระดับความรู้มาก ช่องบริการที่ 15 มีระดับความรู้ต่ำสุดคิดเป็นร้อยละ 46.67 อยู่ในระดับความรู้ ปานกลาง ผลการทดสอบแบบอัตนัยก่อนการใช้คู่มือปฏิบัติงาน ระดับความรู้ก่อนการใช้คู่มือ

ปฏิบัติงานช่องบริการที่ 18, 20 มีค่าคะแนนเท่ากันสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 64.44 อยู่ในระดับความรู้ปานกลาง ส่วนช่องบริการที่มีความรู้ต่ำสุดคือช่องบริการที่ 19 คิดเป็นร้อยละ 31.11 อยู่ในระดับความรู้ต่ำ จากแบบทดสอบหลัง (Post-test) แบบปรนัยการใช้คู่มือปฏิบัติงาน ช่องบริการที่ 19, 20 มีระดับความรู้สูงสุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในระดับความรู้มากและช่องบริการที่ 15 มีระดับความรู้ต่ำสุดคิดเป็น ร้อยละ 66.67 อยู่ในระดับความรู้ปานกลาง ผลการทดสอบอัตนัยหลังการใช้คู่มือปฏิบัติงาน ช่องบริการที่ 20 มีระดับความรู้สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 100 อยู่ในระดับความรู้มาก ส่วนช่องบริการที่ 15 มีระดับความรู้ต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 57.78 อยู่ในระดับความรู้ต่ำ เปรียบเทียบคะแนนสอบแบบปรนัยก่อนและหลังการใช้คู่มือปฏิบัติงาน ช่องบริการที่ 15, 17 มีระดับความรู้เพิ่มขึ้นสูงสุด ร้อยละ 20 เปรียบเทียบคะแนนสอบแบบอัตนัยก่อนและหลังการใช้คู่มือปฏิบัติงาน ช่องบริการที่ 19 มีระดับความรู้เพิ่มขึ้นสูงสุด ร้อยละ 53.33

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อก่อนเจ้าหน้าที่คู่มืองานสินเชื่อปี 2559 ช่องบริการที่ 19 ใช้ระยะเวลาบริการสมาชิกน้อยที่สุด 0:28:16 นาที/คน หลังจากเจ้าหน้าที่คู่มืองานสินเชื่อ ปี 2559 ระยะเวลา 3 เดือน ช่องบริการที่ 15 สามารถลดเวลาการให้บริการลงมากที่สุด 0:13:00 นาที/คน

ปัญหาขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์กู้ของสหกรณ์ฯ วิเคราะห์และศึกษาจากการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารธุรกิจและสินเชื่อ โดยจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ร่วมกัน มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้สร้างชุดความรู้ “คู่มืองานสินเชื่อปี 2559” เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิก และออกแบบกระบวนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในคู่มือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อได้รับข้อมูลที่ทันต่อสถานการณ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Knowledge Management of Client Loan Right Assessment of Chiang Mai Teacher's Thrift & Credit Cooperative Ltd.
Author	Mrs.Jurairat Sirikaew
Degree	Master of Science (Knowledge Management)
Advisor	Asst.Prof.Dr.Pitipong Yodmongkol

ABSTRACT

The objectives of the study were to 1) Study the authentication process recovery of the Chiang Mai Teacher's Thrift and Credit Cooperative Company Ltd. 2) Study how to improve the authentication process recovery of the Chiang Mai Teacher's Thrift and Credit Cooperative Company Ltd. 3) Establish a set of knowledge in the operation of the management and financing of the Chiang Mai Teacher's Thrift and Credit Cooperative Company Ltd. The data for the study was obtained from randomly selected 6 officers that work in credit management group for a period no less than six months of the Chiang Mai Teacher's Thrift and Credit Cooperative Company Ltd. Interviews conducted in-depth interviews by specialized loan officers and an unstructured interview. It is not pre-determined questions. You can ask the questions of interest to find out, and were analyzed for keywords. For the purpose of data analysis, and descriptive statistics (frequency distribution, percentage, mean, minimum and maximum values) were used.

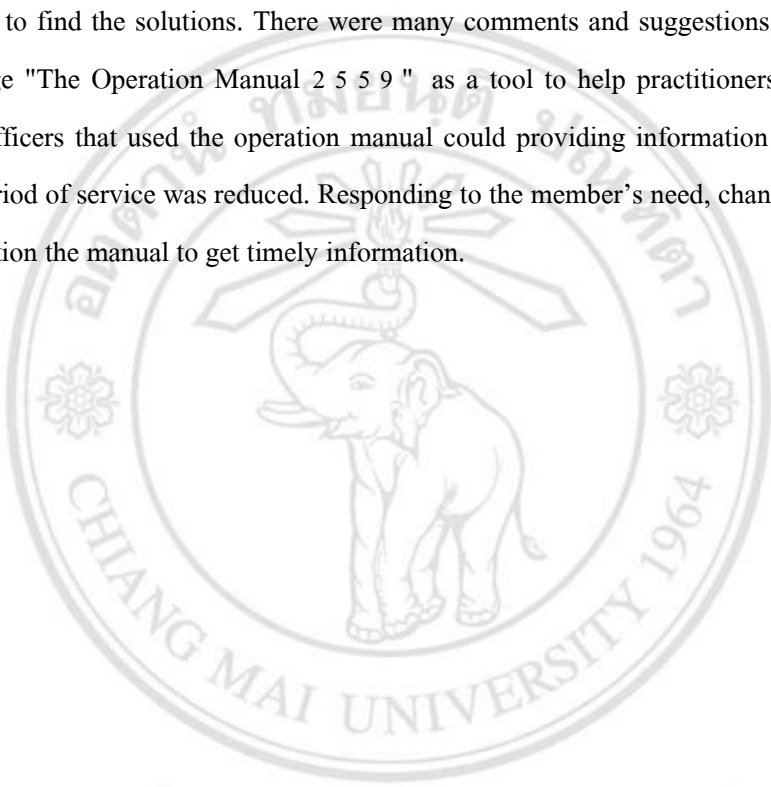
Results from the study were,

1) Personal factors: age 30-40 years old, bachelor's degrees, worked in credit management group less than 1 year.

2) Knowledge factors: Most problems were authentication for Financial. Pre-test: multiple-choice test in a maximum value showed good knowledge, and a minimum value showed fair knowledge. Writing test in a maximum value showed fair knowledge, and a minimum value showed poor knowledge. Post-test: multiple-choice test using operation manual in a maximum value showed good knowledge, and a minimum value showed fair knowledge. Writing test in a maximum value showed good knowledge, and a minimum value showed poor knowledge. Multiple-choice test

scores before and after using the operation manual was increased by 20 percent, and writing test scores was increased by 53.33 percent. During the service of officers before used the operation manual, took a minimum subscription service 0:28:16 minutes/person. After used the operation manual in three-month period, could reduce the time to 0:13:00 minutes/person

The problem of procedure for authentication of the cooperative's recovery, analyzed and studied of the performance of the administration and finance. Organized by the community of practice (COPs) to find the solutions. There were many comments and suggestions, could create a set of knowledge "The Operation Manual 2 5 5 9 " as a tool to help practitioners and provident performance. Officers that used the operation manual could providing information to members as well, and the period of service was reduced. Responding to the member's need, change and improve process information the manual to get timely information.

The seal of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire central design is enclosed within a circular border. The border contains the university's name in Thai script at the top and "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" in English at the bottom, separated by small floral motifs.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved