

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อ  
แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต

STRUCTURAL EQUATION MODELING DEVELOPMENT OF FACTORS  
AFFECTING ENTREPRENEURIAL MICROFINANCE SUPPORT IN  
PHUKET, THAILAND



เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....  
วัน,เดือน,ปี...2.4...ก.พ..2559

24/12/2017

คุณฐิณีพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม  
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
พ.ศ.2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**STRUCTURAL EQUATION MODELING DEVELOPMENT OF FACTORS  
AFFECTING ENTREPRENEURIAL MICROFINANCE SUPPORT IN  
PHUKET, THAILAND**



**A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
DOCTOR OF PHILOSOPHY IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION  
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2015**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2015**

**ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรณีใช้เฉพาะที่ออกหรือเรียนเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองคุณวุฒิพนธ์

หัวข้อคุณวุฒิพนธ์

การพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการ  
สนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดภูเก็ต  
STRUCTURAL EQUATION MODELING DEVELOPMENT OF  
FACTORS AFFECTING ENTREPRENEURIAL MICROFINANCE  
SUPPORT IN PHUKET, THAILAND

นักศึกษา

นางสาวณภัศรดา ธรรมประดิษฐ์

รหัสประจำตัว

55671154

ปริญญา

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาคุณวุฒิพนธ์

ดร.วรรณ โฉมสุวรรณ

อาจารย์ที่ปรึกษาคุณวุฒิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรสา บัวตะมะ

คณะกรรมการสอบคุณวุฒิพนธ์	ลายมือชื่อ
ดร.วินัย ปัญญาจรศักดิ์	
ดร.วรรณ โฉมสุวรรณ	
ผศ.ดร.อรสา บัวตะมะ	
รศ.ดร.อำนาจ แสงโนรี	
ดร.สุนันทา เสถียรมาศ	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 9 มิถุนายน 2558 เวลา 16.30 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 4 อาคารสำนักบริการคอมพิวเตอร์

วิทยาลัยรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการันท์ที่เท่านั้นเท่านั้นเดือนอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อคุณูปนิพนธ์	การพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการ สนับสนุนสินเชื่อ แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต
นักศึกษา	นางสาวณภัศรดา ธรรมประดิษฐ์
รหัสนักศึกษา	55671154
ปริญญา	ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาคุณูปนิพนธ์	ดร.วรรณ โณ พองสุวรรณ
อาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ การพัฒนาตัวแบบ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อ แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต จากปัจจุบันเป็นยุค โลกาภิวัตน์ที่มีการไหลถิ่นของข้อมูล ได้อย่างกว้างไกล และทั่วถึง อีกทั้งระบบการค้า มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีการรวมกลุ่มของประเทศต่างๆ เพื่อการเอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการในแต่ละประเทศ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า โอกาสของการเป็นผู้ประกอบการมีเพิ่มขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน คู่แข่งขันของธุรกิจก็เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน แต่อุปสรรคหนึ่งของผู้ประกอบการรายย่อย คือ การ ไม่มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน เนื่องจากเงื่อนไขและข้อจำกัดในการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินต่างๆ จนส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยจำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินทุนนอกระบบ ที่มีต้นทุนทางการเงินในอัตราที่สูง ทำให้รามอยู่รอดของกิจการลดลง การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาการพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดภูเก็ตเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ มีขอบเขตของการศึกษาเป็นการศึกษาในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เพราะเป็นจังหวัดที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีกำลังบริโภคในระดับสูงทำให้มีวิสาหกิจรายย่อยมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต โดยประชากรของงานวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหารระดับกลาง ถึง ระดับสูงของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดภูเก็ต มีขนาดตัวอย่างจำนวนรวม 200 ราย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการใช้แบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์เส้นทาง ด้วยวิธี Partial Least Square (โปรแกรม PLS-Graph) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth-interview) ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายขององค์กร จำนวนรวม 10 ราย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยเชิงปริมาณเป็นจริง และยอมรับสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญ  $p \leq 0.05$  มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวม (ทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม) เชิงบวกสูงสุด ได้แก่ปัจจัยภายในองค์กร โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่เงื่อนไขการให้สินเชื่อ นโยบาย และแผนกลยุทธ์ ปัจจัยรองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบ โดยมีตัวชี้วัดการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย คือ รายรับ กำไร และภาพลักษณ์ ซึ่งผลงานวิจัยครั้งนี้จะสอดคล้องทั้งทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ Balance Score Card (BSC) ส่วนปัจจัยด้านสมาชิกรู้ มีได้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก แต่จะมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และปัจจัยด้านการจัดการความรู้มีได้มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสินเชื่อรายย่อย เพราะการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เป็นการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพื่อความอยู่รอดของกิจการ แต่มิใช่การให้สินเชื่อเพื่อการพัฒนาต่อยอดกิจการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Dissertation Title</b>	Structural Equation Modeling Development of Factors Affecting Entrepreneurial Microfinance Support in Phuket, Thailand
<b>Student</b>	Naphatrada Thampradit
<b>Student ID</b>	55671154
<b>Degree</b>	Doctor of Philosophy
<b>Faculty</b>	Industrial Business Administration
<b>Year</b>	2015
<b>Dissertation Advisor</b>	Dr. Wannong Fongsuwan
<b>Dissertation Co-Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Urasa Buatama

## ABSTRACT

This study aims to develop the structure model of influencing factors on credit support for Phuket micro entrepreneurs. In the current age of globalization, financial trading systems have changed far and wide due to the flow of information which is far different than before. Cross border integration has occurred which facilitates enterprise operations in various countries, which has also increased the probability of financial institutions having to deal with micro entrepreneurs. In the meantime however, with the increase of global competition, micro entrepreneurs have ever increasing problems with accessing capital due to the conditions and restrictions on borrowing from financial institutions. As a result, micro entrepreneurs need to borrow money from outside funding sources at a much higher rate increasing the risk of the enterprise's failure. This research is therefore undertaken to study a structural equation model development of variables that affect the credit support of Phuket micro entrepreneurs by use of both quantitative and qualitative research. The scope of this study is the people in Phuket Province which is experiencing high growth rates. To support this consumer growth and demand has been the parallel increase in the number of micro-enterprises. The population sample of this research are 200 middle to senior level executives of commercial banks in Phuket using quantitative research data collection methods. The theoretically derived hypotheses are then tested based on 10 senior level bank executives who participate in organizational policy decisions and their answers to the in-depth interviews, using Partial Least Squares (PLS) software. The results showed that the quantitative research hypothesis

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา III ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

was verified by the fact that significance level of  $p \leq 0.05$  which is consistent with the findings of qualitative research. The overall (both direct and indirect) influencing factors, had a significant and positive effect, such as internal organizational factors which included the indicators 1) the terms of the credit, 2) policy and 3) strategy planning.

An additional factor included responsibility indicators. These included the support and provisioning of credit to households and micro businesses which included 1) earnings and income, 2) profits and 3) a company's brand image. These results are consistent with the theories of management as well as the Balanced Score Card (BSC) but membership factors did not have a direct and positive influence but there is an indirect influence via responsibility factors. Additionally, knowledge management factors did not have a direct or indirect influence on retail policy loans because micro loans to entrepreneurs increased their access to capital and business survival ability but should not be used for business expansion.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์เรื่อง การพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุน สินเชื่อ แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต ฉบับนี้สำเร็จเสร็จลงได้ด้วยความปรารถนาดี และได้รับการอนุเคราะห์ การให้คำชี้แนะให้คำปรึกษาและการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยได้รับการสนับสนุนและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งจนทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เกิดงานวิจัยที่ดีมีคุณภาพ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.วรรณ โณ พองสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาและ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุสา บัวตะมะ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้องค์ความรู้ ในเรื่องของงานวิจัย ทั้งเนื้อหา กรอบแนวความคิดและทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม ระเบียบงานวิจัย และการลงตีพิมพ์วารสารในต่างประเทศ ที่ทำให้งานวิจัยครั้งนี้ออกมาดีมีความสมบูรณ์ขึ้น ตลอดจนได้ให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข ข้อผิดพลาด และได้ให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยความเอื้ออาทรเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการและคณะกรรมการ สอบป้องกันคุษฎีนิพนธ์ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี ดร.วินัย ปัญจขจรศักดิ์ ดร.สุนันทา เสถียรมาศ ที่ช่วยแนะนำและชี้แนะประเด็นสำคัญ และแก้ไขข้อบกพร่องของคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.สามารถ ศิพิจารณ์ และคณาจารย์ทุกๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นประโยชน์ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของเครื่องมือ และขอบคุณเพื่อนนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจมาโดยตลอด และทำให้ผู้วิจัยมีความมานะพยายาม จนประสบผลสำเร็จ

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากคุษฎีนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแด่ คุณบุญจันทร์ ธรรมประดิษฐ์ (บิดา) และคุณอุทัย แซ่ตัน (มารดา) ผู้ซึ่งมีพระคุณสูงสุดในชีวิตและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด รวมถึงทุกท่านที่มีส่วนในการทำให้ผู้วิจัยนำประสบการณ์ที่ได้รับจากทุกท่านมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วย

ณภัศรดา ธรรมประดิษฐ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	10
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	11
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย.....	12
1.6 คำนียามศัพท์เฉพาะ.....	12
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	15
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย.....	15
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสมาชิกของสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย.....	20
2.3 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้.....	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยภายในองค์กร.....	33
2.5 แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบ.....	36
2.6 สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	39
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	59
สมมุติฐานการวิจัย.....	61
2.7 สรุป.....	62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
3.1 แนวทางที่ใช้ในการศึกษา.....	63
3.2 แผนการวิจัย.....	64
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	65
3.4 เครื่องมือใช้ในการวิจัย.....	66
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	74
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
4.1 ผลความเชื่อมั่นและความเที่ยงของข้อมูล.....	75
4.2 ผลของข้อมูลเชิงพรรณนา.....	81
4.3 การวิเคราะห์และผลการศึกษา.....	95
4.4 ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง.....	98
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	100
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	104
4.7 บทสรุป.....	131
บทที่ 5 การวิเคราะห์ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	133
5.1 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามคำถามวิจัย.....	133
5.2 การนำผลวิจัยและ/หรือโมเดลที่ได้ไปประยุกต์ใช้.....	134
5.3 การค้นพบความสัมพันธ์ใหม่ของตัวแปร.....	135
5.4 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามงานวิจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝง.....	136
5.5 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามงานวิจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิง บวกต่อตัวแปรแฝง.....	139
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	139
5.7 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	142

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	143
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	151
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เชิงลึก.....	166
ภาคผนวก ค ประวัติผู้เขียน.....	169



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แหล่งบริการสินเชื่อของวิสาหกิจรายย่อย .....	4
1.2 สาเหตุที่วิสาหกิจรายย่อยเลือกกู้เงินจากแหล่งเงินทุนในระบบ.....	5
1.3 สัดส่วนผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ตต่อประชากรในจังหวัดภูเก็ต ปี 2550-2554...	9
2.1 ปัจจัยการพิจารณาให้สนับสนุนด้านการเงินของ Islamic Micro-Financing.....	50
2.2 ข้อดีและข้อเสียของ ธนาคารกรามีนและธนาคารพาณิชย์ (Advantages and Disadvantages of Grameen and Commercial Banks).....	52
2.3 ผลสรุปข้อค้นพบผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
3.1 จำนวนประชากรของงานวิจัย.....	65
3.2 รายละเอียดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเชิงปริมาณ.....	66
3.3 เกณฑ์การแปลผลระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัย.....	68
3.4 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรสมาชิก.....	70
3.5 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรการจัดการความรู้.....	71
3.6 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรปัจจัยภายในองค์กร.....	71
3.7 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรความรับผิดชอบ.....	72
3.8 ตัวอย่างข้อคำถาม ในแบบสอบถามตัวแปร ผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย.....	73
4.1 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของตัวแปรสมาชิก.....	77
4.2 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของตัวแปรการจัดการความรู้.....	78
4.3 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของตัวแปรปัจจัยภายในองค์กร.....	79
4.4 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของตัวแปรความรับผิดชอบ.....	80
4.5 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของกลุ่มตัวแปรผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย.....	81
4.6 ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.7 ตัวชี้วัดสมาชิก.....	83
4.8 ตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้.....	86
4.9 ตัวชี้วัดด้านปัจจัยภายในองค์กร.....	88
4.10 ตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบ.....	92
4.11 ตัวชี้วัดด้านผลการสนับสนุนสินค้าและผู้ประกอบการรายย่อย.....	94
4.12 ความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) หลังตัดตัวแปร.....	96
4.13 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity).....	97
4.14 ค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม.....	100
4.15 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	101
4.16 ผลการสัมภาน์ ประเด็นที่ 1.....	106
4.17 ผลการสัมภาน์ ประเด็นที่ 2.....	107
4.18 ผลการสัมภาน์ ประเด็นที่ 3.....	110
4.19 ผลการสัมภาน์ ประเด็นที่ 4.....	112
4.20 ผลการสัมภาน์ ประเด็นที่ 5.....	114
4.21 ผลการสัมภาน์ ประเด็นที่ 6.....	118
4.22 ผลการสัมภาน์ ประเด็นที่ 7.....	120
4.23 ผลการสัมภาน์ ประเด็นที่ 8.....	122
4.24 การเปรียบเทียบผลการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	126

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แหล่งสินเชื่อของวิสาหกิจรายย่อย.....	4
1.2 จำนวนวิสาหกิจรายย่อย และผลิตภัณฑ์มวลรวม (GPP) ของจังหวัด ในภาคใต้ ปี 2550 .....	8
1.3 สัดส่วนผู้ประกอบการต่อประชากร ในภาคใต้.....	9
2.1 ประเภทความรู้.....	22
2.2 กระบวนการจัดการความรู้.....	23
2.3 ความสัมพันธ์ในแนวดิ่ง หรือ แนวดิ่ง (Hierarchical Relationship).....	36
2.4 เครือข่ายธุรกิจร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย (2551).....	38
2.5 Mapping Learning to Strategy Example.....	40
2.6 Logic of the General Research Model.....	44
2.7 The Business Case for SMEs to Engage in Sustainable Development.....	45
2.8 BCG – Boston Consulting Group, Market Structure Matrix.....	46
2.9 การหลุดพ้นจากวงจรความยากจนตามแนวคิดของโครงการธนาคารประชาชน.....	48
2.10 The Process of Improving the Effectiveness of Financing as a Means of MEs Development and Poverty Alleviation.....	49
2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	60
3.1 แผนการวิจัย.....	64
4.1 ผลการวิเคราะห์ที่ยังไม่ได้ตัดตัวแปร.....	98
4.2 Final Model (หลังจากตัดตัวแปรแล้ว).....	99
4.3 ผลการวิเคราะห์สมมุติฐาน.....	101

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชาคมอาเซียน หรือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations : ASEAN) เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นตามปฏิญญากรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 มีประเทศสมาชิกรวม 10 ประเทศ แบ่งเป็นประเทศสมาชิกอาเซียนเดิม 6 ประเทศ คือ บรูไนดารุสซาลาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย และประเทศสมาชิกอาเซียนใหม่อีก 4 ประเทศ คือ กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ในภูมิภาครักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและความมั่นคงในภูมิภาคและใช้เป็นที่เวทีในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งภายในภูมิภาคประกอบด้วย 3 ประชาคมย่อย เปรียบเสมือน 3 เสาหลัก (Pillars) ซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน คือ ประชาคมความมั่นคงอาเซียนประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ในส่วนของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งเป็นเสาหลักที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนให้เกิดการรวมตัวทางเศรษฐกิจของอาเซียน ภายใน 31 ธันวาคม 2558 เพื่อนำไปสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Single Production Base) และจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี (Free Movement) (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. 2552) อีกทั้งยังได้มีพิมพ์เขียวเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ด้วยกันคือการเป็นตลาดเดียวกันและฐานการผลิตร่วมกัน การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียนการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาคและการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก

อาเซียนจำเป็นต้องเร่งรัดการรวมกลุ่มภายในหรือเร่งจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และแนวโน้มการทำข้อตกลงการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค (Regional Free Trade Zone) ต่างๆ มากขึ้น ทำให้อาเซียนต้องเร่งแสดงบทบาทการรวมกลุ่มด้วยความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมและปรับปรุงการดำเนินงานให้ทันกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระแสการแข่งขันทางการค้าและการแข่งขันเพื่อดึงดูดการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (Foreign Direct Investment: FDI) ที่นับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่ม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากขึ้นและมีแนวโน้มจะถ่ายโอนไปสู่ประเทศเศรษฐกิจใหม่มากขึ้น เช่น จีน อินเดีย และรัสเซีย เป็นต้น

การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนในตลาดโลก เนื่องจากส่งเสริมให้เกิดการเปิดเสรีการค้าเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตระหว่างประเทศสมาชิกอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการค้าสินค้า การค้าบริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงาน รวมถึงความร่วมมือในด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการลงทุน เพื่อลดอุปสรรคทางการค้าและการลงทุนให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานการครองชีพและความกินดีอยู่ดีของประชาชนภายในประเทศและลดช่องว่างการเหลื่อมล้ำทางสังคมให้น้อยลง

นอกจากนี้ยังจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวทั้งในด้านการธุรกิจการค้าและการลงทุน อันเนื่องมาจากการลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด อีกทั้งด้านมาตรการภาษี (Tariff Barrier) และมาตรการที่ไม่มีภาษี (Non-tariff Barrier) รวมถึงการส่งเสริมความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าและการลงทุน ดังนั้น จึงนับเป็น โอกาสสำคัญสำหรับผู้ประกอบการไทยที่จะต้องเร่งปรับตัวและใช้โอกาสจากการลดอุปสรรคทางการค้าและการลงทุนต่างๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในสาขาที่ไทยมีความพร้อมและมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง เช่น สาขาผลิตภัณฑ์อาหารผลิตภัณฑ์ยานยนต์ ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสาขาบริการ อาทิ สาขาการท่องเที่ยว อย่างไรก็ดี สำหรับสาขาอุตสาหกรรมที่ไม่พร้อมในการแข่งขันหรือไม่มีความได้เปรียบในด้านต้นทุน คงหลีกเลี่ยงไม่พ้นกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการลดอุปสรรคในด้านการค้าและการลงทุนต่างๆ ลง ทำให้ผู้ประกอบการจากต่างชาติสามารถเข้าสู่ตลาดได้สะดวกมากขึ้น และเพิ่มการแข่งขันในตลาดให้สูงขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการที่ไม่มีความพร้อมหรือมีขีดความสามารถในการแข่งขันต่ำอาจถูกกดดันให้ต้องออกจากตลาดไป (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2552)

ประเทศไทย ได้มีเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค โดยมีกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศที่เน้นการสร้างให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งพบว่าประสบความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ แต่ในอีกด้านหนึ่ง ก็พบว่าสร้างให้เกิดปัญหาต่างๆตามมามากมาย เช่น ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตที่กระจุกตัวอยู่แต่ในเมือง ประชาชนที่อยู่ห่างไกลออกไปยังคงมีความยากจนอยู่เป็นลักษณะการพัฒนาที่ก่อให้เกิดความไม่สมดุล ดังนั้นจึงทำให้เกิดการอพยพแรงงานเข้ามาในเมืองมากขึ้นเพื่อหางานทำ ทำให้เกิดการละทิ้งถิ่นเข้ามากระจุกตัวในสังคมเมือง สร้างให้เกิดความแออัดและปัญหาสังคมอื่นๆ ตามมา เป็นต้น รัฐบาลจึงพยายามแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการสร้างงานให้เกิดขึ้นในต่างจังหวัดหรือเรียกว่าการสร้างงานในชนบทเช่น โครงการหลวง โครงการตามพระราชดำริ โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เป็นต้น เพื่อต้องการแก้ปัญหาการอพยพย้ายถิ่น ลดการอพยพของประชากรลง สร้างงานให้เกิดขึ้นในชนบท

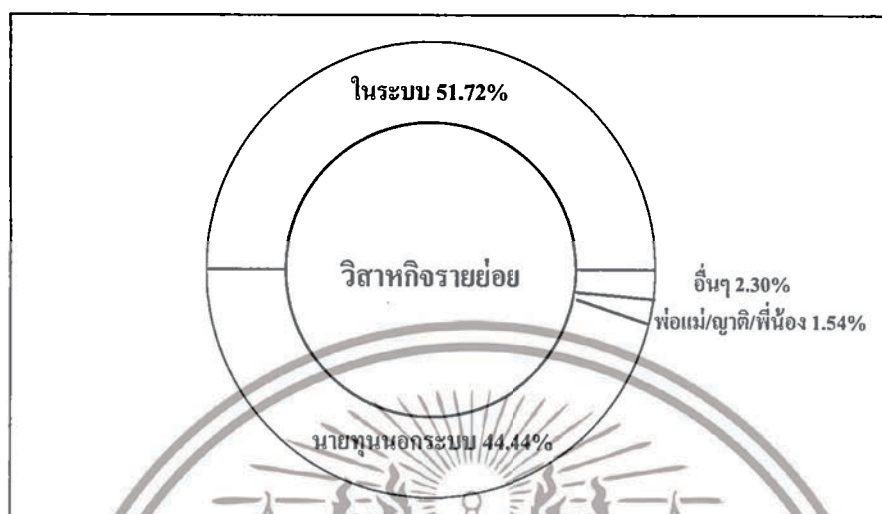
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เน้นให้เกิดการพึ่งตนเองได้พยายามเปลี่ยนแนวคิดจากการเข้าเมืองเพื่อหางานทำ เป็นการสร้างงานด้วยตนเอง กิจการค้าพาณิชย์ที่สำคัญอันถือได้ว่าเป็น “รากหญ้า” (Grass Root) ของประเทศประเภทหนึ่งก็คือ “วิสาหกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อม” (Small and Medium Enterprises) หรือเรียกย่อว่า “SMEs” เพราะเป็นฐานรากที่กระจายอยู่ทั่วภูมิภาคโดยเฉพาะในท้องถิ่นชุมชน ซึ่งสามารถพัฒนารูปแบบกิจการค้าพาณิชย์ให้ขยายใหญ่ หรือแข็งแกร่งได้ อันมีผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้ และจากข้อมูลปี 2551-2556 พบว่า จำนวน SMEs ที่เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม มีอยู่จำนวน 2.81, 2.89, 2.91 และ 2.76 ล้านแห่ง คิดเป็นร้อยละ 99.3, 99.8, 99.6 และ 97.16 ของจำนวนวิสาหกิจทั้งหมด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551-2556) การที่รัฐมีนโยบายส่งเสริม SMEs ย่อมจะทำให้ฐานรากของเศรษฐกิจเข้มแข็งได้ทางหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม SMEs ต่างๆ จะมีลักษณะแตกต่างกันในการดำเนินการกิจการค้าพาณิชย์ย่อมประสบปัญหาทางการเงิน เช่น ขาดแหล่งเงินทุนขาดการส่งเสริมด้านการตลาด ศักยภาพในการแข่งขันมีน้อยเป็นต้นจนกระทั่งประสบปัญหาทางการเงิน ขาดทุน มีหนี้สินได้

ในจำนวน SMEs นั้นยังสามารถแยกขนาดของ SMEs ลงไปได้อีก เพราะยังมี SMEs ที่เป็น “วิสาหกิจขนาดย่อม” (Small Enterprises : S) ซึ่งแยกได้เป็น “วิสาหกิจขนาดเล็ก” และ “วิสาหกิจรายย่อย” (Micro Enterprises : MEs) จากรายงานการวิจัยของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ในปี 2550, 2551, และ 2552 โดยพบว่าในปี 2552 วิสาหกิจรายย่อย มีเป็นจำนวนมากถึง 1.90 ล้าน ราย คิดเป็นร้อยละ 66.95 ของจำนวน SMEs ทั้งหมด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553) SMEs ส่วนใหญ่จะเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม (S) และในจำนวนวิสาหกิจขนาดย่อม S นี้แยกเป็นวิสาหกิจรายย่อย ถึงร้อยละ 66.95

วิสาหกิจรายย่อย หรือที่เรียกว่า ผู้ประกอบการรายย่อย (Micro-entrepreneurs) หมายถึงวิสาหกิจที่มีการจ้างงานไม่เกิน 5 คนและไม่จดทะเบียนพาณิชย์ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) หรือผู้ที่ทำธุรกิจโดยมีลูกจ้างไม่เกิน 5 คน และมีทุนในการก่อตั้งไม่เกิน 100,000 บาท และเป็นกลุ่มคนที่มีทักษะขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงิน นอกจากนี้ยังประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจเจ้าของคนเดียว ดำเนินธุรกิจในกิจกรรมทั้งภาคการผลิตภาคการค้าและภาคการบริการ (ธีระวัชร ภูระธีระ, 2552) ซึ่งได้มีบทบาทสำคัญ ในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ด้วยการสร้างผู้ประกอบการใหม่ สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงาน รวมทั้งเป็นฐานรากของการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นกลไกในการแก้ปัญหาค่าความยากจน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553) วิสาหกิจรายย่อยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจนอกระบบ ไม่มีแผนธุรกิจ หลักฐานทางการเงินไม่น่าเชื่อถือรวมถึงไม่มีหลักทรัพย์มาค้ำประกัน ทำให้ประสบปัญหาในการเข้าถึงสินเชื่อจากสถาบันการเงิน อีกทั้งวิสาหกิจรายย่อยและขนาดย่อมต้องการสินเชื่อระยะสั้นจำนวนเงินไม่มาก ขั้นตอนในการขอสินเชื่อที่รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก จึงเน้นการเข้าหาแหล่งสินเชื่อที่สะดวก (Good Service) รวดเร็ว (Speed) มากกว่าที่จะสนใจในเรื่องของเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาสำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อัตราดอกเบี้ย ดังนั้นผู้ประกอบการรายย่อย จึงมักกู้เงินจากแหล่งทุนนอกระบบ (Informal Money Leanders) ที่มีอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2551)



ภาพที่ 1.1 แหล่งเงินของวิสาหกิจรายย่อย  
ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2553)

ตารางที่ 1.1 แหล่งบริการสินเชื่อของวิสาหกิจรายย่อย

แหล่งบริการสินเชื่อ	สัดส่วนของประเภทกิจการ (ร้อยละ)			รวม
	ผลิต	การค้าและ ซ่อมบำรุง	บริการ	
กองทุนหมู่บ้าน	40.00	25.93	23.53	28.81
ธนาคารออมสิน	26.67	18.52	47.06	28.81
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	20.00	18.52	0.00	13.56
ธนาคารกรุงไทย	0.00	0.00	11.77	3.39
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0.00	0.00	5.88	1.69
ธนาคารพาณิชย์	0.00	7.41	5.88	5.08
สหกรณ์	6.67	11.10	0.00	6.78
บริษัทที่ให้บริการด้านสินเชื่อ	0.00	18.52	5.88	10.19
อุตสาหกรรมจังหวัด	6.66	0.00	0.00	1.69
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2553)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 1.1 พบว่า แหล่งสินเชื่อมีการกระจายทั้งในและนอกระบบ โดยผู้ประกอบการวิสาหกิจรายย่อย ร้อยละ 51.72 เลือกใช้บริการแหล่งสินเชื่อในระบบ อีกร้อยละ 44.44 ใช้บริการแหล่งสินเชื่อนอกระบบและที่เหลือยืมจากพ่อแม่ญาติพี่น้องหรือเพื่อน โดยแหล่งสินเชื่อในระบบที่ผู้ประกอบการเลือกใช้มากที่สุด คือ ธนาคารออมสินและกองทุนหมู่บ้านในสัดส่วนที่เท่าๆกัน

ดังตารางที่ 1.1 นอกจากนี้หากพิจารณาตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อยในภาคการผลิตใช้บริการแหล่งสินเชื่อของกองทุนหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ธนาคารออมสิน (ร้อยละ 26.67) ส่วนผู้ประกอบการวิสาหกิจรายย่อยในภาคการค้าและซ่อมบำรุงใช้บริการแหล่งสินเชื่อจากกองทุนหมู่บ้านคิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมา คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ธนาคารออมสินและบริษัทที่ให้บริการด้านสินเชื่อ เช่น อีออน อีซีบาย เฟิร์สซ้อยส์ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากันคือร้อยละ 18.52 ขณะที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจรายย่อยในภาคบริการใช้บริการแหล่งสินเชื่อจากธนาคารออมสินคิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมา คือ กองทุนหมู่บ้านร้อยละ 23.53

ตารางที่ 1.2 สาเหตุที่วิสาหกิจรายย่อยเลือกกู้เงินจากแหล่งเงินกู้นอกระบบ

แหล่งเงินกู้นอกระบบ	สัดส่วนของประเภทกิจการ (ร้อยละ)			รวม
	ผลิต	การค้าและซ่อมบำรุง	บริการ	
ความรวดเร็วในการได้รับเงิน	53.33	46.67	37.50	44.35
ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	6.67	26.67	32.50	26.09
ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์/บุคคลค้ำ	20.00	10.00	12.50	12.17
รู้จักกับผู้ปล่อยกู้	20.00	8.33	15.00	12.17
ไม่สามารถขอกู้จากธนาคารได้	0.00	6.66	2.50	4.35
อื่น ๆ	0.00	1.67	0.00	0.87
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2553)

จากตารางที่ 1.2 พบว่า สาเหตุที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจรายย่อยนิยมกู้ยืมเงินนอกระบบเนื่องจากความรวดเร็วในการได้รับเงินรองลงมาคือขั้นตอนไม่ยุ่งยากไม่ต้องใช้การค้ำประกันและรู้จักกับนายทุนนอกระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากปัญหาการหาแหล่งเงินกู้ของผู้ประกอบรายย่อยดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นปัญหาสำคัญอย่างยิ่งสำหรับพวกเขาสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย(Microfinance)เป็นทางเลือกหนึ่งของผู้ประกอบการรายย่อยที่สามารถช่วยแก้ปัญหาสำหรับการเริ่มทำธุรกิจ

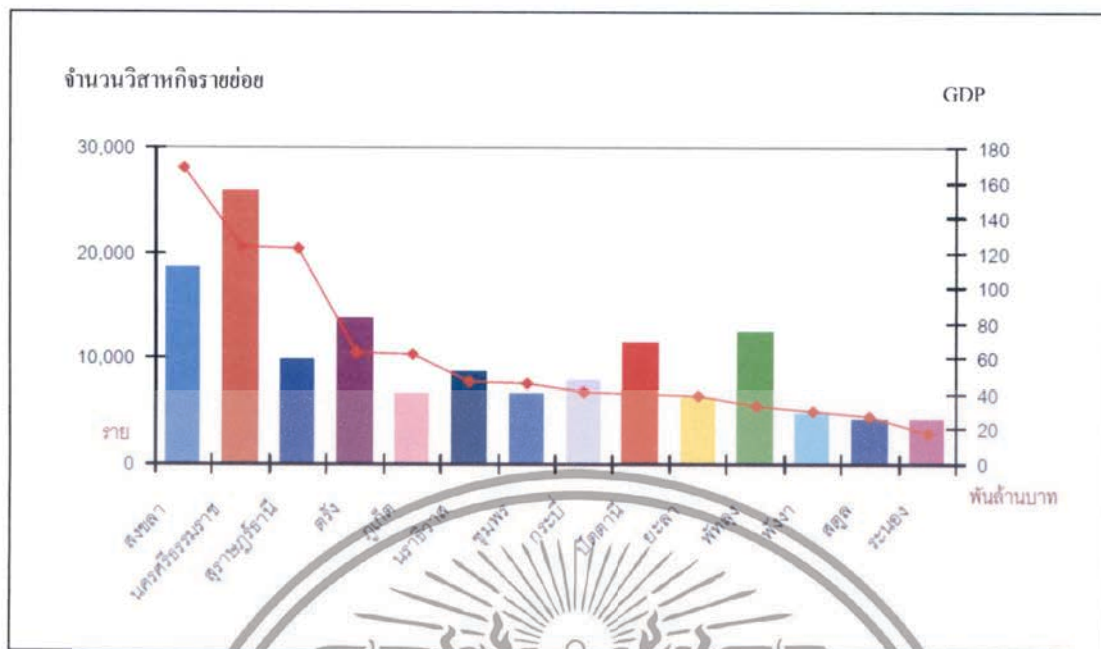
สินเชื่อประเภทนี้ริเริ่มขึ้นต้นศตวรรษที่ 18 โดยโจนาธาน สวิฟท์ (Jonathan Swift) ตั้งกองทุนไอริช โลก ฟันด์ (Irish Loan Funds) เมื่อประมาณกลางศตวรรษที่ 18 ต่อมา สปุเนอร์ (Lysander Spooner) เขียนหนังสือเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความยากจน ด้วยการให้เงินกู้ขนาดย่อมแก่ผู้ยากจน และ สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) ถูกบรรจุไว้เป็นส่วนหนึ่งของ แผนการมาร์แชล (Marshall Plan) หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ทศวรรษที่ 1970 มุฮัมหมัด ยูนุส (Muhammad Yunus, 2003) ก่อตั้งกรามีนแบงก์ (Grameen Bank) ขึ้นในประเทศบังกลาเทศด้วยการรวบรวมกลุ่มคนที่ยากจนให้รวมตัวกันในครั้งแรกโดยเน้นไปที่แม่บ้านที่ยากจน เมื่อรวมตัวกันได้แล้ว จะให้ทำการออมสัจจะ (Trust Fund) ต่อมาจึงนำเงินออมมาปล่อยกู้ให้กับสมาชิก ตามเงื่อนไขระเบียบข้อบังคับของ Grameen Bank ผลการดำเนินงานทำให้สมาชิกของ Grameen Bank มีงานทำ มีรายได้ และฐานะความเป็นอยู่ดีขึ้น การดำรงชีพสามารถที่จะสนองตอบความจำเป็นขั้นพื้นฐานสี่ (จปฐ. 4) ได้ระดับหนึ่ง Grameen Bank จึงสามารถบรรเทาความยากจน ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างความมั่นคงให้กับชาวบังกลาเทศที่เป็นสมาชิกของ Grameen Bank สมาชิกของ Grameen Bank มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและออกรอดพ้นจากความยากจนได้ ความสำเร็จของ Grameen Bank ทำให้ปัจจุบันสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) ได้รับความสนใจจากนักเศรษฐศาสตร์และนักการเมืองอย่างกว้างขวาง ในกรณีที่เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาความยากจนและกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) จึงมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่หลากหลายและปัจจุบัน ไม่ได้มีเป้าหมายเพื่อปล่อยกู้หรือให้สินเชื่อขนาดย่อมแก่ผู้ยากจนเพียงอย่างเดียวอีกต่อไปรวมถึงไม่ได้มีเฉพาะในกลุ่มประเทศยากจนหรือด้อยพัฒนา แม้แต่ประเทศพัฒนาอย่างประเทศ สหรัฐอเมริกา อิสราเอล รัสเซีย ยูเครน และประเทศอื่นๆ ได้มีการปล่อยสินเชื่อประเภทนี้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะประเทศอิสราเอล มีสมาคมที่เรียกว่าอิสราเอลสมาคมสินเชื่อฟรี Israel Free Loans Association (IFLA) ที่ปล่อยสินเชื่อประเภทนี้ ให้กับพลเมืองอิสราเอลทุกคนขึ้น ไม่จำเป็นว่าประชาชนคนนั้นจะยากจนหรือไม่เพียงแต่มีความต้องการสินเชื่อเพื่อยกฐานะความเป็นอยู่หรือมาตรฐานการครองชีพของตนเองให้สูงขึ้นตราบใดที่บุคคลนั้นมีศักยภาพในการชำระหนี้ได้ ซึ่ง IFLA ได้ปล่อยสินเชื่อไปแล้วกว่า 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐจำนวนสินเชื่อดังกล่าวคิดเป็นเงินบาทได้ถึงประมาณ 3,300 ล้านบาท ในรอบสองทศวรรษที่ผ่านมา

สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) เป็นการให้สินเชื่อหรือการปล่อยกู้วงเงินให้แก่บุคคลองค์กร กลุ่มบุคคล ที่มีฐานะยากจน ชุมชนหรือบุคคลที่ยากจนเหล่านี้ไม่สามารถเข้าถึงระบบสินเชื่อของสถาบันการเงินได้ เนื่องจากขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน ขาดบุคคลค้ำประกัน ไม่มีงานทำที่มั่นคง ทำให้ขาดรายได้ที่แน่นอน ขาดเงินออม ขาดความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อของเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันการเงิน ไม่มีฐานะทางสังคม ไม่มีประวัติการกู้เงินจากสถาบันการเงินมาก่อน เหล่านี้เป็นต้น (สุนทร ราชวงศ์ศึก. 2553) ผู้ประกอบการรายย่อย ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เศรษฐกิจท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง การประกอบการเป็นการสร้างโอกาสให้เกิดกับคนในสังคมที่ช่วยให้เขาเหล่านั้นสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำธุรกิจช่วยลดปัญหาการว่างงานและความยากจนได้ (Richard Walls, 2001) สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในเขตเมืองและนอกเมือง (Dawn River Porker, 2005 อ้างอิงใน วีระวัชร ภูระธีระ. 2552) ในประเทศไทย มีผู้ประกอบการรายย่อย จำนวนไม่น้อยเกิดจากธุรกิจของครอบครัวนำไปสู่การสร้างงานและการกระจายรายได้ (Khamanarong. 2008 : 1208, Michael E. Gerber. 2003 อ้างอิงใน วีระวัชร ภูระธีระ. 2552) จากการศึกษาในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น อินเดีย ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเกิดจากปัจจัยอื่นๆ ได้อีก นอกเหนือจากปัจจัยทางด้านทุน ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะและความรับผิดชอบ เพื่อนำไปสู่การทำธุรกิจที่เปลี่ยนแนวคิดจากการเน้นที่การเติบโต เป็นการเน้นที่การพึ่งตนเองนอกจากนี้ ผู้ประกอบการรายย่อยยังคงต้องได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อความอยู่รอดและการเติบโตทางธุรกิจ

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าประเทศไทย มีเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคนั้น จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญมาก เนื่องจาก จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลของประเทศ และได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) จังหวัดภูเก็ตไว้ชัดเจนว่า “เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลกที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีมีเอกลักษณ์วัฒนธรรมและมีการพัฒนาที่ยั่งยืน” จังหวัดภูเก็ตมีเศรษฐกิจของจังหวัดที่มีศักยภาพสูงเนื่องจากความหลากหลายทางธุรกิจ และเป็นแหล่งการจ้างแรงงานรวมทั้งเป็นแหล่งการเริ่มต้นธุรกิจของคนต่างถิ่น ทำให้มีประชากรเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีกำลังบริโภคในระดับสูง มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์เอื้อต่อการท่องเที่ยว มีปริมาณนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่นๆ จึงมีความจำเป็นต้องมีวิสาหกิจรายย่อยอย่างมาก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต

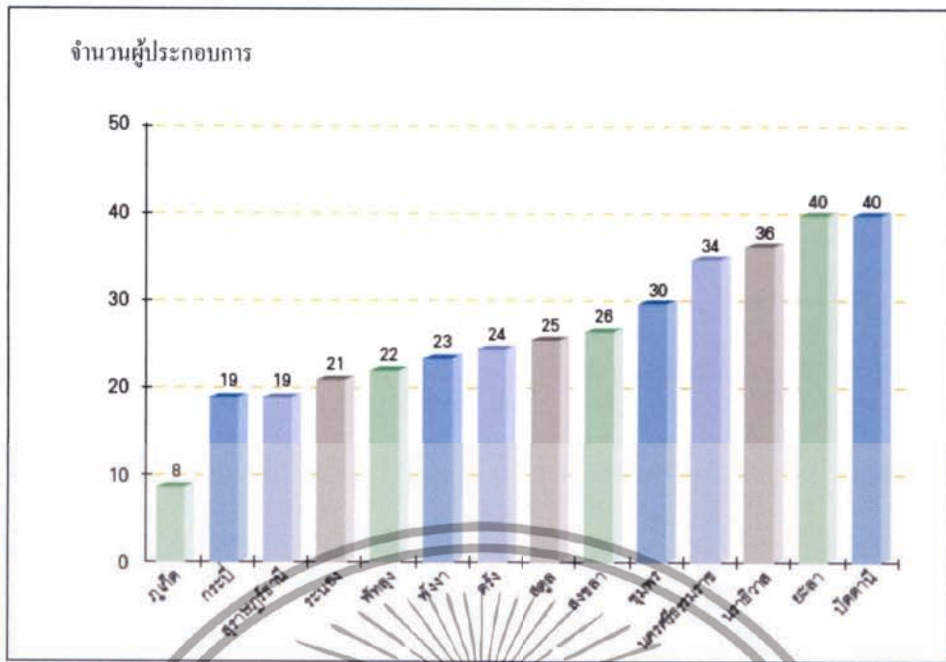
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.2 จำนวนวิสาหกิจรายย่อยและผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ของจังหวัดในภาคใต้ ปี 2550  
ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2550)

ลักษณะของวิสาหกิจรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ตเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กในชุมชน เป็นแบบธุรกิจเดี่ยว (Stand Alone) มักมีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและเงินทุน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่อพยพมาจากต่างถิ่น มักจะนำธุรกิจเกี่ยวกับบริการการท่องเที่ยว ร้านอาหาร ธุรกิจค้าส่งค้าปลีกและบริการขนาดเล็ก เช่น ธุรกิจประเภทอสังหาริมทรัพย์ขนาดเล็ก (ห้องเช่า) บริการขนส่งร้านอาหารมีบทบาทสำคัญในเชิงเศรษฐกิจ เป็นธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่างจากกรุงเทพฯ ทั้งด้านกระจายตัวทางธุรกิจและอสังหาริมทรัพย์ มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประมงและการแปรรูปอาหารทะเล มีการท่องเที่ยวของแรงงานต่างชาติและผู้ประกอบการต่างชาติในระดับทักษะความรู้ต่างๆ เช่น ชาวพม่ากรีดยางก็นำรายได้มาซื้อสินค้าอุปโภคในพื้นที่เป็นแหล่งรายได้ของชุมชนท้องถิ่น ในแต่ละชุมชนมีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่มีเอกลักษณ์จากภูมิปัญญาท้องถิ่น ความรู้ที่สืบทอดต่อกันมา เป็นต้น ความเจริญทางเศรษฐกิจของ SMEs แต่ละชุมชนขึ้นอยู่กับกำลังการอุปโภคบริโภคของคนในพื้นที่ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.3 สัดส่วนผู้ประกอบการต่อประชากร ในภาคใต้  
ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2551)

ตารางที่ 1.3 สัดส่วนผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ตต่อประชากร ในจังหวัดภูเก็ต ปี 2550-2554

จังหวัดภูเก็ต	ปี 2550	2551	2552	2553	2554
จำนวนประชากร(คน)	315,498	327,006	335,913	345,067	352,909
สัดส่วนผู้ประกอบการ (คน)	1 : 10	1 : 8	1 : 8	1 : 7	1 : 7

ที่มา : สำมะโนประชากรจังหวัดภูเก็ต ปี 2550-ปี 2554

จากภาพที่ 1.3 และตารางที่ 1.3 เมื่อพิจารณาจากสัดส่วนผู้ประกอบการต่อประชากรของประเทศไทยในปี 2553-2554 พบว่าจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีสัดส่วนผู้ประกอบการต่อประชากรดีที่สุดคือ 1 ต่อ 7 คน เมื่อเปรียบเทียบกับกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นพื้นที่ ที่มีจำนวนวิสาหกิจมากที่สุดและประชากรสูงสุด มีสัดส่วนผู้ประกอบการต่อประชากรคือ 1 ต่อ 12 คนแสดงให้เห็นชัดเจนว่าประชากรในจังหวัดภูเก็ต โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการและมีสัดส่วนผู้ประกอบการต่อประชากรดีกว่ากรุงเทพมหานครและปริมณฑล และดีที่สุดในประเทศไทย

จากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วของจังหวัดภูเก็ตในส่วนของการลงทุนขนาดเล็ก และจำนวนนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่องทุกปีรวมทั้งการเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาทำงานในจังหวัดภูเก็ต ก่อให้เกิดธุรกิจขนาดย่อมจำนวนมาก แต่ไม่สามารถหาแหล่งเงินทุนที่จะดำเนินกิจการให้อยู่รอดได้นาน เพราะขาดแหล่งสนับสนุนสินเชื่อ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ปัญหาสมาชิกสำหรับสินเชื่อรายย่อยในลักษณะของกรามีน แบงก์ หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อคุณผู้เห็นหน้าแบบนี้หรือเห็นการดำเนินการ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันการเงินเพื่อรายย่อย (Micro-finance Institution) จะมีข้อแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยจะเป็นการให้เงินกู้แบบกลุ่มปัจจุบันซึ่งยังไม่มีธนาคารพาณิชย์ให้การสนับสนุนสินเชื่อแบบกลุ่มหรือสมาชิก ดังนั้นผู้ประกอบการรายย่อยจึงเกิดปัญหาแหล่งเงินทุนไม่เพียงพอ ส่งผลต่อความอยู่รอดของอาชีพ 2) ปัญหาการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่ การขาดความรู้ในอาชีพ ไม่ทราบถึงวิธีการเรียนรู้หรือขาดความรู้ทั้งทางด้านการผลิต การตลาด การบริหารจัดการ และการเงิน ทำให้ไม่สามารถขอสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ได้ 3) ปัญหาปัจจัยภายในองค์กรของวิสาหกิจรายย่อยที่ไม่มีแผนกลยุทธ์ นโยบาย ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดเงื่อนไขการชำระคืน หากสถาบันการเงินพิจารณาระยะเวลาการชำระหนี้คืนที่ไม่เหมาะสมต่อลักษณะของธุรกิจ จะส่งผลต่อการผิดนัดชำระหนี้ ก่อให้เกิดหนี้มีปัญหาในอนาคตอีกทั้งยังส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยไม่ได้รับการสนับสนุนเงินทุน 4) ปัญหาความรับผิดชอบของผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งเป็นเงินกู้ที่ไม่มีหลักประกัน จึงจำเป็นที่ผู้ประกอบการรายย่อยต้องตระหนักถึงการร่วมรับผิดชอบหนี้ ให้เป็นหนี้ที่มีคุณภาพดี ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาสัมฤทธิ์ร่วมกันก่อให้เกิดรากฐานเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืน

จากปัญหาผู้ประกอบการรายย่อยของจังหวัดภูเก็ตดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับวิสาหกิจรายย่อย ที่มีการแข่งขันเสรีทางการค้าสูงอีกทั้งยังไม่มีผู้ใดทำวิจัยในเรื่องนี้ และจังหวัดภูเก็ตมีสัดส่วนผู้ประกอบการรายย่อยต่อประชากรที่ดีที่สุดในประเทศไทย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาเพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดภูเก็ต ผลงานวิจัยครั้งนี้ จะมีส่วนช่วยในการกำหนดมาตรการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายย่อย อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพ วิสาหกิจรายย่อยให้ดำเนินธุรกิจอยู่รอดและเติบโตได้ ก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันจนยกระดับธุรกิจไปเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ต่อไปได้ในอนาคต รวมถึงเป็นการกระจายรายได้และลดปัญหาความยากจนในระดับชาติ และประสบผลสำเร็จได้

## 1.2 คำถามการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัยไว้ 2 ข้อ คือ

1.2.1 ตัวแบบสมการ โครงสร้างของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย มีลักษณะอย่างไรและมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

1.2.2 ตัวแปรใดบ้างที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมต่อผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 3 ข้อ คือ

1.3.1 เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อการสนับสนุนแก่สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย และตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.3.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวม ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัย ดังนี้

#### 1.4.1 ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 5 ตัวแปรซึ่งเป็นทั้งตัวแบบที่สังเกตได้ (Manifest/Observed Variable) และตัวแปรที่สังเกตไม่ได้หรือตัวแปรแฝง (Latent/Unobserved Variable) แบ่งออกเป็นตัวแปรแฝงภายใน (Intraneous/Endogeneous Variables) ซึ่งได้แก่ผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดภูเก็ต (Credit Support to Micro-entrepreneurs in Phuket Province) มีตัวแปรที่สังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ กวโรรายได้ภาพลักษณ์ ส่วนตัวแปรคั่นกลาง (Mediator/Intervening Variable) มี 2 ตัวแปร คือ 1) การจัดการความรู้ซึ่งมีตัวแปรที่วัดได้จำนวน 2 ตัวแปร คือ ประเภทความรู้ วิธีการเรียนรู้ 2) ความรับผิดชอบมีตัวแปรที่วัดได้จำนวน 2 ตัวแปร คือ ความรับผิดชอบต่อภาระหนี้และความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคมสำหรับตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous/Exogeneous Variables) มี 2 ตัวแปร คือ 1) สมาชิก ซึ่งมีตัวแปรที่วัดได้ จำนวน 6 ตัวแปร คือ เพศ จำนวนสมาชิก ประวัติการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์ และประสบการณ์ 2) ปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งมีตัวแปรที่วัดได้ จำนวน 3 ตัวแปร คือ นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ แผนกลยุทธ์

#### 1.4.2 ด้านพื้นที่การศึกษา

พื้นที่ที่ใช้ในการเก็บกลุ่มตัวอย่าง คือ ในจังหวัดภูเก็ต

#### 1.4.3 ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็น พนักงานบริหารระดับสูงและระดับกลาง ของสาขาและสำนักงานกลาง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อสำหรับแก่ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ พนักงานบริหารระดับสูง ของสาขา จำนวน 159 ราย พนักงานบริหารระดับกลาง ของสาขา จำนวน 131 ราย พนักงานบริหารระดับสูง ของสำนักงานกลาง จำนวน 18 ราย พนักงานบริหารระดับกลาง ของสำนักงานกลาง จำนวน 23 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 331 ราย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 1.4.4 ด้านระยะเวลาในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เวลาในการศึกษาระหว่าง เดือนธันวาคม 2555 ถึงเดือน กันยายน 2557

### 1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่างานวิจัย จะมีประโยชน์ ดังนี้

1.5.1 เป็นข้อมูลใช้ในการวางแผนสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดภูเก็ตเพื่อขอสินเชื่อจากธนาคาร

1.5.2 เป็นแนวทางในการสนับสนุนธุรกิจรายย่อย เพื่อให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ รวมทั้งประโยชน์ทางนโยบายในการบริหารจัดการ

1.5.3 เป็นแนวทางการขอสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และลดอัตราความล้มเหลวของกิจการ

### 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะที่สำคัญดังต่อไปนี้

1.6.1 ผู้ประกอบการรายย่อยหรือวิสาหกิจรายย่อย หมายถึง ผู้ที่ทำธุรกิจ ในจังหวัดภูเก็ต โดยมีลูกจ้างไม่เกิน 5 คน และมีทุนในการก่อตั้งไม่เกิน 100,000.00 บาทและไม่ได้จดทะเบียนพาณิชย์

1.6.2 วิสาหกิจหมายถึง หน่วยธุรกิจ หรือ องค์กรธุรกิจที่ดำเนินการเพื่อการผลิตสินค้า หรือบริการ หรือค้าส่ง ค้าปลีก

1.6.3 ธนาคารหมายถึงสถาบันที่ทำหน้าที่ในการระดมเงินจากประชาชนในรูปของเงินฝากประเภทต่างๆ และให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ทั้งภาคครัวเรือน และภาคธุรกิจ

1.6.4 ธนาคารพาณิชย์ของเอกชนหมายถึง สถาบันการเงินที่มีเอกชนเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่

1.6.5 ธนาคารของรัฐหมายถึง สถาบันการเงินที่มีรัฐเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่

1.6.6 ขนาดธนาคารหมายถึง การจัดกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ตามส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวม โดยแบ่งได้ ดังนี้

1.6.6.1 ธนาคารขนาดใหญ่หมายถึง ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.6.2 ธนาคารขนาดกลางหมายถึง ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 3 แต่ไม่ถึงร้อยละ 10 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ

1.6.6.3 ธนาคารขนาดเล็กหมายถึง ธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมต่ำกว่าร้อยละ 3 ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ

1.6.7 ธนาคารเฉพาะกิจหมายถึง สถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจและสนับสนุนการลงทุนต่างๆ

1.6.8 บริการด้านสินเชื่อหมายถึงการให้กู้ยืมเงินแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

1.6.9 ประเภทของสินเชื่อ

1.6.9.1 จำแนกตามระยะเวลาการให้สินเชื่อหมายถึง การให้กู้ยืมเงินในระยะยาว ซึ่งมีระยะเวลามากกว่า 5 ปี การให้กู้ยืมเงินระยะปานกลางมีระยะเวลาดังแต่ 1-5 ปี และการให้กู้ยืมเงินระยะสั้น ระยะเวลาสั้นกว่า 1 ปี

1.6.9.2 จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ หมายถึงการให้กู้ยืมเงินเพื่อนำไปใช้ในธุรกิจเพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน

1.6.9.3 จำแนกตามหลักประกัน หมายถึง การให้กู้ยืมเงินที่ไม่มีหลักประกัน โดยอาศัยการพิจารณาจากความสามารถและความตั้งใจในการชำระหนี้

1.6.10 สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย(Microfinance) หมายถึงเงินทุนที่ธนาคารให้ผู้ประกอบการรายย่อยกู้ยืม เพื่อใช้สำหรับประกอบธุรกิจ

1.6.11 ไมโครเครดิต (Microcredit) หมายถึง แนวคิดของมูลนิธิยูนิเซฟ ที่ก่อตั้งธนาคารกรามีน แบนก์ เพื่อทำการปล่อยกู้ให้ชาวบังกลาเทศที่ยากจน โดยไมโครเครดิต เป็นส่วนหนึ่งของไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance)

1.6.12 สมาชิก หมายถึง จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่รวมกลุ่มกันต้องการมีรายได้และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สร้างวินัยทางการเงินในด้านการออมทรัพย์และการชำระหนี้สินเชื่อประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือเพศจำนวนสมาชิก ประวัติการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์ และประสบการณ์

1.6.13 บัญชีภายในองค์กร หมายถึง องค์กรประกอบในการกำหนดทิศทางทางการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงิน (ธนาคาร) ได้แก่ นโยบาย แผนกลยุทธ์ และเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ

1.6.14 การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดการยกระดับความรู้ของผู้ประกอบการรายย่อย ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือประเภทความรู้และวิธีการเรียนรู้

1.6.15 ความรับผิดชอบหมายถึง การยอมรับผลที่เกิดจากการกระทำที่ผู้ประกอบการรายย่อยกระทำ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือความรับผิดชอบต่อการรับผิดชอบต่อหนี้และความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6.16 ผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย หมายถึง การวัดประสิทธิผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน (ธนาคาร) ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ กำไร รายได้และภาพลักษณ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สืบค้นจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ได้ทบทวนวรรณกรรม เพื่อกำหนดและสร้างเป็นกรอบแนวคิดของผู้วิจัย โดยแบ่งเป็น 9 ส่วนดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสมาชิกของสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยภายในองค์กร
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อ
- 2.6 สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.8 สมมุติฐานการวิจัย
- 2.9 สรุป

#### 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย

วิสาหกิจส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นวิสาหกิจรายย่อย ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ด้วยการสร้างผู้ประกอบการใหม่ สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงาน รวมทั้งเป็นฐานรากของการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจน แต่ด้วยเหตุที่วิสาหกิจรายย่อยมักอยู่นอกระบบ มิได้ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลของรัฐ ส่งผลให้หน่วยงานสนับสนุนไม่สามารถให้การส่งเสริมวิสาหกิจรายย่อยได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ ดังนั้นระบบธนาคารพาณิชย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของระบบทุนนิยม เพราะการกู้เงินมาลงทุนในกิจการต่างๆ เป็นหนึ่งในกลไกหลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจสมัยใหม่ทั้งระบบ เนื่องจากธนาคารทำหน้าที่เป็น "สะพาน" เชื่อมระหว่างนักลงทุน (ผู้ฝากเงิน) กับผู้ต้องการทุน (ผู้กู้เงิน) ที่ทรงประสิทธิภาพ และมีความเสี่ยงต่ำเมื่อเทียบกับการลงทุนโดยตรงในตลาดทุน (เช่น ตลาดตราสารหนี้ หรือตลาดหลักทรัพย์) เพราะธนาคารมีความเชี่ยวชาญในการประเมินความเสี่ยงจากการปล่อยกู้ ตลอดจนมีกระบวนการและเทคโนโลยีป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่ดีกว่า และมีราคาแพงเกินกว่าที่นักลงทุนส่วนใหญ่มีกำลังซื้อชำระของธนาคารส่วนใหญ่ มาจากส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกหนี้ และดอกเบี้ยเงินฝากที่ธนาคารต้องจ่ายผู้ฝากเงินรายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี แล้วแต่ประเภทบัญชีและธนาคาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พาณิชย์มักเรียกร้องหลักประกันจากลูกหนี้ เนื่องจากต้องการป้องกันความเสี่ยงจากกรณีที่ลูกหนี้อาจชำระหนี้ไม่ได้ แต่การเรียกร้องดังกล่าวได้กลายมาเป็นข้อจำกัดของคนยากจนซึ่งโมฮัมหมัด ยูนุส (Mohammad Yunus) นักเศรษฐศาสตร์ชาวบังกลาเทศ ที่มีความเชื่อว่า คนจนควรจะมีสิทธิทำธุรกรรมทางการเงิน เช่นเดียวกับคนในชนชั้นทั่วไป ในขณะที่เดียวกับที่ธนาคารพาณิชย์จะยอมปล่อยเงินกู้ออกมา ดังนั้น โมฮัมหมัด ยูนุส ได้ก่อตั้งธนาคารกรามีน เมื่อปี พ.ศ. 2519 ด้วยทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท หรือราว 50 ล้านบาท ธนาคารกรามีน ดำเนินกิจการแบบธุรกิจเอกชน 100% แต่การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรามีนเป็นการดำเนินธุรกิจแบบที่ตั้งอยู่ในคุณธรรม ไม่ค้ากำไรเกินควร เพราะมีเป้าหมายทางสังคมเป็นที่ตั้ง คือช่วยเหลือให้คนจนมีโอกาสกู้เงินจากสถาบันการเงิน ที่คิดดอกเบี้ยตามราคาตลาดเป็นตัวอย่างของพฤติกรรมแบบ "ทุนนิยมที่มีมนุษยธรรม" (Humane Capitalism) โดยหลักการของธนาคารกรามีน เป็นหลักการที่อยู่ตรงกันข้ามกับหลักการธนาคารพาณิชย์กระแสหลักโดยสิ้นเชิง กล่าวคือธนาคารพาณิชย์กระแสหลักตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่า ยิ่งคุณมีเงินเท่าไร คุณก็ยิ่งได้เงินมากเท่านั้น หมายความว่าถ้าคุณไม่มีเงินหรือมีน้อย คุณจะไม่ได้อะไรเลย ผลที่เกิดขึ้นก็คือ ประชากรกว่าครึ่งของโลกไม่สามารถใช้บริการของสถาบันการเงินกระแสหลักได้ ระบบธนาคารพาณิชย์ยังอยู่กับหลักประกัน ในขณะที่ระบบกรามีน ไม่มีหลักประกัน

นอกจากนี้ ยูนุส (Yunus) ยังต้องคิดค้นและพัฒนาวิธีการต่างๆ ทั้งการสร้างกระบวนการและกลไก ที่เอื้ออำนวยให้คนจนสามารถชำระหนี้ได้ เช่นการออกระบบอนุมัติเงินกู้แบบกลุ่ม โดยผู้กู้แต่ละคนมีหน้าที่ค้ำประกันซึ่งกันและกัน พร้อมกับใช้แรงกดดันทางสังคม เป็นแรงจูงใจให้ผู้กู้ชำระหนี้ให้ตรงเวลา เพราะทุกคนต้องชำระหนี้จนหมด ก่อนจะถูกเงินก้อนต่อไปได้และ ยังมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาความสามารถให้ลูกหนี้ลุกขึ้นมาได้ด้วยตัวเอง รวมถึงสร้างทักษะการบริหารและวินัยทางการเงิน ทั้งการออกสินค้าการศึกษาดอกเบี้ยต่ำ หรือสินค้าการประมง รวมถึงออกข้อบังคับให้ลูกหนี้ออมเงินร้อยละ 5 ของเงินกู้ เพื่อเป็นกองทุนประกันชีวิต หรือกองทุนบ้านญาติต่างๆ

ปัจจุบันธนาคารกรามีนได้ให้สินเชื่อไปแล้วกว่า 1.8 แสนล้านบาท โดยเป็นการให้สินเชื่อแก่ผู้ยากไร้ในชนบทของบังกลาเทศเป็นจำนวน 4.4 ล้านครอบครัว โดยมีสาขาทั่ว 1,400 แห่งทั่วประเทศ ให้บริการครอบคลุมหมู่บ้านกว่า 51,000 แห่ง หรือกว่าสามในสี่ของหมู่บ้านทั่วประเทศ ซึ่งมีหนี้เสียต่ำกว่าร้อยละ 2 ของสินเชื่อทั้งหมด ณ สิ้นปี 2547 (ซึ่งถือได้ว่าเป็นระดับที่ วงการธนาคารสากลต่างๆ ถือว่า "ดีมาก")

ความสำเร็จของธนาคารกรามีน เป็นแรงบันดาลใจให้กับธนาคารเพื่อผู้ยากไร้อีก 250 แห่ง ในกว่า 100 ประเทศทั่วโลก ทำให้ยูนุสได้รับการขนานนามว่าเป็น "บิดาแห่งแนวคิดไมโครเครดิต" (Micro-credit คือเงินกู้ระดับรากหญ้า)

สำหรับประเทศไทยมีรูปแบบของธนาคารพาณิชย์หลายลักษณะ คือ

1) ธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินการโดยภาคเอกชนซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมี 13 แห่ง ได้แก่

1.1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.2) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- 1.3) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.4) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
- 1.5) ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.6) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.7) ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)
- 1.8) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 1.9) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)
- 1.10) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
- 1.11) ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
- 1.12) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
- 1.13) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)
- 2) ธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบรัฐวิสาหกิจแบ่งเป็น
  - 2.1) ธนาคารที่มีรูปแบบธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
  - 2.2) ธนาคารพาณิชย์เฉพาะกิจ ประกอบด้วย
    - 2.2.1) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
    - 2.2.2) ธนาคารอาคารสงเคราะห์
    - 2.2.3) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
    - 2.2.4) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
    - 2.2.5) ธนาคารออมสิน

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง สถาบันที่ประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือ เมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือ หลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขาย หรือ เก็บเงินตามตั๋วเงิน และ ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2522 อ้างอิงในจรรยาบรรณ เศรษฐกิจ. 2542)

ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ระดมเงินจากประชาชนในรูปแบบของเงินฝากประเภทต่างๆ และการให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆทั้งในภาคครัวเรือน และภาคธุรกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2551)

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือ เมื่อสิ้นระยะเวลาดำหนดไว้และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่ง หรือ หลายทาง เช่น การให้กู้ยืม การซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมือได้ และการซื้อหรือการขายเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น (สุรสิทธิ์ บุญนาค. 2541)

จากนิยามของธนาคารพาณิชย์ดังกล่าวข้างต้น จะพบว่า ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ การระดมเงินฝากจากประชาชน และการให้สินเชื่อแก่ประชาชนทั้งภาคบุคคลธรรมดา ครุเรือหรือภาคธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์จัดเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่งดังนั้น ได้มีนักวิชาการให้ค่านิยามการบริการในหลายลักษณะ ดังนี้

การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ประกอบด้วยอรรถศาสตร์ที่เป็นพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาการให้ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกันคือ (दनัย เทียนพุด. 2545) ให้ด้วยความเต็มใจให้ด้วยความโกรธาให้ด้วยเหตุผล

สิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ การให้ด้วยเหตุผลและการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นหลัก ทั้งนี้ ผู้ให้จะต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบและปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา

การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้น อาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้น จะเป็นการกระทำ เป็นพฤติกรรม หรือเป็นการปฏิบัติซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547)

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น ธนาคาร โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น (Kotler. 1994)

ทั้งนี้ (Drucker. 2007) ได้กล่าวไว้ใน การจัดการในสังคม (Managing in the Society)ว่า ในศตวรรษนี้และไปถึงศตวรรษหน้า การต่อสู้ในเชิงแข่งขันจะแพ้ หรือ ชนะกันด้วยอัตราเพิ่มผลผลิตด้านบริการ ดังนั้นจากการที่ธุรกิจธนาคาร ที่เป็นธุรกิจด้านการบริการ และการให้สินเชื่อเป็นแหล่งที่มาของรายได้ประเภทหนึ่งของธนาคาร ทำให้ธนาคารต้องให้ความสำคัญ และจะเป็นเช่นเดียวกับการดำเนินธุรกิจทั่วไป ได้มีงานวิจัยที่สนับสนุนคือ (Min Min Thaw. 2011) กล่าวว่า ถ้ารับสถาบันการเงินรายย่อยนั้นมีเป้าหมาย คือ ความสามารถในการทำกำไร ความยั่งยืนขององค์กร และ ประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุน ทั้งนี้เพื่อการตอบสนองเป้าหมายทางสังคมในการเข้าถึงผู้ยากไร้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Salehuddin Ahmed. 2009) พบว่า แนวคิดของสถาบันการเงินเพื่อรายย่อย นั้น คือ การส่งมอบบริการทางการเงินให้กับผู้ยากไร้ สำหรับการพัฒนา เนื่องจากเป็นกลุ่มของประชากรขนาดใหญ่ที่มีการดำรงชีพในระดับต่ำ โดยเป้าหมายของงานวิจัยเพื่อการสร้างระบบการบริการทางการเงินสำหรับผู้ยากไร้ให้มีความยั่งยืน

ประเทศไทยมีรูปแบบสินเชื่อลักษณะธนาคารกรามีน ได้แก่ สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ธนาคารชุมชน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินเป็นการให้สินเชื่อที่ จะสนับสนุนให้ประชาชนประกอบอาชีพ หรือมีธุรกิจขนาดย่อมเป็นของตนเอง โดยให้สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหรือเพื่อใช้ในการหมุนเวียน หรือสำหรับการใช้จ่ายรวมถึงการชำระหนี้ต่างๆ (ธนาคารออมสิน : 2555)

#### จุดเด่นของการบริการ

- 1) เป็นเจ้าของกิจการขนาดเล็ก ที่ต้องการเพิ่มรายได้
- 2) มีความตั้งใจจะประกอบ ธุรกิจขนาดเล็ก
- 3) มีสถานที่ประกอบอาชีพ หรือให้บริการลูกค้าที่แน่นอน
- 4) มีสมุดบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสิน

#### คุณสมบัติผู้กู้

- 1) เป็นผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้ที่มีรายได้ประจำ
- 2) เป็นผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ ที่มีความตั้งใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย
- 3) อายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เมื่อรวมอายุผู้กู้และระยะเวลาชำระคืนต้องไม่เกิน 65 ปี
- 4) เป็นผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอน
- 5) มีสถานที่ประกอบอาชีพแน่นอน
- 6) เปิดบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียก ณ สาขาที่ยื่นขอกู้เงิน

#### เงื่อนไขการให้สินเชื่อ

##### บุคคลคำประกัน

- 1) กรณีวงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาทเป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพ และรายได้แน่นอน ตั้งแต่ 7,000 ขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน
- 2) กรณีวงเงินกู้ตั้งแต่ 50,001-200,000 บาท เป็นบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอนตั้งแต่ 7,000 บาทขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน หรือเป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอน ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้มีการจัดตั้งธนาคารชุมชน ขึ้นเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ 2545 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้(ธนาคารกรุงไทย : 2555)

- 1) เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการเป็นหน่วยงานพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากหญ้า และกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาค
- 2) พัฒนาระบบการจัดการทุนให้เกิดประโยชน์อย่างเข้มแข็ง ทั้งด้านการผลิตเชิงพาณิชย์ การบริการ การค้า และการเกษตร แก่กลุ่มชุมชน โดยร่วมกับองค์กรพันธมิตร
- 3) เพื่อสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ จากกลุ่มชุมชนที่มีคุณภาพและสร้างรายได้ให้กับธนาคาร
- 4) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและยืนยันทบบาทที่สำคัญในฐานะธนาคารของรัฐ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารชุมชนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรว่าเป็นสถาบันที่ให้บริการทางการเงินที่เป็นตัวแทนเชื่อมโยงธุรกิจให้กับการผลิตของชุมชน โดยประสานความร่วมมือในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนระดับรากหญ้า พร้อมตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ชุมชนเป้าหมายควบคู่กับการสร้างรายได้ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในฐานะพันธมิตร เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

ผลิตภัณฑ์ของธนาคารชุมชน ได้แก่ ไมโครไฟแนนซ์(Microfinance) ธนาคารจะให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการค้าขายในตลาดพันธมิตร และผู้ค้าขายในแหล่งทำเลค้าขาย ซึ่งตลาดพันธมิตรและแหล่งทำเลค้าขาย ดังกล่าวต้องได้คะแนนประเมินรวมตั้งแต่ 75 คะแนนขึ้นไป

รูปแบบของสินเชื่อ

รูปแบบ A: ตลาดเอกชนที่เจ้าของตลาดหรือผู้บริหารตลาดเป็นลูกค้านาคาร

รูปแบบ B: ตลาดเอกชนที่เจ้าของตลาดหรือผู้บริหารตลาดไม่เป็นลูกค้านาคาร

รูปแบบ C: ตลาดที่หน่วยงานรัฐบริหารจัดการ

รูปแบบ D: แหล่งชุมชนค้าขายนอกเหนือจากรูปแบบ(Model) A,B,C ซึ่งผู้ค้าที่ค้าขายในแหล่งชุมชนต้องมีที่ ค้าขายประจำ และเป็นหลักแหล่ง

คุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อ

รูปแบบ A : ต้องเป็นผู้ค้าในตลาดที่มีระยะเวลาค้าขายตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป

รูปแบบ B,C : ต้องเป็นผู้ค้าในตลาดที่มีระยะเวลาค้าขายตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

กรณีผู้เช่าของ รูปแบบ A, B และ C : ต้องเป็นผู้ค้าในตลาดที่มีระยะเวลาค้าขายตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

รูปแบบ D : ต้องเป็นผู้ค้าในแหล่งทำเลค้าขายที่มีระยะเวลาค้าขายตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

ธนาคารทั้งสองแห่งดังกล่าวในลักษณะเดียวกันกับธนาคารกรามีน โดยเป็นการให้สินเชื่อสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการที่ขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มสมาชิกของสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย

สำหรับสินเชื่อรายย่อย ในลักษณะของ กรามีน แบงก์ (Grameen Bank) ซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะ โดยการรวบรวมกลุ่มคนที่ยากจนให้รวมตัวกัน ในครั้งแรกเน้นไปที่แม่บ้านที่ยากจน เมื่อรวมตัวกันได้แล้ว จะให้ทำการออมสัจจะ (Trust Fund) ต่อมาจึงจะนำเงินออมมาปล่อยกู้ให้กับสมาชิก ตามเงื่อนไขระเบียบข้อบังคับของ กรามีน แบงก์

ความสำเร็จของ กรามีน แบงก์ ทำให้ปัจจุบัน ไมโครไฟแนนซ์เครดิต (Microcredit) ได้รับความสนใจจากนักเศรษฐศาสตร์และนักการเมืองอย่างกว้างขวาง ในการใช้เป็นเครื่องมือแก้ปัญหาความยากจนและกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ไมโครเครดิต (Microcredit) ไม่ได้มีเฉพาะในกลุ่มเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูาตใ้หน้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศที่ยากจนหรือด้อยพัฒนา แม้แต่ประเทศพัฒนาแล้วอย่าง ประเทศสหรัฐอเมริกา อิสราเอล รัฐเซีย ยูเครน และประเทศอื่นๆ ได้มีการปล่อยสินเชื่อประเภทนี้อย่างกว้างขวาง (สุนทร ราชวงศ์ศึก, 2553) สำหรับในประเทศไทย ธนาคารที่ปล่อยสินเชื่อรายย่อยในลักษณะของ กรามีน แบงก์ ได้แก่

โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน มีเป้าหมายเพื่อสร้างพื้นฐานความมั่นคงแก่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยผู้สนใจจะต้องเป็นสมาชิกในเบื้องต้น เพราะวัตถุประสงค์ของโครงการ คือ (ธนาคารออมสิน : 2555)

1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อันเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจสังคมของประเทศ

2) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิก

3) เพื่อสร้างวินัยทางการเงินในด้านการออมทรัพย์และการชำระหนี้สินเชื่อ

4) เพื่อพัฒนาอาชีพให้สมาชิกและส่งเสริมให้สมาชิกมีงานทำ

5) เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยและประชาชนทั่วไปซึ่งไม่สามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นปกติได้อย่างต่อเนื่อง

6) เพื่อตอบสนองเจตนาธรรมของธนาคารในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก

ธนาคารชุมชนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีภารกิจ ประกอบด้วย การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพกลุ่มชุมชน ทั้งภาคการผลิต การค้า การบริการ และการเกษตร ประสานความร่วมมือกับองค์กรพันธมิตร และสนับสนุนเงินทุนแก่สมาชิกโครงการ ซึ่ง ได้แก่ บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล หรือกลุ่มชุมชน เครือข่ายชุมชน ซึ่งเป็นสมาชิกในโครงการที่ธนาคารชุมชนได้พิจารณาอนุมัติโครงการแล้ว และหลักเกณฑ์ส่วนหนึ่งที่ใช้พิจารณาการอนุมัติโครงการ คือ ประวัติการชำระหนี้ ดังนั้น การช่วยเหลือด้านการเงิน จึงเป็นการช่วยเหลือในรูปแบบของการช่วยเหลือแก่สมาชิกโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน ได้แสดงถึงลักษณะของธนาคารรายย่อย กรามีน แบงก์ (Grameen Bank) ในลักษณะของการเป็นสมาชิก

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของความรู้, องค์ความรู้ ดังนี้ สัตยญา พันธุ์แพง (2552)

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา

องค์ความรู้ ถือว่าเป็นทรัพยากรหลัก ซึ่งแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่นๆ เพราะความรู้ไม่ได้ยึดติดกับประเทศใดประเทศหนึ่ง สามารถสร้างขึ้นใหม่ได้ ความรู้จะเป็นสิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ความรู้มักจะทำให้ตัวของมันเองต้องล้าสมัยไปภายในเวลาไม่นานนัก ความได้เปรียบในเรื่องความรู้จะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีอยู่ไม่นานนัก ดังนั้นการเรียนรู้ หรือการแสวงหาความรู้จำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตลอดอายุการทำงาน ซึ่งถือได้ว่า เป็นสิ่งจำเป็นของแรงงานที่ใช้ความรู้

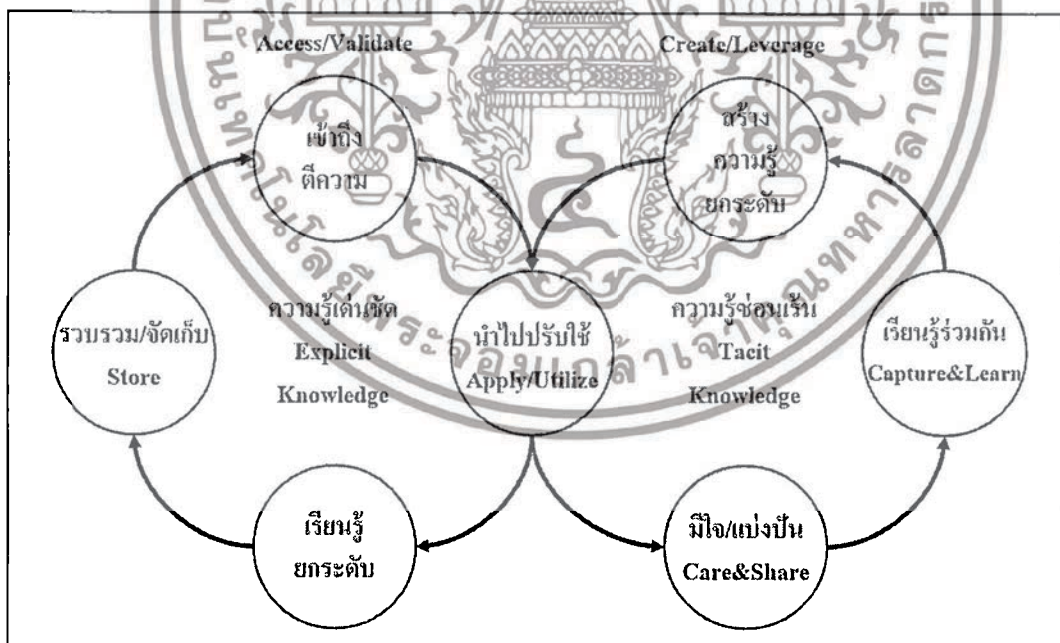
องค์ความรู้ คือ กรอบของการประสมประสานระหว่างสถานการณ์ ค่านิยม ความรู้ในบริบทและความรู้แจ้งอย่างชัดเจน ซึ่งโดยทั่วไปความรู้จะอยู่ใกล้ชิดกับกิจกรรมมากกว่าข้อมูล และสารสนเทศทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของความรู้

**ประเภทของความรู้**

ความรู้มี 2 ประเภท ดังภาพที่ 2.1

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

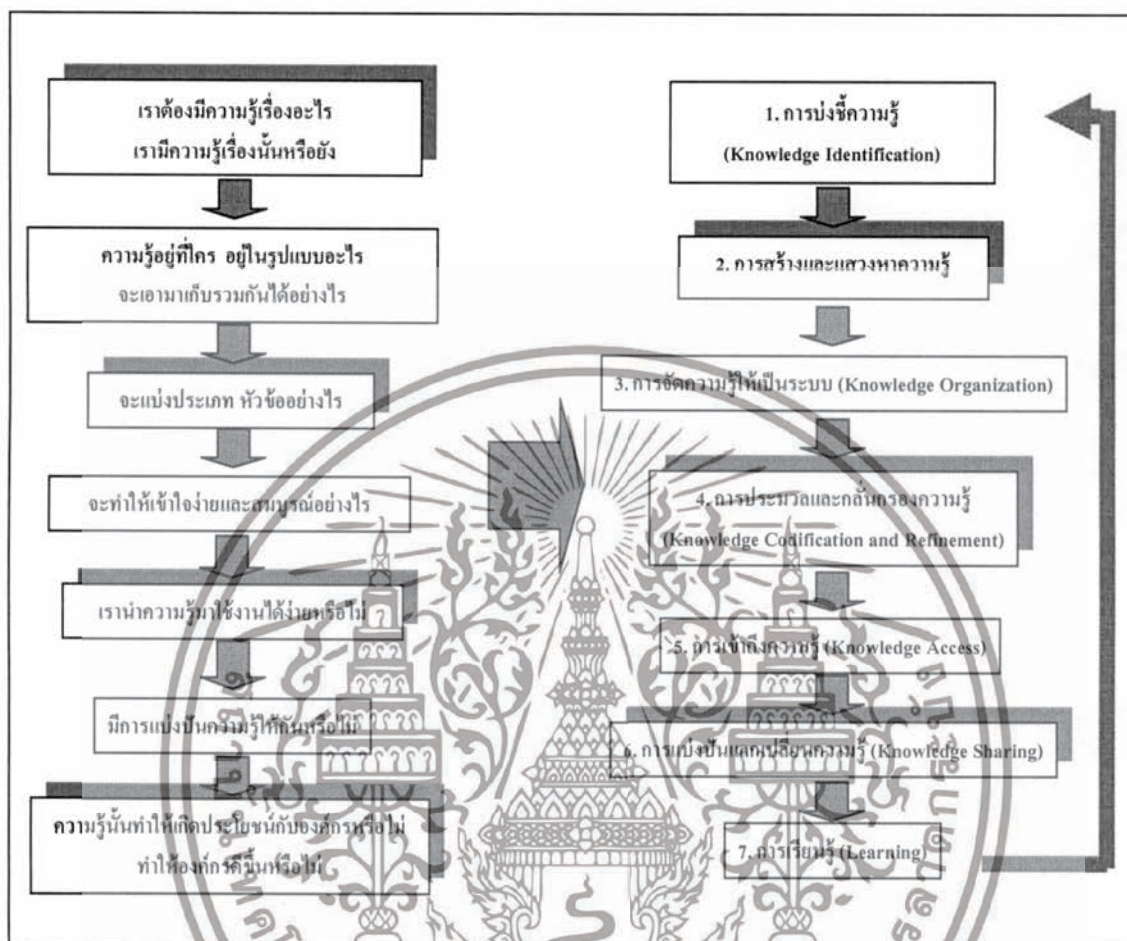
2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ เป็นต้น และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม



ภาพที่ 2.1 ประเภทความรู้  
ที่มา : วิจารย์ พานิช (2547)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากประเภทของความรู้ดังกล่าว สามารถสร้างกระบวนการจัดการความรู้ โดยมีขั้นตอน โดยเริ่มจากเรื่องที่ต้องการจะรู้ ในขั้นตอนที่ 1 และจบด้วย การเรียนรู้ ในขั้นตอนที่ 7 ซึ่งปรากฏดังภาพที่ 2.2 ดังนี้



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และกองทุนเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548)

นอกจากนี้ (วิจารณ์ พานิช. 2555) ยังได้กล่าวไว้เกี่ยวกับองค์กรอัจฉริยะในยุคปัจจุบันไม่ใช่เป็นองค์กรที่มีความรู้ (Knowledge-based Organization) เท่านั้น แต่จะต้องเป็นองค์กรที่สร้างความรู้ใหม่ขึ้นมาทดแทน หรือสืบสานความรู้เก่าและใช้ความรู้ใหม่นั้นในการดำเนินกิจการที่มีชัยเหนือคู่แข่ง องค์กรอัจฉริยะไม่ใช่แค่องค์กรที่มีความรู้ แต่จะต้องเป็นองค์กรที่สร้างความรู้ (Knowledge-creating Organization) และใช้ความรู้ที่สร้างขึ้นใหม่นั้นในการเพิ่มคุณค่าและมูลค่า (Value-add) ให้แก่องค์กร

องค์กรอัจฉริยะจะต้องไม่หยุดอยู่แค่ความสามารถในการสร้างและใช้ความรู้แต่จะต้องมีความสามารถในการสร้างความรู้และใช้ความรู้โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดและมีอัตราความเร็ว(Speed) สูงที่สุด ซึ่งหมายความว่า กระบวนการ “สร้าง” และ “ปรุงร” ความรู้ให้ “พร้อมใช้” นั้นจะต้องไม่เริ่มจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์องค์กรจะต้องมีความสามารถในการ “หิบบนย” หรือ “คูดซบ” ความรู้ที่ต้อองมาจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเอามาปรับเล็กปรับน้อยเพื่อทดลองใช้ตามบริบทขององค์กร

ความ “อัจฉริยะ” เป็นการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากและรวดเร็ว และเมื่อคู่แข่งรู้ตัวและไล่ ตามองค์กรอัจฉริยะก็ก้าวไปอีกหลายขั้นแล้วในการนำเอาความรู้ใหม่มาขยับวงจรเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร โดยองค์กร อัจฉริยะตามรูปแบบข้างต้นคือองค์กรที่ดำเนินการจัดการความรู้ อย่างถูกต้อง ถูกแนวทาง เกิดการสนธิพลัง (Synergy) ระหว่างองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบของการจัดการความรู้ ได้แก่ คน (People), กระบวนการ (Process), เนื้อหาความรู้ (Content) และเทคโนโลยี (Technology) และวิถีสู่องค์กรอัจฉริยะ จะต้องพัฒนาขีดความสามารถ (Competencies) อย่างน้อย 12 ประการและ 2 ใน 12 ประการ คือ การพัฒนาทักษะพื้นฐานของพนักงาน และการใช้ตัวช่วย (Enabler) ต่อการจัดการความรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การพัฒนาทักษะพื้นฐานของพนักงาน

ทักษะ พื้นฐานของพนักงาน เพื่อการเป็นองค์กรอัจฉริยะส่วนใหญ่เป็นทักษะ ไม่ใช่ความรู้เชิง ทฤษฎี เป็นทักษะด้านวิธิติด ด้านคุณค่าและวิธปฏิบัติ ไม่สามารถเรียนรู้ได้จากการฟังการบรรยาย หรือ การอ่านหนังสือแต่เรียนรู้ได้โดยการฝึกฝนจากการปฏิบัติจริง ในชีวิตการทำงานจริง

ตัวอย่างของทักษะพื้นฐานเหล่านี้ได้แก่

1) ทักษะ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่อาจเรียกว่า Knowledge Sharing Literacy เช่น ทักษะด้าน การเล่าเรื่อง (Storytelling), ทักษะด้านการฟังอย่างตั้งใจ (Deep Listening), ทักษะในการเสวนา หรือ สุนทรีสนทนา (Dialogue), ทักษะในการถามอย่างชื่นชม (Appreciative Inquiry), ทักษะในการพูด ออกมาจากใจที่เป็นอิสระ ไม่กังวลว่าจะถูกหรือผิด, ทักษะในการตีความตามมุมมองของตน, ทักษะใน การสื่อสารจากใจถึงใจ, ทักษะในการรับสารจากใจถึงใจ, ทักษะในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มจาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Collective Reflection), ทักษะในการคิดเชิงบวก, เป็นต้น

2) ทักษะ ในการเรียนรู้ภายในตน จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเช่น ทักษะในการตรวจสอบใคร่ครวญ ทำความเข้าใจเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Reflection) ด้วยตนเอง ทักษะในการ “คิดแบบไม่คิด” หรือการใช้ ปัญญาญาณ (Intuition)

3) ทักษะในการเรียนรู้เป็นกลุ่ม หรือเป็นทีม

4) ทักษะในการจดบันทึกความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ ดังกล่าว

5) ความมั่นใจที่จะแสดงความคิดเห็นของตนอย่างอิสระและสร้างสรรค์

6) ความเข้าใจ (Mental Model) ของตนเองและของผู้อื่น

การพัฒนาทักษะพื้นฐานเหล่านี้ทำได้โดยการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการและเรียนรู้จากการ ฝึกฝนในการปฏิบัติงานประจำองค์กร อัจฉริยะนอกจากจะมีพนักงานที่มีทักษะพื้นฐานเหล่านี้ยังมีการ พัฒนาความชำนาญในการใช้ทักษะพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและทักษะพื้นฐานเหล่านี้ไม่ใช่เป็นทักษะ เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตเห็นาเบไซประเยชนดานการค้ำ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉพาะปัจเจกเท่านั้น แต่ยังเป็นทักษะรวมหมู่ (Collective Skill) ที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานที่ “รู้ใจ” กันทำงานร่วมกัน

การใช้ “ตัวช่วย” (Enabler) ต่อการจัดการความรู้

ตัวช่วย (Enabler) ในการจัดการความรู้มีมากมายเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การพัฒนางาน ควบคู่ไปกับการดูดซับความรู้ สร้างความรู้ใช้ความรู้ และยกระดับความรู้เกิดขึ้นอย่างเป็นอัตโนมัติแทบไม่ต้องออกแรงหรือใช้พลังงานเลย ควรเลือกตัวช่วยสำคัญๆ ที่เหมาะสมต่อองค์กรจำนวนหนึ่ง แล้วนำมาใช้ และฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ไม่มีความจำเป็นต้องรู้จักตัวช่วยทุกตัว และไม่จำเป็นต้องใช้ตัวช่วยทุกตัวที่มีที่สำคัญคือ ต้องใช้ตัวช่วยหลายตัวประกอบกันเป็นชุดให้เข้ากันกับสถานการณ์ของแต่ละองค์กร และต้องใช้ตัวช่วยให้เป็นตัวช่วยจริงๆอย่ายึดติดตัวช่วย ให้เข้าใจทฤษฎีที่อยู่เบื้องหลังตัวช่วย แต่อย่ายึดติดทฤษฎีตัวอย่างของตัวช่วยได้แก่

1) การทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) คือ การทบทวนหลังปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนหนึ่งในวงจรการทำงาน เป็นการทบทวนวิธีการทำงานทั้งด้านความสำเร็จ และปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างทำงาน ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช่การกล่าวโทษใคร แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ให้เกิดปัญหานี้อีก ในขณะเดียวกันก็คงไว้ซึ่งวิธีการที่ดีอยู่แล้ว

2) การทบทวนก่อนปฏิบัติ (Before Action Review : BAR) คือ การพูดคุยกันของสมาชิกในกลุ่มกิจกรรมนั้นๆ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทำกิจกรรม โดยมุ่งเน้นประเด็นไปที่เป้าหมายของการทำกิจกรรมนั้น ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายของตัวเอง เพื่อให้การทำงานต่างๆ ประสานเข้ากันได้ดีทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ยังทำให้สมาชิกในกลุ่มสามารถที่จะปรับเปลี่ยนการดำเนินการของกิจกรรมนั้นๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำกิจกรรมได้ด้วย

3) การเล่าเรื่อง หรือเรื่องเล่าร้ายพลัง (StoryTelling) จะเป็นเครื่องมือแลกเปลี่ยนการตีความเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งผ่านมุมมอง หรือการให้คุณค่าของผู้เล่าซึ่งจะทำให้ความรู้จากเหตุการณ์และความรู้ที่ติดมากับตัวผู้เล่า ได้ถ่ายทอดออกมาแม้ว่าในการเล่าเรื่องจะเน้นการเล่าโดยไม่ตีความพยายามเล่าเหตุการณ์ตามที่เป็นจริงถ้าทดลองให้คนที่อยู่ในเหตุการณ์เดียวกันต่างคนต่างเล่าเหตุการณ์นั้นจะพบว่าได้รายละเอียดและจุดเน้นหรือความหมายที่ต่างกัน ได้มากอย่างไม่น่าเชื่อการเล่าเรื่อง โดยเน้นที่เรื่องราวของความสำเร็จหรือเรื่องผลงานที่ภาคภูมิใจและผู้ฟังฟังอย่างตั้งใจและชื่นชมจะช่วยสร้างความเคารพเห็นคุณค่าซึ่งกันและกันเกิดความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันทำให้ใจเปิดเกิดบรรยากาศเชิงบวกที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคลและความคิดสร้างสรรค์รวมหมู่

4) แผนที่ผลลัพธ์ (OM-OutcomeMapping) เป็นเครื่องมือสำหรับวัดและประเมินผลโครงการพัฒนาไม่มองผลแค่เนื้องานแต่มองที่การเรียนรู้และพัฒนาควบคู่ไปด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) กระบวนการวางแผนธุรกิจและการออกแบบ (Business Process Mapping & Redesign) เป็นการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นแบบบูรณาการและร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานย่อยระหว่างวิชาชีพเพื่อให้ความรู้มีการไหลเวียนช่วยให้ผลงานดีขึ้นเป็นวิวิธวิธีวิเคราะห์ขั้นตอนและวิธีการทำงานว่าองค์กรทำให้งานของตนบรรลุความสำเร็จอย่างไรเป้าหมายคือ เข้าใจช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่ตั้งใจให้เป็นทำโดยตรวจสอบข้อมูลจากตัวผู้ปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์กิจกรรมของงานผู้ปฏิบัติการไหลเวียนของสารสนเทศ และความรู้การวัดหรือตรวจสอบความสำเร็จและความเสี่ยงแล้วนำมาวิเคราะห์หาความค้อยประสิทธิภาพจุดอ่อนและอุปสรรค

6) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เป็นกระบวนการทางสังคมภายในองค์กรที่มีองค์ประกอบหลากหลาย เช่นการสร้างภาวะผู้นำที่เอาใจจริงเอาใจงานการหิบบกปัญหาหากแก้ไข ร่วมกันการเอื้ออำนาจ (Empowerment) ให้แก่พนักงานการสร้างฐานทางสังคมที่หนุนการเปลี่ยนแปลง การจัดการโครงการการสร้างทีมตามกระบวนการ (Process-based Team Formation) เป็นต้น

7) ชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน (Community of Interest) ซึ่งอาจไม่เกี่ยวกับงานก็ได้ เป็นการที่มีคนมารวมตัวกันเพราะมีความสนใจร่วมกันอาจเป็นความสนใจเพื่อเป็นงานอดิเรกหรือการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น ชมรมดูหนัง ชมรมท่องเที่ยว ชมรมดนตรี COIN มีผลทำให้ คนคุ้นเคยกันความคุ้นเคยสนิทสนมทำให้เกิดความไว้วางใจเปิดใจต่อกันมีผลดีต่องาน

8) ชุมชนแนวปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) ซึ่งอาจเรียกว่า Knowledge Network หรือ Cross-function Team ซึ่งจะเป็นชุมชนของผู้ปฏิบัติที่มีความต้องการประเภทความรู้กลุ่มเดียวกันเช่น หน่วยราชการแห่งหนึ่งมีหน่วยย่อยหลายหน่วยทำหน้าที่บริการภาคอุตสาหกรรมหลายกลุ่มอุตสาหกรรมย่อยมีการจัดตั้ง CoP ที่มีสมาชิกมาจากหลายหน่วยงานย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานในหลากหลายชนิดของอุตสาหกรรมด้วยความหวังว่าจะเกิดความสัมพันธ์ส่วนตัวนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจยกระดับความรู้ขององค์กรในภาพรวมเป็นต้น

9) การเรียนรู้จากเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique : CIT) จะเป็นวิธีที่ช่วยทำให้ผู้เกี่ยวข้องสะท้อนความรู้ที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์สำคัญๆ ในองค์กรช่วยให้เข้าถึงเหตุการณ์จริงโดยไม่ติดอคติอันเกิดจากตนเองมีส่วนร่วมอยู่ในเหตุการณ์นั้น CIT จึงประกอบด้วยเรื่องเล่าและการตีความเน้นการตีความที่การไหลเวียนของความรู้และองค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับความรู้ที่ช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย

10) ความรู้ความเข้าใจเรื่องความรู้ (Knowledge Literacy) เพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมในองค์กรได้อย่างเต็มที่บุคคลจะต้องมีทักษะด้านต่าง ๆ ที่ช่วยให้ได้ชื่อว่าเป็นผู้มีความรู้ (Literacy) เช่น ทักษะพื้นฐานด้านอ่านออกเขียนได้ อ่านเข้าใจ ฟังเข้าใจ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีหรือคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านสารสนเทศในองค์กรที่ใช้ความรู้เป็นฐานสมาชิกขององค์กรต้องมีกระบวนการทัศนเจตคติ เช่น มีใจที่เปิดรับความคิดใหม่ ๆ มีใจที่จะแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะที่เรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Knowledge Literacy) ได้แก่ทักษะในการเล่าเรื่อง (Storytelling) ความสามารถในการสนทนาอย่างมี ยุทธศาสตร์ทักษะในการตีความจับประเด็นเขียนเป็นข้อความและการเป็นที่ปรึกษา (Mentoring) ความสามารถในการประกอบความรู้ใหม่เข้ากับเค้าโครงความรู้เดิมความสามารถในการทำงานข้าม สายงาน เป็นต้น

11) การทำแผนที่ความรู้ (Knowledge Mapping) เป็นภาพแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับความรู้ได้แก่ กระบวนการแหล่งขุมความรู้ (Assets) การไหลเวียนช่องว่างและตัวปิดกั้นการไหลเวียนความรู้ภายใน องค์กรและการไหลเวียนข้ามพรมแดนองค์กรไม่มีวิธีการและรูปแบบมาตรฐานของการทำแผนที่ความรู้ ต้องดำเนินการให้เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมด้านความรู้ขององค์กร โดยเน้นที่คนซึ่งมีความสามารถ (Expertise) การสื่อสารความสัมพันธ์กระบวนการทางธุรกิจระบบผลิตภัณฑ์และเอกสาร วิธีการรวบรวมสารสนเทศเพื่อทำแผนที่ความรู้ประกอบด้วย

- การสังเกต
- การตรวจสอบบริบท
- การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การอภิปราย
- การติดตามกระบวนการ (Process Tracking)
- แบบสอบถาม, แบบสำรวจ

แผนที่ความรู้ช่วยบอกขีดความสามารถความเชื่อมโยงระหว่างคนทั่วทั้งองค์กรและช่วยบอก ช่องว่างของความรู้เมื่อสภาพเหล่านี้แสดงออกมาเป็นภาพเป็นป่าสายต่างๆช่วยให้เกิดการพัฒนาด้าน การใช้ การแลกเปลี่ยน และการส่งต่อความรู้

12) การเรียนรู้และการพัฒนา (Learning & Development: L&D) เป็นหัวใจของ KM และเป็น หน้าที่สำคัญของหน่วยงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) เพื่อ บรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงองค์กรและพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลทีมงานและองค์กรหน้าที่ ใหม่ของหน่วย HRD ได้แก่ การจัดการทุนทางปัญญา (Intellectual Capital : IC) และพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital : HC) ขององค์กรจะต้องเปลี่ยนแปลง HRD จากแนวทางเก่าสู่แนวทางใหม่ที่เน้นสร้าง บรรยากาศการเรียนรู้ภายในองค์กรโดยเอาใจใส่การเสาะหาการแลกเปลี่ยนการใช้และการเผยแพร่ ความรู้ภายในองค์กรต้องส่งเสริม ชุมชนแนวปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เครือข่ายทางสังคม (Social Networks) และหาทางเชื่อมต่อระหว่างการเรียนรู้การรับรู้ และการปฏิบัติเน้นในบริบทของการ ปฏิบัติงานประจำ

13) คลังสารสนเทศ (Information Repository) อาจอยู่ในรูปของเอกสารในกระดาษหรือเป็น คลังสารสนเทศที่มีการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ตามผู้เขียนวันที่พิมพ์ชื่อเรื่องสารสนเทศเหล่านี้สามารถ นำมาวิเคราะห์สังเคราะห์เป็นความรู้ที่มีคุณค่า และมูลค่า ต่อองค์กรได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14) ตลาดนัดความรู้ (Knowledge Sharing Market) การประชุมอาจจัดเป็นรูปของตลาดนัดความรู้เฉพาะด้านหรือตลาดนัดนวัตกรรมขององค์กรมีรูปแบบของการประชุมที่หลากหลายเพื่อเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างความภาคภูมิใจการเห็นคุณค่าและเคารพในความสามารถซึ่งกันและกัน

15) ให้คำปรึกษาและการฝึก (Mentoring & Coaching) เป็นเทคนิคสำคัญในการถ่ายทอดความรู้เชิงประสบการณ์หรือความรู้ฝังลึกจากผู้มีประสบการณ์สูงกว่าไปยังผู้ด้อยประสบการณ์กว่าการให้คำปรึกษา (Mentoring) ไม่ใช่การให้คำปรึกษาธรรมดาแต่เป็นกระบวนการที่มีปัจจัยด้านความรักความหวังดีหรือความสัมพันธ์ทางจิตใจระหว่างผู้ให้คำปรึกษา (Mentor) และผู้รับคำปรึกษา (Mentee) มีปัจจัยด้านการเป็นพ่อแบบแม่แบบ (Role Model) อยู่ด้วยการฝึก (Coaching) เป็นการฝึกในลักษณะแบบ "ตัวต่อตัว" ในสถานการณ์ของการทำงานจริงให้คำปรึกษาและการฝึก (Mentoring & Coaching) เป็นเครื่องมือที่ช่วยเก็บความรู้ไว้ในองค์กร ไม่ให้สูญหายไปกับผู้อาวุโสที่เกษียณอายุงานหรือลาออกไป

16) การจัดการเรื่องเล่า (Narrative Management) เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความทรงจำภายในองค์กรเรื่องเล่า เป็นวิธีการสื่อสารประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และบริบทขององค์กรผ่านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมภายในองค์กรเรื่องเล่าถือเป็นสิ่งที่เก็บความรู้ที่สำคัญต่อองค์กรการเล่าเรื่องและแลกเปลี่ยนเรื่องเล่าเกี่ยวกับกิจกรรม ผลสำเร็จ เรื่องราวที่ภาคภูมิใจ ช่วยสร้างความเป็นพวกเดียวกันและสร้างสันติภาพของสมาชิกในองค์กรเรื่องเล่าช่วยให้เข้าใจว่ามีการสร้างและใช้ความรู้อย่างไรและช่วยกระตุ้นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทั้งหมดเรื่องเล่าช่วยให้องค์กรเข้าใจความหมายหรือความสำคัญของตนเอง และความสำคัญของตนเองการจัดการเรื่องเล่าทำโดยรวบรวมเรื่องราวที่เป็นเหตุการณ์สั้นๆ ที่สะท้อนภาพเหตุการณ์สำคัญที่สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรและการเรียนรู้ขององค์กร

17) เครือข่าย และชุมชน (Networks & Communities) จะเป็นกระบวนการทางสังคมที่ช่วยส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเองจัดตัวกันเอง (Self-organizing) อย่างมีความมุ่งหมาย มีการดำเนินการหรือมีการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน ในด้านวิธีปฏิบัติ เครื่องมือ สัญลักษณ์ เครื่องหมาย สิ่งของ เรื่องราว และประวัติศาสตร์เมื่อเครือข่ายและชุมชนวิวัฒนาการไปจุดร่วมเหล่านี้มีความเหนียวแน่นขึ้นภายในเครือข่ายและชุมชนมีการพูดคุยสนทนาและปฏิสัมพันธ์กันทำให้เกิดการไหลเวียนของความรู้ และมีความรู้ความเข้าใจใหม่ ๆ เกิดขึ้นเมื่อเครือข่ายและชุมชนวิวัฒนาการต่อไปความเชื่อถือไว้ใจซึ่งกันและกันจะเกิดขึ้นและพัฒนายิ่งขึ้นเกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการมีเป้าหมายหรือมีความมุ่งมั่นร่วมกันในกลุ่มกลายเป็น ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ (Key Success Factor)

18) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ที่เหมาะสมนั้นจะช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานองค์กรที่เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รวมหมู่ (Collective Creativity) จะออกแบบพื้นที่ทำงานให้มีบรรยากาศสบาย ๆ และสนุกสนานกระตุ้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เช่น ห้องอาหาร มุมกาแฟ เป็นสถานที่ที่ช่วยให้คนพูดคุย มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นทางการทำให้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดใหม่ๆ ผุดขึ้นการจัดพื้นที่ทำงาน โต๊ะทำงาน ห้องประชุม มีวิธีจัดให้ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้ทั้งสิ้น

19) ความสนุกสนาน (Play Theory) การสร้างบรรยากาศที่มีความสนุกสนานจากกิจกรรมการทำงานจะทำให้เกิดความร่วมมือเกิดความคิดใหม่ๆ ได้ง่ายขึ้นประยุกต์ใช้ความสนุกสนาน (Play Theory) มี 3 ประการ

19.1) ตรวจสอบสภาพแวดล้อมเชิงกายภาพว่าเหมาะสมต่อการส่งเสริมให้เกิดความคิดใหม่ๆ เครื่องมือใหม่ๆ ในสถานที่ทำงานอย่างไรบ้าง

19.2) เรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ผ่านปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและร่วมกันสะท้อนความรู้สึกรู้สึก (Reflect) ออกมา

19.3) เสาะหาสิ่งใหม่หรือสิ่งที่ไม่คุ้นเคยที่จะช่วยทำให้ผลงานประจำของทีมดีขึ้นบรรยากาศที่สนุก จะช่วยลดความแข็งตัวของโครงการทดลอง (Pilot) ช่วยทำให้เกิดบรรยากาศที่เป็นอิสระผู้คนเปิดใจสะท้อนความคิดเกี่ยวกับการทดลองวิธีทำงานแนวใหม่ออกมาจากใจเกิดบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการลดความแข็งตัวของเครื่องมือวัดต่างๆ ที่ทำให้ล้นเกล้าหรือจิตกั๊งวล เมื่อมีโครงการทดลองเกิดขึ้นบรรยากาศที่สนุก ทำให้เครื่องมือประเมินผลต่างๆ ถูกปรับลงมาให้ดูไม่น่ากลัวมีการปรับใช้เครื่องมือต่าง ๆ ให้เข้ากันกับวัฒนธรรมองค์กร Play Theory มีประโยชน์มากในกรณีที่ต้องการแสวงหานวัตกรรมหรือต้องการทำงานภายใต้สภาพที่ซับซ้อน ไม่ชัดเจนและมีการเปลี่ยนแปลงแบบไม่ต่อเนื่อง (Discontinuous Change) ความสนุกจะช่วยเปิดประตูให้องค์กรเข้าสู่ประสบการณ์ใหม่วิธีคิดใหม่และช่วยสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือและบรรยากาศแห่งการแสวงหา

20) การวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคม (Social Network Analysis : SNA) จะเป็นการนำเอาการติดต่อ สื่อสาร สัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม เครือข่าย ชุมชน คอมพิวเตอร์ และเซิร์ฟเวอร์ ภายในระบบนิเวศธุรกิจตามปกติสิ่งเหล่านี้แฝงตัวอยู่มองไม่เห็น ไม่รู้สึก SNA ช่วยให้เห็นสิ่งเหล่านี้เป็นรูปธรรมและช่วยให้เห็นว่าใครเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเครือข่ายทางสังคมนี้ใครเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านใดใครเป็นผู้สร้างคุณค่าด้านใดช่วยให้เป็นที่รู้กันว่าเมื่อต้องการความรู้หรือสารสนเทศหนึ่งจะติดต่อขอจากใคร

21) Taxonomies & Thesauri T&Tเท่ากับ Taxonomies & Thesauri เป็นระบบการจัดหมวดหมู่หรือแยกประเภทความรู้เพื่อสะดวกในการจัดเก็บ การค้นหา และใช้งาน Taxonomy คือระบบการจัดหมวดหมู่(Classification) ซึ่งในที่นี้นำมาใช้จัดหมวดหมู่ความรู้ในระบบนี้ ความรู้จะได้รับการจัดกลุ่มความหมาย (ตามการใช้งาน) เป็นกลุ่มย่อยหลาย ๆ กลุ่มย่อยร่วมกันอยู่ในกลุ่มที่ใหญ่ขึ้นเป็นลำดับขั้นของความรู้ขององค์กรซึ่งมีหลายลำดับขั้น (Taxonomy) เป็นหลักหรือกฎเกณฑ์ในการจัดหมวดหมู่และลำดับขั้นดังกล่าวหลัก Taxonomy ที่ใช้ในการจัดการความรู้ได้นำมาจากแนวความคิดด้าน Taxonomy ที่ใช้ทำอนุกรมวิธานของสิ่งมีชีวิตและมาจากระบบจำแนกหมวดหมู่หนังสือในห้องสมุด Thesauri เป็นรายชื่อคำศัพท์ชุดหนึ่งพร้อมคำอธิบายย่อ ๆ ของแต่ละคำมีการจัดหมวดหมู่และความสัมพันธ์ของคำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยทำให้ความหมายลึก ๆ ที่อยู่เบื้องหลังคำศัพท์เหล่านั้นเป็นที่เข้าใจแจ้งชัด Thesauri ช่วยการทำดัชนี, การจัดหมวดหมู่ และการสืบค้นเนื้อหา (Content) ของความรู้การจัดหมวดหมู่ความรู้โดยใช้ Taxonomy และ/หรือ Thesauri มีประโยชน์ คือทำให้การจัดทำดัชนีความรู้มีระบบช่วยทำให้ค้นหาความรู้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้จากกิจกรรมที่ซับซ้อนมาก ๆ การค้นหาความรู้โดยการไล่หัวข้อทำความเข้าใจความรู้ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งให้ลึกซึ้งมากขึ้น โดยการทำความเข้าใจหัวข้อที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สมาชิกขององค์กรมีความเข้าใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งตรงกันซึ่งจะช่วยการไหลเวียนของความรู้ภายในองค์กรและออกไปนอกเขตแดนองค์กร

22) บูรณาการเทคโนโลยี (Technological Integration) ใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยที่ช่วยการติดต่อสื่อสารระหว่างคนซึ่งจะส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในและภายนอกองค์กรเทคโนโลยีสำคัญได้แก่ Portal, Intranet และ Extranet

พอร์ทัล (Portal) เป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมเอาเว็บไซต์อื่นๆ เข้ามาไว้ด้วยกันสำหรับให้พนักงานได้รับความสะดวกในการเข้าสู่แหล่งความรู้และการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเมื่อพนักงานเข้าสู่เว็บพอร์ทัล (Web Portal) ขององค์กรก็สามารถเข้าสู่ฐานความรู้ขององค์กรได้และสามารถท่องออกสู่เว็บไซต์อื่นๆ ที่สำคัญๆ ต่อการค้นหาความรู้สำหรับการปฏิบัติงานหรือต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรและระหว่างองค์กรได้ทั้งหมด Portal ทำหน้าที่เป็นประตูเพียงประตูเดียวที่เปิดออกสู่คลังความรู้ขององค์กรและขณะเดียวกันก็เปิดออกสู่แหล่งความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน

อินทราเน็ต (Intranet) คือระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ได้เฉพาะภายในองค์กรเพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสารและช่วยให้บุคคลที่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและความรู้ขององค์กรผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตัวระบบอินทราเน็ตต้องมีการจัดการระบบจัดการเนื้อหา เอกสารและสารสนเทศ (Management of Content, Documents & Information) เพื่อที่จะทำให้ข้อมูลและสารสนเทศภายในอินทราเน็ตมีความทันสมัยตรงตามความต้องการและปลอดภัยต่อการถูกก่อกวนแก๊ง

เอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) คือ อินทราเน็ต (Intranet) ที่ขยายขอบเขตการใช้งานออกไปด้านนอกกำแพง (Firewall) ขององค์กรเพื่อให้พนักงานไปใช้จากบ้านหรือตอนเดินทางได้รวมทั้งอาจเปิดให้ลูกค้าเข้ามาใช้ได้ดังนั้นระบบป้องกันตัวเองจากการรุกรานจึงเป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับเอ็กซ์ทราเน็ต

23) เทคโนโลยีการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Technologies for Communication & Knowledge Sharing) คือการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารเป็นตัวช่วยในการจัดการความรู้ก็คือช่วยให้ความรู้ไหลเวียนระหว่างคนได้อย่างสะดวกช่วยให้เกิดการติดต่อระหว่างคนได้เสมือนการได้พูดคุยกันโดยตรง

จำแนก ICT ออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

23.1) กลุ่มที่เดียวกัน เวลาเดียวกัน การประชุมที่ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์, ระบบช่วยการตัดสินใจโดยกลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

23.2) กลุ่มต่างที่ เวลาเดียวกัน ใช้การประชุมทางไกล (Teleconference) การประชุม อินเทอร์เน็ต (Internet conference) แชท (Chat) ไวท์บอร์ด (Whiteboard)

23.3) กลุ่มที่เดียวกัน แต่ต่างเวลากัน ให้ใช้เมลบ็อกซ์ (Mailbox) และระบบควบคุมเอกสาร (Document Versions Control System)

23.4) กลุ่มต่างที่และต่างเวลา ใช้ อี-เมล (E-mail) กระดานข่าว (Bulletin board) การอภิปราย กลุ่ม (Discussion Group) บล็อก (Blog) เค-ล็อก (K-log)

24) เทคโนโลยีเพื่อช่วยการค้นหาค้นหาและเพื่อการสร้างความรู้ (Technologies for Discovery & Creation) เทคโนโลยีเหล่านี้ได้แก่

เครื่องมือค้นหา (Search Engine) จะช่วยให้การค้นคว้าหาความรู้จากระบบเทคโนโลยีที่ใช้ จัดการสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology : ICT) ภายในองค์กรและ ภายนอกองค์กรทั้งที่เป็นความรู้ที่จัดระบบแล้วและที่ยังไม่ได้จัดระบบ

ข้อมูลและเหมืองความรู้ (Data & Information Mining) จะเป็นระบบขุดค้นหาความหมายจาก ข้อมูลและสารสนเทศขนาดใหญ่และซับซ้อนที่เกี่ยวกับลูกค้า

อินเทลลิเจนต์ เอเจนต์ (Intelligent Agents) เป็นระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่จะพัฒนากระดับ จาก ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) คือ สามารถเรียนรู้จากพฤติกรรมการค้นหาโดยผู้ใช้ นำมาใช้เป็นสารสนเทศประกอบการตอบสนองผู้ค้นหาหรือใช้เตือนว่ามีลูกค้าจำนวนหนึ่งไม่ได้ติดต่อเข้ามา นานผิดปกติ

ดังนั้น องค์กรอัจฉริยะ ไม่ได้เกิดจากการส่งพนักงานเข้าไปอบรมหรือศึกษาต่อแต่จะเกิดได้ก็ ต่อเมื่อ พนักงานทั้งหมดพร้อมใจกัน เน้นการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการปฏิบัติ

#### ทฤษฎีการจัดการความรู้

Marquardt (1996) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีของการจัดการความรู้ จะประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ ได้แก่ (วีรฐ มาณะศิริานนท์.2552)

1) การเรียนรู้ (Learning) จะเกิดขึ้นในองค์กร 3 ระดับ คือ

1.1) ระดับปัจเจกบุคคล หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะความรู้ เจตคติ รวมถึงค่านิยม ทัศนคติ อันเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง จากการสังเกต และจากการศึกษาด้วยเทคโนโลยี

1.2) ระดับกลุ่ม หรือ ทีม หมายถึง การเพิ่มของความรู้ ทักษะ และสมรรถนะภายในกลุ่ม ซึ่ง จะสำเร็จลงได้ด้วยการกระทำของกลุ่มเอง

1.3) ระดับองค์กร หมายถึง การยกระดับอัจฉริยภาพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ได้มาจากการมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดทั่วทั้งองค์กร

โดยประเภทของการเรียนรู้ มี 3 วิธี คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3.1) การเรียนรู้เชิงปรับตัว (Adaptive Learning) เกิดจากการทบทวนประสบการณ์ในอดีต แล้วปรับแต่งการกระทำในอนาคต

1.3.2) การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ (Anticipatory Learning) เป็นการแสวงหาความรู้โดยการคาดคิดถึงอนาคตในลักษณะต่างๆ จะเป็นการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ทางลบ โดยการวินิจฉัยโอกาสที่ดีในอนาคตและกำหนดแนวทาง เพื่อให้บรรลุผลในอนาคต

1.3.3) การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Action Learning) เป็นการสืบหา และพิจารณาเกี่ยวกับความจริงในปัจจุบัน และนำความรู้ไปใช้พัฒนาบุคคล กลุ่ม องค์กร

เมื่อเกิดการเรียนรู้ ก็จะทำให้เกิดทักษะ 5 ประการ คือ การคิดเชิงระบบ (System Thinking) รูปแบบความคิด (Mental Models) การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง (Self-directed Learning) และ การเสวนา (Dialogue)

2) องค์กร (Organization) คือ การกำหนดให้กลุ่มคนมาทำงานร่วมกันอย่างมีแบบแผน และมีกระบวนการต่างๆ เกิดขึ้นและดำเนินไป ซึ่งจะมีองค์ประกอบ คือ วัตถุประสงค์ขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร กลยุทธ์ขององค์กร และโครงสร้างขององค์กร

3) คน (People) จะมีองค์ประกอบ คือ ผู้จัดการและผู้นำ พนักงาน ลูกค้า หุ้นส่วน และพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพลายเออร์และผู้ขาย รวมถึงชุมชนที่อยู่แวดล้อม ซึ่งทุกกลุ่มจะมีคุณค่าต่อการเรียนรู้และต้องได้รับการเอื้ออำนาจและการเรียนรู้เช่นเดียวกัน

4) ความรู้ (Knowledge) จะประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองความรู้ (Data Mining) การถ่ายโอนความรู้ และการเผยแพร่ความรู้ การนำไปประยุกต์ใช้และทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง

5) เทคโนโลยี (Technology) จะประกอบด้วยเทคโนโลยีสำหรับจัดการความรู้และเทคโนโลยีสำหรับการเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งจะรวมถึง เครื่องมือเทคโนโลยี เครื่องมือทางข้อมูลต่างๆ โครงสร้างของความร่วมมือ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดทักษะในการประสานงาน การสอนงาน และทักษะความรู้ด้านอื่นๆและช่วยสนับสนุนในคนขององค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้โดย Peter M. Senge แห่ง Massachusetts Institute of Technology ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ว่า จะมีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1) ระบบความคิด (System Thinking) คือ ความสามารถในการคิดเชิงระบบ ซึ่งคนในองค์กรสามารถมองเห็นวิถีคิดและภาษาที่ใช้อธิบายพฤติกรรมความเป็นไปต่างๆ ถึงความเชื่อมโยงต่อเนื่องของสรรพสิ่งและเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ผูกโยงกันเป็นระบบเป็นเครือข่ายซึ่งผูกโยงด้วยสภาวะการพึ่งพาอาศัยกัน สามารถมองปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็น วัฏจักร โดยนำมาบูรณาการเป็นความรู้ใหม่ เพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความเป็นไปในโลกแห่งความจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) การตระหนักรู้ถึง (Mental Model) คือ การตระหนักรู้ถึง กรอบแนวคิดของตนเอง ทำให้เกิดความกระจำกัดกับรูปแบบ ความคิด ความเชื่อ ที่มีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของตน และพัฒนา รูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ ที่ ล้าสมัย และสามารถที่จะบริหารปรับเปลี่ยน กรอบความคิดของตน ทำความเข้าใจ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ความคิดในเชิงการรื้อปรับระบบงาน (Re-engineering)

3) การเรียนรู้ส่วนบุคคล (Personal Mastery) องค์กรที่เรียนรู้ต้องสามารถส่งเสริมให้คนใน องค์กรสามารถเรียนรู้พัฒนาตนเอง คือ การสร้างจิตสำนึกในการใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของ บุคคล สร้างสรรค์ผลที่มุ่งหวัง และสร้างบรรยากาศกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้พัฒนาศักยภาพไปสู่ เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึงการจัดกลไกต่างๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างองค์กร ระบบ สารสนเทศ ระบบการพัฒนาบุคคล หรือแม้แต่วิธีการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อให้คนใน องค์กร ได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมได้อย่างต่อเนื่อง

4) วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) องค์กรที่เรียนรู้จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม ซึ่งจะ เป็น กรอบความคิด เกี่ยวกับสภาพในอนาคตขององค์กร ที่ทุกคนในองค์กรมีความปรารถนา ร่วมกัน ช่วยกันสร้างภาพอนาคตของหน่วยงานที่ทุกคนจะทุ่มเทศุนีกร่างกายแรงใจกระทำให้เกิดขึ้น ทั้งนี้ก็ เพื่อ ให้การเรียนรู้ริเริ่ม ทดลองสิ่งใหม่ๆ ของคนในองค์กร เป็นไป ในทิศทาง หรือกรอบแนวทางที่มุ่ง ไปสู่จุดเดียวกัน

5) การเรียนรู้ของทีม (Team Learning) ในองค์กรที่เรียนรู้ จะต้องมี การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม คือ การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์และทักษะวิธีการคิดเพื่อพัฒนาภูมิปัญญาและศักยภาพของ ทีมงานโดยรวม มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดข้อมูล ในระหว่างกันและกัน ทั้งในเรื่องของความรู้ ใหม่ๆ ที่ได้มาจากการค้นคิด หรือจกภายนอก และภายใน การเรียนรู้เป็นทีม นี้ยังควรครอบคลุม ไปถึง การเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วย ซึ่งการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องนี้ ก็จะช่วยให้การ ทำงานร่วมกันในองค์กร มีความเป็นทีมที่ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกแต่ละคนสามารถแสดงศักยภาพที่ มีอยู่ออกมาได้อย่างเต็มที่

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยภายในองค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ทฤษฎีการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกองค์กร หรือที่เรียกว่า SWOT Analysis โดย SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพ องค์กร หรือ หน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญใน การดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช : 2557) และการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อระบุโอกาสและอุปสรรคในการแข่งขัน สำหรับการวิเคราะห์เพื่อแสวงหา ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ กิจการจะต้องทำการวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร จะเป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนที่กิจการสามารถแสวงหาโอกาสทางธุรกิจและหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่

1) โครงสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การส่งผลให้องค์การมีผลิตภาพเพิ่มขึ้นและมีวิธีการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนั้นรวมถึงการกระจายอำนาจ การลดจำนวนลำดับชั้นในองค์การการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ในการประเมินบุคลากรการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างใน ระดับมหภาค คือ การรวมแผนกต่างๆ ในองค์การการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในระดับจุลภาค คือ การรวมหรือแยกแผนกต่างๆเปลี่ยนแปลงที่ตั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกต่างๆการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในด้านต่างๆ ได้แก่การปรับแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความล่าช้า โดยรวมแผนกต่างๆในองค์การเป็นแผนกเดียว การรวมอำนาจด้านสารสนเทศรวมอำนาจการจัดการสารสนเทศไว้ที่ผู้จัดการเพียงคนเดียว ลดจำนวนลำดับชั้นในองค์การทำให้้องค์การมีโครงสร้างแบนราบ และสร้างการทำงานเป็นทีม สร้างความหลากหลายลดจำนวนลำดับชั้นในองค์การและสร้างสำนักงานในภูมิภาคต่างๆ เป็นต้น

2) กลยุทธ์นอกจากนี้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในยังประกอบไปด้วยการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์การซึ่งกลยุทธ์จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การดังนั้น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของกลยุทธ์จะเป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้ทิศทางงานดำเนินงานขององค์การเปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์เกิดจากการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารระดับต่างๆดังนั้นการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในองค์การการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ เช่น การผลิต ออกผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้า ราคาผลิตภัณฑ์ที่มีราคาถูกและมีคุณภาพสูงแซนเดเลอร์ (Chandler, 1962) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์และโครงสร้างและสรุปว่าการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์การ (Corporate Strategy) จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ

3) กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารองค์การที่มีโครงสร้างแบบแบนราบนั้นผู้บริหารระดับสูงจะมีอำนาจในการตัดสินใจน้อยลงการตัดสินใจของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อกรเปลี่ยนแปลงในองค์การส่วนการตัดสินใจของพนักงาน เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดนวัตกรรมต่างๆ ที่จะทำให้เกิดวิธีการผลิตที่สามารถลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพให้เก็บสินค้าได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิต

4) กระบวนการทำงานเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และโครงสร้างองค์การซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเพื่อแปรสภาพปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิตและผลลัพธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5) เทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือในการผลิตและเทคโนโลยีนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญในการอยู่รอดและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างกระบวนการทำงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการทำงานอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน คือ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในองค์กรได้

6) วัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร อาจส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรนั้น คือ การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในการทำงานการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในด้านต่างๆ ได้แก่การร่วมมือและการให้อำนาจผู้จัดการจะต้องไปทำงานในสาขาต่างๆ เช่นเดียวกับพนักงาน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานใหญ่และสาขาย่อยมิตรภาพและการบริการลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและสมาคมต่างๆการร่วมมือและการทำงานเป็นทีม สร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนกต่างๆ ในองค์กรสร้างทีมงานเพื่อพัฒนาวัตกรรมและระบบการผลิตความหลากหลายมีบุคลากรที่มีความชำนาญ ในด้านต่างๆ โดยมีการฝึกอบรมความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเน้นความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในทุกระดับขององค์กรความรู้สึกเป็นครอบครัวเพิ่มความรู้สึกเป็นเจ้าของและให้ความสำคัญกับพนักงานเพิ่มขึ้น

7) บุคลากร การเปลี่ยนแปลงจะมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในองค์กร คือบุคคลผู้นั้นจะทำหน้าที่อะไรมีทัศนคติและความคาดหวังเป็นอย่างไรบุคคลนั้นตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างไร และได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างไร การเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดจากการเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร การสับเปลี่ยนโอนย้ายแผนก การให้ข้อมูลข่าวสารและการฝึกอบรม สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน ดังนั้นการอบรมพัฒนาทักษะความรู้สามารถพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร จะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพดีขึ้นการเปลี่ยนแปลงนั้นจะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงขนาดองค์กรเพื่อให้สามารถทำการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งปัจจุบันองค์กรจึงมีแนวโน้มที่จะมีขนาดเล็กลง ดังนั้นองค์กรแต่ละประเภทจึงจะมีขนาดที่แตกต่างกัน (MBA Manager : 2013)

แนวทางในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในสามารถทำได้หลายแนวทาง ได้แก่ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548)

1) การวิเคราะห์ห่วงโซ่แห่งคุณค่าภายในองค์กร (Value-chain Analysis) เป็นการวิเคราะห์กิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร และระบุกิจกรรมสำคัญในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า อย่างไรก็ตาม ทุกกิจกรรมในห่วงโซ่แห่งคุณค่ามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกัน เนื่องจากต้องมีการเพิ่มมูลค่าของวัตถุดิบตั้งแต่เข้าสู่กระบวนการผลิตจนกระทั่งส่งมอบแก่ลูกค้า รวมทั้งกิจกรรมสนับสนุนต่างๆ เพื่อให้กระบวนการภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) การวิเคราะห์ปัจจัยภายในตามสายงาน (Scanning Functional Resources) เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในโดยการพิจารณาแต่ละสายงานภายในองค์กรว่า แต่ละสายงานมีข้อดีข้อด้อยอย่างไร และแต่ละสายงานมีการทำงานสอดคล้องประสาน หรือใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากน้อยเพียงใด

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในตามสายงาน จำเป็นจะต้องมีแนวทางการในดำเนินการ ซึ่งองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ นโยบาย ทั้งนี้ เพราะนโยบายจะเกี่ยวข้องการวางแผน แผนงาน โครงการ (คชาวุธ พลโคตร. 2555) ได้แสดงดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ในแนวตั้งหรือแนวตั้ง (Hierarchical Relationship)

ที่มา : คชาวุธ พลโคตร (2555)

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อ

การพิจารณาเรื่อง ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจไม่ได้พิจารณาเพียงแค่ผลประกอบการและตัวเลขทางการเงิน ความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น หรือ พนักงานเท่านั้น แต่ต้องพิจารณาการตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม โดยให้สังคมเข้ามามีส่วนสำคัญในการกำหนดความอยู่รอด และความก้าวหน้าของธุรกิจที่จะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต (รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. 2552) โดยขอบเขตของความรับผิดชอบต่อธุรกิจที่มีต่อสังคม (Areas of Social Responsibility) ประกอบด้วย (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, บทเรียนออนไลน์ : 2556)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความรับผิดชอบของธุรกิจที่มีต่อลูกค้า (Responsibility Toward Customers) ธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในเรื่องของคุณภาพของสินค้าการกำหนดราคาที่ยุติธรรมนอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผู้บริโภคในเรื่องของความปลอดภัยจากการใช้สินค้าการโฆษณาสินค้าที่ไม่เกินความเป็นจริงปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่เข้ามาดูแลและให้การคุ้มครองผู้บริโภคถ้าผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากธุรกิจหรือจากการใช้สินค้าเช่นสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

2. ความรับผิดชอบของธุรกิจที่มีต่อพนักงาน (Responsibility Toward Employees) เป็นความรับผิดชอบต่อพนักงานซึ่งอาจเป็นไปตามกฎหมายเช่นกฎหมายคุ้มครองแรงงานกฎหมายแรงงานสัมพันธ์การประกันสังคมการประกันการว่างงานหรือเป็นไปตามความสมัครใจทางธุรกิจเองเช่นมีการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน นอกจากนี้ธุรกิจจะต้องมีนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างความเสมอภาพและเป็นธรรมให้กับพนักงานเช่นในเรื่องนโยบายการสรรหาการจ้างการฝึกอบรมการจ่ายค่าตอบแทน และการประเมินผลงานการปฏิบัติงาน เป็นต้น

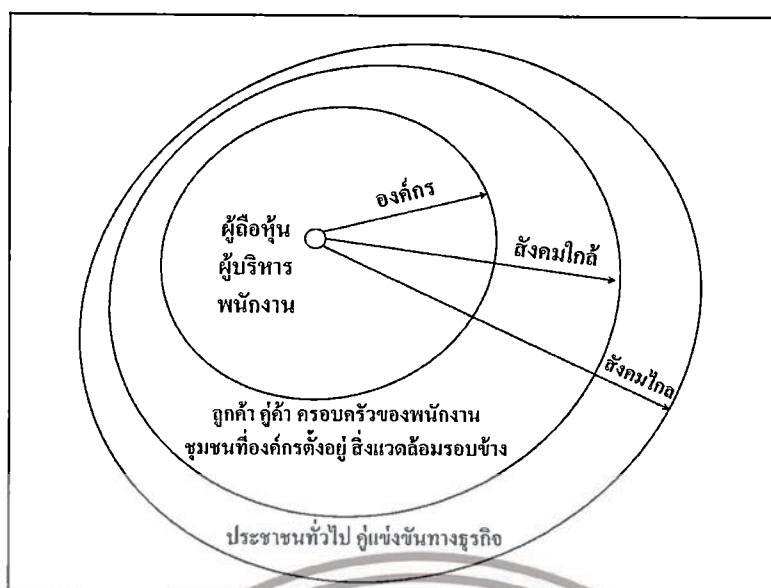
3. ความรับผิดชอบของธุรกิจที่มีต่อเจ้าหนี้ (Responsibility Toward Creditors) ผู้บริหารธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อเจ้าหนี้ในเรื่องของการชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลาและมีความจริงใจมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ขายปัจจัยการผลิตให้กับธุรกิจเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น

4. ความรับผิดชอบของธุรกิจที่มีต่อผู้ลงทุน (Responsibility Toward Investors) ผู้ลงทุนหรือผู้ทำการศึกษาธุรกิจมีฐานะเป็นเจ้าของธุรกิจย่อมต้องการทราบข้อมูลทางธุรกิจดังนั้นผู้บริหารของธุรกิจจะต้องทำงานเปิดเผยข้อมูลให้ผู้ถือหุ้นได้ทราบความเป็นจริงไม่มีการปกปิดข้อมูลมีการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้องไม่มีการตกแต่งตัวเลขหรือนำข้อมูลทางธุรกิจไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว

5. ความรับผิดชอบของธุรกิจต่อสังคม (Responsibility Toward the Environment) ธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโดยการค้าดำเนินธุรกิจไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่างๆ (Pollution) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอากาศน้ำเสียกลิ่นควันธุรกิจบางแห่งมีการจัดการทางด้านโรงงานโดยมีการกำจัดน้ำเสียก่อนปล่อยน้ำออกจากโรงงานบางกิจการอาจมีการนำน้ำที่ผ่านการกำจัดน้ำเสียกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก เป็นต้น

ดังนั้น จะสามารถแสดงให้เห็นถึง ระดับภาพหรือขอบเขตของความรับผิดชอบต่อธุรกิจได้ ดังภาพที่ 2.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 เครื่องข่ายธุรกิจจรมรับผิดชอบต่อสังคม ไทย (2551)

ที่มา : รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2552)

นอกจากนี้ยังมีมุมมองเรื่องความรับผิดชอบต่อพื้นฐานของวิสาหกิจจากทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีการพิจารณา 4 ด้าน ได้แก่ (ชัยนันท์ แสงสุระธรรม, 2550)

- 1) ด้านเศรษฐกิจ คือ การที่วิสาหกิจสามารถดำเนินธุรกิจให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพลดต้นทุน
- 2) ด้านกฎหมาย คือ การที่วิสาหกิจปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายต่างๆ ซึ่งรวมถึงเรื่องภาษีด้วย
- 3) ด้านจริยธรรม คือ การที่วิสาหกิจดำเนินการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- 4) ด้านสาธารณกุศล คือ การที่วิสาหกิจได้ดำเนินการช่วยเหลือสังคม ช่วยเหลือสาธารณะ

ความรับผิดชอบต่อสังคม จึงเป็นทฤษฎีที่มีการพัฒนาต่อจากความรับผิดชอบทั้ง 4 ดังกล่าวข้างต้น โดยเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่วิสาหกิจทำแล้วส่งผลต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เป็นความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยได้มีแนวทางในการดำเนินการ 6 แนวทาง ดังนี้

- 1) การส่งเสริมประเด็นทางสังคมและองค์กรการกุศลให้เป็นที่รู้จัก (Cause Promotion) เช่น การติดภาพหรือสัญลักษณ์ขององค์กรการกุศลไว้บนสินค้าหรือสำนักงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้พบเห็นไปสนับสนุน เป็นต้น
- 2) การส่งเสริมสังคมจากการทำการตลาด (Cause-Related Marketing) เช่น การมอบส่วนแบ่งจากยอดขายสินค้าช่วยเหลือมูลนิธิ หรือองค์กรการกุศล เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) การตลาดเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคนในสังคม (Corporate Social Marketing) เช่น การทำตลาดของผงซักฟอกที่เปลี่ยนพฤติกรรมคนให้สนับสนุนกับการเรียนรู้ใหม่ๆ โดยไม่ต้องกลัวคราบสกปรกที่เกิดขึ้น เพราะผงซักฟอกจะช่วยจัดการให้ เป็นต้น

4) การบริจาคหรือการให้ (Corporate Philanthropy) เป็นการให้อย่างมีกลยุทธ์ หรือส่งเสริมความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กร เช่น การสนับสนุนทุนวิจัยให้กับนักศึกษาแล้วนำผลวิจัยที่ได้มาเป็นข้อมูลสนับสนุนผลิตภัณฑ์ขององค์กร เป็นต้น

5) อาสาสมัครเพื่อชุมชน (Community Volunteering) เช่น การทำงานช่วยเหลือชุมชน ซึ่งต้องวางเป้าหมายให้ดี สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรและชุมชนได้ดีด้วย เป็นต้น

6) การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) เป็นการเน้นการดำเนินงานทุกด้านภายในองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

## 2.6 สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.1 ความสำเร็จในการประกอบการ

เมื่อวิสาหกิจได้รับการสนับสนุนเงินเชื่อจากธนาคารจนทำให้มีความสามารถในการแข่งขันแล้ว ย่อมจะนำมาซึ่งความสำเร็จของกิจการ และได้มีผู้ให้ความหมายของความสำเร็จในการประกอบการ ดังนี้

ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง ผลกำไร อัตราส่วนส่งออกของการผลิต และส่วนแบ่งในตลาดโลกหรือตลาดภูมิภาค (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545)

ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง ธุรกิจมีผลกำไรจากการดำเนินงาน มียอดขายเพิ่มขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง สามารถขยายกิจการ ทำให้มูลค่าของธุรกิจเพิ่มขึ้น (Robert, et al, 2005)

ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งการตลาด มีผลตอบแทนต่อทรัพย์สินเพิ่มขึ้น และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและปัจจัยการเพิ่มผลผลิตทั้งหมด (เบญจพล มีเงิน, 2551)

ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง การที่ธุรกิจ มีผลกำไรจากการดำเนินงาน มีผลตอบแทนจากการลงทุน มีกระแสเงินสดที่หมุนเวียนได้คล่องตัว และมีราคาหุ้นที่สูงขึ้น มีการเติบโตด้านส่วนแบ่งการตลาด ยอดขาย ธุรกิจมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (มนัสนันท์ พงษ์ประเสริฐชัย, 2550)

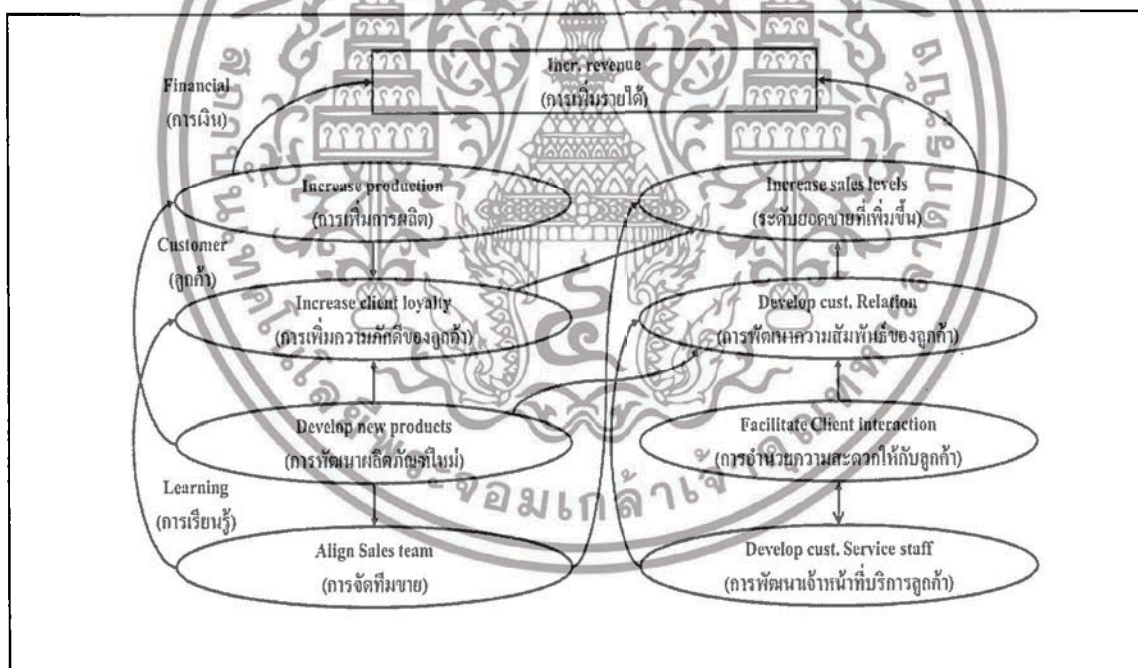
จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การพิจารณาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของวิสาหกิจนั้น มีนักวิจัยหรือสถาบันหลายแห่งได้ดำเนินการวิจัยถึงมาตรวัดความสำเร็จของวิสาหกิจไว้ เช่น งานวิจัยของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เรื่องเป้าหมายของกิจการวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า การวัดความสำเร็จของวิสาหกิจ พิจารณาจากเป้าหมาย 2 ประการ คือ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2551)

1) เป้าหมายเชิงปริมาณจะประกอบไปด้วย ผลตอบแทนจากการลงทุน ราคาหุ้นในตลาด ผลตอบแทนจากการขาย เงินทุนหมุนเวียน อัตราการจ่ายเงินปันผล อัตราส่วนทางการเงิน

2) เป้าหมายเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี การควบคุมด้านต้นทุนและการจัดการด้านการเงิน การเป็นผู้นำด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ การมุ่งเน้นที่ส่วนแบ่งตลาด เป้าหมายทางสังคม การเป็นผู้นำด้านคุณภาพและบริการ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า

จะเห็นได้ว่า เป้าหมายเชิงปริมาณดังกล่าวข้างต้นเปรียบเทียบกับ การวัดความสำเร็จของวิสาหกิจในมุมมองของนักการเงิน เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยจะยึดแนวทางการพิจารณาของ Balance Score Card (BSC) เป็นทฤษฎีที่ถูกสร้างและพัฒนาโดย Robert Kaplan and David Norton เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพของการบริหารจัดการรวม 4 ด้าน ทั้งด้านการเงิน และมีใช้การเงิน แต่การพิจารณาจะต้องเป็นการพิจารณาแบบองค์รวม เพราะทั้ง 4 ด้านนั้นจะมีความสัมพันธ์กัน ดังภาพที่ 2.5 (Ajay M.Pangarker, Teresa Kirkwood, 2008)



ภาพที่ 2.5 Mapping Learning to Strategy Example

ที่มา : AjayM.Pangarker, Teresa Kirkwood (2008)

1) ด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองในด้านการเงินที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ จะมีมาตรวัดในหลายรูปแบบ ซึ่งบ่งชี้ถึงผลประกอบการของวิสาหกิจ ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1) มาตรการที่เกี่ยวกับผลประกอบการด้านการเงิน ได้แก่ ผลกำไร มูลค่าทรัพย์สิน ของวิสาหกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน เช่น Elspeth McFadzen et al., ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง Corporate Entrepreneurship and Innovation Part 1 : The Missing Link. 2005 : 366 ที่กล่าวไว้ว่า ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ สามารถวัดได้จาก กำไร อัตราการเติบโตของรายรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศิริพร นพวัฒน์พงศ์. 2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่กล่าวว่า ลักษณะของกิจการที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายโดยตรงของกิจการคือ รายได้ และกำไรสุทธิ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการชำระหนี้ของกิจการ ควรจะมีผลกระทบในเชิงบวกกับโอกาสได้รับสินเชื่อของกิจการ เนื่องจากกิจการที่มีการขยายตัวของรายได้และกำไรสุทธิจะมีความเสี่ยงของสินเชื่อน้อยลงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิฑูร เจียมจิตต์ตรง. 2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้ประกอบการที่มีต่อผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่กล่าวว่าการประเมินผลประกอบการควรวัดให้ครอบคลุมการดำเนินงานประกอบด้วย ยอดขายต่อปี (Annual Sales) กำไรขั้นต้น (Gross Margin) กระแสเงินสดในการดำเนินงาน (Operating Cash Flow) และกำไรสุทธิ (Net Profit)

1.2) มาตรการที่เกี่ยวกับสถานะ หรือผลของการลงทุน ของวิสาหกิจ วัดดูประสงค์ก็เพื่อพิจารณาความคุ้มค่าทางการเงินในการลงทุนดำเนินกิจการ ดังนั้น มาตรการสถานะหรือผลของการลงทุน ได้แก่ มาตรการที่เกี่ยวกับผลตอบแทนจากการลงทุน เช่น มูลค่าทรัพย์สิน เป็นมูลค่าที่เปลี่ยนแปลงจากเงินลงทุนครั้งแรก หรือเรียกได้ว่า มีมูลค่าทรัพย์สินเพิ่มขึ้น เงินปันผล อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Rate of Return on Investment : ROI) โดยมาตรการต่างๆ เหล่านี้จะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (วิฑูร เจียมจิตต์ตรง. 2553:35) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้ประกอบการที่มีต่อผลประกอบการ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่กล่าวไว้ว่า ผลประกอบการด้านการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน ได้แก่ ผลตอบแทนการลงทุน (Return on Investment = ROI)

2) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนแบ่งตลาดที่ดี ดังนั้นมาตรการด้านลูกค้าที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ ได้แก่ ยอดขาย ส่วนแบ่งด้านการตลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กฤษฎาภรณ์ รุจิราษฎร์. 2548) และงานวิจัยของ Elspeth McFadzean et al., ที่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่าตัวชี้วัดนอกเหนือจากตัวชี้วัดด้านการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ยอดขาย และอัตราการเติบโตของยอดขาย อัตราการเติบโตของรายรับ และงานวิจัยของ (มุสดี พลสารัมย์. 2541) ที่ได้ผลงานวิจัยว่า ตัวแบบที่ชี้วัดผลการดำเนินงาน 2 ใน 4 ปัจจัย ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาด และอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย

3) ด้านกระบวนการ (Internal Process Perspective) เป็นการมองว่า “วิสาหกิจจะเป็นเลิศอะไร” ได้แก่ กระบวนการภายในองค์กรที่ได้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ให้เหมาะกับสถานการณ์ เหตุการณ์ ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อเป้าหมายการบริหารจัดการที่ดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นการมองว่า “วิสาหกิจจะพัฒนาและเพิ่มมูลค่าต่อไปอย่างไร” ได้แก่ ความสามารถในการคิดค้นพัฒนาสิ่งใหม่ให้แก่องค์กร

สำหรับมาตรวัดด้านกระบวนการ (Internal Process Perspective) และมาตรวัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนา ให้ดีขึ้นจากที่เป็น หรือจากสิ่งทีวิสาหกิจมีอยู่ในปัจจุบัน โดยมาตรวัดทั้ง 2 ด้าน ได้มีนักวิจัยค้นพบ ดังนี้ (Tibordee Wattanakul. 2002) ได้กล่าวว่า การวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจสามารถวัดได้จาก ระดับราคา ประสิทธิภาพการผลิต และกำไรของธุรกิจ และ (มุสดี พลสารมย์. 2541) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ใหม่ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ จะเป็นการเพิ่มยอดขาย และการพัฒนากระบวนการภายใน จะเป็นการลดต้นทุน หรือเพิ่มการจ้างงาน และยังมีอีก 1 ตัวแบบ คือ ภาพลักษณ์ของบริษัท ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (Mean) ถึง 3.08 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดใน จำนวน 4 ตัวแบบ (4 ตัวแบบ ประกอบด้วย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด อัตราการเจริญเติบโตของยอดขายและภาพลักษณ์)

จากวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถสรุปมาตรวัดความสำเร็จในการประกอบการ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ กำไร รายได้หรือยอดขาย และภาพลักษณ์ของกิจการ

#### 2.6.2 สมาชิก

จากงานวิจัยของ (Natsuko Kiso. 2008) ที่กล่าวว่า สถาบันการเงินเพื่อรายย่อย (Micro-finance Institution) จะมีข้อแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยจะเป็นการให้เงินกู้แบบกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบร่วมกัน ในการชำระหนี้สิน หรือ เท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้สินให้แก่สถาบันการเงิน นอกจากนี้ งานวิจัยของ (Rushad Faridi. 2004) กล่าวว่า สินเชื่อรายย่อย (Microcredit) เป็นการให้สินเชื่อเพื่อลดปัญหาความยากจน และส่วนใหญ่จะให้กับลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ประกอบกับงานวิจัยของ (Hassan, M Kabir; Renteria-Guerrero, Luis. 1997) ได้พบว่า การให้สินเชื่อรายย่อยจะมีความเสี่ยงไม่เท่ากันระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย โดยเพศหญิงนั้นจะมีความเสี่ยงน้อยกว่าเพศชาย และงานวิจัยของ (วิฑูร เจียมจิตต์ตรง. 2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้ประกอบการที่มีต่อผลประกอบการ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กล่าวว่า ภาวะผู้ประกอบการเพื่อทำให้เกิดผลต่อองค์การได้ ต้องเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น เป็นนักแสวงหาโอกาส หรือทางออกเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีความสามารถ ประสบการณ์ และสร้างความสัมพันธ์อันดีได้ระหว่างผู้นำและผู้ตามโดยปราศจากความขัดแย้ง และงานวิจัยของ (ศิริพร นพวัฒน์พงศ์. 2550) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกิจการและสถาบันการเงิน มีผลต่อการได้รับสินเชื่อ โดยกิจการที่มีระยะเวลาสั้นกว่าจะมีโอกาสที่ได้รับสินเชื่อมากขึ้น เนื่องจากสถาบันการเงินสามารถสะสมข้อมูลของกิจการได้ตลอดช่วงเวลาที่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้ระดับความอสมมาตรของข้อมูลระหว่างกิจการและสถาบันการเงินลดลง และขนาดกิจการ อายุกิจการ จะมีผลกระทบในเชิงบวกต่อการได้รับสินเชื่อ เนื่องจากกิจการที่มีขนาดใหญ่จะมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบมากขึ้น และระบบบัญชีมีมาตรฐาน ในขณะที่กิจการที่มีการก่อตั้งมานาน จะทำให้มีเอกสารที่เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกิจการเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสะสมข้อมูลทั้งด้านการตลาด การเงิน และการจัดการมากขึ้น ความอสมมาตรของข้อมูลระหว่างสถาบันการเงินและกิจการจึงน้อยลง เป็นผลให้มีโอกาสได้รับสินเชื่อมากขึ้น

ดังนั้น มาตรการบังคับจ่ายที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ เพศ จำนวนสมาชิก ประวัติการชำระหนี้ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์ ประสบการณ์

### 2.6.3 การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

การจัดการความรู้ หมายถึง การประเมินทุนทางปัญญา ซึ่งถือเป็นจุดเด่น เป็นงานที่ต้องมีการวิเคราะห์ และมีศักยภาพ ซึ่งมีเงื่อนไขของการเผยแพร่ความรู้ไปยังผู้ใช้ ยังเป็นการป้องกันทุนทางปัญญาที่จะถดถอยลง จึงต้องแสวงหาโอกาสในการตัดสินใจให้ดีขึ้นในเรื่องสินค้าและบริการ ผ่านการเพิ่มทุนทางปัญญา เพิ่มคุณค่าและความยืดหยุ่น (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2553)

การจัดการความรู้ หมายถึง กิจกรรมหลักๆ คือ การสร้างความรู้ การประมวล หรือวิเคราะห์ แลกเปลี่ยน การจัดเก็บรักษา และที่สำคัญ คือ การนำมาใช้ประโยชน์ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ในสภาพธุรกิจในปัจจุบัน ใครสามารถบริหารจัดการความรู้โดยที่ทำให้ต้นทุนในการแสวงหาต่ำ ความถูกต้อง และความรวดเร็วในการนำมาใช้ จะเป็นคู่แข่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพิ่มระดับความสามารถการแข่งขันขององค์กรที่สำคัญ (ชูเกียรติ ตั้งคุณเสมอภดี, 2549)

การจัดการความรู้ หมายถึง การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การวิเคราะห์ และการทำเหมืองความรู้ (Data Mining) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ความรู้ อีกทั้งการนำไปประยุกต์ใช้และการทำให้ข้อมูลเที่ยงตรง (Michael J. Marquardt, 1996 : อ้างอิงจาก วีรวิทย์ มาณะศิริรานนท์, 2552)

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือกระบวนการที่ทำให้เกิดการยกระดับความรู้ของผู้ประกอบการรายย่อย ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือประเภทความรู้และวิธีการเรียนรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับทฤษฎีและขั้นตอนของการจัดการความรู้ดังกล่าวข้างต้น เช่น งานวิจัยของ (Ted Trainer, 2002) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์กรการกุศล : มุมมองการพัฒนาที่เหมาะสม (Development Development, Charity and Poverty : The Appropriate Development Perspective) ได้ข้อค้นพบว่า ในการพัฒนาให้เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้าขึ้น จะต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมในแต่ละชุมชน แต่ละวัฒนธรรม ซึ่งอาจจะต้องเริ่มจากชุมชนขนาดเล็ก โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา เรียนรู้ แต่มิใช่ผลักดันในเรื่องของกำไร การเติบโตของตลาด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพียงอย่างเดียว ซึ่งการที่แต่ละบุคคล หรือ ชุมชนขนาดเล็ก ได้รับการพัฒนาเรียนรู้แล้ว จะส่งผลต่อฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้นการเรียนรู้ และพัฒนาดังกล่าว จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถาบันการเงินเพื่อรายย่อย (Micro Financing) โดยงานวิจัยของ (Florence Wakoko.2003) ได้กล่าวถึงเรื่อง สินเชื่อรายย่อยและความสามารถของผู้หญิงในอูกานดา : วิธีทางเศรษฐกิจและสังคม (Microfinance and Women’s Empowerment in UGANDA : A Socioeconomic Approach) ได้ข้อสรุปว่าระดับการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งของ Micro Financial ปรากฏดังภาพที่ 2.6

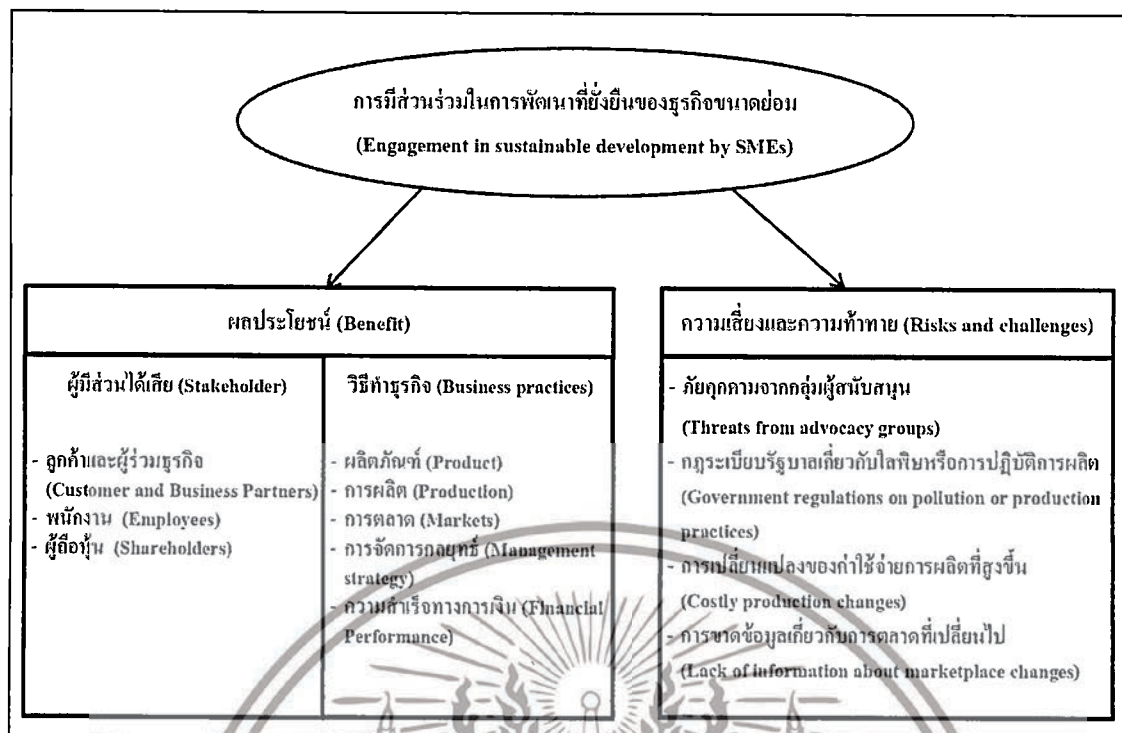


ภาพที่ 2.6 Logic of the General Research Model

ที่มา : Florence Wakoko (2003)

นอกจากนี้ งานวิจัยของ (Elizabeth Stubblefield Loucks, MartinL.Martens and Charles H.Cho. 2010) ได้ให้รูปแบบของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยผู้ประกอบการจะต้องมีการฝึกฝนเรียนรู้ทั้งด้านการผลิต การตลาด การบริหารจัดการ การเงิน เนื่องจากธุรกิจจะมีความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการผลิต การขาดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการเปลี่ยนแปลงของตลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.7 The Business Case for SMEs to Engage in Sustainable Development  
ที่มา : Elizabeth Stubblefield Loucks, Martin L.Martens and Charles H.Cho (2010)

จากภาพที่ 2.7 ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญของการดำเนินธุรกิจ โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง จะประกอบด้วย องค์ความรู้ กับ รูปแบบการเรียนรู้

#### 2.6.4 องค์ความรู้

จากภาพที่ 2.5 การเรียนรู้จะประกอบด้วยหลากหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ทั้งด้านการผลิต การตลาด การบริหารจัดการ การเงิน โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุน คือ งานวิจัยของ (Mark R.Young. (1999). Market Structure Analysis : A Foundation for Developing and Assessing Bank Strategy กล่าวว่า ความรู้ด้านการวิเคราะห์ตลาดจะเป็นเครื่องมือช่วยธนาคารให้ทราบแนวโน้ม โอกาสของความแตกต่าง เพื่อการสร้างกลยุทธ์การได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการมอบสิ่งที่มีคุณค่าที่สุด (Best Value) แก่ลูกค้า ซึ่งการที่จะสามารถวิเคราะห์ได้นั้นจะต้องตั้งบนฐานของความรู้ โดยตามหลักของพีซีจี (Boston Consulting Group-BCG) ได้มีส่วนประสมโครงสร้างการตลาดดังภาพที่ 2.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนการสร้างความสำเร็จ (Number of Approaches to Achieve Advantages)	มาก (Many)	ส่วนหนึ่ง (Fragment)	เฉพาะเรื่อง (Specialized)
	น้อย (Few)	จนมุม (Stalemated)	ปริมาณ (Volume)
		เล็ก (Small)	ใหญ่ (Large)

ภาพที่ 2.8 BCG – Boston Consulting Group, Market Structure Matrix  
 ที่มา: Mark R. Young (1999)

นอกจากนี้ งานวิจัยของ (Md. Mostaque Hussain, Kooros Maskooki and A. Gunasekaran. 2001) พบว่า กรามีน แบงก์ (Grameen Bank) จะเป็นสร้างธุรกิจเครือข่าย ให้มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น เรื่องความช่วยเหลือด้านเทคนิค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Melinda Louise Valente. 2011) พบว่า การจัดประเภทของการให้สินเชื่อ จะต้องมีการอบรมผู้กู้ยืมในการให้ความรู้ รวมทั้งการช่วยเหลือสังคมด้วยเป็นต้น

ดังนั้น มาตรการองค์ความรู้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ประเภทขององค์ความรู้ เทคนิคการดำเนินธุรกิจ

### 2.6.5 รูปแบบการเรียนรู้

Hassan, M Kabir and Renteria-Guerrero, Luis, 1997 ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาผู้ประกอบการของกรามีน แบงก์ ในชุมชนบังกลาเทศ (The Experience of the Grameen Bank of Bangladesh in Community Development) กล่าวว่า ธนาคารจะต้องมีการจัดการความรู้ให้กับสมาชิกของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนา เป็นการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร และเช่นเดียวกับงานวิจัยของ (Md. Mostaque Hussain, Kooros Maskooki and A. Gunasekaran, 2001) พบว่า ผู้กู้ของกรามีน แบงก์ (Grameen Bank) จะเป็นบุคคลที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน ช่วยเหลือกัน จนเป็นสร้างธุรกิจเครือข่าย เช่น เรื่องการฝึกฝนร่วมกัน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากลักษณะของ GrameenBank ดังกล่าว จึงจะส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิกในชุมชน

ดังนั้น มาตรการวิธีการเรียนรู้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ วิธีการเรียนรู้ประกอบด้วย การฝึกฝน การแบ่งปันข้อมูล การเรียนรู้อบรม

## 2.6.6 ปัจจัยภายในองค์กร

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กร จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของปัจจัยภายในองค์กรมีได้หลายมุมมอง เช่น โครงสร้าง นโยบาย กลยุทธ์ กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรม บุคลากร หรือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในสามารถทำได้หลายแนวทาง เป็นต้น ได้แก่การวิเคราะห์ห่วงโซ่แห่งคุณค่าภายในองค์กร (Value-Chain Analysis) และการวิเคราะห์ปัจจัยภายในตามสายงานซึ่งองค์ประกอบแต่ละมุมมองจะมีส่วนที่เป็นองค์ประกอบเดียวกัน คือ นโยบาย กลยุทธ์ ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เงื่อนไขในการดำเนินงาน ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดองค์ประกอบของปัจจัยภายในองค์กรได้แก่ นโยบายองค์กร กลยุทธ์ และเงื่อนไขของการให้สินเชื่อ

## 2.6.7 นโยบายขององค์กร

(อมร รักษาสัตย์. 2520) ได้ให้ความหมายของนโยบาย หมายถึง ความคิดของรัฐบาลที่จะทำอะไรหรือไม่ อย่างไร เมื่อใด โดยน่าจะมององค์ประกอบ 3 ประการ คือการกำหนดเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการกระทำกำหนดแนวทางใหม่การกำหนดการสนับสนุนต่างๆ

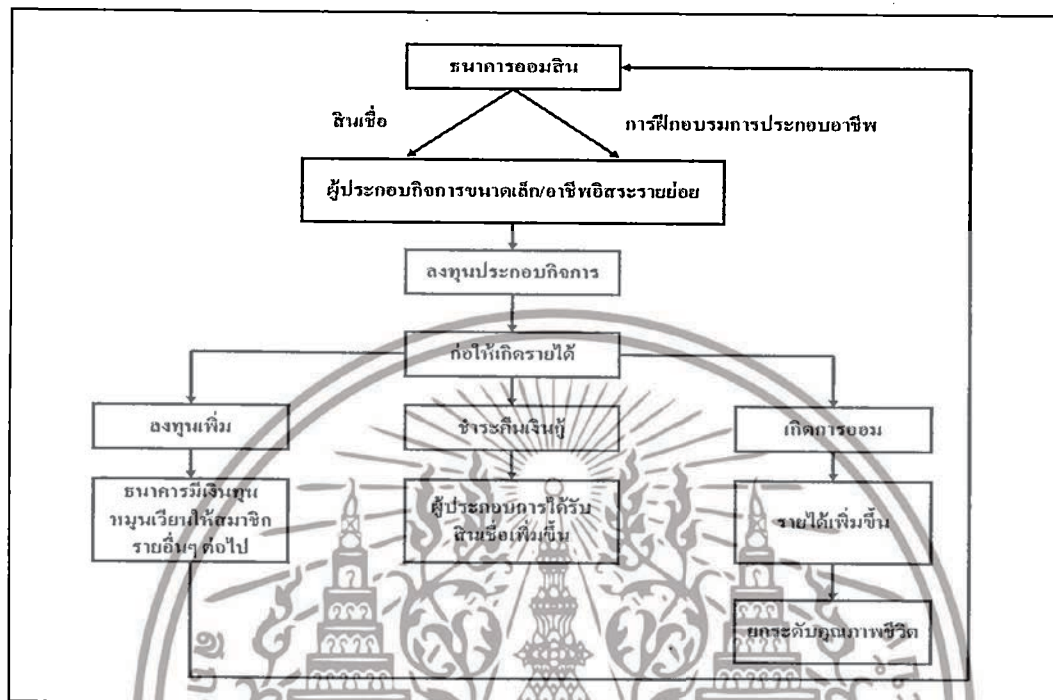
(Dye, TYhomas R. 1978) ได้ให้นิยาม นโยบายสาธารณะ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่รัฐบาลเลือกที่จะทำ หรือไม่กระทำ

(กุลชน ชนาพงศธร. 2533 อ้างถึงใน สุขชัย ยาวประภาภ. 2544) ได้กล่าวว่า นักวิชาการหลายท่านทั้งไทยและต่างประเทศ ได้สรุป นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางกว้างๆที่รัฐบาล (ไม่ว่าระดับใดก็ตาม) ได้กำหนดขึ้นล่วงหน้า เพื่อเป็นหนทางชี้้นำให้มีการกระทำต่างๆเกิดขึ้นตามมา ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จากความหมายนโยบายดังกล่าว ปรากฏว่า รัฐบาลได้มีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่ผู้ยากไร้ หรือ ผู้ประกอบการรายย่อย ผ่านสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และวัตถุประสงค์ของธนาคารในการให้สินเชื่อรายย่อย เพื่อช่วยเหลือด้านการเงิน รวมทั้งการสนับสนุนด้านอื่นเพิ่มเติมด้วย เช่น การบริการให้การฝึกอบรม ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาและแนะนำด้านอาชีพให้แก่สมาชิก เพื่อเป็นการพัฒนาระดับศักยภาพในการประกอบอาชีพของประชาชนเหล่านี้ เป็นต้น ดังนั้น จะทำให้ผู้มีรายได้น้อยสามารถหลุดพ้นจากวัฏจักรแห่งความยากจน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

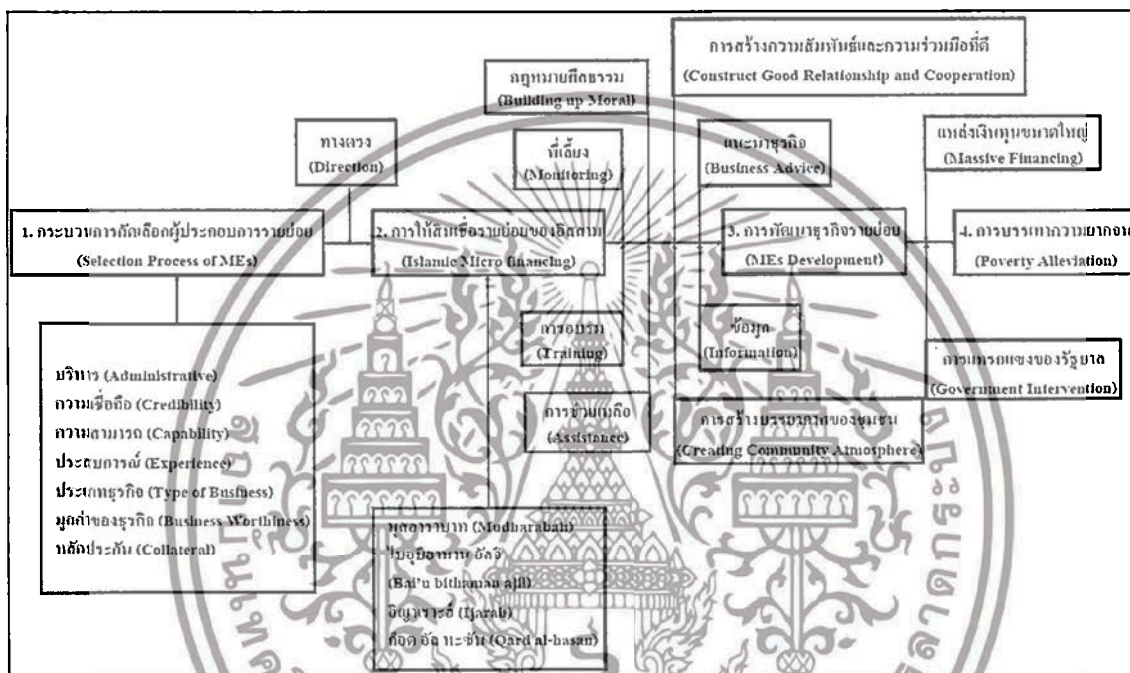
คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนผู้ด้อยโอกาส การขยายตัวทางเศรษฐกิจจะเป็นการสร้างรากฐานที่มั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประเทศชาติ ดังภาพที่ 2.9 (ธนาคารออมสิน. 2544) ทำให้ธนาคารประชาชนมีการกำหนดประเภทของวงเงินกู้เฉพาะประเภทเงินทุนหมุนเวียน



ภาพที่ 2.9 กรรหลุดพ้นจากวงจรความยากจนตามแนวคิดของ โครงการธนาคารประชาชน  
ที่มา : ธนาคารออมสิน (2544)

กรณีธนาคารชุมชนของธนาคารกรุงไทย มีวัตถุประสงค์ข้อหนึ่งคือ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการเป็นหน่วยงานพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากหญ้า และกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาค ดังนั้น การอนุมัติสินเชื่อจึงเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานต่อไป ทำให้ประเภทของวงเงินกู้กำหนดให้เฉพาะผู้ประกอบการค้าขายในตลาดพันธมิตร และต้องมีคะแนนการประเมินไม่น้อยกว่า 75 คะแนนขึ้นไปสำหรับงานวิจัยของ (Salehuddin Ahmed. 2009) เรื่องสถาบันการเงินขนาดเล็กในประเทศบังคลาเทศ : ความสำเร็จและความท้าทาย (Microfinance Institutions in Bangladesh : Achievements and Challenges) ที่กล่าวว่า การได้เปรียบประการสำคัญของกองทุนการเงินเพื่อรายย่อย (Microfinance Funds) นั่นคือ การกำหนดโปรแกรมความสามารถในการคัดเลือกการให้บริการทางการเงิน รวมทั้งนโยบายจากภาครัฐในการให้บริการด้านการเงินแก่ผู้ยากไร้โดยมิได้กำหนดประเภทของกลุ่มผู้กู้ ประเภทของเงินกู้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (Widiyanto Bin MislanCokroHadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail. 2010) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดหาเงินทุนรายย่อยอิสลาม : การเรียนรู้จากประสบการณ์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

BMT (Improving the Effectiveness of Islamic Micro-financing : Learning From BMT Experience) ได้กล่าวว่า ในทางปฏิบัติของการจัดหาเงินทุนเพื่อรายย่อยอิสลาม (Islamic Micro-financing) ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการนโยบายหรือ โปรแกรมแบบครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงระบบการควบคุมการบริหารจัดการธุรกิจ ระบบการกระตุ้นด้วยการให้รางวัลกับผู้กู้ที่มีการชำระคืนที่ดี และระบบการมีสัมพันธ์ภาพที่ดี เพื่อส่งผลต่อการพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย และการพัฒนาการจัดหาเงินทุนรายย่อยอิสลาม (Islamic Micro-financing) ควบคู่กัน ไปปรากฏดังภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 The Process of Improving the Effectiveness of Financing as a Means of MEs Development and Poverty Alleviation

ที่มา : Widiyanto Bin MislanCokroHadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail (2010)

นอกจากนี้งานวิจัยของ (JhilamZebunnessaIqbal. 2002) พบว่า ระบบการให้สินเชื่อแก่รายย่อย โดยเป็นการกำหนดเป็นโปรแกรมและมุ่งเน้น ไปยังส่วนที่มีผู้หญิงมีส่วนร่วม

ดังนั้น มาตรการเรื่องนโยบายการให้สินเชื่อสำหรับงานวิจัยนี้ได้แก่ ประเภทของธุรกิจที่ให้เงินกู้ ลักษณะของการให้กู้ (เป็นกลุ่มหรือเดี่ยว) ประเภทการใช้เงิน

### 2.6.8 เงื่อนไขการให้สินเชื่อ

จากนโยบายในการให้การสนับสนุนด้านการเงินดังกล่าว ทำให้เป็นที่มาของปัจจัยที่ใช้ประกอบการพิจารณา ดังเช่น ธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินได้ระบุว่า การประเมินเครดิตของผู้ขอกู้ ธนาคารพิจารณาจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1) คุณลักษณะของผู้ขอกู้ อาทิเช่นวินัยการใช้และการชำระคืนในอดีต
- 2) ความสามารถในการชำระหนี้คืน เช่น รายได้จากการประกอบอาชีพ ความมั่นคงของรายได้
- 3) เงินทุนในการลงทุน หรือเงินฝากของผู้ขอสินเชื่อ สถานะการเงิน
- 4) เงื่อนไขอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือ มีผลกระทบต่อรายได้ของผู้ขอกู้ อาทิเช่น สภาพการเงินเพื่อจะเกิดผลกระทบเช่นไร มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้คืนหรือไม่
- 5) หลักประกัน เพื่อให้ธนาคารเกิดความมั่นใจ และลดความเสี่ยงของธนาคาร
- 6) ความสมเหตุสมผลของการขอกู้เงิน อาทิเช่น ต้องไม่เป็นการสร้างหนี้เกินตัว มีความจำเป็นต้องใช้เงินจริง

สำหรับธนาคารชุมชนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ประกอบการพิจารณาในการให้สินเชื่อ ดังนี้ (ธนาคารกรุงไทย : 2555)

- 1) คุณสมบัติของผู้กู้ต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย
- 2) หลักประกันมีทั้งประเภทใช้บุคคลค้ำประกัน กับ ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน
- 3) ประเมินการคัดเลือกองค์กรพันธมิตร และผู้ขอกู้

นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ(Widiyanto Bin MislanCokroHadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail.2010) พบว่า ปัจจัยในการพิจารณาการให้สินเชื่อยังแตกต่างกันใน Islamic Micro-financing ปรากฏดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยการพิจารณาให้สินเชื่อส่วนบุคคลด้านการเงินของ Islamic Micro-financing

ประเภทการให้สินเชื่อ	ความต้องการบริหารจัดการ	ความเชื่อถือได้	ทักษะ/ความสามารถ	ประสบการณ์ทางธุรกิจ	รูปแบบธุรกิจ	ทรัพย์สินบริษัท	หลักประกัน
Mudharabah	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ไม่ต้องการ
Musarakah	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ต้องการมาก	ไม่ต้องการ
Murabahah	ต้องการมาก	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ
Bai'ubithaman Ajil	ต้องการมาก	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ
Ijarah	ต้องการมาก	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ	ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ต้องการ
Qard al-hasan	ต้องการมาก	ต้องการ	ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ต้องการ	ไม่ต้องการ

ที่มา : Widiyanto Bin MislanCokroHadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail (2010)

ดังนั้น ในการพิจารณาจำเป็นต้องมีการกำหนดเงื่อนไขของการให้สินเชื่อเช่น วงเงินที่ให้สินเชื่อ ประเภทของสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย เป็นต้น ทั้งนี้จะเห็นได้จาก แต่ละธนาคารที่มีนโยบายการให้สินเชื่อรายย่อยมีการกำหนดเงื่อนไขที่แตกต่างกัน ดังนี้

#### ด้านวงเงินให้สินเชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน กำหนดไว้แต่ละรายสูงสุดไม่เกิน 200,000 บาท มีระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด ไม่เกิน 8 ปี

ธนาคารชุมชนของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) กำหนดไว้แต่ละราย ไม่เกิน 200,000 บาท มีระยะเวลาผ่อนชำระ สูงสุดไม่เกิน 4 ปี

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (KahiluKajimo-Shakantu and Kathy Evans, 2007) นั้นได้ค้นพบว่า สำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า R2,500 (2,500 แร่น) ต่อเดือน จะไม่สามารถให้เงินกู้บ้านแต่เนื่องจากเป็น โครงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีรายได้น้อย จึงเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระคืน โดยให้การชำระคืนที่ นานมากขึ้น เพื่อเงินผ่อนต่อเดือนน้อยลง ในขณะที่เดียวกันผู้ต้องหาซื้อบ้านเก่า ที่มีราคาต่ำกว่าบ้านใหม่ แทน เพื่อให้วงเงินกู้ไม่สูง นอกจากนี้ธนาคารยังนำประวัติการออมของผู้กู้มาประกอบการพิจารณา อีกด้วย เพราะหากผู้กู้มีการออมต่อเดือนที่ผ่านมาเพียงพอสำหรับการผ่อนชำระ ก็พิจารณาการให้กู้ได้

ดังนั้น มาตรการของเงื่อนไขของกรให้สินเชื่อสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ วงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย อัตราการออมที่ผ่านมา

#### 2.6.9 ความรับผิดชอบ

งานวิจัยของ(OmidHarraf, 2008) ซึ่งศึกษาเรื่อง Can Microcredit Eradicate Poverty? Analysis of the Efficacy of Microfinance Using Existing Literature ได้พบว่า ไมโครไฟแนนซ์(Microfinance) นอกจากจะช่วยผู้ยากไร้ ที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยากแล้ว ยังเป็นการช่วยเหลือสังคม ให้ผลตอบแทนคืนสู่สังคม (Social Benefit) เพราะจุดเริ่มต้นของไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance) คือ กรามีนแบงก์ Grameen Bank ที่ต้องการช่วยเหลือผู้หญิงให้สามารถกู้ยืมเงินได้เท่าเทียมกับผู้ชาย จึงทำให้ Grameen Bank มีลูกค้าที่เป็นผู้หญิงมากถึงร้อยละ 97 นอกจากนั้นที่ผ่านมาผลประกอบการของ Grameen Bank เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด แสดงว่า ผู้หญิงสามารถกู้เงิน แล้วนำเงินกู้ใช้ในธุรกิจ มีรายได้เพียงพอที่จะชำระคืนได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (Md. MostaqueHussain, KoorosMaskooki and A. Gunasekaran, 2001) ที่กล่าวว่า Grameen Bank เริ่มต้นที่ประเทศบังกลาเทศ ตั้งแต่ปี 1976 ธุรกิจ เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด จนกลายเป็นที่ยอมรับและแพร่หลายไปยังยุโรป เอเชีย แอฟริกา โอเชียเนีย และ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า Grameen Bank สามารถช่วยเหลือพัฒนาสังคม สร้างโอกาส ให้แก่ผู้ด้อยโอกาสและเงื่อนไขของการให้กู้ คือ การกู้เป็นกลุ่ม ดังนั้น หากสมาชิกในกลุ่มอ่อนแอ ด้านใด ก็ย่อมต้องช่วยเหลือกัน กลายเป็นสังคมเกื้อกูล มิใช่สังคมเดี่ยว นอกจากนี้ยังช่วยในการฝึกฝนนิสัย การออมให้กับผู้ยากไร้อีกด้วย ซึ่งสามารถได้ข้อเปรียบเทียบระหว่างธนาคาร Grameen Bank กับ ธนาคารพาณิชย์ทั่วไป (Commercial Bank) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.2 ข้อดีและข้อเสียของธนาคารกรามีนและธนาคารพาณิชย์(Advantages and Disadvantages of Grameen and Commercial Banks)

ธนาคารกรามีน (Grameen bank)	ธนาคารพาณิชย์(Commercial banks)
<p>ความได้เปรียบของธนาคารกรามีน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-สมาชิกหรือ ผู้กู้ยืมของธนาคารกรามีนเป็นเจ้าของธนาคาร</li> <li>-ประชากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ยากไร้สามารถเข้าถึงระบบเครดิต ทำให้มีโอกาสในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น</li> <li>-ประชากรผู้ยากไร้ซึ่ง ไม่มีหลักประกันสามารถได้รับประโยชน์</li> <li>-อำนาจในการตัดสินใจเป็นแบบ Bottom-Up เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการ</li> <li>-ประชากรในชุมชนส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนา</li> <li>-ประชากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ยากไร้ได้รับการพัฒนา มีความน่าเชื่อถือ และรวมกันรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>-มีการฝึกการสะสมเพื่อประโยชน์ในอนาคต</li> <li>-รูปแบบการบริหารเป็นแบบภาคสนาม</li> <li>-ร้อยละ 94ของผู้รับประโยชน์เป็นผู้หญิงและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-เจ้าของธนาคารเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือ ภาคเอกชน</li> <li>-ประชากรส่วนน้อยสามารถเข้าถึงระบบเครดิตด้วยการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร</li> <li>-ธุรกิจรายใหญ่ ซึ่งมีหลักประกัน ได้รับประโยชน์</li> <li>-อำนาจในการตัดสินใจเป็นแบบ Top-Down และมีผู้มีอำนาจการตัดสินใจเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเพียง 2-3 ราย</li> <li>-รูปแบบการให้เครดิตอยู่เฉพาะในเมืองใหญ่</li> <li>-ประชากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ยากไร้ของสังคมไม่ได้รับประโยชน์</li> <li>-ไม่มีความจำเป็นกรณีธนาคารพาณิชย์</li> <li>-รูปแบบการบริหารเป็นแบบมีขั้นตอน (Paper Work)</li> <li>-ผู้หญิงได้รับประโยชน์และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจน้อยมาก</li> </ul>
<p>ความเสียเปรียบของธนาคารกรามีน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-อัตราดอกเบี้ยสูง</li> <li>-ธนาคารกรามีนได้รับการรับรู้จนกลายเป็นธนาคารของผู้หญิง</li> <li>-วินัยด้านเครดิตเป็นแรงกดดันให้ประชากรขาดความเชื่อมั่นในตนเอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-อัตราดอกเบี้ยมีการแข่งขันสูง ทำให้มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ</li> <li>-เป็นธนาคารสำหรับอุตสาหกรรม เพราะพิจารณาจากผู้บริหาร กิจกรรมของธุรกิจ</li> <li>-ไม่มีการเคร่งครัดต่อวินัยด้านเครดิต จึงส่งผลให้ประชากรยังมีความเชื่อมั่นในตนเองที่สูงกว่า</li> </ul>

ที่มา : Md. Mostaque Hussainet. Al (2001)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ ได้มีงานวิจัยของ (Cheryl A. Levin, 2003) เรื่องรูปแบบสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยที่เป็นผู้หญิงและไมโครเครดิตในโตโบโก, อินเดียตะวันตก (Mediating The Model: Women's Microenterprise And Microcredit in Tobago, West Indies.) ที่สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว เนื่องจากได้ข้อค้นพบว่า องค์ประกอบของความสำเร็จของไมโครเครดิต (Microcredit) คือ การมีนโยบายการพัฒนาและการฝึกฝนให้ผู้หญิงได้รับการยอมรับจากสังคมและธุรกิจมากขึ้น ซึ่งทั้งนี้การดำเนินการของไมโครเครดิต (Microcredit) จะต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของแต่ละสังคม โดยผู้ให้กู้จะต้องยอมรับสมาชิกของสังคมให้มีความรู้ในการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Melinda Louise Valente, 2011) เพื่อให้เกิดการนำเชื่อถือ การยอมรับ และเป็นที่ยอมรับของสังคม

ดังนั้น มาตรการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสความเป็นมาตรฐานของสินค้า/บริการ การพัฒนาต่อยอดคุณภาพสินค้า/บริการ

#### 2.6.10 ความรับผิดชอบหนี้

จากจุดเริ่มการเกิดขึ้นของไมโครเครดิต (Microcredit) คือผู้หญิงไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ การแก้ปัญหาของการขาดหลักประกันของผู้กู้ จึงส่งผลให้การให้สินเชื่อของไมโครเครดิต (Microcredit) หรือ Grameen Bank จะไม่ได้คำนึงถึงเรื่องหลักประกัน ดังตารางที่ 4 ดังนั้น ลักษณะการให้กู้จึงเป็นการให้กู้แบบกลุ่ม (Jhila Zebunnessa Iqbal, 2002 ; Florence Wakoko, 2003) หรือ งานวิจัยของ (Natsuko Kiso, 2008) พบว่าสถาบันการเงินเพื่อรายย่อย (Micro-finance Institution) จะมีข้อแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยจะเป็นการให้เงินกู้แบบกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบร่วมกันในการชำระหนี้คืน หรือ เท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน ดังนั้น การดำเนินการดังกล่าวจึงส่งผลให้เกิดความรับผิดชอบในการชำระหนี้ร่วมกัน ดังเช่นเงื่อนไขหนึ่งของกรู๊ปเงินของธนาคารประชาชน และ ธนาคารชุมชน หรือในกรณีที่ธนาคารชุมชน กำหนดเงื่อนไขหนึ่งว่า ธนาคารจะให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการกิจการค้าขายในตลาดพื้นมิตร หรือ มีการกำหนดรูปแบบเงินกู้แตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการมีการดำเนินธุรกิจในตลาดที่เจ้าของตลาดหรือผู้บริหารของตลาด เป็นลูก้าของธนาคาร ตลาดที่เจ้าของตลาดหรือผู้บริหารของตลาด ไม่ได้เป็นลูก้าของธนาคาร ตลาดที่หน่วยงานภาครัฐบริหารจัดการ ตลาดแหล่งอื่นที่อยู่ในชุมชนค้าขาย

ดังนั้น มาตรการความรับผิดชอบหนี้ร่วมกันสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ จะประกอบด้วย การเป็นผู้ค้าประกัน การเป็นเครือข่าย การเป็นผู้แนะนำ ซึ่งจะส่งผลช่วยคัดกรองผู้กู้ให้กับสถาบันการเงิน

#### 2.7 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนทฤษฎี วรรณกรรม และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม ดังตาราง 2.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 ผลสรุปข้อค้นพบผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานที่เกี่ยวข้อง		
ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม	นักวิชาการ/หน่วยงาน	ข้อค้นพบ
สมาชิก	(NatsukoKiso, 2008)  (RushadGaridi, 2004)  (Hassan, M Kabir; Renteria- Guerrero, Luis,1997)	ข้อแตกต่างของสถาบันการเงินเพื่อรายย่อย (Micro-financeInstitution) กับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป คือ สถาบันการเงินเพื่อรายย่อยจะเป็นการให้เงินกู้แบบกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบร่วมกันในการชำระหนี้สิน หรือเท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้สินให้แก่สถาบันการเงิน  สินเชื่อรายย่อย (Microcredit) เป็นการให้สินเชื่อเพื่อลดความยากจน และส่วนใหญ่จะให้กับลูกค้าที่เป็นเพศหญิง  การให้สินเชื่อรายย่อยจะมีความเสี่ยงไม่เท่ากันระหว่างเพศหญิง กับ เพศชาย โดยเพศหญิงจะมีความเสี่ยงน้อยกว่าเพศชาย
นโยบายของ องค์กร	(Salehuddin Ahmed, 2009)  (Widiyanto Bin MislanCokroHadisumart o, Abdul Ghafar B. Ismail, 2010)	การได้เปรียบประการสำคัญของ กองทุนการเงินเพื่อรายย่อย(MicrofinanceFunds)คือการกำหนดโปรแกรมความสามารถในการคัดเลือกการให้บริการทางการเงินรวมทั้ง นโยบายจากภาครัฐ ในการให้บริการด้านการเงินแก่ผู้ยากไร้  ในทางปฏิบัติของอิสลามไมโครไฟแนนซ์ (Islamic Micro-financing) ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการนโยบายหรือ โปรแกรมแบบครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงระบบการควบคุมการบริหารจัดการธุรกิจ ระบบการกระตุ้นด้วยการให้รางวัลกับผู้กู้ที่มีการชำระคืนที่ดี และระบบการมีสัมพันธ์ภาพที่ดี เพื่อส่งผลต่อการพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย และการพัฒนาอิสลาม ไมโครไฟแนนซ์ (Islamic Micro-financing ) ควบคู่กันไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลงานที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม	นักวิชาการ/หน่วยงาน	ข้อค้นพบ
	(JhilamZebunnessaIqbal, 2002)	ระบบการให้สินเชื่อรายย่อย จะเป็นการให้สินเชื่อแบบกลุ่ม โดยเป็นการกำหนดเป็นโปรแกรมและมุ่งเน้นไปยังส่วนที่มีผู้หญิงมีส่วนร่วม
เงื่อนไขการให้ สินเชื่อ	(Widiyanto Bin MislanCokroHadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail, 2010)  (KahiluKajimo-Shakantu and Kathy Evans, 2007)	ปัจจัยในการพิจารณาการให้สินเชื่อยังแตกต่างกันในอิสลาม ไมโครไฟแนนซ์ (Islamic Micro-financing) โดยพิจารณาจาก การบริหารจัดการ ความเชื่อถือได้ ทักษะความสามารถ ประสิทธิภาพ ประเภทธุรกิจ ทรัพย์สินของธุรกิจ  ธนาคารจะปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระคืนให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลและจะนำเรื่องประวัติในการออมมาพิจารณาด้วย
การจัดการ ความรู้	(Ted Trainer, 2002)  (Florence Wakoko, 2003)  (Elizabeth Stubblefield Loucks, MartinL.Martens and Charles H.Cho, 2010).	ในการพัฒนาให้เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้าขึ้นจะต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมในแต่ละชุมชน แต่ละวัฒนธรรม ซึ่งอาจจะต้องเริ่มจากชุมชนขนาดเล็กโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา เรียนรู้แต่มีใช้ผลิตภัณฑ์ในเรื่องของกำไร การเติบโตของตลาดเพียงอย่างเดียว  ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งของไมโครไฟแนนซ์ (Micro financial) รูปแบบของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยผู้ประกอบการจะต้องมีการฝึกฝนเรียนรู้ทั้งด้านการผลิต การตลาด การบริหารจัดการ การเงิน เนื่องจากธุรกิจจะมีความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการผลิต การขาดข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการเปลี่ยนแปลงของตลาด
วิธีการเรียนรู้	(Hassan, M Kabir and Renteria-Guerrero, Luis, 1997)	ธนาคารจะต้องมีการจัดการความรู้ให้กับสมาชิกของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนา การแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลงานที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม	นักวิชาการ/หน่วยงาน	ข้อค้นพบ
	(Md. MostaqueHussain, KoorosMaskooki and A. Gunasekaran, 2001)	ผู้กู้ของ กรามีน แบงก์ (Grameen Bank)จะเป็นบุคคลที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน ช่วยเหลือกัน จนเป็นการสร้างธุรกิจเครือข่าย อาทิเช่น เรื่องการฝึกฝนร่วมกัน
ความ รับผิดชอบหนี้	(NatsukoKiso, 2008)  ธนาคารชุมชน	ข้อแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไปคือจะเป็นการให้เงินกู้แบบกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบร่วมกันในการชำระหนี้คืน หรือ เท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารภในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน ธนาคารจะให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการกิจการค้าขายในตลาดพันธมิตร หรือ มีการกำหนดรูปแบบเงินกู้แตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในตลาดที่เจ้าของตลาดหรือผู้บริหารของตลาด เป็นลูกค้าของธนาคาร ตลาดที่เจ้าของตลาดหรือผู้บริหารของตลาด ไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร ตลาดที่หน่วยงานภาครัฐบริหารจัดการ ตลาดแหล่งอื่นที่อยู่ในชุมชนค้าขาย
ความรับผิดชอบ ต่อสังคม	(OmidHarraf, 2008)  (Md. MostaqueHussain, KoorosMaskooki and A. Gunasekaran, 2001)	ไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance) นอกจากจะเป็นการช่วยผู้ยากไร้ที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยากแล้ว ยังเป็นการช่วยเหลือสังคม ให้ผลตอบแทนคืนสู่สังคม (Social Benefit) เพราะจุดเริ่มต้นของไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance) คือ กรามีน แบงก์ (Grameen Bank) ที่ต้องการช่วยเหลือผู้หญิงให้กู้ยืมเงินได้ เท่าเทียมกับผู้ชาย  กรามีน แบงก์ (Grameen Bank) เริ่มต้นขึ้นในประเทศบังคลาเทศ ตั้งแต่ปี 1976 ธุรกิจเจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด จนกลายเป็นที่ยอมรับและแพร่หลายไปยังยุโรป เอเชีย แอฟริกาโอเชียเนีย และ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า กรามีน แบงก์ (Grameen Bank) สามารถช่วยเหลือ พัฒนา สังคม สร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่จำกัดเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลงานที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม	นักวิชาการ/หน่วยงาน	ข้อค้นพบ
ความรับผิดชอบ ต่อสังคม	(Cheryl A.Levin, 2003)	องค์ประกอบของความสำเร็จของไมโครเครดิต (Microcredit) คือ การมีนโยบายการพัฒนาและการฝึกฝนให้ผู้หญิงได้รับการยอมรับจากสังคมและธุรกิจมากขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการของ Microcredit จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของแต่ละสังคม เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือการยอมรับและเป็นที่คาดหวังของสังคม
การสนับสนุน สินเชื่อแก่ ผู้ประกอบการ รายย่อย	(Min Min Thaw, 2011)  (Salehuddin Ahmed, 2009)  <a href="http://www.cb.ktb.co.th/ktb_comm_bank/th/index.jsp">www.cb.ktb.co.th/ktb_comm_bank/th/index.jsp</a>	สถาบันการเงินรายย่อยนั้นมีเป้าหมาย คือ ความสามารถในการทำกำไร ความยั่งยืนขององค์กร และ ประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุน ทั้งนี้เพื่อการตอบสนองเป้าหมายทางสังคมในการเข้าถึงผู้ยากไร้ แนวคิดของสถาบันการเงินเพื่อรายย่อย นั้น คือ การส่งมอบบริการทางการเงินให้กับผู้ยากไร้ สำหรับการพัฒนานี้เนื่องจากเป็นกลุ่มของประชากรขนาดใหญ่ที่มีการดำรงชีพในระดับต่ำ เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการเป็นหน่วยงานพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากหญ้า และ กระจายความเจริญอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาค เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการทุนให้เกิดประโยชน์อย่างเข้มแข็ง ทั้งด้านการผลิตเชิงพาณิชย์ การบริการ การค้า และการเกษตร แก่กลุ่มชุมชน โดยร่วมกับองค์กรพันธมิตรเพื่อสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่จากกลุ่มชุมชนที่มีคุณภาพและสร้างรายได้ให้กับธนาคารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและยั่งยืนบทบาทที่สำคัญในฐานะธนาคารของรัฐ
กำไร	(กฤษฎาภรณ์ รุจิธารงกุล, 2548)	การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดกลาง จะต้องอาศัยการพัฒนาผลการดำเนินงานด้านการเงิน ได้แก่ อัตราการเติบโตของยอดขาย อัตรากำไร ยอดขาย สภาพคล่อง รวมถึงขนาดของอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับควรใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ผลงานที่เกี่ยวข้อง		
ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม	นักวิชาการ/หน่วยงาน	ข้อค้นพบ
	(ชัยนันท์ แสงสุระ ธรรม, 2550)  (Robert Kaplan and David Norton, 1996 อ้างอิงจาก Ajay M.Pangarker. Teresa Kirkwood, 2008)	การดำเนินธุรกิจมีกำไร เนื่องจากเป็นความรับผิดชอบ ขององค์กรที่จะต้องมีผลการดำเนินงานที่มีกำไร ในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ 4 มิติ คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ และด้าน การเรียนรู้และพัฒนาเรียกว่า Balance Scorecard โดย ด้านการเงินจะสำเร็จได้ ธุรกิจจะต้องมีอัตรากำไร เกิดขึ้น
ผลประกอบการ	(สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ, 2545)  (Robert. et al., 2005)  (เบญจพต มีเงิน, 2551)  (มนัสมันท์พงษ์ประเสริฐ ชัย, 2550)	ผลกำไร อัตรากำไรส่วนส่งออกของการผลิต และส่วนแบ่ง ในตลาดโลกหรือตลาดภูมิภาค  ธุรกิจมีผลกำไรจากการดำเนินงาน มียอดขายเพิ่มขึ้น ได้อย่างต่อเนื่อง สามารถขยายกิจการ ทำให้มูลค่าของ ธุรกิจเพิ่มขึ้น (Robert. et al., 2005)  ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง การเพิ่มขึ้น ของส่วนแบ่งการตลาด มีผลตอบแทนต่อทรัพย์สิน เพิ่มขึ้น และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและปัจจัยการเพิ่ม ผลผลิตทั้งหมด  การที่ธุรกิจ มีผลกำไรจากการดำเนินงาน มี ผลตอบแทนจากการลงทุน มีกระแสเงินสดที่ หมุนเวียนได้คล่องตัว และมีราคาหุ้นที่สูงขึ้น มีการ เติบโตด้านส่วนแบ่งการตลาด ยอดขาย ธุรกิจมี ประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย ลูกค้าได้รับความพึง พอใจ
ภาพลักษณ์	(ชัยนันท์ แสงสุระ ธรรม, 2550)	ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีจะต้องมีความรับผิดชอบ 4 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การเพิ่มยอดขาย ลด ต้นทุน ด้านกฎหมาย ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ด้านจริยธรรม ได้แก่ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และด้านสาธารณกุศล ได้แก่ การช่วยเหลือสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลงานที่เกี่ยวข้อง

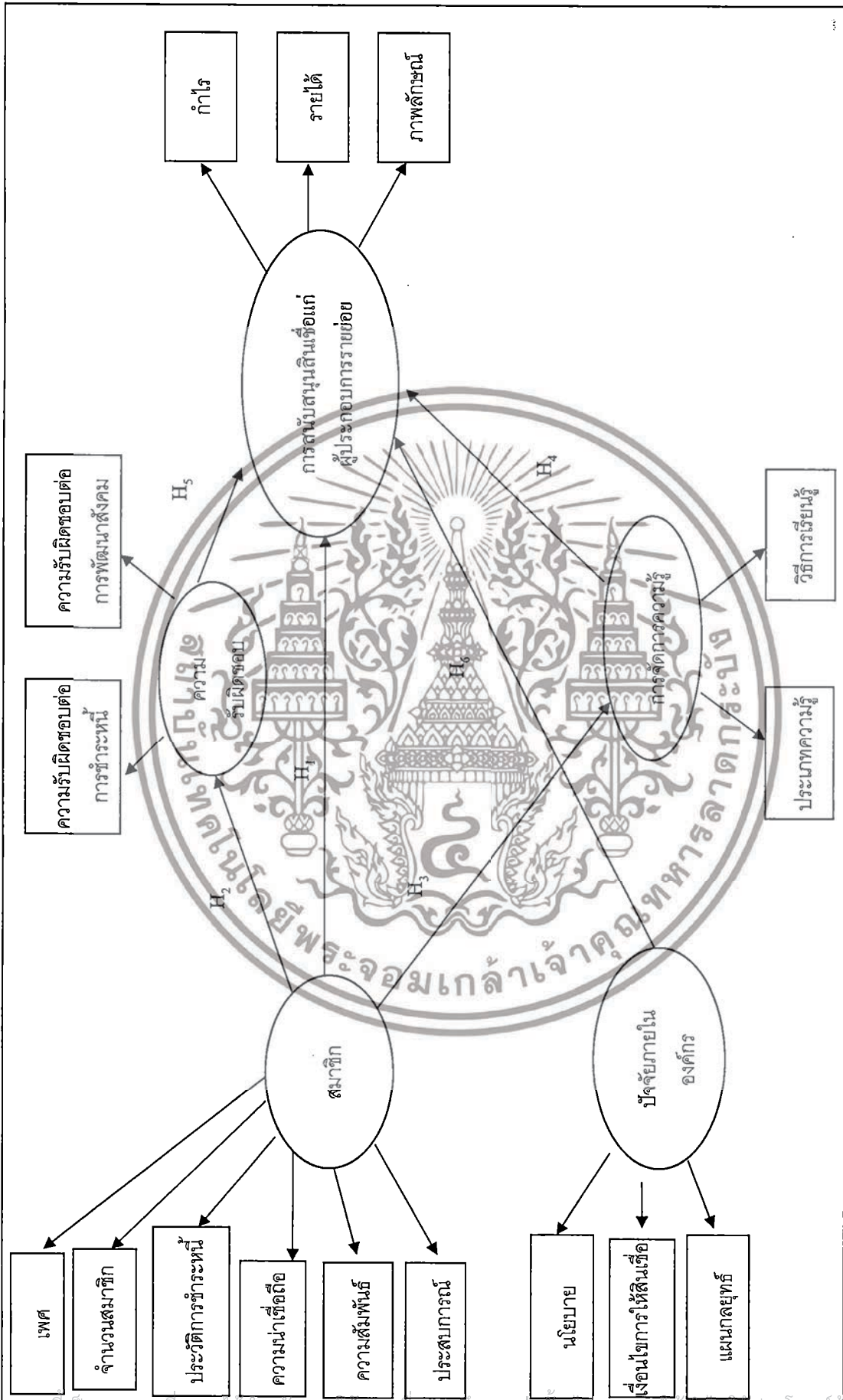
ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม	นักวิชาการ/หน่วยงาน	ข้อค้นพบ
	(Bartram et al, 2002)  (Thompson, 1998)	ปัจจัยหนึ่งที่ต้องคำนึง ได้แก่ มิติด้านที่มีชื่อเสียงปริมาณ คือ ภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นมุมมองในด้านสังคม มี ผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ ลูกค้ำ พันธมิตรทางการค้ำ  องค์กรจะต้องให้ความสนใจในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ผลการดำเนินงานด้านการเงินให้มากขึ้น เช่น ความพึง พอใจของลูกค้ำ ความต้องการของพันธมิตรทางการค้ำ เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน ขององค์กร และเป็นสิ่งที่บุคคลทั้งภายในและภายนอก องค์กรรับรู้ได้

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อ  
 การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต ดังนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญัตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตัวแปรของงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยจะได้ตัวแปรต้น (ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้) และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก 2 ตัวแปร ตัวแปรแรกคือ สมาชิก ซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้ คือ เพศ จำนวนสมาชิก ประวัติการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์ และประสบการณ์ ส่วนตัวแปรที่สอง คือ ปัจจัยภายในองค์กร มีตัวแปรสังเกตได้ คือ นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ และแผนกลยุทธ์

ตัวแปรคั่นกลาง ประกอบด้วยตัวแปรแฝงภายนอก 2 ตัวแปร คือ ความรับผิดชอบ ซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้ คือ ความรับผิดชอบต่อภาระหนี้ และความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม

สำหรับตัวแปรตามนั้นจะประกอบด้วยตัวแปรแฝงภายนอกซึ่งได้แก่ผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย มีตัวแปรสังเกตได้ คือ กำไร รายได้ และภาพลักษณ์

## 2.9 สมมุติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 (H<sub>1</sub>) : สมาชิก มีอิทธิพลต่อผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

สมมุติฐานที่ 2 (H<sub>2</sub>) : สมาชิก มีอิทธิพลต่อ ความรับผิดชอบ

สมมุติฐานที่ 3 (H<sub>3</sub>) : สมาชิก มีอิทธิพลต่อ การจัดการความรู้

สมมุติฐานที่ 4 (H<sub>4</sub>) : การจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อ ผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่

ผู้ประกอบการรายย่อย

สมมุติฐานที่ 5 (H<sub>5</sub>) : ความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อ ผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่

ผู้ประกอบการรายย่อย

สมมุติฐานที่ 6 (H<sub>6</sub>) : ปัจจัยภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อ ผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่

ผู้ประกอบการรายย่อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.10 สรุป

จากงานวิจัยเรื่อง ตัวแบบที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ศิริพร นพวิฒพงษ์. 2550) มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป กล่าวคือ รัฐควรกำหนดคำจำกัดความ กิจการขนาดจิ๋วหรือกิจการขนาดเล็กมาก (Micro Enterprises : MEs) ซึ่งเป็นกิจการที่มีการจ้างแรงงาน ไม่เกิน 10 คน แยกออกจากกิจการขนาดเล็ก (Small Enterprises) โดยกลุ่มวิสาหกิจขนาดจิ๋วเป็นกลุ่มที่มี ปัญหาในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน จากความสมมาตรของข้อมูล (Asymmetric Information) ระหว่าง กิจการและสถาบันการเงิน จึงเป็นกลุ่มที่ต้องการมาตรการจากรัฐ ในการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อ โดยรัฐควร กำหนดให้เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ของสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ สถาบันการเงินพิเศษของรัฐไม่ จำเป็นต้องสนับสนุนสินเชื่อ ให้กับวิสาหกิจขนาดกลาง แต่ควรทุ่มเททรัพยากรในการสนับสนุนสินเชื่อ ให้กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดจิ๋ว ซึ่งรัฐควรสนับสนุนให้สถาบันการเงินพิเศษของรัฐนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ เศรษฐกิจและสังคม เช่น ท่าเลที่ตั้งในภูมิภาค การจ้างงานเพิ่ม การใช้วัตถุดิบภายในประเทศ เป็นต้น เป็นหลักเกณฑ์ในการสนับสนุนสินเชื่อ MEs รัฐควรกำหนดบทบาทสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ ในการ สนับสนุน กลุ่ม MEs กิจการที่เพิ่งก่อตั้ง กิจการที่ไม่เป็นนิติบุคคล กิจการที่ไม่เคยใช้บริการกับสถาบัน การเงินเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อสนับสนุนสินเชื่อให้กิจการดังกล่าวเติบโตเป็น SMEs ที่มีความ เข้มแข็ง ทั้งนี้เมื่อกิจการดังกล่าวเข้มแข็งขึ้น โดยมีขนาดกิจการใหญ่ขึ้น ตัวเงินธุรกิจมานานขึ้น มีการ ติดต่อกับสถาบันการเงินพิเศษมาระยะหนึ่ง จะทำให้กิจการเหล่านี้มีปัญหาคอมพิวเตอร์ของข้อมูล ระหว่างกิจการและสถาบันการเงินลดลงและกลายเป็นลูกค้าเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์ในที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัย โดยมีแนวทางที่จะปฏิบัติ 3 แนวทาง คือ จากการวิจัยเอกสารเพื่อทบทวนวรรณกรรม วิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎี หลักการ ตลอดจนนโยบายมาตรการต่างๆ โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) อันประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) ที่ใช้กระบวนการและเครื่องมือทางสถิติในการวิจัย วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม โดยรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อย ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) เพื่อยืนยันผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

#### 3.1 แนวทางที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษา ดังนี้

ขั้นที่ 1 การทบทวนวรรณกรรมศึกษา และการวิเคราะห์ทฤษฎีตำราเอกสารทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคลี่กรองแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ทำให้ได้กรอบแนวคิด ที่แสดงถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต

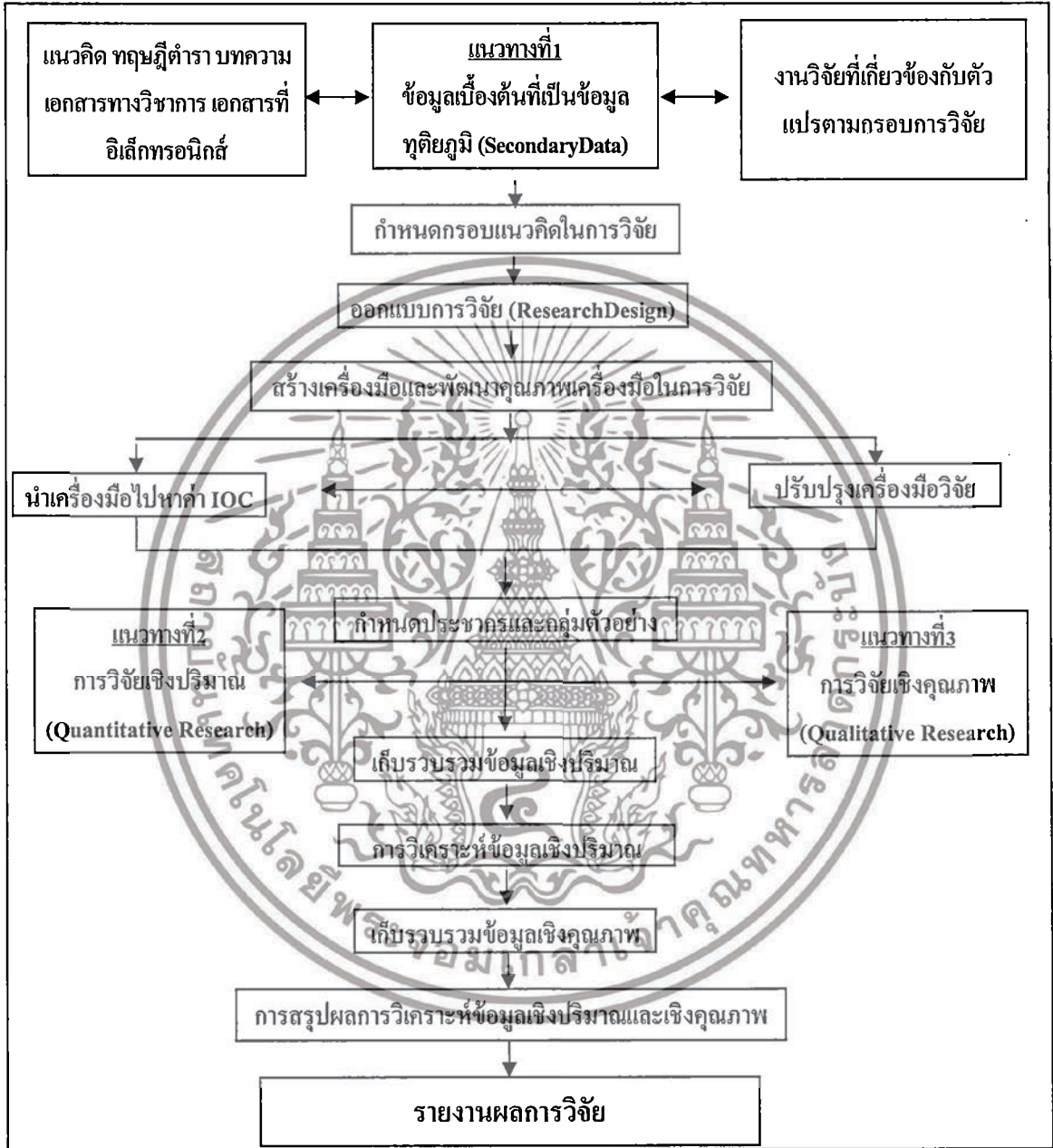
ขั้นที่ 2 การดำเนินการวิจัย เชิงปริมาณ จะดำเนินการ โดยทำการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านแล้วซึ่งประชากรที่ใช้สำหรับการสอบถามครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารของสถาบันการเงิน ประเภทธนาคาร ทั้งธนาคารขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก ธนาคารประเภทรัฐวิสาหกิจ และธนาคารเฉพาะด้าน ทั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสมการโครงสร้างหรือ Structural Equation Modeling (SEM) เพื่อให้ได้ตัวแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยของไทย

ขั้นที่ 3 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายองค์กร จำนวน 10 ท่าน เพื่อเป็นการยืนยัน สนับสนุนผลการวิเคราะห์ทางสถิติของการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.2 แผนการวิจัย

จากแนวทางที่ใช้ในการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยทำการแผนการวิจัยตามแผนผังได้ดังนี้



ภาพที่ 3.1 แผนการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.3.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้หรือหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ของงานวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานระดับบริหารของธนาคารในจังหวัดภูเก็ต โดยธนาคารจะประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเฉพาะกิจ และธนาคารภาครัฐ โดยมีจำนวนประชากร รวม 331 ราย แบ่งตามลำดับชั้น ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรของงานวิจัย

ประเภทธนาคาร	จำนวนพนักงานระดับบริหาร	อัตราร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์ของเอกชน		
-ธนาคารขนาดใหญ่	142	42.90
-ธนาคารขนาดกลาง	39	11.78
-ธนาคารขนาดเล็ก	77	23.26
ธนาคารเฉพาะกิจ	36	10.88
ธนาคารของรัฐ	37	11.18
รวม	331	100.00

ที่มา : จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ณ เดือน มกราคม 2557

#### 3.3.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1) การวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปร เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร การวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ ที่วิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูงและมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ควรคู่ไปกับจำนวนพารามิเตอร์อิสระที่ต้องการค่าประมาณโดยแนวความคิดของ Schumacker and Lomax ได้เสนอขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10-20 คน ต่อตัวแปรในการวิจัย 1 ตัวแปร เช่นเดียวกับ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนพารามิเตอร์อิสระ หรือตัวแปรอิสระ จำนวน 16 ตัวแปร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จะต้องมีอย่างน้อย 160 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย ซึ่งจัดว่าเป็นขนาดตัวอย่างในระดับที่เหมาะสมกับงานวิจัย ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงแบ่งตามชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ตาม

เอกลักษณะของประชากรเป็นชั้นๆ แล้วสุ่มเลือกตัวอย่างในแต่ละชั้นตามสัดส่วนของประชากรชั้นนั้นในการคำนวณค่า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทธนาคาร คือ ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเฉพาะกิจ ธนาคารภาครัฐ แล้วจึงเก็บรวบรวมข้อมูลตามสัดส่วนกับจำนวนประชากร คือ ธนาคารใดมีพนักงานระดับบริหารมาก จะเลือกเก็บตัวอย่างจำนวนมาก และธนาคารใดมีพนักงานระดับบริหารจำนวนน้อย จะเลือกตัวอย่างจำนวนน้อยด้วยเช่นกัน และวิธีการเลือกตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพราะถือได้ว่าทุกสมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่าๆ กัน โดยสัดส่วนของธนาคารแต่ละประเภททำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเชิงปริมาณ

ประเภทธนาคาร	อัตราร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ธนาคารพาณิชย์ของเอกชน		
-ธนาคารขนาดใหญ่	42.90	85
-ธนาคารขนาดกลาง	11.78	24
-ธนาคารขนาดเล็ก	23.26	47
ธนาคารเฉพาะกิจ	10.88	22
ธนาคารของรัฐ	11.18	22
รวม	100.00	200

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงของธนาคารแต่ละแห่ง ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยัน โมเดลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขนาดตัวอย่าง จำนวน 10 ราย โดยการเลือกการสุ่มตัวอย่าง เทคนิคการเลือกตัวอย่างที่ไม่ทราบความน่าจะเป็นแบบ (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายขององค์กร โดยจัดเก็บแต่ละธนาคาร คือ ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ของเอกชน ได้แก่ ธนาคารขนาดใหญ่ ธนาคารขนาดกลาง ธนาคารขนาดเล็ก แห่งละ 2 ท่าน ผู้บริหารของธนาคารของรัฐ 2 ท่าน ผู้บริหารของธนาคารเฉพาะกิจ 2 ท่าน รวม 10 ท่าน

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยได้แบ่งวิธีการจัดเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.1) การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามตามกรอบความคิด (Conceptual Framework) หรือ โมเดลการวิจัย (Research Model) ที่แสดงถึง โครงสร้าง (Structure) ของงานวิจัย โดยใช้แบบสอบถามสำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) เป็นแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย 3 ส่วนรวม 79 ข้อดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลการพิจารณาสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 67 ข้อ ประกอบด้วย

สมาชิก จำนวน 22 ข้อ

การจัดการความรู้ จำนวน 12 ข้อ

ปัจจัยภายในองค์กร จำนวน 21 ข้อ

ความรับผิดชอบ จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับผลการพิจารณาสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย จำนวน 7 ข้อ

แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยครั้งนี้สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดตามกรอบแนวคิดและนิยามเชิงปฏิบัติ การสร้างเครื่องมือวัดหรือแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดแบบ 7-Point Likert Scale ดังนี้

7	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
6	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
5	หมายถึง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
4	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
3	หมายถึง	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ทั้งนี้เกณฑ์การแปลผล ระดับปัจจัยด้านต่างๆ จะแปลผลคะแนนเป็น 7 ระดับ โดยใช้ระดับคะแนนดังนี้

การแปลผล =  $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$

จำนวนระดับที่ต้องการ

$$= \frac{7-1}{7} = 0.86$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลผลระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัย

เกณฑ์เฉลี่ย		ระดับของพฤติกรรม
1.00 – 1.86	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.87 – 2.72	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อย
2.73 – 3.58	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยค่อนข้างน้อย
3.59 – 4.44	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
4.45 – 5.30	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก
5.31 – 6.16	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมาก
6.17 – 7.00	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

3.4.2) การดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Context Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ตลอดจนภาษาที่ใช้ เพื่อให้แบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็นหาความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต รองผู้อำนวยการฝ่าย เครื่องจักรการบริการและการขาย ของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ผู้อำนวยการอาวุโส สำนักงานภาคธุรกิจสาขา 8 (ภาคใต้) ของธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง รองผู้อำนวยการฝ่ายลูกค้าธุรกิจ SMEs ขนาดเล็ก สาขาภูมิภาค 4 ของธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา กับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence : IOC) แล้วดำเนินการคัดเลือกข้อคำถามเฉพาะข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 เท่านั้น โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

R = ค่าคะแนนความสอดคล้อง

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยการให้ค่าคะแนน เป็นดังนี้

1 = สอดคล้อง

0 = ไม่แน่ใจ

-1 = ไม่สอดคล้อง

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบวัดแต่ละฉบับที่ได้หาค่าความเที่ยงตรงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานระดับบริหารของธนาคารที่ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อในข้อคำถามที่เป็นมาตรวัดเชิงจิตพิสัย ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (r) เป็นบวกต้องได้ค่าจำแนกรายข้อ มีค่าตั้งแต่ 0.500 ขึ้นไป และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ในการใช้วิธีวัดความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลสเกลแบบช่วง โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็น Likert Scale (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) ดังสูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right] \quad (3.2)$$

เมื่อ  $\alpha$  = สัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

k = จำนวนข้อคำถามในเครื่องมือ

$s_i^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนคำถามแต่ละข้อ

$S^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนคำถามรวมของผู้ตอบทั้งหมด

การแปลความหมาย หากค่า  $\alpha$  อยู่ระหว่าง 0.50-0.65 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อถือได้ในระดับปานกลาง หากมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความเชื่อถือได้สูง หากค่าอัลฟามีค่าต่ำกว่า 0.50 ถือว่ามีความเชื่อถือได้น้อย

ผู้วิจัยยังวัดด้วยวิธีอื่นขนานกันไปคือความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent validity) และความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) อีกครั้งตามวิธีที่กระทำในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.4.3 ตัวอย่างของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ สร้างรายการข้อคำถามของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแต่ละตัวแปรจากการทบทวนวรรณกรรม โดยผู้วิจัยได้แสดงตัวอย่างข้อคำถาม ตามกลุ่มตัวแปรที่จะวัดมีการระบุไว้ 5 กลุ่มตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรแรก คือ สมาชิก วัดจากข้อคำถามรายการประกอบไปด้วย 22 ข้อ คำถาม ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิก ประวัติการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์และประสบการณ์ดังตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรสมาชิก

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
0 สถาบันการเงินส่วนใหญ่ให้เงินกู้แก่บุคคลรายย่อย แบบไม่มีหลักประกัน							
00 สถาบันการเงินที่ออกรายย่อยส่งเสริมให้สมาชิกมีการออมเงินแล้วนำเงินออมมาปล่อยให้สมาชิกกู้ โดยไม่มีหลักประกัน							
000 การแก้ปัญหาหนี้ในระบบสถาบันการเงินต้องสนับสนุนเงินกู้แบบค้ำประกันกันภายในกลุ่ม โดยไม่มีหลักประกัน							

ตัวแปรที่สอง คือ การจัดการความรู้วัดจากข้อคำถาม รายการ 12 ข้อคำถาม ได้แก่ ประเภทความรู้ วิธีการเรียนรู้ ดังตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรการจัดการความรู

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง(4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด(1)
0 ผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญกับความรู้ในอาชีพ							
00 ผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญกับการฝึกฝน เรียนรู้ด้านการผลิต							
000 ผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญกับการฝึกฝน เรียนรู้ด้านการตลาด							

ตัวแปรที่สามคือ ปัจจัยภายในองค์กร วัดจากข้อคำถามรวมกรประกอบไปด้วย 21 ข้อคำถาม ได้แก่ นโยบาย เงิน ใจการให้สินเชื่อกและแผนกลยุทธ์ซึ่งตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรปัจจัยภายในองค์กร

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง(4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด(1)
0 สถาบันการเงินควรมีนโยบายการส่งเสริมด้านการเงินแก่ธุรกิจรายย่อย							
00 สถาบันการเงินควรมีนโยบายการส่งเสริมด้านการเงินของภาครัฐ แก่ธุรกิจรายย่อย							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
000 สถาบันการเงินควรกำหนดโปรแกรมคัดเลือกผู้ประกอบการรายย่อยแบบครบวงจร							

ตัวแปรที่สี่ความรับผิดชอบ วัดจากข้อความรายการประกอบไปด้วย 12 ข้อคำถาม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อหนี้ ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรความรับผิดชอบ

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
0 การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่มช่วยให้มีความรับผิดชอบร่วมกันในการชำระหนี้สิน							
00 การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่มช่วยให้มีความสามารถในการชำระหนี้สินให้แก่สถาบันการเงิน							
000 การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่มช่วยสร้างความรับผิดชอบระหว่างกันของสมาชิก							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวแปรสุดท้าย ตัวแปรผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย วัดจากข้อคำถาม มีรายการข้อคำถามประกอบไปด้วย 7 ข้อคำถามได้แก่ กำไร รายได้ ภาพลักษณ์ ตัวอย่างข้อคำถาม ในแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถามตัวแปรผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง(4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด(1)
0 กำไรที่เพิ่มขึ้นของสถาบันการเงินมาจากการปล่อยสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย							
00รายได้ที่เพิ่มขึ้นของสถาบันการเงินมาจากการปล่อยสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย							
000การปล่อยเงินกู้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อยจะสร้างภาพลักษณ์แก่สถาบันการเงิน							

3.4.4 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยคำถามได้มาจากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

3.5.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการเก็บข้อมูลแบบทฤษฎีภูมิ จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น ทฤษฎี งานวิจัย บทความ เอกสารต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาแล้ว จำนวน 79 ข้อ จะเป็นการเก็บด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย จำนวนรวม 10 ท่าน

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของสมการ โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปร โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ ดังนี้

- 1) สถิติพรรณนา จะเป็นการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะคำตอบของแบบสอบถาม โดยการใช้โปรแกรม SPSS เพื่ออธิบายรูปแบบของความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สามารถดูค่าที่ Outlier ตรวจสอบที่ค่าเฉลี่ย ต้องมีค่าสูงกว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงว่ามีการกระจายตัวอยู่ในเกณฑ์ปกติหรืออาจจะใช้สถิติในการทดสอบการกระจายตัวปกติของข้อมูล (Skewnes หรือ Kurtosis) ในการอธิบายถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 2) สถิติการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป PLS-Graph ทั้งนี้ เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของงานวิจัยครั้งนี้

การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ (สุภางค์ จันทวานิช, 2550) ได้แก่ การจำแนกข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และการสรุปตีความ ทั้งนี้ ดำเนินการวิธีการบรรยายผลและนำเสนอผลการวิจัยไปสู่การค้นพบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งเป็นการยืนยันผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อเป้าหมายให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และมีความเที่ยงตรงมากที่สุด

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) พัฒนาตัวแบบ โครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อย 2) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแบบ โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปร ที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยว่ามีความสอดคล้องตัวแบบเชิงประจักษ์ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยในบทนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามี 3 ประเภทตัวแปร คือตัวแปรแฝงภายนอก ตัวแปรกึ่งกลางและตัวแปรแฝงภายใน โดยมีรายละเอียดแสดงไว้ในบทที่ 3

ผู้วิจัยได้ทดสอบเครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วยค่าสถิติต่างๆ เพื่อสนับสนุนและยืนยันคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยให้เป็นไปตามมาตรฐานการวิจัยระดับนานาชาติ ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผลความเชื่อมั่นและความเที่ยงของข้อมูล
- 4.2 ผลของข้อมูลเชิงพรรณนา
- 4.3 การวิเคราะห์และผลเชิงศึกษา
- 4.4 ผลการทดสอบ โมเดลสมการ โครงสร้าง
- 4.5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
- 4.7 บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ผลความเชื่อมั่นและความเที่ยงของข้อมูล ผลของข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการทดสอบสมมุติฐาน ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการทดสอบ โมเดลสมการ โครงสร้าง และสรุป รวมทั้งการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแต่ละตัวแปรในกรอบแนวคิด โดยมีสาระสำคัญดังนี้

#### 4.1 ผลความเชื่อมั่นและความเที่ยงของข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการพัฒนามาตรวัดจากการทบทวนวรรณกรรมดังปรากฏในบทที่ 2 ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) มาตรการวัดของผลการสนับสนุนสินเชื่อกแก่ผู้ประกอบการรายย่อย พัฒนาจากทฤษฎีเรื่อง Balance score card (BSC) เป็นทฤษฎีที่ถูกสร้างและพัฒนาโดย Robert Kaplan and David Norton, ศิริพร นพวัฒน์พงศ์. (2550), วิฑูร เจียมจิตต์ตรง. (2553), Tibordee Wattanakul (2002), ผุสดี พลสารรัมย์ (2541), กฤษฎาภรณ์ รุจิธารังกุล (2548)

2) มาตรการวัดของสมาชิก พัฒนาจากแนวคิดลักษณะของสินเชื่อรายย่อยของ Grameen Bank, Rushad Faridi. (2004), Hassan, M Kabir; Renteria-Guerrero, Luis (1997), วิฑูร เจียมจิตต์ตรง.(2553), ศิริพร นพวัฒน์พงศ์ (2550)

3) การจัดการความรู้ พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม ของ Michael J. Marquardt (1996), Peter M. Senge, สัญญา พันธุ์แพง (2552), สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, วิจารณ์ พานิช (2555), ชูเกียรติ ตั้งคุณสมบัติ (2549), รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553), Hassan, M Kabir and Renteria-Guerrero, Luis.(1997), Ted Trainer (2002), Florence Wakoko.(2003), Elizabeth Stubblefield Loucks, Martin L. Martens and Charles H. Cho.(2010), Mark R. Young.(1999), Md. Mostaque Hussain, Kooros Maskooki and A. Gunasekaran. (2001), Melinda Louise Valente. (2011)

4) ปัจจัยภายในองค์กรพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมของ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548), Chandler (1962), โดยศราวุฒ พลโคตร (2555), อมร รัชยาสัตย์ (2520), Dye, TY Thomas R.. (1978), ศุภชัย ยาวประภาส (2544), Salehuddin Ahmed. (2009), Widiyantobin Mislan Cokro Hadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail. (2010), Jhilam Zebunnessa Iqbal. (2002), Kahilu Kajimo-Shakantu and Kathy Evans. (2007)

5) ความรับผิดชอบ พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมของ ทรัพย์สินทางปัญญา (2009), ชัยนันทน์ แสงสุระธรรม (2550), Omid Harraf. (2008), Md. Mostaque Hussain, Kooros Maskooki and A. Gunasekaran. (2001), Cheryl A. Levin (2003), Melinda Louise Valente (2011), Jhilam Zebunnessa Iqbal (2002), Florence Wakoko (2003), Natsuko Kiso. (2008)

สำหรับการสร้างเครื่องมือวัดหรือแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดแบบ 7-Point Likert Scale (Likert, 1970) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาให้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงของข้อมูล และมีความเชื่อมั่นเพียงพอที่ใช้สำหรับการเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดการหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตามวิธีครอนบาคของแต่ละกลุ่มตัวแปร ดังนี้

#### 4.1.1 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของแต่ละกลุ่มตัวแปร

ผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของข้อคำถามที่เป็นมาตรวัดตัวแปร โดยแสดงค่าแสดงอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) และค่า Cronbach's Alpha เพื่อเป็นการแสดงและยืนยันว่า ข้อมูลที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ มีความเชื่อถือได้ ปรากฏดังตารางที่ 4.1 ถึง 4.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของตัวแปรสมาชิก

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบ ของมาตรวัด	ค่าแสดงอำนาจ จำแนก (Corrected Item- Total Correlation)	Cronbach's Alpha
สมาชิก	เพศ	Sex_1	.775	.923
		Sex_2	.839	
		Sex_3	.802	
		Sex_4	.758	
		Sex_5	.778	
		Sex_6	.744	
	จำนวนสมาชิก	mem_7	.626	.875
		mem_8	.824	
		mem_9	.773	
		mem_10	.739	
		mem_11	.694	
	ประวัติการชำระหนี้	history_12	.780	.838
		history_13	.638	
		history_14	.638	
	ความน่าเชื่อถือ	credit_15	.691	.788
		credit_16	.742	
		credit_17	.703	
	ความสัมพันธ์	rela_18	.554	.713
		rela_19	.554	
	ประสบการณ์	expe_20	.686	.724
		expe_21	.604	

หมายเหตุ ในที่นี้ได้ตัดข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าไม่ถึง 0.50 ออกไปแล้ว

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของตัวแปรสมาชิก พบว่าอยู่ในระดับยอมรับได้มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูงส่วนระดับความเที่ยงตรงในที่นี้ใช้วิธีการวัดรวม 2 วิธี ได้แก่ การวัดค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวชี้วัด (Corrected Item-total Correlation) ซึ่งมีค่าระหว่าง.554-.839 และจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์รวมของตัวแปรสังเกตได้คะแนนรวมมาตรวัด มีค่าอยู่ใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่าง .713-.923 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha รวมของตัวแปรแฝงด้านสมาชิก เท่ากับ .843 ถือว่า เป็นมาตรวัดที่มีระดับความเชื่อถือได้ในระดับสูง

ตารางที่ 4.2 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของตัวแปรการจัดการความรู้

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบ ของมาตรวัด	ค่าแสดงอำนาจ จำแนก (Corrected Item-Total Correlation)	Cronbach's Alpha
การจัดการความรู้	ประเภทความรู้	know_23	.741	.955
		know_24	.679	.921
		know_25	.892	
		know_26	.879	
		know_27	.827	
	วิธีการเรียนรู้	learn_28	.673	.932
		learn_29	.769	
		learn_30	.751	
		learn_31	.794	
		learn_32	.803	
		learn_33	.858	
		learn_34	.833	

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของตัวแปรการจัดการความรู้ พบว่า อยู่ในระดับยอมรับได้คือ มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง ส่วนระดับความเที่ยงตรงใช้วิธีการวัดรวม 2 วิธี ได้แก่ การวัดค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวชี้วัด (Corrected Item-total Correlation) มีค่าอยู่ในระหว่าง .673-.892 และจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์รวมของตัวแปรสังเกตได้คะแนนรวมมาตรวัด มีค่าระหว่าง .921-.932 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha รวมของตัวแปรแฝงด้านการจัดการความรู้ เท่ากับ .955 ถือว่า เป็นมาตรวัดที่มีระดับความเชื่อถือได้ในระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของตัวแปรปัจจัยภายในองค์กร

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบ ของมาตรวัด	ค่าแสดงอำนาจ จำแนก (Corrected Item-Total Correlation)	Cronbach's Alpha		
ปัจจัยภายในองค์กร	นโยบาย	org_p_35	.662	.927		
		org_p_36	.695			
		org_p_37	.731			
		org_p_38	.745			
		org_p_39	.748			
		org_p_40	.610			
		org_p_41	.805			
		org_p_42	.828			
		org_p_43	.747			
		org_p_44	.667			
	เงื่อนไขการให้สินเชื่อ	org_c_45	.646	.915		
		org_c_46	.685			
		org_c_47	.743			
		org_c_48	.760			
		org_c_49	.769			
		org_c_50	.790			
		org_c_51	.794			
		แผนกลยุทธ์	org_s_52		.862	.943
			org_s_53		.867	
			org_s_54		.872	
org_s_55	.851					

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของตัวแปรปัจจัยภายในองค์กร พบว่า อยู่ในระดับยอมรับได้ มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง ส่วนระดับความเที่ยงตรงใช้วิธีการวัดรวม 2 วิธี ได้แก่ การวัดค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวชี้วัด (Corrected Item-total Correlation) ซึ่งมีค่าอยู่ในระหว่าง .610-.872 และจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์รวมของตัวแปรสังเกตได้คะแนนรวมมาตรวัด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีค่าระหว่าง .915-.943 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha รวมของตัวแปรแฝงด้านปัจจัยภายในองค์กร เท่ากับ .950 ถือว่าเป็นมาตรวัดที่มีระดับความเชื่อถือได้ในระดับสูง

ตารางที่ 4.4 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของตัวแปรความรับผิดชอบ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบ ของมาตรวัด	ค่าแสดงอำนาจ จำแนก (Corrected Item-total Correlation)	Cronbach's Alpha
ความรับผิดชอบ	ความรับผิดชอบต่อภาระ หน้าที่	res_d_56	.799	.915
		res_d_57	.840	
		res_d_58	.831	
		res_d_59	.757	
	ความรับผิดชอบต่อการ พัฒนาสังคม	res_s_60	.764	.938
		res_s_61	.773	
		res_s_62	.826	
		res_s_63	.827	
		res_s_64	.832	
		res_s_65	.853	
		res_s_66	.707	
		res_s_67	.678	

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของตัวแปรความรับผิดชอบ พบว่า อยู่ในระดับยอมรับได้ มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง ส่วนระดับความเที่ยงตรงใช้วิธีการวัดรวม 2 วิธี ได้แก่ การวัดค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวชี้วัด (Corrected Item-total Correlation) มีค่าอยู่ในระหว่าง .678-.853 และจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์รวมของตัวแปรสังเกตได้คะแนนรวมมาตรวัดเท่ากับ มีค่าระหว่าง .915-.938 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha รวมของตัวแปรแฝงด้านสมาชิกเท่ากับ .955 ถือว่าเป็นมาตรวัดที่มีระดับความเชื่อถือได้ในระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ค่าแสดงอำนาจจำแนกและค่าเชื่อถือได้ของกลุ่มตัวแปรผลการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อย

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	องค์ประกอบ ของมาตรวัด	ค่าแสดงอำนาจ จำแนก (Corrected Item-total Correlation)	Cronbach's Alpha
ผลการสนับสนุน สินค้า ผู้ประกอบการ รายย่อย	กำไร	profit_68	.755	.926
	รายได้	rev_69	.791	.915
	ภาพลักษณ์	image_70	.846	.945
		image_71	.847	
		image_72	.865	
image_73		.818		
		image_74	.878	

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของตัวแปรการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยพบว่า อยู่ในระดับยอมรับได้ มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง ส่วนระดับความเที่ยงตรงใช้วิธีการวัดรวม 2 วิธี ได้แก่ การวัดค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวชี้วัด (Corrected Item-Total Correlation) มีค่าระหว่าง .755-.878 และจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์รวมของตัวแปรสังเกตได้คะแนนรวมมาตรวัดเท่ากับ มีค่าระหว่าง .915-.945 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha รวมของตัวแปรแฝงด้านการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยเท่ากับ .926 ถือว่าเป็นมาตรวัดที่มีระดับความเชื่อถือได้ในระดับสูง

#### 4.2 ผลของข้อมูลเชิงพรรณนา

ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการอธิบายถึงตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลการสนับสนุนสินค้าของผู้ประกอบการรายย่อยตามแบบโครงสร้างของกรอบแนวคิดการวิจัย และแผนภาพเส้นทางตามทฤษฎีที่ได้เสนอไว้ในบทที่ 3 โดยใช้การวิเคราะห์กำลังน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Squares) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยแสดงเป็นแบบจำลองโครงสร้าง ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PLS-Graph (Chin,2001) ในการตรวจสอบมาตรวัด และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ ตามรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 200 ตัวอย่าง ด้วยการสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง โดยมีรายละเอียดข้อมูลทั่วไป ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ข้อมูล เพศอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 200)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	63	31.5
	หญิง	137	68.5
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	12	6.0
	25-40 ปี	151	75.5
	41-55 ปี	34	17.0
	ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	3	1.5
ระดับการศึกษา	ประกาศนียบัตรมัธยม	3	1.5
	อนุปริญญา	4	2.0
	ปริญญาตรี	141	70.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	52	26.0
ตำแหน่ง	ระดับสูงของสาขา	19	9.5
	ระดับกลางของสาขา	81	40.5
	ระดับสูงของสำนักงานกลาง	12	6.0
	ระดับกลางของสำนักงานกลาง	88	44.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.5 โดยส่วนมากเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมาอายุระหว่าง 41-55 ปี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีจำนวน 141 รายคิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 และส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางของสำนักงานกลาง จำนวน 99 ราย หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 49.5 รองลงมาดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารระดับกลางของสำนักงานสาขาจำนวน 81 ราย หรือ คิดเป็นอัตราร้อยละ 40.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวชี้วัดของแต่ละตัวแปร โดยมีเกณฑ์ของระดับความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.00-1.86	เท่ากับ	ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.87-2.72	เท่ากับ	ระดับเห็นด้วยน้อย
2.73-3.58	เท่ากับ	ระดับเห็นด้วยค่อนข้างน้อย
3.59-4.44	เท่ากับ	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
4.45-5.30	เท่ากับ	ระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก
5.31-6.16	เท่ากับ	ระดับเห็นด้วยมาก
6.17-7.00	เท่ากับ	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ตัวชี้วัดสมาชิก

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
เพศ	4.4542	1.48752	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
sex_1 มีความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อ	4.1200	1.89832	เห็นด้วยปานกลาง
sex_2 มีความสำคัญในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของกิจการ	4.5800	1.64534	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
sex_3 มีความสำคัญในการตัดสินใจลงทุน	4.6200	1.67320	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
sex_4 ส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีความเสี่ยงในการตัดสินใจชำระหนี้้น้อยกว่าเพศชาย	4.5050	1.95167	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
sex_5 ส่วนใหญ่เพศหญิงตัดสินใจในธุรกิจดีกว่าเพศชาย	4.0550	1.62331	เห็นด้วยปานกลาง
sex_6 ส่วนใหญ่เพศหญิงมีความรับผิดชอบดีกว่าเพศชาย	5.8450	1.67781	เห็นด้วยมาก
จำนวนสมาชิก	4.8963	1.27778	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
mem_7 การให้เงินกู้ของธนาคารพาณิชย์แบบส่วนบุคคล รายย่อย ส่วนใหญ่ไม่มีหลักประกัน	4.7150	1.74120	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
mem_8 การให้สินเชื่อของสถาบันการเงินเพื่อรายย่อย แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ คือ ส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิก ต่อมาจึงนำเงินออมมาปล่อยกู้ให้สมาชิกและให้มีการค้ำประกันระหว่างกัน โดยไม่มีหลักประกัน	4.8650	1.35868	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
mem_9 การให้สินเชื่อแบบค้ำประกันกันภายในกลุ่ม โดยไม่มีหลักประกันช่วยลดปัญหาหนี้นอกระบบ	5.1300	1.43296	เห็นด้วยค่อนข้างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สงวนไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
mem_10การให้สินเชื่อแบบค้ำประกันภายในกลุ่ม โดยไม่มีหลักประกัน เป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน	4.8750	1.46290	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
ประวัติการชำระหนี้	5.9950	.94309	เห็นด้วยมาก
history_11สถาบันการเงินควรวินิจฉัยใช้และการชำระคืนในอดีตประกอบการพิจารณาสินเชื่อ	5.8800	1.14550	เห็นด้วยมาก
history_12 สถาบันการเงินพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้คืนจากรายได้และความมั่นคงของรายได้	6.0350	1.09534	เห็นด้วยมาก
history_13สถาบันการเงินพิจารณาความสมเหตุสมผลของการขอกู้เงิน เพื่อไม่เป็นการสร้างหนี้เกินตัว มีความจำเป็นต้องใช้เงินจริง	6.0700	1.01005	เห็นด้วยมาก
ความน่าเชื่อถือ	5.7688	.84359	เห็นด้วยมาก
cedit_14 การให้เงินกู้แบบกลุ่มมีผลต่อความน่าเชื่อถือในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน	5.2800	1.20368	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
cedit_15วินัยการใช้สินเชื่อและการชำระคืนในอดีตมีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้	5.9450	1.05715	เห็นด้วยมาก
cedit_16ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจของผู้กู้มีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้	5.9150	1.01138	เห็นด้วยมาก
cedit_17ประเภทของธุรกิจมีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้	5.9350	1.03252	เห็นด้วยมาก
ความสัมพันธ์	5.4550	1.11318	เห็นด้วยมาก
rela_18การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยกับสถาบันการเงิน มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อ	5.4200	1.24553	เห็นด้วยมาก
rela_19ระยะเวลาในการติดต่อธนาคารมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อรายย่อย	5.4900	1.27988	เห็นด้วยมาก
ประสบการณ์	5.8350	.87779	เห็นด้วยมาก
expa_20ประสบการณ์ในธุรกิจมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อ	6.0350	.87164	เห็นด้วยมาก
expe_21ผู้ขอกู้ที่มีประสบการณ์ในธุรกิจ จะมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อมากกว่าผู้ขอกู้ที่ไม่มีหรือมีประสบการณ์ในธุรกิจน้อยกว่า	5.9650	1.02911	เห็นด้วยมาก
expe_22ผู้มีประสบการณ์ในธุรกิจหลายประเภท มีผล	5.5050	1.32619	เห็นด้วยมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ต่อการพิจารณาสินเชื่อมากกว่า ผู้มีประสบการณ์ธุรกิจประเภทเดียว			
รวม	5.4007	.76942	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญเรื่องสมาชิก ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.4007 ( $\bar{x}=5.4007$ ,  $SD=.76942$ ) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ได้ให้ความสำคัญเรื่อง ประวัติการชำระหนี้ มากที่สุด อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.9950 ( $\bar{x}=5.9950$ ,  $S.D.=.94039$ ) โดยองค์ประกอบของประวัติการชำระหนี้ ได้แก่ การที่สถาบันการเงินจะพิจารณาความสมเหตุสมผลของการขอกู้เงิน เพื่อไม่เป็นการสร้างหนี้เกินตัว มีความจำเป็นต้องใช้เงินจริงอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากมีคะแนนเฉลี่ย 6.0700 ( $\bar{x}=6.0700$ ,  $S.D.=1.01005$ ) รองลงมา ได้แก่ สถาบันการเงินพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้คืน จากรายได้และความมั่นคงของรายได้ อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 6.0350 ( $\bar{x} = 6.0350$ ,  $S.D.=1.09534$ ) องค์ประกอบลำดับสุดท้าย ได้แก่ สถาบันการเงินควรนำวินัยการใช้และการชำระคืนในอดีตประกอบการพิจารณาสินเชื่ออยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.8800 ( $\bar{x}= 5.8800$ ,  $S.D.=1.14550$ )

ตัวแปรรองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์ อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.8350 ( $\bar{x}=5.8350$ ,  $S.D.=.87779$ ) โดยองค์ประกอบของประสบการณ์ 3 ประการ ซึ่งอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ประสบการณ์ในธุรกิจมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.0350 ( $\bar{x}=6.0350$ ,  $S.D.=.87164$ ) ผู้ขอกู้ที่มีประสบการณ์ในธุรกิจ จะมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อมากกว่าผู้ขอกู้ที่ไม่มีหรือมีประสบการณ์ในธุรกิจน้อยกว่ามีคะแนนเฉลี่ย 5.9650 ( $\bar{x}=5.9650$ ,  $S.D.=1.02911$ ) และ ผู้มีประสบการณ์ในธุรกิจหลายประเภท มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อมากกว่า ผู้มีประสบการณ์ธุรกิจประเภทเดียวมีคะแนนเฉลี่ย 5.5050 ( $\bar{x}=5.5050$ ,  $S.D.=1.32619$ )

ตัวแปรรองลงมา ได้แก่ ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.7688 ( $\bar{x}=5.7688$ ,  $S.D.=.84359$ ) โดยองค์ประกอบของความน่าเชื่อถือ รวม 4 ประเด็น เรียงตามลำดับ ดังนี้ วินัยการใช้สินเชื่อและการชำระคืนในอดีตมีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.9450 ( $\bar{x}=5.9450$ ,  $S.D.=1.05715$ ) ประเภทของธุรกิจมีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้อยู่ในระดับ เห็นด้วยมากมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.9350 ( $\bar{x}=5.9350$ ,  $S.D.=1.03252$ ) การให้เงินกู้แบบกลุ่มมีผลต่อความน่าเชื่อถือในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงินอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.2800 ( $\bar{x} =5.2800$ ,  $S.D.=1.20368$ ) และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจของผู้กู้มีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้อยู่ในระดับ เห็นด้วยค่อนข้างมากมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.9150 ( $\bar{x} =5.9150$ ,  $S.D. = 1.01138$ )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนตัวแปรลำดับสุดท้ายของสมาชิก ได้แก่ เพศ อยู่ในระดับ เห็นด้วยค่อนข้างมากมีคะแนนเฉลี่ย 4.4542( $\bar{X}=4.4542$ , S.D.=1.48752) มีองค์ประกอบ 6 ประเด็น โดยเป็นประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุดได้แก่ส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีความรับผิดชอบดีกว่าเพศชาย มีคะแนนเฉลี่ย 5.8450( $\bar{X}=5.8450$ , S.D.=1.67781) ประเด็นเห็นด้วยค่อนข้างมาก รวม 4 ประเด็น เรียงตามลำดับ ดังนี้เพศมีความสำคัญในการตัดสินใจลงทุนมีคะแนนเฉลี่ย 4.6200( $\bar{X}=4.6200$ , S.D.=1.67320) เพศมีความสำคัญในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของกิจการคะแนนเฉลี่ย 4.5800( $\bar{X}=4.5800$ , S.D.=1.64534)ส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีความเสี่ยงในการผิคนัดชำระหนี้้น้อยกว่าเพศชายมีคะแนนเฉลี่ย 4.5050( $\bar{X}=4.5050$ , S.D.=1.95167) เพศมีความสำคัญในการพิจารณาหนี้เชื่อมีคะแนนเฉลี่ย 4.1200( $\bar{X}=4.1200$ , S.D.=1.89832) และส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีการตัดสินใจในธุรกิจได้ดีกว่าเพศชาย มีคะแนนเฉลี่ย 4.0550( $\bar{X}=4.0550$ , S.D.=1.62331)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างมากว่า การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญเรื่อง สมาชิกโดยพิจารณาจากปัจจัยตามลำดับดังนี้ ด้านประวัติการชำระหนี้ด้านประสิทธิภาพในธุรกิจ ความน่าเชื่อถือ ความสัมพันธ์กับสถาบันการเงิน จำนวนสมาชิกในกลุ่มที่ขอกู้ และเพศทั้งนี้ผู้ประกอบการจะต้องไม่มีการก่อหนี้เกินตัว มีรายได้เพียงพอที่จะรับผิดชอบหนี้ได้ รวมทั้งการมีวินัยในการชำระหนี้คืนในอดีต เป็นต้น

#### ตารางที่ 4.8 ตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ประเภทความรู้	5.9588	.84650	เห็นด้วยมาก
know_23ผู้ประกอบการรายย่อยจำเป็นต้องมีความรู้ในอาชีพ	6.0650	.89149	เห็นด้วยมาก
know_24ผู้ประกอบการรายย่อยควรเรียนรู้ด้านการผลิต	5.7250	1.07009	เห็นด้วยมาก
know_25ผู้ประกอบการรายย่อยควรเรียนรู้ด้านการตลาด	6.0300	.86768	เห็นด้วยมาก
know_26ผู้ประกอบการรายย่อยควรเรียนรู้การบริหารจัดการ	6.0300	.93996	เห็นด้วยมาก
know_27ผู้ประกอบการรายย่อยควรเรียนรู้ด้านการเงิน	6.0500	.90643	เห็นด้วยมาก
วิธีการเรียนรู้	5.8929	.80872	เห็นด้วยมาก
learn_28ผู้ประกอบการรายย่อยเรียนรู้การดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง	5.8200	.94449	เห็นด้วยมาก
learn_29ผู้ประกอบการรายย่อยมีการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อให้งานการอยู่รอด	5.9800	.92947	เห็นด้วยมาก
learn_30ควรมีหน่วยงานของรัฐรับผิดชอบในการจัดการความรู้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อย	5.8550	1.03408	เห็นด้วยมาก
learn_31สถาบันการเงินควรมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจ การวิเคราะห์เศรษฐกิจและแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการรายย่อย	5.9300	.93244	เห็นด้วยมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
learn_32 ผู้ประกอบการรายย่อยควรรวมกลุ่มกัน เพื่อช่วยเหลือกัน เช่น การฝึกฝนร่วมกันการแลกเปลี่ยนความรู้	5.8700	.98384	เห็นด้วยมาก
learn_33 ผู้ประกอบการรายย่อยควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทที่เกี่ยวข้อง	5.9400	.92231	เห็นด้วยมาก
learn_34 ผู้ประกอบการรายย่อยควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทอื่น	5.8550	.96365	เห็นด้วยมาก
รวม	5.9258	.77687	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญเรื่อง การจัดการความรู้ในระดับ เห็นด้วยมากมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.9258 ( $\bar{X} = 5.9258$ , S.D. = .77687) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ให้ความสำคัญเรื่อง ประเภทความรู้ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.9588 ( $\bar{X} = 5.9588$ , S.D. = .84650) โดยองค์ประกอบของประเภทความรู้ ประกอบด้วย 5 ประเด็น ในระดับ เห็นด้วยมาก ทั้ง 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ผู้ประกอบการรายย่อยจำเป็นต้องมีความรู้ในอาชีพมีคะแนนเฉลี่ย 6.0650 ( $\bar{X} = 6.0650$ , S.D. = .89149) ผู้ประกอบการรายย่อยควรมีการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการเงินมีคะแนนเฉลี่ย 6.0500 ( $\bar{X} = 6.0500$ , S.D. = .90643) ผู้ประกอบการรายย่อยควรมีการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการตลาดมีคะแนนเฉลี่ย 6.0300 ( $\bar{X} = 6.0300$ , S.D. = .86768) ผู้ประกอบการรายย่อยควรมีการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการมีคะแนนเฉลี่ย 6.0300 ( $\bar{X} = 6.0300$ , S.D. = .93996) องค์ประกอบลำดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้ประกอบการรายย่อยควรมีการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการผลิต มีคะแนนเฉลี่ย 5.7250 ( $\bar{X} = 5.7250$ , S.D. = 1.07009)

ตัวแปรรองลงมา ได้แก่ วิธีการเรียนรู้ อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.8929 ( $\bar{X} = 5.8929$ , S.D. = .80872) มีองค์ประกอบ 7 ประการ ซึ่งอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากทั้งสิ้น เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ประกอบการรายย่อยมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อให้กิจการอยู่รอดมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.9800 ( $\bar{X} = 5.9800$ , S.D. = .92947) ผู้ประกอบการรายย่อยควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทที่เกี่ยวข้องมีคะแนนเฉลี่ย 5.9400 ( $\bar{X} = 5.9400$ , S.D. = .92231) สถาบันการเงินควรที่จะมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจ การวิเคราะห์เศรษฐกิจและแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการรายย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 5.9300 ( $\bar{X} = 5.9300$ , S.D. = .93244) ผู้ประกอบการรายย่อยควรรวมกลุ่มกัน เพื่อช่วยเหลือกัน เช่น การฝึกฝนร่วมกันการแลกเปลี่ยนความรู้มีคะแนนเฉลี่ย 5.8700 ( $\bar{X} = 5.8700$ , S.D. = .98384) ผู้ประกอบการรายย่อยควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทอื่นมีคะแนนเฉลี่ย 5.8550 ( $\bar{X} = 5.8550$ , S.D. = .96365) ควรมีหน่วยงานของรัฐรับผิดชอบในการจัดการความรู้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 5.8550 ( $\bar{X} = 5.8550$ , S.D. = 1.03408) และส่วนใหญ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ประกอบการรายย่อยจะเรียนรู้การดำเนินธุรกิจด้วยตนเองมีคะแนนเฉลี่ย 5.8200 ( $\bar{X}=5.8200$ , S.D. = .94449)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างมากว่าการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญเรื่อง การจัดการความรู้โดยพิจารณาจากปัจจัยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ประเภทความรู้ และ วิธีการเรียนรู้ โดยผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ในอาชีพฝึกฝนเรียนรู้ด้านการเงิน การตลาด การบริหารจัดการและ การผลิต โดยจะต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา และสามารถดำเนินการได้ในหลากหลายวิธีการ เช่น การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน การแบ่งปันข้อมูล การรวมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือกัน เป็นต้น

ตารางที่ 4.9 ตัวชี้วัดด้านปัจจัยภายในองค์กร

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
นโยบาย	5.7310	.83368	เห็นด้วยมาก
org_p_35การส่งเสริมด้านการเงินของสถาบันการเงิน มีผลต่อธุรกิจรายย่อย	6.0200	.92405	เห็นด้วยมาก
org_p_36การส่งเสริมด้านการเงินของภาครัฐ มีผลต่อธุรกิจรายย่อย	5.9400	.95444	เห็นด้วยมาก
org_p_37กำหนดโปรแกรมแบบครบวงจร เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงระบบการควบคุมการบริหารจัดการธุรกิจ	5.8500	.94974	เห็นด้วยมาก
org_p_38มีการให้รางวัลกับผู้รายย่อยที่มีการชำระหนี้สินที่ดี	5.7000	1.10731	เห็นด้วยมาก
org_p_39มีการกำหนดโปรแกรมการให้สินเชื่อแบบกลุ่ม	5.4550	1.22699	เห็นด้วยมาก
org_p_40มีการกำหนดการให้สินเชื่อที่มุ่งเน้นไปยังส่วนที่มีผู้หญิงมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการพัฒนาและการฝึกฝนให้ผู้หญิงได้รับการยอมรับจากสังคมและธุรกิจมากขึ้น	5.3800	1.27819	เห็นด้วยมาก
org_p_41พิจารณาการให้สินเชื่อรายย่อย ที่มีความแตกต่างจากสินเชื่อทั่วไป คือ พิจารณาจาก การบริหารจัดการ ความเชื่อถือได้ ทักษะความสามารถ ประสบการณ์และประเภทธุรกิจ	5.7400	.97836	เห็นด้วยมาก
org_p_42ควรกำหนดรูปแบบเงินกู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ที่ทำธุรกิจกับผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าของธนาคาร	5.7650	1.04173	เห็นด้วยมาก
org_p_43ควรกำหนดรูปแบบเงินกู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่ทำธุรกิจกับผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร	5.6850	1.09626	เห็นด้วยมาก
org_p_44กำหนดวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ	5.7750	1.11831	เห็นด้วยมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
เงื่อนไขการให้สินเชื่อ	5.8121	.82154	เห็นด้วยมาก
org_c_45ควรมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระคืนให้เหมาะสมกับผู้ประกอบการรายย่อย	5.8750	.96646	เห็นด้วยมาก
org_c_46ควรมำเรื่องประวัติการออกมาประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อรายย่อย	5.7700	1.03073	เห็นด้วยมาก
org_c_47ควรมำเรื่องประวัติการชำระหนี้ประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อรายย่อย	5.9300	.92160	เห็นด้วยมาก
org_c_48ควรพิจารณาเงื่อนไขอื่น ที่มีผลกระทบต่อรายได้ของผู้กู้ เช่น สภาวะเงินเฟ้อ ในการกำหนดเงื่อนไขการให้สินเชื่อ	5.8200	.92839	เห็นด้วยมาก
org_c_49ควรพิจารณาเงื่อนไขการค้ำประกันสินเชื่อระหว่างกันภายในกลุ่มสมาชิกโดยใช้เงินออมของกลุ่มในการให้สินเชื่อแก่สมาชิกผู้กู้ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันและลดความเสี่ยงของธนาคาร	5.8100	.99945	เห็นด้วยมาก
org_c_50ควรมำหนดระยะเวลาการชำระคืนของสินเชื่อรายย่อย แตกต่างจากสินเชื่อทั่วไป	5.6900	1.10908	เห็นด้วยมาก
org_c_51ควรมำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อรายย่อย แตกต่างจากสินเชื่อทั่วไป	5.7900	1.09632	เห็นด้วยมาก
แผนกลยุทธ์	5.9163	.89957	เห็นด้วยมาก
org_s_52ควรมำจัดทำแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน	5.9100	.97810	เห็นด้วยมาก
org_s_53ควรมำจัดทำแผนกลยุทธ์ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในกิจการ	5.8700	.97872	เห็นด้วยมาก
org_s_54ควรมีแผนกลยุทธ์ในด้านการผลิต การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์	5.9400	.98552	เห็นด้วยมาก
org_s_55ควรมีแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด การบริการลูกค้า เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	5.9450	.95211	เห็นด้วยมาก
รวม	5.8198	.77769	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ได้ให้ความสำคัญเรื่องปัจจัยภายในองค์กรในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.8198 ( $\bar{x}=5.8198$ , S.D.=.77769) เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ให้ความสำคัญเรื่องแผนกลยุทธ์อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.9163 ( $\bar{x}=5.9163$ , S.D.=.89957) โดยมีองค์ประกอบ 4 ประการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งสิ้น ได้แก่กิจการควรมีแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด การบริการลูกค้า เพื่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีคะแนนเฉลี่ย 5.9450 ( $\bar{x}=5.9450, S.D.=.95211$ ) กิจการควรมีแผนกลยุทธ์ในด้านการผลิต การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์มีคะแนนเฉลี่ย 5.9400 ( $\bar{x} = 5.9400, S.D. = .98552$ ) กลยุทธ์จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงาน เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ ดังนั้นกิจการจึงควรจัดทำแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ย 5.9100 ( $\bar{x}=5.9100, S.D.=.97810$ ) องค์ประกอบลำดับสุดท้าย ได้แก่การจัดทำแผนกลยุทธ์จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในกิจการมีคะแนนเฉลี่ย 5.8700 ( $\bar{x}=5.8700, S.D =.97872$ )

ตัวแปรรองลงมา ได้แก่เงื่อนไขการให้สินเชื่ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีคะแนนเฉลี่ย 5.8121 ( $\bar{x}=5.8121, S.D.=.82154$ ) โดยมีองค์ประกอบ 7 ประการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งสิ้น เรียงลำดับ ดังนี้ สถาบันการเงินควรนำเรื่องประวัติการชำระหนี้ประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อรายย่อย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.9300 ( $\bar{x}=5.9300, S.D.=.92160$ ) สถาบันการเงินควรมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระคืนให้เหมาะสมกับผู้ประกอบการรายย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 5.8750 ( $\bar{x}=5.8750, S.D.=.96646$ ) สถาบันการเงินควรพิจารณาเงื่อนไขอื่น ที่มีผลกระทบต่อรายได้ของผู้ขอู้ เช่น สถานะการเงินเพื่อ ในการกำหนดเงื่อนไขการให้สินเชื่อมีคะแนนเฉลี่ย 5.8200 ( $\bar{x} =5.8200, S.D.=.92839$ ) สถาบันการเงินควรพิจารณาเงื่อนไขการค้ำประกันสินเชื่อระหว่างกันภายในกลุ่มสมาชิก โดยใช้เงินออมของกลุ่มในการให้สินเชื่อแก่สมาชิกผู้ขอู้ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกัน และลดความเสี่ยงของธนาคารมีคะแนนเฉลี่ย 5.8100 ( $\bar{x} =5.8100, S.D.=.99945$ ) สถาบันการเงินควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อรายย่อย แตกต่างจาก สินเชื่อทั่วไปมีคะแนนเฉลี่ย 5.7900 ( $\bar{x} =5.7900, S.D.=1.09632$ ) สถาบันการเงินควรนำเรื่องประวัติการออมมาประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อรายย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 5.7700 ( $\bar{x}=5.7700, S.D. = 1.03073$ ) ประการสุดท้ายได้แก่ สถาบันการเงินควรกำหนดระยะเวลาการชำระคืนของสินเชื่อรายย่อย แตกต่างจากสินเชื่อทั่วไปมีคะแนนเฉลี่ย 5.6900 ( $\bar{x}=5.6900, S.D.=1.10908$ )

ตัวแปรลำดับสุดท้าย ได้แก่นโยบาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.7310 ( $\bar{x}=5.7310, S.D.=.83368$ )มีองค์ประกอบ 10 ประการ ประเด็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งสิ้น เรียงลำดับ ดังนี้ นโยบายการส่งเสริมด้านการเงินของสถาบันการเงิน มีผลต่อธุรกิจรายย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 6.0200 ( $\bar{x} =6.0200, S.D.=.92405$ ) นโยบายการส่งเสริมด้านการเงินของภาครัฐ มีผลต่อธุรกิจรายย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 5.9400 ( $\bar{x} = 5.9400, S.D.=.95444$ )สถาบันการเงินควรกำหนดโปรแกรมแบบครบวงจร เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงระบบการควบคุมการบริหารจัดการธุรกิจมีคะแนนเฉลี่ย 5.8500 ( $\bar{x}=5.8500, S.D.=.94974$ ) สถาบันการเงินควรกำหนดวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อของผู้ประกอบการรายย่อย มีคะแนนเฉลี่ย 5.7750 ( $\bar{x}= 5.7750, S.D.=1.11831$ )สถาบันการเงินควรกำหนดรูปแบบเงินกู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ที่ทำธุรกิจกับผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าของธนาคารมีคะแนนเฉลี่ย 5.7650 ( $\bar{x}=5.7650, S.D.=1.04173$ ) และองค์ประกอบลำดับสุดท้ายของนโยบาย คือสถาบันการเงินควรมีการกำหนด โปรแกรมการให้สินเชื่อที่มุ่งเน้นไปยังส่วนที่มีผู้หญิงมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และการฝึกฝนให้ผู้หญิงได้รับการยอมรับจากสังคมและธุรกิจมากขึ้นมีคะแนนเฉลี่ย 5.3800( $\bar{x}$ = 5.3800, S.D.=1.27819)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างมากว่า การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญเรื่องปัจจัยภายในองค์กร โดยพิจารณาจากปัจจัยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านแผนกลยุทธ์ควรมีแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด การบริการลูกค้า เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการผลิต เพื่อการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ สำหรับการเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางการทำงาน เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ และยังรวมถึงแผนงานด้านบุคลากรในองค์กรด้วย ปัจจัยด้านเงื่อนไขการให้สินเชื่อ โดยสถาบันการเงินจะนำเรื่องประวัติการชำระหนี้ประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อรายย่อย รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และผู้ประกอบการ และปัจจัยด้านนโยบายทั้งนโยบายของสถาบันการเงิน และนโยบายของภาครัฐในการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยทั้งนี้รายละเอียดของนโยบาย ควรจัดให้มีกำหนดวัตถุประสงค์และโปรแกรมการสนับสนุนที่ครบวงจร อย่างแท้จริง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้	5.5363	1.03985	เห็นด้วยมาก
res_d_56 การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบต่อร่วมกันในการชำระหนี้คืน	5.6500	1.10617	เห็นด้วยมาก
res_d_57การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่มเป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน	5.5400	1.20651	เห็นด้วยมาก
res_d_58การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อระหว่างกันของสมาชิก	5.6150	1.08288	เห็นด้วยมาก
res_d_59 ผู้แนะนำผู้กู้รายย่อย มีผลต่อ ความรับผิดชอบต่อ การชำระหนี้	5.3400	1.25790	เห็นด้วยมาก
ความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม	5.5544	1.00537	เห็นด้วยมาก
res_s_60 การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม	5.4050	1.26052	เห็นด้วยมาก
res_s_61การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยเป็นการช่วยให้ผลตอบแทนคืนสู่สังคม	5.4100	1.28458	เห็นด้วยมาก
res_s_62 สินเชื่อรายย่อยสามารถช่วยเหลือการพัฒนาสังคม สร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส	5.6000	1.16912	เห็นด้วยมาก
res_s_63การให้สินเชื่อรายย่อยแก่ผู้ประกอบการที่เป็นผู้หญิง จะเป็นการพัฒนาและฝึกฝนให้ผู้หญิงได้รับการยอมรับจากสังคมและธุรกิจมากขึ้น	5.4300	1.32813	เห็นด้วยมาก
res_s_64 การให้สินเชื่อรายย่อยควรมีรูปแบบที่เหมาะสมกับ ประเพณีท้องถิ่น ของแต่ละสังคม	5.5350	1.22322	เห็นด้วยมาก
res_s_65รูปแบบการให้สินเชื่อรายย่อยที่เหมาะสมกับ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ของแต่ละสังคมก่อให้เกิดความ น่าเชื่อถือ การยอมรับ และเป็นที่ยึดหวังของสังคม	5.5650	1.17160	เห็นด้วยมาก
res_s_66 มาตรฐานของสินค้า/บริการ มีผลต่อการให้สินเชื่อ รายย่อย	5.7150	1.09074	เห็นด้วยมาก
res_s_67การพัฒนาต่อยอดคุณภาพสินค้าบริการ มีผลต่อการ ให้สินเชื่อรายย่อย	5.7750	1.06774	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ได้ให้ความสำคัญเรื่อง ความรับผิดชอบต่อ ในระดับ เห็นด้วยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 5.5453( $\bar{x}$ =5.5453,S.D.=.95947) เมื่อ เวกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ให้ความสำคัญเรื่อง ความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.5544 ( $\bar{x}=5.5544, S.D.=1.00537$ ) โดยมีองค์ประกอบ 8 ประการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งสิ้น เรียงตามลำดับ ดังนี้ การพัฒนาต่อยอดคุณภาพสินค้า/บริการ มีผลต่อการให้สินเชื่อรายย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 5.7750 ( $\bar{x}=5.7750, S.D.=1.06774$ ) มาตรฐานของสินค้า/บริการ มีผลต่อการให้สินเชื่อรายย่อยมีคะแนนเฉลี่ย 5.7150 ( $\bar{x}=5.7150, S.D.=1.09074$ ) สินเชื่อรายย่อยสามารถช่วยเหลือพัฒนาสังคม สร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส มีคะแนนเฉลี่ย 5.6000 ( $\bar{x}=5.6000, S.D.=1.16912$ ) รูปแบบการให้สินเชื่อรายย่อยที่เหมาะสมกับวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ของแต่ละสังคมก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ การยอมรับ และเป็นที่ยกย่องของสังคมมีคะแนนเฉลี่ย 5.5650 ( $\bar{x}=5.5650, S.D.=1.17160$ ) และองค์ประกอบลำดับสุดท้ายได้แก่การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยแบบกลุ่มเป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมมีคะแนนเฉลี่ย 5.4050 ( $\bar{x}=5.4050, S.D.=1.26052$ )

ตัวแปรรองลงมา ได้แก่ความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีคะแนนเฉลี่ย 5.5363 ( $\bar{x}=5.5363, S.D.=1.03985$ ) โดยมีองค์ประกอบ 4 ประการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งสิ้น เรียงลำดับ ดังนี้ การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบร่วมกันในการชำระหนี้สิน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5.6500 ( $\bar{x}=5.6500, S.D.=1.10617$ ) การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมมีคะแนนเฉลี่ย 5.6150 ( $\bar{x}=5.6150, S.D.=1.08288$ ) การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้สินให้แก่สถาบันการเงินมีคะแนนเฉลี่ย 5.5400 ( $\bar{x}=5.5400, S.D.=1.20651$ ) ประการสุดท้ายได้แก่ ผู้แนะนำผู้กู้รายย่อย มีผลต่อความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้มีคะแนนเฉลี่ย 5.3400 ( $\bar{x}=5.3400, S.D.=1.25790$ )

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างมากว่ากรสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญเรื่อง ความรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม และความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อยได้มีการพัฒนาต่อยอดคุณภาพสินค้าบริการ มีมาตรฐานของสินค้าบริการรวมทั้งการสร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในรูปแบบที่เหมาะสมกับวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ของแต่ละสังคม เพื่อก่อให้เกิดการสร้าง ความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการกับสถาบันการเงิน แต่ผู้ประกอบการเองจะต้องมีความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้คืนด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 ตัวชี้วัดด้านผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

ปัจจัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ผลการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย	5.7427	.87399	เห็นด้วยมาก
profit_68ส่งผลให้กำไรของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น	5.6750	1.08872	เห็นด้วยมาก
rev_69มีผลต่อรายได้ของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น	5.7050	.99646	เห็นด้วยมาก
ภาพลักษณ์	5.8480	.88952	เห็นด้วยมาก
image_70 มีผลต่อภาพลักษณ์ในการช่วยกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาค	5.8050	.99090	เห็นด้วยมาก
image_71 เกิดการสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ให้แก่กลุ่มชุมชนที่มีคุณภาพ	5.8800	.95402	เห็นด้วยมาก
image_72 มีผลต่อภาพลักษณ์ในการสร้างเศรษฐกิจระดับรากหญ้าให้เข้มแข็งและเติบโตในระดับประเทศได้อย่างยั่งยืน	5.8850	.96771	เห็นด้วยมาก
image_73 เป็นการสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อยอย่างยั่งยืน	5.8750	.98704	เห็นด้วยมาก
image_74 มีผลต่อภาพลักษณ์ในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางธุรกิจ	5.7950	1.00899	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยได้ให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.7427 ( $\bar{x}=5.7427$ , S.D.=.87399) โดยมีตัวชี้วัด 3 ประเด็น ได้แก่ ภาพลักษณ์ รายได้ และกำไร ซึ่งแต่ละประเด็นได้ให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยมากทั้งสิ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ภาพลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.8480 ( $\bar{x}=5.8480$ , S.D.=.88952) มีองค์ประกอบเรียงตามลำดับ ดังนี้การสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายย่อยมีผลต่อภาพลักษณ์ในการสร้างเศรษฐกิจระดับรากหญ้าให้เข้มแข็งและเติบโตในระดับประเทศได้อย่างยั่งยืนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.8850 ( $\bar{x}=5.8850$ , S.D.=.96771) การสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายย่อยก่อให้เกิดการสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ให้แก่กลุ่มชุมชนที่มีคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.8800 ( $\bar{x}=5.8800$ , S.D.=.95402) การสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายย่อยเป็นสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อยอย่างยั่งยืนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.8750 ( $\bar{x}=5.8750$ , S.D.=.98704) การสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายย่อยมีผลต่อภาพลักษณ์ในการช่วยกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงในทุกภูมิภาคมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 5.8050 ( $\bar{x}=5.8050$ , S.D.=.99090) และองค์ประกอบประการสุดท้าย คือ การสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายย่อยมีผลต่อภาพลักษณ์ในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางธุรกิจมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 5.7950 ( $\bar{x}=5.7950$ , S.D.=1.00899)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้ เป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญรองจาก ภาพลักษณ์ โดยอยู่ระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.7050 ( $\bar{x}=5.7050$ , S.D.=.99090)

กำไร จะเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญลำดับสุดท้าย โดยอยู่ระดับ เห็นด้วยมาก มีคะแนนเฉลี่ย 5.6750 ( $\bar{x}=5.6750$ , S.D.=.88952)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างมากว่าตัวชี้วัดของการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยประกอบด้วย ภาพลักษณ์ รายได้ และ กำไร ทั้งนี้เพราะการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยมีผลต่อภาพลักษณ์ในการสร้างเศรษฐกิจระดับรากหญ้าให้เข้มแข็งและเติบโตในระดับประเทศสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ให้แก่กลุ่มชุมชนที่มีคุณภาพ ช่วยกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาค รวมทั้งช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางธุรกิจโดยที่สถาบันการเงินยังคงมีรายได้ และกำไรจากการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

#### 4.3 การวิเคราะห์และผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตามวิธีของครอนบาคมีค่าความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมาตรวัดมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีค่าระหว่าง .713-955

ส่วนระดับความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) และ ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ดังนี้

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent validity) มีเกณฑ์การพิจารณาที่ค่า Loading ต้องจะเป็นปริมาณบวก และต้องมีค่าสูงกว่า 0.707 หรือ อย่างน้อยต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $t \geq 1.96$ ) และมีค่า AVE (Average Variance Extracted)  $\geq 0.50$  จึงจะแสดงว่า มาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (ที่มา : Lauro and Vinzi, 2004; Henseler et al., 2009 อ้างถึงใน มนตรี พิริยะกุล, 2553) จากการวิเคราะห์แบบ Reflective ผู้วิจัยนั้น ได้ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเหมือน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตัดตัวแปรที่มีค่า Loading ต่ำกว่า 0.707 ออก ทำให้มาตรวัดของแบบจำลองโครงสร้างทุกตัวมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเหมือน เป็นบวกและมากกว่า 0.707 ถือว่า เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ปราบกฏตั้งตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) หลังตัดตัวแปร

Construct/Item	Loading	AVE	t-stat
Member: สมาชิกกลุ่ม		.699	
relation: ความสัมพันธ์	.8174		31.6447
credibility: ความน่าเชื่อถือ	.8354		27.8068
experience: ประสบการณ์	.8555		39.5586
Org. factors: ปัจจัยภายในองค์กร		.835	
strategy: แผนกลยุทธ์	.9042		64.2159
policy: นโยบาย	.9107		54.0073
condition: เงื่อนไขการให้สินเชื่อ	.9255		39.7367
Knowledge management: การจัดการความรู้		.881	
type: ประเภทความรู้	.9336		80.1726
learn: วิธีการเรียนรู้	.9434		101.0377
Responsibility : ความรับผิดชอบ		.879	
respond_debt : ความรับผิดชอบต่อภาระหนี้	.9254		94.2767
respond_social: ความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม	.9499		53.3349
Microfinance: ผลการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย		.772	
image: ภาพลักษณ์	.8575		25.1675
profit: กำไร	.8809		38.3866
revenue: รายได้	.8967		56.9987

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.12 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสมาชิกซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายนอกและเป็นตัวแปรต้น ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ ประสบการณ์ ความน่าเชื่อถือ และ ความสัมพันธ์ ที่มีค่า Loading สูงกว่า 0.707 ณ ระดับนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่า t-stat มากกว่า 1.96) ถือว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย
2. ปัจจัยด้านปัจจัยภายในองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายในและเป็นตัวแปรต้นประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ เงื่อนไขการให้สินเชื่อ นโยบาย และ แผนกลยุทธ์ที่มีค่า Loading สูงกว่า 0.707 ณ ระดับนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่า t-stat=1.96) ถือว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย
3. ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลาง ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ วิธี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเรียนรู้ และประเภทความรู้ ที่มีค่า Loading สูงกว่า 0.707 ณ ระดับนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่า t-stat =1.96) ถือว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย

4. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงคั่นกลาง ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม และ ความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ ที่มีค่า Loading สูงกว่า 0.70 ณ ระดับนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่า t-stat =1.96) ถือว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย

5. ปัจจัยด้านการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทยซึ่งเป็นตัวแปรตามประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ รายได้ กำไร และสภาพคล่องที่มีค่า Loading สูงกว่า 0.707 ณ ระดับนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่า t-stat=1.96) ถือว่า ตัวชี้วัดการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย

ค่าความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงถึงมาตรวัดของแต่ละ Construct ที่แยกจากกัน โดยค่าสหสัมพันธ์ ระหว่าง ตัวแปรแฝง (Latent Variable = LV)หรือที่เรียกว่า Cross construct Correlation จะต้องมีค่าต่ำกว่า  $\sqrt{AVE}$  โดยค่า AVEจะต้องมีค่ามากกว่า 0.50 และ Constructs Reliability (CR) ของตัวแปรต้อง  $\geq 0.70$  สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ปรากฏดังตาราง 4.13

ตาราง 4.13 ค่าสถิติแสดงความเที่ยงตรงเชิงจำแนก(Discriminant Validity)

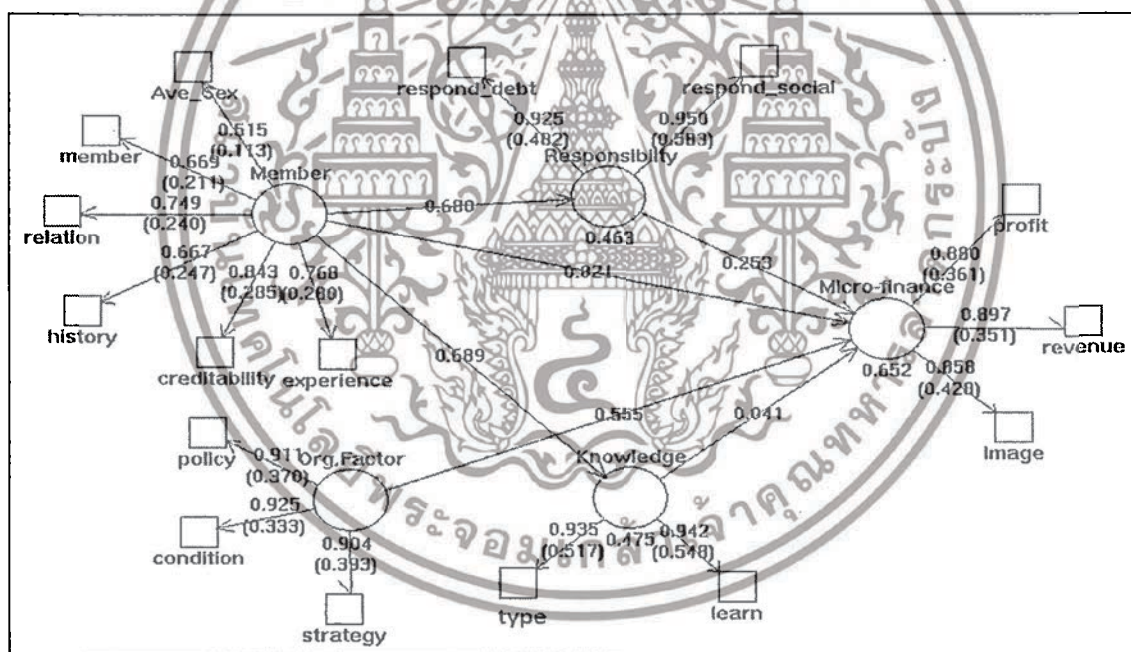
Construct	CR	R <sup>2</sup>	AVE	cross construct correlation				
				Member	Responsibility	Knowledge management	Organization factors	Micro-finance
Member	.875		.699	.836				
Responsibility	.936	.399	.879	.631	.938			
Knowledge management	.937	.508	.881	.713	.529	.939		
Organization factors	.938		.835	.722	.725	.798	.914	
Micro-finance	.910	.653	.772	.575	.692	.632	.787	.879

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่า  $\sqrt{AVE}$  มีค่าสูงกว่า Interconstruct Correlation ที่อยู่ในสดมภ์เดียวกันทุกค่าค่า Constructs Reliability (CR) สูงกว่า 0.70 ทุกค่า และ ค่า AVE สูงกว่า 0.50 ทุกค่า ซึ่งแสดงว่า มาตรการทุกตัวมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก เป็นมาตรวัดที่มีความน่าเชื่อถือและเที่ยงตรง

#### 4.4 ผลการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง

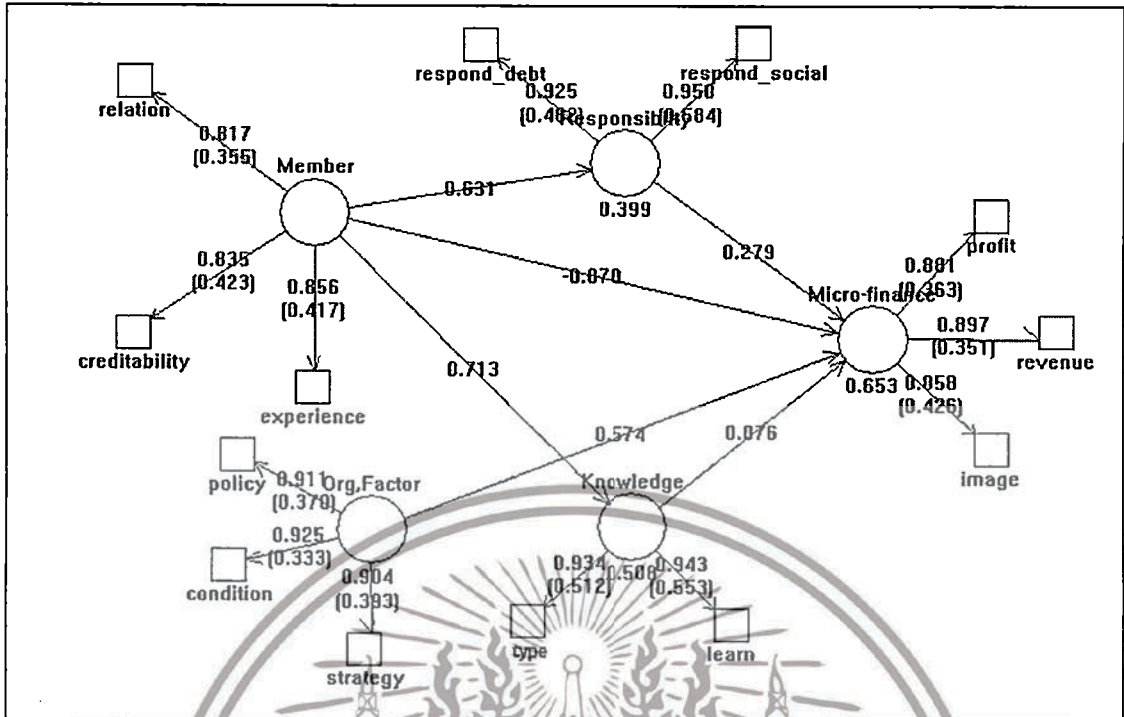
จากกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพที่ 2.11 แสดงให้เห็นถึงตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยของไทย โดยมีตัวแปรอิสระ 2 ตัว ได้แก่ สมาชิก และปัจจัยภายในองค์กร ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ การจัดการความรู้และ ความรับผิดชอบ โดยมีตัวแปรตาม คือผลการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ จำนวน 200 ราย มาทำการวิเคราะห์ เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย จำนวน 6 ข้อ และได้ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างตามกรอบแนวคิดในการวิจัยปรากฏดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ที่ยังไม่ได้ตัดตัวแปร

ซึ่งแบบจำลองโครงสร้างตามภาพที่ 4.1 เป็นแบบจำลองที่ยังมิได้ดำเนินการปรับตัวแปร จึงเป็นแบบจำลองยังไม่มีคุณสมบัติ ดังนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับตัวแปร เพื่อให้แบบจำลองมีความสมบูรณ์ สามารถตอบสมมติฐานการวิจัยได้อย่างถูกต้อง เป็นจริงมากที่สุด ทำให้ได้แบบจำลองโครงสร้าง ปรากฏดังภาพที่ 4.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.2 Final Model (หลังจากตัดตัวแปรแล้ว)

ผลจากการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์โครงสร้างปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยของไทยปรากฏดังภาพที่ 4.12 จะพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยของไทย ประกอบด้วย สมาชิก (ประกอบด้วยประสบการณ์ ความน่าเชื่อถือและความสัมพันธ์) ปัจจัยภายในองค์กร (ประกอบด้วย เงิน ไขการให้สินเชื่อ นโยบาย และกลยุทธ์) การจัดการความรู้ (ประกอบด้วย วิธีการเรียนรู้ และ ประเภทความรู้) และความรับผิดชอบต่อสังคม (ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อสังคม และความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกสูงสุด และอิทธิพลรวม (ทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม) ต่อ การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร โดยมีปัจจัยรองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยที่ปัจจัยด้านสมาชิก จะไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนแก่สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย แต่จะมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพราะปัจจัยด้านสมาชิกที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยของไทย ทั้งนี้รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.14

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

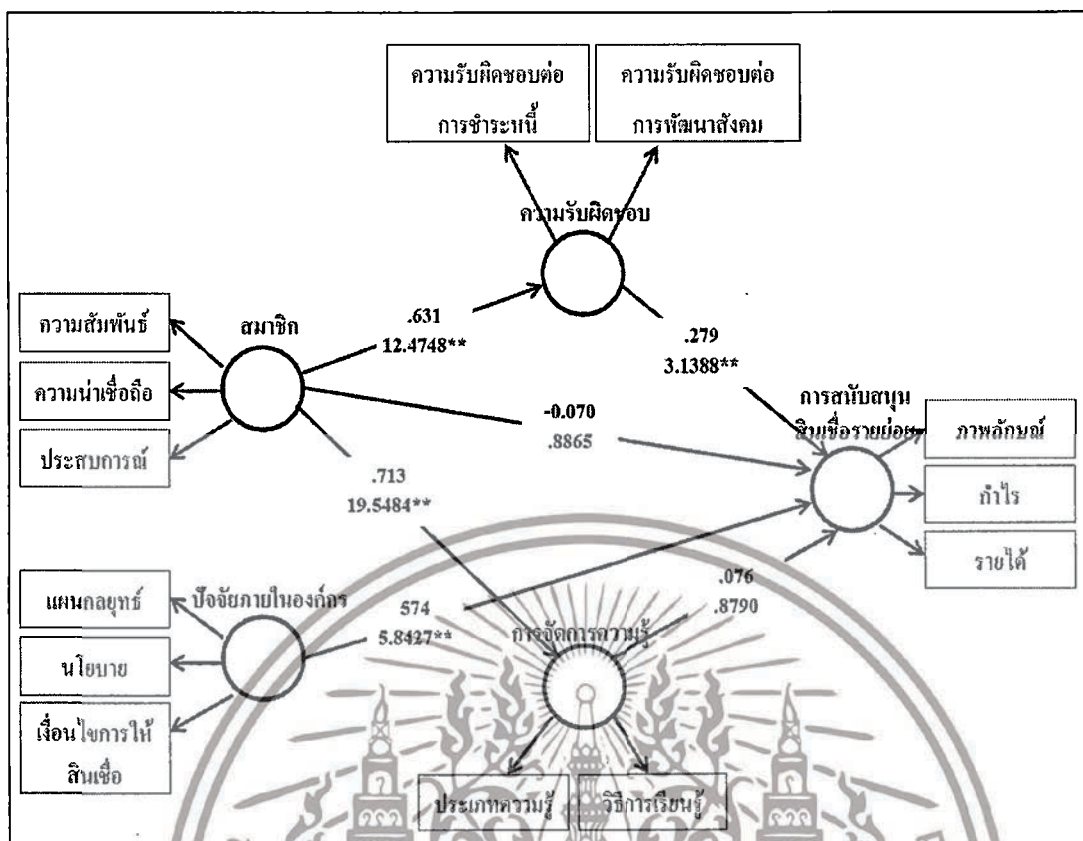
ตารางที่ 4.14 ค่าอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

ตัวแปรตาม	R <sup>2</sup>	อิทธิพล	ตัวแปรอิสระ (Antecedent)			
			สมาชิก	ปัจจัยภายในองค์กร	การจัดการความรู้	ความรับผิดชอบ
การจัดการความรู้	.508	อิทธิพลทางตรง	.713	N/A	N/A	N/A
		อิทธิพลทางอ้อม	-	N/A	N/A	N/A
		อิทธิพลรวม	.713	N/A	N/A	N/A
ความรับผิดชอบ	.399	อิทธิพลทางตรง	.631	N/A	N/A	N/A
		อิทธิพลทางอ้อม	-	N/A	N/A	N/A
		อิทธิพลรวม	.631	N/A	N/A	N/A
การสนับสนุน สินเชื่อย่อย	.653	อิทธิพลทางตรง	-.070	.574	.076	.279
		อิทธิพลทางอ้อม	.230	-	-	-
		อิทธิพลรวม	.160	.574	.076	.279

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ t-test ของเส้นทางความสัมพันธ์แต่ละเส้นตามข้อสมมติฐานการวิจัยปรากฏค่า t-test ที่มีนัยสำคัญมากกว่า 1.96\*\* ยกเว้นสมมติฐานข้อที่ว่า การจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อย่อย ปรากฏค่า t-test ที่มีนัยสำคัญน้อยกว่า 1.96\*\* และ สมมติฐานข้อที่ว่า สมาชิก มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อย่อย ที่ปรากฏค่า coef. ติดลบ และค่า t-test ที่มีนัยสำคัญน้อยกว่า 1.96\*\* และสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.15 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

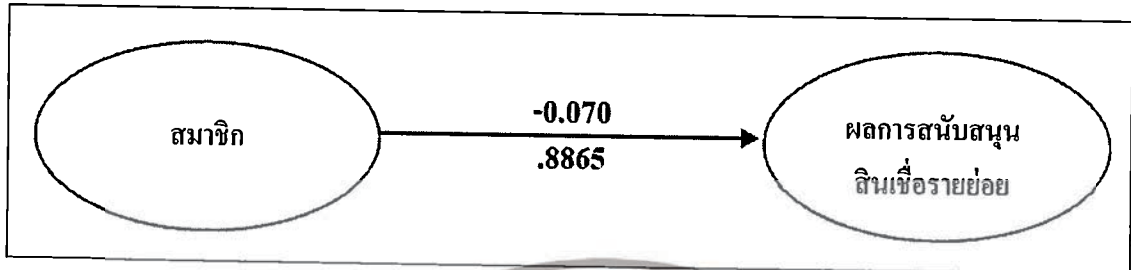
ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐาน

Hypothesis	coef.	t-stat	ผล
H <sub>1</sub> : สมาชิก มีอิทธิพลต่อ การสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย	-0.070	.8865	ไม่สนับสนุน
H <sub>2</sub> : สมาชิก มีอิทธิพลต่อ ความรับผิดชอบ	.631	12.4748	สนับสนุน
H <sub>3</sub> : สมาชิก มีอิทธิพลต่อ การจัดการความรู้	.713	19.5484	สนับสนุน
H <sub>4</sub> : การจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อ การสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย	0.076	.8790	ไม่สนับสนุน
H <sub>5</sub> : ความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อ การสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย	.279	3.1388	สนับสนุน
H <sub>6</sub> : ปัจจัยภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อ การสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย	.574	5.8427	สนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ที่ปรากฏดังตาราง สามารถอธิบายได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

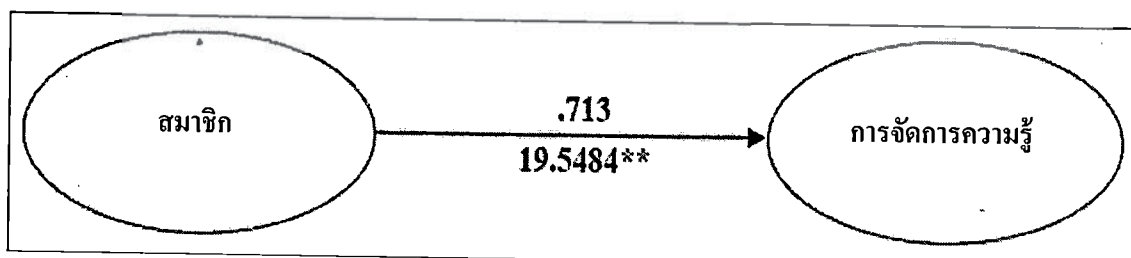
สมมุติฐานที่ 1(H<sub>1</sub>) : สมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อ การสนับสนุนสินเชื่อรายย่อยมีค่า coef. = -0.070 มีความเป็นจริง คือ ไม่ยอมรับตามสมมุติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ  $p \leq 0.05$  (t-test มีค่า = .8865)



สมมุติฐานที่ 2(H<sub>2</sub>) : สมาชิก มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อ ความรับผิดชอบมีค่า coef. = .631 มีความเป็นจริงยอมรับตามสมมุติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ  $p \leq 0.05$  (t-test มีค่า = 12.4748)

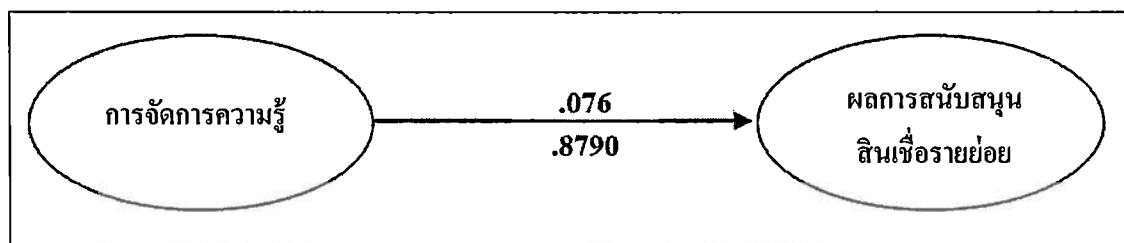


สมมุติฐานที่ 3 (H<sub>3</sub>) : สมาชิก มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อ การจัดการความรู้มีค่า coef. = .713 มีความเป็นจริงยอมรับตามสมมุติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ  $p \leq 0.0$  (t-test มีค่า = 19.5484)

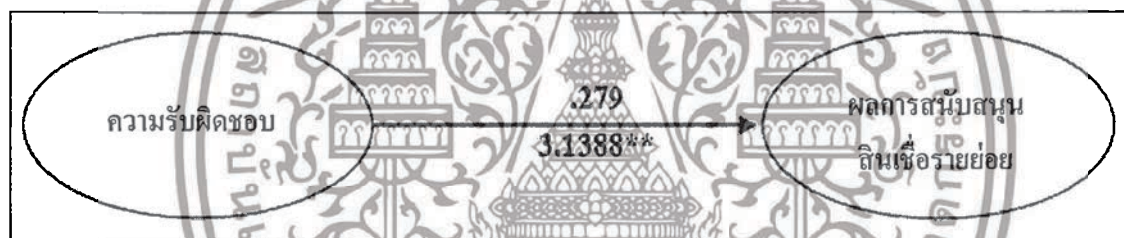


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

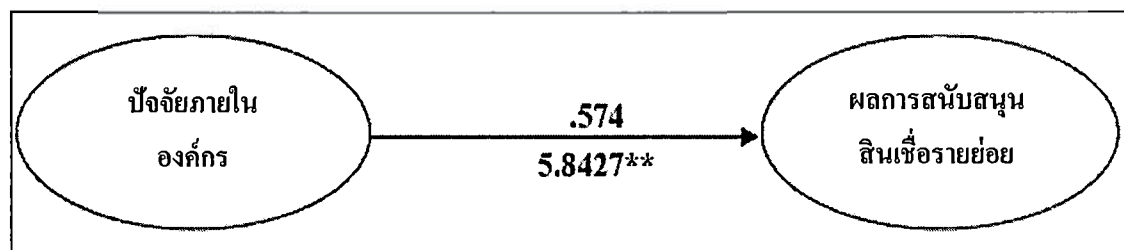
สมมุติฐานที่ 4 ( $H_4$ ) : การจัดการความรู้ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อ การสนับสนุนสินเชื่อรายย่อยมีค่า coef. = 0.076 มีความเป็นจริง นั่นก็คือ ไม่ยอมรับตามสมมุติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ  $p \leq 0.05$  (t-test มีค่า = .8790)



สมมุติฐานที่ 5 ( $H_5$ ) : ความรับผิดชอบมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อรายย่อยมีค่า coef. = .279 มีความเป็นจริงยอมรับตามสมมุติฐานที่นัยสำคัญ  $p \leq 0.05$  (t-test มีค่า = 3.1388)



สมมุติฐานที่ 6 ( $H_6$ ) : ปัจจัยภายในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อการสนับสนุนสินเชื่อรายย่อยมีค่า coef. = .574 มีความเป็นจริงยอมรับตามสมมุติฐานที่นัยสำคัญ  $p \leq 0.05$  (t-test มีค่า = 5.8427)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิจัย 2 รูปแบบ คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นคำถามเชิงคุณภาพจึงได้มาจากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการนำตัวแปรจากการวิจัยเชิงปริมาณใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) เพื่อค้นหาคำตอบจากคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) จากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นของงานวิจัย โดยเป็นบุคคลที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายในประเด็นของงานวิจัย เช่น ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 10 ราย ได้แก่

1. ผู้บริหารของธนาคารแห่งประเทศไทย
2. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก
3. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเฉพาะกิจ
4. ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารภาครัฐ

ประเด็นในการสอบถาม ได้แก่ การเป็นกลุ่มสมาชิก บัญชีภายในองค์กร การจัดการความรู้ ความรับผิดชอบ และการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาความสอดคล้องตามกรอบแนวคิดในการวิจัยหรือไม่ รวมทั้งดำเนินการเปรียบเทียบการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังตารางที่ 4.12-4.18 ทั้งนี้ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบด้วย

1. การจัดระเบียบข้อมูล เป็นการจัดกลุ่มของข้อมูลที่ ได้จากการสัมภาษณ์ตามตัวแปรของงานวิจัย
2. การนำเสนอข้อมูล จะดำเนินการในรูปแบบการพรรณนาตามกรอบแนวคิดการวิจัย
3. การหาข้อสรุป การตีความและการตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นของผลวิจัย ทั้งนี้

เพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ดังนั้น คำถามการวิจัยจึงสอดคล้องกับกรอบของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อ Microcredit

ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ เช่น เพศ ประสบการณ์ ความสัมพันธ์ และ ค่าน่าเชื่อถือ และปัจจัยด้านรูปแบบการให้กู้ เช่น แบบกลุ่มสมาชิก มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) หรือไม่ เพราะเหตุใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านองค์กร (ธนาคาร) เช่น นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) หรือไม่ เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 4 ท่านคิดว่า ความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ อาทิเช่น การเรียนรู้ การพัฒนาอาชีพ การให้ความรู้ด้านการใช้เงินกู้ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) หรือไม่ เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 5 ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) หรือไม่และองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยอะไรบ้าง เพราะเหตุใด อาทิเช่น

ด้านผู้ประกอบการ ความรับผิดชอบต่อหนี้ เพราะหากกลายเป็น NPL อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการรายอื่นไม่ได้รับการพิจารณาการสนับสนุนสินเชื่อ

(Microcredit) หรือไม่

ด้านธนาคาร การช่วยเหลือสังคม (โปรดเปรียบเทียบความสำคัญทั้ง 2 ด้านด้วย)

ประเด็นที่ 6 ท่านคิดว่า การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) ส่งผลต่อองค์กรอย่างไร หรือไม่เพราะเหตุใด เช่น ส่งผลต่อกำไร รายได้ และภาพลักษณ์ของธนาคาร หรือ มีด้านอื่นหรือไม่ (โปรดเรียงลำดับด้วย)

ประเด็นที่ 7 หากปัจจุบันมีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในอนาคตจะยังคงมีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย หรือไม่ เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 8 หากปัจจุบันไม่มีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในอนาคตจะมีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย หรือไม่ เพราะเหตุใด

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการทั้งการจดบันทึก และ การบันทึกเทป เพื่อให้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ในภายหลัง ซึ่งการบันทึกเทปจะดำเนินการต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์เท่านั้น หลังจากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยการเรียบเรียงข้อมูล จัดลำดับเนื้อหา เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
2. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลที่รวบรวมมาได้
3. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ผนวกกับแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ดำเนินการเปรียบเทียบงานวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) จำนวน 10 ราย สามารถสรุปแต่ละประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อ Microcredit

ตารางที่ 4.16 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 1

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	Microcredit เป็นการบริการด้านการให้สินเชื่อของธนาคารที่มีให้กับผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการรายย่อย ช่วยป้องกันความเสี่ยงทางการเงินให้กับผู้ประกอบการรายย่อยได้ทั้งในกรณีการกู้ยืมในระบบ และการผิคนัดชำระหนี้กับ Supplier รวมถึงผู้ประกอบการรายย่อยสามารถใช้ประโยชน์จากเครดิตส่วนนี้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาฉุกเฉินได้ ทั้งยังอาจมีส่วนช่วยให้กิจการของผู้ประกอบการรายย่อยมีอำนาจต่อรองในตลาดเพิ่มขึ้น
คนที่ 2	Microcredit สามารถเป็นแหล่งเงินทุนให้กับผู้ประกอบการรายย่อยนำไปต่อยอดธุรกิจได้ จึงส่งผลต่อวงจรธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาการเป็นหนี้ในระบบของผู้ประกอบการรายย่อย
คนที่ 3	Microcredit สนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยมีแหล่งเงินทุนในระบบ ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ หรือ เป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ รวมทั้งชำระหนี้อื่น ๆ ได้
คนที่ 4	Microcredit สามารถสร้างรายได้และค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร และ ทำให้ธุรกิจขนาดเล็กสามารถพัฒนาให้เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ได้ในอนาคต ซึ่งนำไปสู่ฐานลูกค้าที่ใหญ่ขึ้นให้กับธนาคาร เท่ากับ เป็นการสร้างและขยายฐานลูกค้าของธนาคารได้ในอนาคต จะถือว่าลูกค้าเติบโตไปพร้อมกับธนาคาร
คนที่ 5	Microcredit จึงเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ช่วยสร้างให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศดีขึ้น เปิดโอกาสให้กับผู้ประกอบการรายย่อยที่มีอยู่ทั่วประเทศได้มีโอกาสนำเงินมาลงทุนสร้างความเจริญได้อย่างรวดเร็วและกระจายอยู่ทุกภาคส่วนทั่วประเทศ ทำให้มีการจ้างงาน การใช้จ่าย การลงทุน ฯลฯ เพราะเศรษฐกิจของประเทศจะเติบโตได้จากผู้ประกอบการรายย่อย Microcredit มีส่วนกระตุ้นให้เศรษฐกิจมีการเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น หาก ผู้ประกอบการรายย่อยได้เข้าถึงสถาบันการเงินได้ง่าย มีวงเงินสินเชื่อที่ต้นทุนต่ำ เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเติบโต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
	ในอนาคตได้
คนที่ 6	Microcredit เป็นสินเชื่อขนาดเล็กสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย มีทั้งแบบมีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน โดยมีบุคคลค้ำประกัน Microcredit มีโอกาสสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมแก่ธนาคาร หากผู้ประกอบการรายย่อย ได้รับการสนับสนุนที่ดีก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ และพร้อมที่จะเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ได้ในอนาคต นอกจากนี้ยังสามารถช่วยเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศได้ ทั้งด้านการสร้างรายได้ การจ้างงาน
คนที่ 7	Microcredit เป็นสินเชื่อที่ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเพียงพอ จะทำให้ธุรกิจมีเงินทุนหมุนเวียนหรือเงินลงทุนในธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์อย่างเข้มแข็งยั่งยืนทั้งด้านการผลิตเชิงพาณิชย์ การบริการ การค้า และการเกษตรแก่กลุ่มชุมชน
คนที่ 8	Microcredit คือ สิ่งจำเป็นสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย เนื่องจากการเข้าถึงแหล่งเงินทุนยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจ
คนที่ 9	Microcredit เป็นสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย ที่ต้องการเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ
คนที่ 10	Microcredit เป็นสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย ที่ต้องการเงินเพื่อไปดำเนินธุรกิจจริงมีความตั้งใจแต่ขาดแหล่งเงินทุน

ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ เช่น เพศ ประสบการณ์ ความสัมพันธ์ และ ค่าน่าเชื่อถือ และปัจจัยด้านรูปแบบการให้กู้ เช่น แบบกลุ่มสมาชิก มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อกับผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) หรือไม่ เพราะเหตุใด

ตารางที่ 4.17 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 2

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	<p>-ไม่จำเป็นต้องเป็นรูปแบบกลุ่มสมาชิกเสมอไป ส่วนใหญ่นาการปล่อยสินเชื่อแบบไม่มีหลักประกัน มักจะใช้บุคคลค้ำประกันเพื่อลดความเสี่ยงการผิดนัดชำระหนี้ที่อาจจะเกิดขึ้นกับธนาคาร</p> <p>-ด้านความสัมพันธ์ หากเป็นลูกค้ายกเว้นของธนาคาร มีความคุ้นเคยกับธนาคารย่อมมีสิทธิ์จะได้รับการสนับสนุนจากธนาคารก่อน เนื่องจากลูกค้ายกเว้นด้านการค้า</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ประโยชน์เฉพาะเท่านั้น เมื่อเผยแพร่ให้ผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการฝ่าฝืน  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 2	<p>นำเชื่อถือจากการเข้ารับบริการจากครั้งที่ผ่านมาในอดีต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ความน่าเชื่อถือของบุคคลมีส่วนสำคัญในการพิจารณาการสนับสนุนสินเชื่อมากกว่ากลุ่มสมาชิก</li> <li>-ส่วนใหญ่ธนาคารพิจารณาจากประสบการณ์และอายุกิจการ</li> <li>-ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบกลุ่มสมาชิก เพราะใช้บุคคลค้ำประกันก็ได้ แต่เห็นควรพิจารณาเป็นกลุ่มอาชีพ ผ่านการคัดเลือกจากกลุ่ม เพื่อให้ได้ผู้กู้ที่ใช้สินเชื่อตามวัตถุประสงค์จริงๆ และมีบุคคลค้ำประกันหากไม่มีหลักประกัน</li> <li>-ด้านความสัมพันธ์ และ คำน่าเชื่อถือของกลุ่มสมาชิก / สมาชิกในกลุ่ม มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อกับผู้ประกอบการรายย่อย หากปล่อยสินเชื่อ Microcredit</li> <li>-ธนาคารจะพิจารณาประสบการณ์ในธุรกิจและอายุของกิจการ</li> </ul>
คนที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบกลุ่มสมาชิก แต่เพื่อลดความเสี่ยงของการผิดนัดชำระหนี้ที่อาจจะเกิดขึ้นกับธนาคารจึงได้ให้มีบุคคลค้ำประกันเงินกู้กรณีไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน</li> <li>-ด้านความสัมพันธ์ หากเป็นลูกค้ายาวเก่าของธนาคาร หรือมีเงินฝากกับธนาคารย่อมมีสิทธิ์จะได้รับการสนับสนุนจากธนาคารก่อน เนื่องจากลูกค้ายาวเก่าประวัติติดต่อกับธนาคารในระยะหนึ่งแล้วและสามารถนำเงินฝากมาค้ำประกันเงินกู้ได้ เป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือในตัวผู้กู้</li> </ul>
คนที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ไม่จำเป็น เพราะปัจจัยความน่าเชื่อถือของกลุ่มสมาชิก ไม่ได้เป็นเครื่องยืนยันว่าลูกค้ายาวเก่าจะเป็นหนี้เสียในอนาคต</li> <li>-ความน่าเชื่อถือของแต่ละบุคคลมีความสำคัญต่อการอนุมัติสินเชื่อ และสำคัญมากกว่า กลุ่มสมาชิก</li> <li>-ด้านความสัมพันธ์กับธนาคารมีผล เพราะหากเป็นลูกค้ายาวเก่าของธนาคาร มีประวัติการติดต่อกับธนาคาร มีความคุ้นเคยจะได้รับการสนับสนุนจากธนาคารก่อนคนที่ไม่มีประวัติติดต่อกับธนาคาร</li> </ul>
คนที่ 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ไม่จำเป็นต้องเป็นกลุ่มสมาชิก เนื่องจากบางรายเป็นเอกเทศ กระจัดกระจายประกอบอาชีพที่แตกต่างกันออกไป</li> <li>-ด้านความสัมพันธ์และความน่าเชื่อถือก็เน้นรายบุคคล เช่น เป็นลูกค้ายาวเก่าของธนาคารก็ได้รับการพิจารณาสินเชื่อก่อน เพราะมีประวัติการติดต่อกับธนาคาร</li> </ul>
คนที่ 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ไม่จำเป็นต้องเป็นกลุ่มสมาชิก เพราะการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของแต่ละบุคคลมากกว่าเป็นกลุ่มสมาชิก</li> </ul>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และสงวนข้อมูลไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 7	<p>-ความสัมพันธ์กับธนาคารมีผล เพราะจะเพิ่มความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้กับธนาคารในระดับหนึ่งว่าจะไม่เกิดเป็นหนี้เสียในอนาคตและสามารถตรวจสอบได้ว่ามีตัวตนจริง</p> <p>-ไม่จำเป็นต้องเป็นกลุ่มสมาชิก จะเป็นบุคคลธรรมดา หรือ นิติบุคคล หรือกลุ่มชุมชน/เครือข่ายชุมชน ซึ่งเป็นสมาชิกใน โครงการที่ธนาคารได้พิจารณาอนุมัติโครงการแล้วก็ได้ เช่น ถ้าผู้ประกอบการรวมกลุ่มกันมาและนำเสนอเป็นแผนงาน ธนาคารก็สามารถพิจารณาเป็นภาพรวมในการสนับสนุนได้ แต่ถ้าผู้ประกอบการไม่ได้รวมกลุ่มก็สามารถเสนอขอเครดิตได้เช่นกัน</p>
คนที่ 8	<p>-ไม่จำเป็นต้องเป็นกลุ่มสมาชิก จะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ก็ได้</p> <p>-ด้านความสัมพันธ์ และ ความน่าเชื่อถือของกลุ่มสมาชิก / สมาชิกในกลุ่ม มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อกับผู้ประกอบการรายย่อย เพราะจะเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับธนาคารในระดับหนึ่งสามารถตรวจสอบได้ว่าประกอบธุรกิจจริง</p>
คนที่ 9	<p>-ไม่จำเป็นต้องเป็นกลุ่มสมาชิก เพราะถ้า ผู้ประกอบการรวมกลุ่มกันมาและนำเสนอเป็นแผนงาน ธนาคารก็สามารถพิจารณาเป็นภาพรวมในการสนับสนุนได้ แต่ถ้าผู้ประกอบการ ไม่ได้รวมกลุ่มก็สามารถขอเครดิตได้เช่นกัน</p>
คนที่ 10	<p>-ไม่จำเป็นต้องเป็นกลุ่มสมาชิก เพราะธนาคารพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของบุคคล</p> <p>-ความสัมพันธ์กับธนาคารมีผล เพราะสามารถสร้างความเชื่อมั่นจนเกิดความน่าเชื่อถือ เนื่องจากธนาคารจะสามารถตรวจสอบได้ว่ามีตัวตนจริง ประกอบธุรกิจจริง ซึ่งจะดีกว่าการตรวจสอบธุรกรรมทางการเงินของธุรกิจในระบบเพียงอย่างเดียว</p>

ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านองค์กร (ธนาคาร) เช่น นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อกับผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) หรือไม่ เพราะเหตุใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 3

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	<p>-นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย</p> <p>-ด้านนโยบาย หากมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่สูงมากเกินไปก็อาจจะไม่จูงใจให้ลูกค้าใช้บริการหรือหากกำหนดระยะเวลาชำระคืนในช่วงสั้นๆ ก็อาจจะก่อให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าได้</p> <p>-ด้านเงื่อนไขอาจเป็นหัวข้อหลักของสถาบันการเงินที่ใช้สนับสนุนเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับธนาคาร</p> <p>-ด้านกลยุทธ์ หากธนาคารมีการกำหนดกลยุทธ์ที่ดี สามารถจูงใจลูกค้าได้ ก็จะเป็นข้อได้เปรียบในด้านการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ได้</p>
คนที่ 2	<p>นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะ Microcredit ขึ้นอยู่กับ Positioning ของธนาคาร นโยบายธนาคารจะ Focus ลูกค้ากลุ่มใดธนาคารจะเป็นผู้กำหนดตั้งแต่เริ่มก่อตั้งซึ่งที่ธนาคารฯ ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านสินเชื่อบุคคล ธนาคารให้สินเชื่อไม่มีหลักประกันโดยคัดเลือกจากลูกค้ามีประวัติหมุนเวียนบัญชีด้านต่างๆ ของธนาคารเกือบทุกประเภท</p>
คนที่ 3	<p>นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะธนาคารมีนโยบาย ในการเป็นสถาบันเพื่อการออม เป็นแหล่งระดมเงินทุน สนับสนุนการลงทุนและการพัฒนาของภาครัฐ ส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก และรับผิดชอบต่อสังคม</p>
คนที่ 4	<p>นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของธนาคารในการสนับสนุนสินเชื่อขนาดใด เป็นพิเศษหรือไม่</p>
คนที่ 5	<p>-เงื่อนไข และนโยบาย ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะการลดเงื่อนไขด้านนโยบายเครดิตไม่ว่าจะเป็นทางด้านเอกสาร และข้อจำกัดต่างๆ มีผลเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายย่อยมีโอกาสได้รับการอนุมัติสินเชื่อ เพราะหากไม่ปรับเงื่อนไขต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคในการอนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ตัวอย่างเช่น การปรับลดอายุเรื่องประสบการณ์จาก 3 ปี เป็น 1 ปี ก็จะมีผลให้ผู้ประกอบการรายใหม่ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยมีโอกาสได้รับการอนุมัติสินเชื่อได้</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ในชื่อของภาควิชาการศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 6	นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย โดยธนาคารได้จำแนกประเภทของอุตสาหกรรมไว้หลากหลาย และบางรายยังสามารถขออนุโลมนโยบายเครดิตได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อยได้รับโอกาสในการขอวงเงินสินเชื่อ
คนที่ 7	นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะนโยบาย การให้สินเชื่อของธนาคาร มีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อประกอบด้วยหลักเกณฑ์บังคับและการประเมินคะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring) ขณะเดียวกันนโยบายการให้สินเชื่อก็จะชะลอในกลุ่มธุรกิจที่ธนาคารไม่ให้การสนับสนุน
คนที่ 8	นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะการกำหนดนโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อและกลยุทธ์ของธนาคารจะต้องมีการกำหนดให้เหมาะสม ครอบคลุมให้ครบถ้วนและไม่รัดกุมมากเกินไปจนอาจทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยไม่สามารถเข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคารได้ และข้อกำหนดต่างๆ ในการให้สินเชื่อที่มีต่อผู้ประกอบการรายย่อยในแต่ละท้องถิ่นอาจจะไม่เหมือนกัน
คนที่ 9	นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะหากธนาคารมีนโยบายชะลอสินเชื่อ หรือการที่ธนาคารกำหนดเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่รัดกุมมากเกินไป ก็จะทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยไม่สามารถกู้เงินได้
คนที่ 10	นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะหากธนาคารมีนโยบายจะให้สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยก็จะสามารถเงินกู้ได้ แต่หากธนาคารจะชะลอในกลุ่มธุรกิจที่นโยบายของธนาคารไม่ให้การสนับสนุน ผู้ประกอบการก็ไม่สามารถกู้เงินได้

ประเด็นที่ 4 ท่านคิดว่า ความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ อาทิเช่น การเรียนรู้ การพัฒนาอาชีพ การให้ความรู้ด้านการใช้เงินกู้ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) หรือไม่ เพราะเหตุใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ตารางที่ 4.19 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 4

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	<p>-ความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการรายย่อย ไม่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย</p> <p>-ในส่วนของความรู้ ความสามารถ ผู้ประกอบการควรจะต้องนำความรู้ความสามารถที่ตนมีมาใช้ประโยชน์ ทำให้เงินทุนที่ได้มาเกิดผลตอบแทนสูงสุดภายใต้เงื่อนไขของธนาคารเพื่อให้ชำระคืนกับธนาคารภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>
คนที่ 2	<p>-ความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการรายย่อย ไม่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะความรู้ ความสามารถ มีผลต่อการพัฒนาอาชีพ การเติบโตธุรกิจ ความมั่นคงของธุรกิจ การบริหารและการจัดการการเงินที่เป็นระบบมากขึ้น</p> <p>-ธนาคารจะพิจารณาประสิทธิภาพในธุรกิจและอายุของกิจการมากกว่า</p>
คนที่ 3	<p>-ความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการรายย่อย ไม่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะธนาคารคำนึงถึงประสิทธิภาพมากกว่า แต่เมื่อผู้ประกอบการได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากธนาคารผู้ประกอบการสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาให้เกิดความชำนาญ สามารถพัฒนาอาชีพก่อให้เกิดรายได้และอยู่รอดภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ซึ่งธนาคารก็ได้ให้การสนับสนุนในเรื่องนี้อยู่แล้ว</p>
คนที่ 4	<p>-ไม่ส่งผล เพราะธนาคารไม่ได้นำความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการมาพิจารณาให้สินเชื่อ</p> <p>-แต่หากผู้ประกอบการมีความรู้ด้านการใช้เงินกู้อย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะทำให้การหมุนเวียนในธุรกิจราบรื่น ไม่ขาดสภาพคล่อง เช่น หากไม่มีความรู้ในเรื่องวงเงินโอดี. ซึ่งเป็นวงเงินที่ใช้สำหรับหมุนเวียนในธุรกิจและไม่ควรนำไปลงทุนในสินทรัพย์ถาวร หากผู้ประกอบการ ไม่มีความเข้าใจแล้วนำวงเงินไปใช้ผิดประเภทจะทำให้เกิดผลดีมากกว่าผลเสียนั่นเอง</p>
คนที่ 5	<p>ไม่ส่งผล เพราะธนาคารไม่ได้นำความรู้หรือความสามารถของ ผู้ประกอบการมาพิจารณาการให้สินเชื่อ แต่สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย ธนาคารให้ความสำคัญเกี่ยวกับองค์ความรู้ต่างๆ ที่จำเป็น ซึ่งต้องสนับสนุนให้คำแนะนำหรือมีการสัมมนาวิชาการที่เห็นว่าจำเป็นต่อการพัฒนาอาชีพในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 6	ไม่ส่งผล เพราะธนาคารไม่ได้นำความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการมาพิจารณาให้สินเชื่อ แต่หากผู้ประกอบการมีความรู้ด้านการใช้เงินกู้ยืมอย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะทำให้การหมุนเวียนในธุรกิจราบรื่น ไม่ขาดสภาพคล่อง สามารถชำระหนี้คืนธนาคารได้ ส่วนความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ จะช่วยในด้านการบริหาร การตลาด และพัฒนาธุรกิจให้ก้าวหน้า
คนที่ 7	ไม่จำเป็นเพราะความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ ส่งผลถึงการบริหาร การตลาด ส่วนธนาคารจะพิจารณาอนุมัติเครดิตให้กับผู้ประกอบการที่มีทักษะ และประสบการณ์ในธุรกิจ เป็นหลัก
คนที่ 8	ไม่จำเป็น เพราะธนาคารจะพิจารณาอนุมัติเครดิตให้กับผู้ประกอบการที่มีทักษะ และประสบการณ์ในธุรกิจมากกว่า
คนที่ 9	ไม่ส่งผล เพราะความรู้ ทักษะ ส่งผลถึงการบริหาร การตลาด และนำเสนอขอวงเงินสินเชื่อ ธนาคารจะพิจารณาอนุมัติเครดิตให้กับผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในธุรกิจเป็นหลัก
คนที่ 10	ไม่ส่งผล เพราะธนาคารไม่ได้นำความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการมาพิจารณาให้สินเชื่อ แต่การเรียนรู้ การพัฒนาอาชีพ จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถนำความรู้ไปบริหารงานในธุรกิจ ส่วนการให้ความรู้ด้านการใช้เงินกู้ยืมอย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะทำให้ผู้ประกอบการรู้ถึงผลดีของกรณีวินัยทางการเงิน ซึ่งจะส่งผลดีในระยะยาวต่อธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย

ประเด็นที่ 5 ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (microcredit) หรือไม่ และองค์ประกอบของความรับผิดชอบ ประกอบด้วยอะไรบ้าง เพราะเหตุใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 5

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	<p>มีผล</p> <p>ด้านผู้ประกอบการ ความรับผิดชอบต่อ Suppliers หากมีการชำระเงินล่าช้าตรงเวลาก็จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น ทำให้สามารถส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้ตรงเวลา ทำให้ระบบเงินในเศรษฐกิจเกิดการหมุนเวียน และเมื่อกิจการสามารถดำเนินการต่อไปได้ก็จะเกิดการจ้างงาน มีการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อให้สามารถแข่งขันกับกิจการคู่แข่งทั้งในและต่างประเทศได้</p> <p>ด้านธนาคาร ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ธนาคารซึ่งมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจใกล้ชิดกับผู้ประกอบการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมถึงพนักงานทุกคนที่เป็นเหมือนเฟืองจักรตัวสำคัญ ที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจสามารถขับเคลื่อนไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักมาตรฐานสากล</p>
คนที่ 2	<p>มีผล</p> <p>ด้านความรับผิดชอบต่อหนี้ ผู้กู้จำเป็นต้องมีวินัยทางการเงินสูงกว่าปกติ เพื่อกลุ่มเพื่อน และกลุ่มที่ตนเองสังกัด</p> <p>ด้านสังคม ควรสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม โดยรัฐบาลเข้ามาช่วยสนับสนุนกองทุนช่วยเหลือเพื่อสร้างความมั่นใจของธนาคาร</p>
คนที่ 3	<p>มีผล</p> <p>ด้านผู้ประกอบการ ความรับผิดชอบต่อหนี้ เป็นสิ่งสำคัญของผู้ประกอบการ เพราะหากเกิดหนี้มีปัญหา จะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบกรรายย่อยอื่นๆ ในวงกว้างจนไปถึงระดับมหภาคได้เมื่อธนาคารไม่ปล่อยเงินกู้ เพราะขาดความน่าเชื่อถือที่เกิดจากความไม่รับผิดชอบต่อหนี้ของผู้กู้</p> <p>ด้านธนาคาร ความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารให้การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย อย่างเป็นรูปธรรม เช่น มีการอบรมหลักสูตรต่างๆ ให้แก่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ซึ่งธนาคารจัดขึ้นเพื่อให้ความรู้และทักษะทางด้านธุรกิจ และคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีคะแนนตามหลักเกณฑ์ โดยการสนับสนุนเงินรางวัล</p>
คนที่ 4	<p>มีผล</p> <p>ด้านผู้ประกอบการ ความรับผิดชอบต่อหนี้ เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ ต้องไม่ให้เกิดหนี้เสียเพราะหากเกิด จะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบกรรายย่อยอื่นๆ ที่จะไม่ได้รับการพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อ ซึ่งทำให้กระทบหลายฝ่ายในภาพรวม</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น เมื่อเผยแพร่ให้ผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นการฝ่าฝืน  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้  
สัมภาษณ์

ทักษะผู้ให้สัมภาษณ์

คนที่ 5

เศรษฐกิจได้

ด้านธนาคาร ความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารต้องให้การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยอย่างจริงจัง เป็นการส่งเสริมภาครัฐ และมีส่วนพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง

มีผล

การให้โอกาสแก่ผู้ที่ฝันที่อยากจะมีธุรกิจเป็นของตนเอง การส่งเสริมให้มีการประกอบกิจการที่เป็นอาชีพที่สุจริต การลดปัญหาการว่างงาน การกระจายรายได้ ให้ลงสู่ระดับล่าง โดยการสนับสนุนสินเชื่อ ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ชนิดที่ไม่เลือกเฉพาะผู้ประกอบการรายใหญ่ๆ ที่ให้มูลค่าทั้งด้านวงเงินสินเชื่อ และรายได้ ถือว่าเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมอย่างหนึ่ง และองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

ด้านผู้ประกอบการ ธนาคารจะช่วยแนะนำผู้ประกอบการเกี่ยวกับการสนับสนุนทางด้านสินเชื่อว่าผู้ประกอบการไม่ควรเสี่ยงในการทำธุรกิจใดบ้าง เช่น ธุรกิจที่มีสถิติว่าเสี่ยงมาก มีผู้ที่ล้มเลิกกิจการยังไม่ถึงปี ซึ่งเป็นกิจการที่มีคู่แข่งมากจนเกินความต้องการของตลาด ธนาคารก็จะสกัดโดยระงับสินเชื่อ หรือธุรกิจ/อาชีพใดบ้างที่ไม่ต้องมีประสบการณ์ก็ทำได้ หรือธุรกิจ/อาชีพใด ให้ค่อยเป็นค่อยไป ใช้เงินทุนตนเองก่อนเพื่อทดลองตลาดโดยไม่มีการกู้ในระยะแรก เมื่อครบ 1 ปี และธุรกิจมีความเป็นไปได้ มีผลประกอบการที่สามารถรับผิดชอบหนี้ได้ ธนาคารจึงค่อยให้วงเงินสินเชื่อ เป็นต้น สำหรับผู้ประกอบการได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารแล้ว ธนาคารจะมีการติดตามให้ความรู้ เช่น การอบรมสัมมนา หรือ จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเพื่อให้การดำเนินกิจการของลูกค้าเติบโตและแข็งแกร่งต่อไปในอนาคต ซึ่งจะมีผลทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศแข็งแกร่งตามไปด้วย

ด้านธนาคาร ในการพิจารณาปล่อยวงเงินสินเชื่อจะอยู่ภายใต้นโยบายเครดิตที่เคร่งครัด มีเครื่องมือในการพิจารณาเครดิตที่มีมาตรฐาน ซึ่งต่างจากอดีตที่อยู่ภายใต้ของบุคคลที่อาจมีมาตรฐานหรือมุมมองที่ต่างกัน ปัจจุบันมีระบบ Scoring ในการพิจารณา หากเศรษฐกิจอยู่ในภาวะที่ดีก็จะมีการผ่อนคลาย แต่หากอยู่ในภาวะไม่ดีก็จะเพิ่มความเข้มงวดในการพิจารณาซึ่งลูกค้าที่ผ่านการพิจารณาจะมีโอกาสที่มีเป็นหนี้เสียน้อย และหลังการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารจะมีการดูแลอย่างใกล้ชิด บางรายอาจจะเป็นเหตุสุดวิสัย เช่น เกิดภัยธรรมชาติ ภาวะการเมืองที่ทำให้ลูกค้าลดลง หรือเกิดเหตุไม่คาดฝันต่างๆ ธนาคารก็มีหน่วยแก้ไขหนี้ ที่ช่วยเหลือและร่วมมือกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่อแปลตีพิมพ์ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้  
สัมภาษณ์

ทักษะผู้ให้สัมภาษณ์

เพื่อให้ลูกหนี้กลับมาเป็นปกติ ซึ่งอาจมีการผ่อนปรนเงื่อนไขของการชำระหนี้ เช่น บางรายให้ชำระแต่ดอกเบี้ยก่อน หรือ ชำระเป็นขั้นบันได หรือเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้า ดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ เพื่อไม่ให้เป็นการทำให้กับสังคม ถึงแม้ว่าอาจมี บางรายที่เป็นหนี้เสีย แต่ถ้าไม่ใช่เป็นเพราะประเภทธุรกิจ สมมุติภาวะปัจจุบันธุรกิจ นี้ซบเซามาก ก็อาจจะระงับสินเชื่อสำหรับธุรกิจที่ซบเซา แต่จะไม่มีผลต่อ ผู้ประกอบการธุรกิจอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ธนาคารยังส่งเสริมธุรกิจหรืออาชีพที่มี แนวโน้มดีทดแทน เพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศขับเคลื่อนต่อไปโดยไม่สะดุด หรือ หยุดชะงัก

คนที่ 6

มีผลและจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบด้วยกันทั้งสองฝ่าย เพื่อประโยชน์ที่จะได้รับ ด้วยกัน คือ ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจ ได้ยั่งยืน และธนาคารผู้ให้เครดิตก็ ได้รับลูกค้านี่ประวัติดี สามารถนำมาต่อยอดได้อีกในอนาคต

ด้านผู้ประกอบการ ต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและธนาคารผู้ให้วงเงิน เพราะ กิจการจะสามารถดำเนินต่อไปได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีพันธมิตรทางธุรกิจที่ดี ผู้ประกอบการจำเป็นต้องรับผิดชอบต่อการจ่ายชำระหนี้ตามเครดิตทอมที่ได้รับ พร้อมไม่มีบิดบังหรือ โกงราคาสินค้าเกินความเป็นจริง เป็นการรับผิดชอบต่อสังคม อีกทางหนึ่ง

ด้านธนาคาร ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการตามข้อมูลที่เป็นจริง เสนอผลิตภัณฑ์ ที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจนั้นๆ พร้อมทั้งธนาคารจำเป็นต้องติดตามดูแล ธุรกิจของลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพราะหากพบปัญหาจะได้สามารถแก้ไขได้ทันเวลา

คนที่ 7

มีผล

ด้านผู้ประกอบการ ถ้าผู้ประกอบการทำธุรกิจ โดยไม่คำนึงถึงการพัฒนาสังคม และ สิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่ธุรกิจเพียงอย่างเดียว ผู้ประกอบการก็อาจจะอยู่ไม่ได้ เพราะ เมื่อสังคมแย่ลง สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ จะส่งผลกระทบต่อประชาชนและธุรกิจได้ อาจเกิดการต่อต้าน ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ประกอบการด้วย ทำให้ไม่สามารถจ่ายหนี้คืนธนาคารได้ กระทบถึงภาพรวมของเศรษฐกิจด้านการเงินของประเทศในภาพกว้าง

ด้านธนาคาร – ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการที่มีการพัฒนาสังคม ที่ดี หรือมีวินัยในการชำระหนี้ดี เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

คนที่ 8

มีผล

ด้านผู้ประกอบการ – ควรมีความรับผิดชอบต่อหนี้ เพราะหากเป็น NPL จะส่งผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 9	<p>ให้ผู้ประกอบการรายอื่นได้รับการปฏิเสศการสนับสนุนสินเชื่อ Microcredit ด้านธนาคาร ควรให้ความช่วยเหลือสังคม เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะ ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการให้มีวินัยในการชำระหนี้ เป็นการสร้างระบบการเงินที่ดีและเพิ่มความน่าเชื่อถือ สนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อให้มีการปรึกษาหารือกันในกลุ่มผู้กู้ อบรมให้มีการวางแผนและลงมือปฏิบัติ สนับสนุนให้รู้จักใช้เทคโนโลยี</p> <p>ซึ่งหากเปรียบเทียบทั้ง 2 ด้าน มีความสำคัญเท่ากัน และควรเดินไปด้วยกันเพื่อ ส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน</p>
คนที่ 10	<p>มีผล</p> <p>ด้านผู้ประกอบการ ต้องคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน เนื่องจากไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ให้ได้รับความเดือดร้อน ไม่เกิดการต่อต้าน ทำให้กิจการมีรายได้สม่ำเสมอ สามารถชำระหนี้คืนธนาคารตามเงื่อนไขข้อตกลง</p> <p>ด้านธนาคาร ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยที่มีความตั้งใจทำธุรกิจจริง มีโอกาสที่จะเติบโตได้และต้องให้เงินทุนอย่างเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ</p> <p>มีผล</p> <p>ด้านผู้ประกอบการ ต้องมีความรับผิดชอบต่อนี้ และพันธมิตรทางธุรกิจ เนื่องจากผู้ประกอบการไม่สามารถทำธุรกิจคนเดียวได้ ต้องเชื่อมโยงกันเป็นวงจรธุรกิจ หากไม่มีความรับผิดชอบต่อนี้และหน้าที่แล้ว จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจพันธมิตรอื่นๆ อีกมาก นั่นหมายถึงกระทบถึงเศรษฐกิจของประเทศและของโลกได้</p> <p>ด้านธนาคาร ให้การสนับสนุนผู้ประกอบการตามระดับความเสี่ยงที่รับได้ และมีบรรษัทภิบาล ในการเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจนั้นๆ</p>

ประเด็นที่ 6 ท่านคิดว่า การสนับสนุนสินเชื่อกับผู้ประกอบการรายย่อย (Microcredit) ส่งผลกระทบต่อกรอย่างไร หรือไม่ เพราะเหตุใด เช่น ส่งผลต่อกำไร รายได้ และภาพลักษณ์ของธนาคาร หรือ มีด้านอื่นหรือไม่ (โปรดเรียงลำดับด้วย)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.21 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 6

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	<p><u>ด้านรายได้</u> ธนาคารสามารถระดมเงินออมจากประชาชนและนำไปให้กู้ยืมหรือลงทุน เพื่อเป็นการส่งต่อเงินทุนจากผู้มีเงินทุนให้กับผู้ต้องการเงินทุน โดยธนาคารสามารถเก็บค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยได้ ซึ่งถือเป็นรายได้ของธนาคาร</p> <p><u>ด้านกำไร</u> เมื่อธนาคารมีรายได้จากการให้กู้ยืม ซึ่งมีปริมาณเงินมากกว่าการจ่ายดอกเบี้ยให้กับเงินออมประเภทต่างๆ ก็จะก่อให้เกิดผลกำไร ซึ่งธนาคารสามารถนำไปหมุนเวียนให้ผู้ต้องการเงินทุนกู้ยืมไปลงทุนได้</p> <p><u>ด้านภาพลักษณ์</u> ธนาคารสามารถให้การสนับสนุนผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการมีเงินลงทุนในกิจการก่อให้เกิดการจ้างงาน ธนาคารได้รับความนิยม มีประชาชนเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ธนาคารมีความมั่นคงมากขึ้น</p>
คนที่ 2	<p><u>ด้านรายได้</u> เป็นช่องทางที่สามารถทำรายได้ให้แก่ธนาคารได้ ซึ่งแล้วแต่ Positioning ธนาคารในการวาง Product ให้สอดคล้อง Price ที่คุ้มกับความเสี่ยง</p> <p><u>ด้านกำไร</u> ธนาคารต้องทำกิจการในลักษณะ Low Cost ซึ่งจะทำได้กำไรได้คุ้มกับความเสี่ยงและมีการจัดการที่เหมาะสม ซึ่งหากธนาคารมีกำไรก็จะสามารถนำไปหมุนเวียนให้ผู้ประกอบการกู้ยืมได้</p> <p><u>ด้านภาพลักษณ์</u> เมื่อธนาคารให้การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้ยืนอยู่ได้ ก็ส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศและต่อธนาคารด้วย</p>
คนที่ 3	<p><u>ด้านรายได้</u> <u>ด้านกำไร</u> <u>ด้านภาพลักษณ์</u> ธนาคารเป็นสถาบันเพื่อการออมเป็นแหล่งระดมเงินทุน เพื่อสนับสนุนการลงทุน ก่อให้เกิดรายได้และกำไร ที่จะสามารถดำรงกิจการอยู่ได้ ตอบสนองนโยบายการพัฒนาของภาครัฐ ตลอดจนส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก และร่วมรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งส่งต่อภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารด้วย</p>
คนที่ 4	<p><u>ด้านรายได้</u> เพราะผู้ประกอบการขนาดย่อมลักษณะของช่วงเริ่มต้นธุรกิจ ธนาคารสามารถสร้างรายได้ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ลูกค้ายังไม่มีได้</p> <p><u>ด้านกำไร</u> เพราะผู้ประกอบการขนาดย่อม จะสามารถเก็บดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าสินเชื่อนขนาดใหญ่ ด้วยอำนาจต่อรองที่น้อยกว่า ธนาคารจะได้กำไรจากค่าธรรมเนียมมากกว่าสินเชื่อนใหญ่นั้นเอง</p> <p><u>ด้านภาพลักษณ์</u> เพราะการปล่อยสินเชื่อให้กับธุรกิจขนาดเล็ก ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ในด้านที่มีส่วนช่วยทำให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ หรือวงจรเศรษฐกิจดีขึ้นได้</p>
คนที่ 5	<p><u>ด้านรายได้</u> และ <u>ด้านกำไร</u> ทั้งทางตรงและทางอ้อมคือจำนวนบัญชีของธนาคาร</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์และสงวนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ให้  
สัมภาษณ์

ทักษะผู้ให้สัมภาษณ์

ปริมาณธุรกรรมของธนาคารก็มากขึ้น

ด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของธนาคารก็เป็นที่รู้จักของประชาชนมากขึ้น ทำให้มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจไปยังภูมิภาคต่างๆ ตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ตำบล ก็มีแหล่งเงินทุนที่ช่วยพัฒนาท้องถิ่น ทำให้คนมีอาชีพ ไม่ต้องเข้ามาแย่งหางานกันในเมืองใหญ่ๆ ได้อยู่กับครอบครัว มีเงินสะสมในหมู่บ้านทำให้สังคมมีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจเติบโตตามไปด้วย

คนที่ 6

ด้านรายได้ เพราะธนาคารสามารถสร้างรายได้ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ลูกค้ายังไม่มีได้ เนื่องจากโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่เพิ่งทำธุรกิจด้านกำไร เพราะธนาคารจะได้กำไรจากค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยมากกว่าสินเชื่อขนาดใหญ่

ด้านภาพลักษณ์ ของธนาคารเพราะการปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายย่อย จะทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธนาคารในการช่วยเหลือธุรกิจระดับรากหญ้าให้แข็งแรงเติบโตเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ได้

คนที่ 7

ด้านรายได้ เพราะผู้ประกอบการรายย่อยลักษณะของช่วงเริ่มต้นธุรกิจ ธนาคารสามารถสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ลูกค้ายังไม่มีได้

ด้านกำไร เพราะผู้ประกอบการรายย่อย มีอำนาจการต่อรองน้อยกว่า มีทางเลือกน้อย ธนาคารสามารถเก็บดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่า สินเชื่อขนาดใหญ่เพราะบางครั้งไม่มีหลักประกัน ซึ่งต้องใช้บุคคลค้ำประกัน ธนาคารจึงป้องกันความเสี่ยงในระดับหนึ่ง

ด้านภาพลักษณ์ ของธนาคารเพราะ การปล่อยสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย การช่วยเหลือผู้ประกอบการแรกเริ่มธุรกิจ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่ธนาคาร เสมือนเป็นส่วนช่วยทำให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศดีขึ้น

คนที่ 8

ด้านรายได้ เพราะ สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยสามารถสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย ตลอดจนผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารได้จำนวนมาก

ด้านกำไร เพราะ ธนาคารสามารถเก็บดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่า สินเชื่อขนาดใหญ่ เพราะผู้ประกอบการรายย่อยมีอำนาจการต่อรองน้อยกว่าผู้ประกอบการรายใหญ่ บางครั้งไม่มีหลักประกัน ซึ่งต้องใช้บุคคลค้ำประกัน ธนาคารจึงป้องกันความเสี่ยงในระดับหนึ่ง

ด้านภาพลักษณ์ ของธนาคาร เพราะทำให้สังคมยอมรับว่า ธนาคารมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนเงินทุนแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งเป็นฐานรากของเศรษฐกิจ หากฐานรากแข็งแรง ประเทศก็มั่นคง

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 9	<p><u>ด้านรายได้</u> เพราะ การปล่อยสินเชื่อสามารถสร้างรายได้จากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้กับธนาคาร</p> <p><u>ด้านกำไร</u> เพราะ เมื่อมีรายได้สูงและมีการป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสม ก็จะทำให้ธนาคารสร้างกำไรได้มากขึ้น</p> <p><u>ด้านภาพลักษณ์</u> ของธนาคาร เพราะ การปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายย่อย ให้มีเงินทุนที่จะไปต่อยอดธุรกิจ จนสามารถยกระดับเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ได้ จากหนึ่งเป็นร้อย จากร้อยเป็นพันจนกลายเป็นมหภาค ย่อมส่งผลต่อภาพรวมใหญ่ของเศรษฐกิจประเทศ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธนาคารด้วย</p>
คนที่ 10	<p><u>ด้านรายได้</u> เพราะ ธนาคารสามารถสร้างรายได้จากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในการปล่อยสินเชื่อจำนวนมาก</p> <p><u>ด้านกำไร</u> เพราะ หากธนาคารสามารถดูแลเรื่องของ NPL ให้มีสัดส่วนน้อยลง ธนาคารก็จะได้กำไรจากค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยของการปล่อยสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น</p> <p><u>ด้านภาพลักษณ์</u> ของธนาคาร เพราะ การปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการรายย่อย จะทำให้ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความสัมพันธ์สนับสนุนช่วยเหลือสังคม</p>

ประเด็นที่ 7 หากปัจจุบันมีการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ในอนาคตจะยังคงมีการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย หรือไม่ เพราะเหตุใด

ตารางที่ 4.22 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 7

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	<p>ยังคงมี เพราะ เป็นการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยให้มีเงินทุน ส่งผลให้เกิดการจ้างงาน และมีการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ในขณะที่เดียวกันธนาคารก็มีรายได้จากการปล่อยสินเชื่อ สามารถหมุนเวียนและกระจายการให้กู้ยืม ไปยังผู้ประกอบการรายย่อยอย่างทั่วถึง</p>
คนที่ 2	<p>ยังคงมี เพราะ เป็นการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยให้มีเงินทุน ในระบบ ไม่ต้องเป็นหนี้ในระบบ รัฐสามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่า ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยพัฒนาเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ต่อไป</p>
คนที่ 3	<p>ยังคงมี เพราะ เป็นนโยบายของธนาคาร ที่สำคัญสามารถส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากได้อย่างมั่นคง</p>

## ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ผู้ให้ สัมภาษณ์	ทัศนคติผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 4	ยังคงมี เพราะทุกธุรกิจจะต้องเริ่มต้นมาจากการเป็นผู้ประกอบการรายย่อยก่อน
คนที่ 5	รายย่อย ในอนาคตธนาคารก็ยังคงนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้กับผู้ประกอบการรายย่อยอย่างต่อเนื่อง และจะมีการแข่งขันกันให้บริการแก่ผู้ประกอบการรายย่อยกันมากขึ้น เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่ควรมองข้ามความสำคัญในด้านปริมาณการใช้วงเงินสินเชื่อที่แท้จริง ต่างกับกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ๆ ที่อาจมีวงเงินสินเชื่อจำนวนมากแต่ก็ไม่ค่อยใช้วงเงินซึ่งทำให้ธนาคารสูญเสียรายได้ และบางรายก็มีการต่อรองสูงทำให้ธนาคารเกือบจะไม่ได้กำไรเลย หรือบางรายก็ใช้หลายๆ ธนาคาร ต่างกับรายย่อยที่ไม่มีการต่อรอง เพียงแต่ธนาคารให้ตามที่ขอและอนุมัติให้รวดเร็วก็พอใจแล้ว และโอกาสที่ใช้บริการอื่นของธนาคารเป็นหลักก็มีสูง ในอนาคตก็จะเติบโตขึ้นไปอีกทำให้ธนาคารเติบโตตามไปด้วย
คนที่ 6	ยังคงมี เพราะทุกธุรกิจจะต้องเริ่มต้นมาจากการเป็นผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งเป็นฐานรากของเศรษฐกิจ
คนที่ 7	ยังคงมี เพราะเป็นนโยบายธนาคาร
คนที่ 8	ยังคงมี เพราะ ผู้ประกอบการรายย่อย ยังคงต้องการแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ และผู้ประกอบการรายย่อยก็เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้อีกครั้งมีความเติบโตต่อไป และมีการขยายงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเติบโตและพึ่งพากันและกันต่อไปอย่างยั่งยืน
คนที่ 9	ควรมี เพราะตลาด (ผู้ประกอบการรายย่อย) ยังมีความต้องการอีกมาก ซึ่งธนาคารต้องพิจารณาจากภาพรวมในตลาดก่อน ถ้าตลาดโตเต็มที่ธนาคารอาจจะชะลอการปล่อยสินเชื่อในกลุ่มนี้
คนที่ 10	ควรมี เพราะยังคงมีธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจประเทศ เช่น OTOP ซึ่งเป็นฐานรากของเศรษฐกิจที่ยังคงต้องการแหล่งเงินทุนอีกมาก

ประเด็นที่ 8 หากปัจจุบันไม่มีการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ในอนาคตจะมีการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย หรือไม่ เพราะเหตุใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 23 ผลการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 8

ผู้ให้สัมภาษณ์	ทัศนะผู้ให้สัมภาษณ์
คนที่ 1	ควรมี เพราะ (เหตุผลเหมือนข้อ 8.1) เป็นการส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยให้มีเงินทุน ส่งผลให้เกิดการจ้างงาน และมีการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ในขณะที่ตัวกันชนภาครัฐก็มีรายได้จากการปล่อยสินเชื่อ สามารถหมุนเวียนกระจายการให้กู้ยืมไปยังผู้ประกอบการรายย่อยอย่างทั่วถึง
คนที่ 2	ควรมี เพราะ ปัจจุบันธนาคารมีการแบ่ง Segmentation เป็น Retail, SME และ Corporate ทำธุรกิจกับผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงสูง ควรหันมาเน้นรายย่อยๆ Microcredit มากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดรากฐานทางเศรษฐกิจที่แข็งแรง
คนที่ 3	ควรมี เพราะ (เหตุผลเหมือนข้อ 8.1)
คนที่ 4	ควรมี เพราะ (เหตุผลเหมือนข้อ 8.1)
คนที่ 5	ผู้ประกอบการรายย่อย ในอนาคตถ้าเพียงแต่หาลูกค้ารายใหญ่ๆ ซึ่งในตลาดหรือลูกค้าในท้องถิ่นก็ไม่มีราย ยังมีธนาคารเข้าไปแข่งให้บริการ ผู้ประกอบการก็ยังมีอำนาจต่อรองสูง คิดว่าทุกธนาคารหรือสถาบันการเงินต้องแข่งขันกันสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยมากขึ้นอย่างแน่นอน และตามสถิติแล้วหนี้เสียของผู้ประกอบการรายย่อยมีน้อยมาก การทวงถามหนี้ก็ไม่ยาก ต่างกับรายใหญ่ที่มีหนี้เสียสูงและการทวงถามยากมาก ต้องตั้งฟ้องร้องศาลที่ต้องใช้เวลาหลายปี ในแง่ผลกำไร อัตราดอกเบี้ยของกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการที่สูงกว่ารายใหญ่ๆ มาก การใช้งินสินเชื่อก็ใช้เต็ม การขายผลิตภัณฑ์อื่นที่สร้างรายได้ให้ธนาคารก็สามารถขายได้ไม่ยาก จำนวนก็มาก มีให้เลือกตามสะดวก หากไม่ให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการรายย่อยก็เป็นแค่เสียโอกาสทางธุรกิจได้
คนที่ 6	ควรมี เพราะ (เหตุผลเหมือนข้อ 8.1)
คนที่ 7	ควรมี เพราะถ้าเศรษฐกิจระดับรากหญ้าแข็งแรง ย่อมส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศด้วย
คนที่ 8	ควรมี เพราะ (เหตุผลเหมือนข้อ 8.1)
คนที่ 9	ควรมี เพราะ (เหตุผลเหมือนข้อ 8.1)
คนที่ 10	ควรมี เพราะ (เหตุผลเหมือนข้อ 8.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สรุปผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ดังนี้

1. Microcredit หรือ สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย จะเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของผู้ประกอบการรายย่อย ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสามารถขยายธุรกิจให้เจริญเติบโตได้

2. ปัจจัยการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยด้านสมาชิก พบว่า ส่วนใหญ่การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยพิจารณาจาก ความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ ประสบการณ์ และอายุกิจการ เพราะจะทำให้สถาบันการเงินทราบถึงประวัติของ ผู้ประกอบการรายย่อยนั้น สามารถตรวจสอบได้ว่าประกอบธุรกิจจริง เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับธนาคารในระดับหนึ่ง แต่การให้สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยไม่ได้พิจารณาจากรูปแบบของสมาชิก หรือ การให้สินเชื่อแบบกลุ่ม เนื่องจากการให้สินเชื่อแบบกลุ่ม มิได้เป็นการรับประกันว่า สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยจะไม่มีปัญหาในอนาคต

3. ปัจจัยการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยด้านปัจจัยภายในองค์กร พบว่า นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย เพราะนโยบายของสถาบันการเงินจะเป็นการกำหนดตำแหน่ง หรือ Positioning ของธนาคาร กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของสถาบันการเงิน โดยจะนำไปสู่กลยุทธ์ และเงื่อนไขการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน เพราะหากเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะมีการใช้กลยุทธ์ที่จูงใจลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างข้อได้เปรียบในด้านการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ อาทิเช่น การสร้างเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่ไม่เข้มงวด ดอกเบี้ยต่ำ แต่หากมีนโยบายในการชดเชยสินเชื่อ สถาบันการเงินจะกำหนดกลยุทธ์ และเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่รัดกุม เพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อยไม่สามารถกู้เงินได้ เพราะปัจจุบันการให้สินเชื่อจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์บังคับและมีการประเมินคะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring)

4. ปัจจัยการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยด้านการจัดการความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ ไม่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย แต่จะเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อยมากกว่า และหากผู้ประกอบการรายย่อยมีความรู้เรื่องประเภทสินเชื่อ จะทำให้ใช้เงินกู้อย่างถูกต้องเหมาะสม การหมุนเวียนในธุรกิจราบรื่น ไม่ขาดสภาพคล่อง สามารถชำระหนี้คืนธนาคารได้ และสถาบันการเงินบางแห่งให้ความเห็นว่า ธนาคารให้ความสำคัญเกี่ยวกับองค์ความรู้ต่างๆ ที่จำเป็น ซึ่งต้องสนับสนุนให้คำแนะนำหรือมีการสัมมนาวิชาการที่เห็นว่าจำเป็นต่อการพัฒนาอาชีพในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย โดยส่วนใหญ่ของผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า การพิจารณาสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย จะพิจารณาจากทักษะ ประสบการณ์ ของผู้ประกอบการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ปัจจัยการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยด้านความรับผิดชอบ พบว่า ความรับผิดชอบมีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย จะมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านผู้กู้ ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการรายย่อย และ ด้านผู้ให้กู้ ซึ่งได้แก่ ธนาคาร

ด้านผู้ประกอบการรายย่อย พบว่า จะต้องมีความรับผิดชอบต่อหนี้ที่ได้กู้ยืมมา โดยการชำระตรงตามเงื่อนไขข้อตกลง รวมทั้งการชำระค่าสินค้าต่อผู้ขาย (Supplier) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และยังเป็น การแสดงออกถึงการรับผิดชอบต่อสังคมด้วย เพราะหากผู้ประกอบการรายย่อยไม่รับผิดชอบต่อหนี้ แล้วอาจส่งผลถึงผู้ประกอบการรายย่อยอื่น เนื่องจากสถาบันการเงินจะเกิดการเข้มงวดต่อการให้สินเชื่อ มีการกำหนดเงื่อนไขที่เข้มงวด หรือมีความยุ่งยากมากขึ้น ซึ่งจะยากต่อการกู้ยืมเงิน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินธุรกิจในรูปแบบการรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ซึ่งหมายถึง เป็นธุรกิจที่เป็นภัยต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ด้านสถาบันการเงิน (ธนาคาร) จะต้องมีความรับผิดชอบต่อ โดยการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรม ตามข้อเท็จจริง โดยจะต้องเป็นสินเชื่อที่เหมาะสมกับผู้กู้ทั้งประเภทสินเชื่อและขนาดวงเงินสินเชื่อตามระดับความเสี่ยงที่ผู้กู้มีความสามารถในความรับผิดชอบต่อหนี้ นอกจากนี้ยังจะต้องมีการให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อการพัฒนาธุรกิจและการสร้างวินัยทางการเงิน ซึ่งเท่ากับเป็นการส่งเสริมภาครัฐ และมีส่วนพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง

6. ตัวชี้วัดการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย พบว่า การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย จะส่งผลต่อรายได้ กำไร และภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

ด้านรายได้ พบว่า การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย จะสร้างรายได้ให้กับสถาบันการเงินทั้งในรูปของดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียม นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างฐานของปริมาณลูกค้า และปริมาณธุรกรรมของธนาคารในอนาคตให้เพิ่มมากขึ้นได้ด้วย

ด้านกำไร พบว่า ธนาคารจะได้กำไรจากค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยมากกว่าสินเชื่อขนาดใหญ่ เพราะ ผู้ประกอบการรายย่อย มีอำนาจการต่อรองน้อยกว่า มีทางเลือกน้อยกว่าผู้ประกอบการรายใหญ่

ด้านภาพลักษณ์ พบว่า เป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร เพราะเป็นการแสดงว่า สถาบันการเงินได้ตอบสนองนโยบายการพัฒนาของภาครัฐ ตลอดจนส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็ง เป็นการร่วมช่วยเหลือและร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากจะเป็นการกระจายการให้กู้ไปยังภูมิภาคต่างๆ ตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ตำบล ก็มีแหล่งเงินทุนที่ช่วยพัฒนาท้องถิ่น ทำให้คนมีอาชีพ ไม่ต้องเข้ามาแย่งหางานกันในเมืองใหญ่ๆ ได้อยู่กับครอบครัว มีเงินสะสมในหมู่บ้านทำให้สังคมมีความเข้มแข็ง และ เติบโต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย พบว่า สถาบันการเงิน (ธนาคาร) สมควรต้องมีการสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะ เป็นการทำให้เกิดการจ้างงาน และมีการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และสถาบันการเงินยังจะต้องมีการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการรายย่อยเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อย ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ ลดการพึ่งพาแหล่งเงินทุนนอกระบบ เพราะผู้ประกอบการรายย่อยเป็นฐานรากของเศรษฐกิจที่ยังคงต้องการแหล่งเงินทุนอีกมาก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบผลการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

ปัจจัย	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผล
กลุ่มสมาชิก	<p>พบว่า กลุ่มสมาชิกไม่มีอิทธิพลทางตรง เชิงบวก ต่อ การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย แต่มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย ผ่านตัวแปรต้นกลาง คือ ความรับผิดชอบ โดยมีตัวแปรที่เป็นมาตรวัดของกลุ่มสมาชิก ได้แก่ ประสิทธิภาพมีค่า loading .8555 ความน่าเชื่อถือมีค่า loading .8354 ความสัมพันธ์มีค่า loading .8474 หนี้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05</p>	<p>พบว่า ส่วนใหญ่การสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยนั้นจะพิจารณาจาก ปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มีความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน</p> <p>อายุกิจการ เพราะจะทำให้สถาบันการเงินทราบถึงประวัติของผู้ประกอบการรายย่อยนั้น สามารถตรวจสอบได้ว่าประกอบธุรกิจจริง เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับธนาคารในระดับหนึ่ง แต่การให้สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยไม่ได้พิจารณาจากรูปแบบของสมาชิก หรือการให้สินเชื่อแบบ การรับประกันว่า สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย จะไม่มีปัญหาในอนาคต</p>	<p>ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มีความสอดคล้องกัน</p>
ปัจจัยภายในองค์กร	<p>พบว่า มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการ ให้สินเชื่อ กลุ่ม สนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย โดยมี ตัวแปรที่เป็นมาตรวัดของปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ เงินใจการให้สินเชื่อมีค่า loading .9255 นโยบายมีค่า loading .9107 แผนกลยุทธ์มีค่า loading .9042</p>	<p>พบว่า นโยบายเงินใจการให้สินเชื่อ กลุ่ม สนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการสนับสนุนสินเชื่อกับตัวแปรที่เป็นมาตรวัดของปัจจัยภายในองค์กร ผู้ประกอบการรายย่อย เพราะนโยบายของสถาบันการเงินจะเป็นการกำหนดตำแหน่ง หรือ positioning ของธนาคาร ดังนั้นการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของสถาบันการเงินต่างๆ จะนำไปสู่กลยุทธ์ และเงินใจการให้สินเชื่อของ</p>	<p>ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มีความสอดคล้องกัน</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผล
อันดับ	อันดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	สถาบันการเงิน เพราะหากเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะมีการใช้กลยุทธ์ที่จูงใจลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างข้อได้เปรียบในด้านการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ อาทิเช่น การสร้างเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่ไม่เข้มงวด ดอกเบี้ยต่ำ แต่หากมีนโยบายในการลดสินเชื่อ สถาบันการเงินจะกำหนดกลยุทธ์ และเงื่อนไขการให้สินเชื่อที่รัดกุม เพื่อให้ผู้ประกอบการรายย่อยไม่สามารถกู้เงินได้ เพราะปัจจุบันการให้สินเชื่อจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์บังคับและการประเมินคะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring)	ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มีความสอดคล้องกัน
การจัดการความรู้	พบว่า ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย โดยมีตัวแปรที่เป็นมาตรวัดของการจัดการความรู้ ได้แก่ วิธีการเรียนรู้มีค่า loading .9434 ประเภทความรู้มีค่า loading .9336	พบว่า การจัดการความรู้ ไม่ส่งผลกระทบต่อสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย แต่จะเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อยมากกว่า และหากผู้ประกอบการรายย่อยมีความรู้เรื่องประเภทสินเชื่อ จะทำให้ใช้เงินกู้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การหมุนเวียนในธุรกิจราบรื่นไม่ขาดสภาพคล่อง สามารถชำระหนี้คืนธนาคารได้ และสถาบันการเงินบางแห่งให้ความสำคัญเห็นว่า ธนาคาร	ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มีความสอดคล้องกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบผลการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

ปัจจัย	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผล
ปัจจัย			
ตัวชี้วัดการ	พบว่า ตัวชี้วัดถึงผลการสนับสนุนเงินเชื่อ	มีความรับผิดชอบ โดยมีการสนับสนุน	ผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิง
สนับสนุนเงินเชื่อ	ผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่	ผู้ประกอบการรายย่อยอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรม	ปริมาณ และ การวิจัยเชิง
รายย่อย	รายได้ มีค่า loading :.8967	ตามข้อเท็จจริง โดยจะต้องเป็นเงินเชื่อที่	คุณภาพ พบว่า มีความ
	กำไร มีค่า loading :.8809	เหมาะสมกับผู้กู้ทั้งประเภทเงินเชื่อและขนาด	สอดคล้องกัน
	ภาพลักษณ์มีค่า loading :.8779	วงเงินเงินเชื่อตามระดับความเสี่ยงที่ผู้กู้มี	
		ความสามารถในความรับผิดชอบได้ นอกจากนี้	
		ยังจะต้องมีการให้ข้อมูล-ความรู้แก่ผู้ประกอบการ	
		รายย่อยเพื่อการพัฒนารูทกิจและการสร้างวินัยทาง	
		การเงิน ซึ่งเท่ากับเป็นการส่งเสริมภาครัฐ และมี	
		ส่วนพัฒนาประเทศอย่างแท้จริง	
		พบว่า ทั้งรายได้ กำไร และภาพลักษณ์ จะเป็น	
		ตัวชี้วัดการสนับสนุนเงินเชื่อผู้ประกอบการราย	
		ย่อย เพราะการสนับสนุนเงินเชื่อ จะเป็นที่มาของ	
		รายได้ และกำไรของสถาบันการเงิน ซึ่งได้แก่	
		ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ส่วนด้านภาพลักษณ์	
		นั้นคือ การที่สถาบันการเงินได้ตอบสนอง	
		นโยบายการพัฒนาของภาครัฐ ตลอดจนส่งเสริม	
		เศรษฐกิจฐานรากให้มีความเข้มแข็ง เป็นการร่วม	
		ช่วยเหลือและร่วมรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบผลการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

ปัจจัย	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผล
		<p>จะเป็นการกระจายการให้<sup>๑</sup>ไปยังภูมิภาคต่างๆ ตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ตำบล ก็มีแหล่งเงินทุนที่ช่วยพัฒนาท้องถิ่น ทำให้คนมีอาชีพ ไม่ต้องเข้ามาแย่งหางานอื่นในเมืองใหญ่ๆ ได้อยู่กับครอบครัว มีเงินสะสมไว้ในหมู่บ้านทำให้สังคมมีความเข้มแข็งและเติบโต</p>	



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4.7 บทสรุป

งานวิจัยครั้งนี้ จะเป็นทั้งงานวิจัยเชิงปริมาณ และ งานวิจัย งานวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 74 ข้อ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.5 อายุระหว่าง 25-40 ปี จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.5 และมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับกลางของสำนักงานกลาง จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.5 จากการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่ สมาชิก บัญชีภายในองค์กร และ ความรับผิดชอบ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกสูงสุด และอิทธิพลรวมสูงสุด (ทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม) ต่อ การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร โดยมีค่า  $coef=0.574$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งจะมียอดประกอบ ได้แก่ เงื่อนไขการให้สินเชื่อ นโยบาย และแผนกลยุทธ์ โดยมีค่า Loading เท่ากับ .9255 .9107 และ .9042 ตามลำดับ ปัจจัยรองลงมาที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อ การพัฒนาสังคม และ ความรับผิดชอบต่อ การชำระหนี้ โดยมีค่า Loading เท่ากับ .9499 และ .9254 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านสมาชิก จะไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย แต่จะมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อ เพราะปัจจัยด้านสมาชิกที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารของสถาบันการเงิน รวม 10 ราย ประกอบด้วย ผู้บริหารของสถาบันการเงินภาคเอกชนทั้ง ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และ ขนาดเล็ก ผู้บริหารของสถาบันการเงินภาครัฐ และผู้บริหารของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผลการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่ บัญชีภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย นโยบาย แผนกลยุทธ์ และเงื่อนไขการให้สินเชื่อ ปัจจัยด้านผู้กู้ ซึ่งประกอบด้วย ค่าความน่าเชื่อถือ ประสบการณ์ในวิชาชีพ ความสัมพันธ์ที่ดีกับสถาบันการเงินนอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อ ซึ่งผู้กู้ หรือ ผู้ประกอบการจะต้องมีความรับผิดชอบต่อ การชำระหนี้ ส่วนสถาบันการเงินจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยจะเป็นการช่วยเหลือสังคม ด้านการสนับสนุนผู้ประกอบการให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน สำหรับใช้ในธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้ธุรกิจเติบโต เกิดการจ้างงาน สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ และทำให้ผู้ประกอบการรายย่อย สามารถพัฒนาตนเองให้กลายเป็นผู้ประกอบการที่มีขนาดกิจการใหญ่ได้ในอนาคต

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ และผลการวิจัยเชิงคุณภาพดังกล่าว พบว่า การวิจัยเชิงปริมาณ สอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### การวิเคราะห์ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย และตรวจสอบความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์<sup>2)</sup> เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่มีต่อผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย การวิจัยครั้งนี้ จะมีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการโดยออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 รายแล้วดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และใช้สถิติการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) โปรแกรมสำเร็จรูป PLS-Graph (Chin, 2001) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลการสนับสนุนสินเชื่อของผู้ประกอบการรายย่อยและ จากบทที่ 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทั้งผลของข้อมูลเชิงพรรณนาผลการทดสอบ โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารสถาบันการเงิน จำนวน 10 ราย ซึ่งผลการวิเคราะห์โดยละเอียดปรากฏในบทที่ 4 ดังนั้น ในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยจะขออภิปรายผลสรุปการวิจัย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะการวิจัยที่ได้จากการศึกษา และข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### 5.1 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามคำถามวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามวิจัยไว้ 2 ข้อดังนี้

##### 5.1.1 คำถามวิจัย ข้อ 1

ตัวแบบสมการ โครงสร้างของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ ผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย มีลักษณะอย่างไร และมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่ สมาชิกปัจจัยภายในองค์กร และ ความรับผิดชอบ โดยแต่ละตัวแปรมีองค์ประกอบ ดังนี้

สมาชิก ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ และประสบการณ์ของผู้กู้  
ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบด้วย นโยบาย แผนกลยุทธ์ และเงื่อนไขการให้  
สินเชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรับผิดชอบประกอบด้วยความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้และ ความรับผิดชอบ  
ต่อสังคม

ส่วนตัวแปรด้านการจัดการความรู้ ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุน  
สินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย

2) ลักษณะโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า

ปัจจัยภายในองค์กร ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการ  
สนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย

สมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการ  
รายย่อย แต่จะมีความสัมพันธ์ทางอ้อมเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย โดย  
ผ่านตัวแปรด้านความรับผิดชอบ และการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อ  
ผู้ประกอบการรายย่อยแต่ไม่ได้มีอิทธิพลต่อกัน

5.1.2 คำถามวิจัย ข้อ 2

ตัวแปรใดบ้างที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมต่อผลการ  
สนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย

ผลการศึกษาพบว่า

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกสูงสุด และอิทธิพลรวมสูงสุด (ทั้งอิทธิพลทางตรง  
และอิทธิพลทางอ้อม) ต่อ การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กร

2) ปัจจัยรองลงมาที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ได้แก่  
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

3) ปัจจัยด้านสมาชิก เป็นปัจจัยลำดับสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนสินเชื่อ  
ผู้ประกอบการรายย่อยของไทย แต่จะเป็นลักษณะอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมผ่านปัจจัยด้านความ  
รับผิดชอบ และ การจัดการความรู้ เพราะปัจจัยด้านสมาชิกที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อ ปัจจัย  
ด้านความรับผิดชอบ และ การจัดการความรู้

## 5.2 การนำผลวิจัยและ/หรือโมเดลที่ได้ไปประยุกต์ใช้

ในการดำเนินธุรกิจ เงินทุนจัดเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ เป็นปัจจัยที่  
ส่งผลกระทบต่ออยู่รอดของธุรกิจ ต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ และจากจำนวนของประเภทของ  
ผู้ประกอบการพบว่าผู้ประกอบการรายย่อยเป็นผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากสุดของไทย แต่ปรากฏ  
ว่าเป็นผู้ประกอบการที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนยากที่สุด เนื่องจากสถาบันการเงินไม่มีความเชื่อมั่นต่อ  
การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยว่า จะสามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ เพราะ  
เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการเชงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตให้เขาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากผู้ประกอบการรายย่อยไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ จะกลายเป็นหนี้ที่มีปัญหา และเป็นภาระของสถาบันการเงินตามกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยมากที่สุด โดยประกอบด้วยด้านนโยบายกลยุทธ์ และเงื่อนไขการให้สินเชื่อ และปัจจัยรองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และความรับผิดชอบต่อภาระหนี้ และผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดของการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย คือ รายได้ กำไร และสภาพคล่อง ดังนั้น สิ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ คือ

- 1) ให้หน่วยงานที่มีอำนาจในการควบคุมสถาบันการเงิน คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้สถาบันการเงินระบุในนโยบายของสถาบันการเงินถึงสัดส่วนในการสนับสนุนสินเชื่อจะต้องมีสัดส่วนของการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย
- 2) สร้างหน่วยงานที่มีนโยบายในการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยโดยตรง เช่นเดียวกับ Grameen Bank ของประเทศบังกลาเทศ
- 3) ปลุกจิตสำนึกของความร่วมมือกัน โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ทุกภาคส่วนทำหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน
- 4) ผู้ประกอบการรายย่อยต้องมีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเอง เพราะจกงานวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า การจัดการความรู้ จะมีส่วนช่วยผู้ประกอบการในด้านการดำเนินธุรกิจ ด้านการบริหารการเงิน ซึ่งเป็นส่วนแก้ไขปัญหาและสนับสนุนให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่น

### 5.3 การค้นพบความสัมพันธ์ใหม่ของตัวแปร

ผลการศึกษาครั้งนี้ ได้ข้อค้นพบใหม่ คือปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยปัจจัยหนึ่ง คือ กลุ่มสมาชิก ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา เช่น (Natsuko Kiso. 2008) ได้กล่าวไว้ว่า สถาบันการเงินเพื่อรายย่อย (Micro-finance Institution) นั้นจะมีข้อแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป คือ เป็นการให้เงินกู้แบบกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบต่อสังคมในการชำระหนี้คืน หรือเท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน หรือ (Rushad Faridi. 2004) และ (Hassan, M Kabir; Renteria-Guerrero, Luis. 1997) กล่าวว่า การให้สินเชื่อรายย่อยจะมีความเสี่ยงไม่เท่ากันระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย โดยเพศหญิงจะมีความเสี่ยงน้อยกว่าเพศชาย ทำให้ส่วนใหญ่ของการให้สินเชื่อรายย่อยจะให้กับลูกค้าที่เป็นเพศหญิงแต่จากงานวิจัยครั้งนี้ กลับพบว่า เพศหรือกลุ่มสมาชิก ไม่ใช่ปัจจัยของการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย เพราะการสนับสนุนสินเชื่อของไทย จะมีบุคคลค้าประจำประจำกัน จึงมิได้คำนึงถึงการสนับสนุนสินเชื่อแบบกลุ่ม แต่สมาชิก หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของผู้ประกอบการรายย่อยกับสถาบันการเงิน คำน่าเชื่อถือ และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย

#### 5.4 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามงานวิจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝง

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อใช้เป็นสมมติฐานของงานวิจัย และผลจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณทำให้ได้ข้อค้นพบที่จะไปสู่การนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายย่อยของไทย ซึ่งรายละเอียดของการวิเคราะห์และอภิปรายผลของงานวิจัยโดยเรียงลำดับตามค่าอิทธิพลรวมของแต่ละตัวแปรที่มีต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย ดังนี้

5.4.1 ปัจจัยภายในองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกสูงสุด และมีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทยโดยปัจจัยภายในองค์กรประกอบด้วย นโยบาย กลยุทธ์ และเงื่อนไขการให้สินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับ (Salehuddin Ahmed, 2009) ที่กล่าวว่า การได้เปรียบประการสำคัญของกองทุนการเงินเพื่อรายย่อย (Microfinance Funds) คือ การกำหนดโปรแกรมความสามารถในการคัดเลือกการให้บริการทางการเงิน รวมทั้งนโยบายจากภาครัฐในการให้บริการด้านการเงินแก่ผู้ยากไร้ซึ่งการมีนโยบายหรือ โปรแกรมแบบครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงระบบการควบคุมการบริหารจัดการธุรกิจ ระบบการกระตุ้นด้วยการให้รางวัลกับผู้กู้ที่มีการชำระคืนที่ดี และระบบการมีสัมพันธภาพที่ดี เพื่อส่งผลต่อการพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย และการพัฒนาอิสลาม ไมโครไฟแนนซ์ (Islamic (Micro-financing)ควบคู่กันไป (Widiyanto bin MislanCokroHadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail, 2010) และ (KahiluKajimo-Shakantu and Kathy Evans, 2007) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขการชำระคืนว่า ธนาคารจะปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระคืนให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลและจะนำเรื่องประวัติการออกมาพิจารณาด้วย และพิจารณาจาก การบริหารจัดการ ความเชื่อถือได้ ทักษะความสามารถ ประสบการณ์ ประเภทธุรกิจ ทรัพย์สินของธุรกิจ (Widiyanto bin MislanCokroHadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail, 2010) และจากงานวิจัยเชิงคุณภาพ สรุปว่า นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยเพราะนโยบายของสถาบันการเงินจะเป็นการกำหนดตำแหน่ง หรือ positioning ของธนาคาร กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของสถาบันการเงิน โดยจะนำไปสู่กลยุทธ์ และเงื่อนไขการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน เพราะหากเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะมีการใช้กลยุทธ์ที่จูงใจลูกค้า เพื่อเป็นการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆและการให้สินเชื่อปัจจุบันจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์บังคับ และการประเมินคะแนนสินเชื่อ (Credit Scoring) ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.4.2 ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย รวมทั้งเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมาชิกในการส่งผ่านอิทธิพลไปยังการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย โดยมีองค์ประกอบ คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม และ ความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับ (ชัยนันท์ แสงสุระธรรม. 2550) กล่าวไว้

ทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีการพิจารณา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจคือ การที่วิสาหกิจสามารถดำเนินธุรกิจให้ได้ผลกำไร เช่น การเพิ่มยอดขาย การลดต้นทุน ด้านกฎหมาย คือ การที่วิสาหกิจปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายต่างๆ ซึ่งรวมถึงเรื่องภาษีด้วยด้านจริยธรรมคือ การที่วิสาหกิจดำเนินการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้านสาธารณกุศล คือ การที่วิสาหกิจได้ดำเนินการช่วยเหลือสังคม ช่วยเหลือสาธารณะ สำหรับ ไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance) จัดเป็นธุรกิจด้านการเงินนั้น (OmidHarraf. 2008) ซึ่งได้กล่าวว่า ไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance) นอกจากจะช่วยผู้ยากไร้ ที่เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ยากแล้ว ยังเป็นการช่วยเหลือสังคมให้ผลตอบแทนคืนกลับไปสู่สังคม (Social Benefit) เพราะจุดเริ่มต้นของไมโครไฟแนนซ์ (Microfinance) คือ กรามีน แบงก์ (Grameen Bank) ที่มีความต้องการช่วยเหลือผู้หญิงให้สามารถกู้ยืมเงินได้ เท่าเทียมกับผู้ชาย ตั้งแต่ปี 1976 จนปัจจุบันธุรกิจเจริญก้าวหน้าโดยตลอด กลายเป็นที่ยอมรับและแพร่หลาย ไปยังยุโรป เอเชีย แอฟริกา โอเชียเนีย และ ประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า กรามีน แบงก์ (Grameen Bank) สามารถช่วยเหลือ พัฒนา สังคม สร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส (Md. MostaqueHussain, KoorosMaskooki and A. Gunasekaran. 2001) นอกจากนี้ (Cheryl A.Levin. 2003) ยังกล่าวเสริมด้วยว่า องค์ประกอบของความสำเร็จของไมโครเครดิต (Microcredit) คือ การมีนโยบายการพัฒนาและการฝึกฝนให้ผู้หญิงได้รับการยอมรับจากสังคมและธุรกิจมากขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการของ Microcredit จะต้องมรูปแบบที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของแต่ละสังคม เพื่อให้เกิดการนำเชื่อถือ การยอมรับ และเป็นที่ยึดมั่นของสังคม ส่วนด้านความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ นั้น พบว่า สถาบันการเงินเพื่อรายย่อย (Micro-finance Institution) จะมีข้อแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยจะเป็นการให้เงินกู้แบบกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบร่วมกันในการชำระหนี้คืน หรือเท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน ดังนั้น การดำเนินการดังกล่าวจึงส่งผลให้เกิดความรับผิดชอบต่อหนี้ร่วมกัน (NatsukoKiso. 2008) แต่สำหรับการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยของไทย มิได้มุ่งเน้นการให้สินเชื่อแบบกลุ่ม แต่จะเป็นการให้มีผู้ค้ำประกัน ดังนั้น ผู้กู้จะต้องมีความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ รวมทั้งผู้ค้ำประกัน จะมีส่วนช่วยให้ความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือดังเช่นเงื่อนไขหนึ่งของการกู้เงินของธนาคารประชาชน และ ธนาคารชุมชน หรือในกรณีที่ธนาคารชุมชน กำหนดเงื่อนไขหนึ่งว่า ธนาคารจะให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการกิจการค้าขายในตลาดพื้นรมมิตร หรือ มีการ

ไม่ว่าการณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนดรูปแบบเงินกู้ที่แตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการมีการดำเนินธุรกิจในตลาดที่เจ้าของตลาดหรือผู้บริหารของตลาด เป็นลูกค้าของธนาคาร ตลาดที่เจ้าของตลาดหรือผู้บริหารของตลาด ไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร ตลาดที่หน่วยงานภาครัฐบริหารจัดการ ตลาดแหล่งอื่นที่อยู่ในชุมชนค้าขาย ซึ่งที่มาของรูปแบบเงินกู้แตกต่างกัน เพราะการมีผู้ที่มีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ ซึ่งการมีส่วนร่วมจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล แต่ละสถานะ นั่นเองนอกจากนี้จากงานวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าหากผู้ประกอบการรายย่อยไม่รับผิดชอบต่อหนี้ แล้วอาจส่งผลถึงผู้ประกอบการรายย่อยอื่น เนื่องจากสถาบันการเงินจะเกิดการเข้มงวดต่อการให้สินเชื่อ มีการกำหนดเงื่อนไขที่เข้มงวดหรือ ยุ่งยากมากขึ้น ซึ่งจะยากต่อการกู้ยืมเงิน

5.4.3 สมาชิกเป็น ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยของไทย แต่จะมีอิทธิพลผ่านปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย โดยมีองค์ประกอบ คือความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ และประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ (ศิริพร นพวัฒน์พงศ์, 2550) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกิจการและสถาบันการเงิน มีผลต่อการได้รับสินเชื่อ โดยกิจการที่มีระยะเวลานานกว่าจะมีโอกาสได้รับสินเชื่อมากขึ้น เนื่องจากสถาบันการเงินจะสามารถสะสมข้อมูลของกิจการ ได้ตลอดช่วงเวลาที่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้ระดับความอสมมาตรของข้อมูลระหว่างกิจการและสถาบันการเงินลดลง และขนาดกิจการอายุกิจการ จะมีผลกระทบในเชิงบวกต่อการได้รับสินเชื่อ เนื่องจากกิจการที่มีขนาดใหญ่จะมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบมากขึ้น และระบบบัญชีมีมาตรฐาน ในขณะที่กิจการที่มีการก่อตั้งมานาน จะทำให้มีการสะสมข้อมูลทั้งด้านการตลาด การเงิน และการจัดการมากขึ้น ความอสมมาตรของข้อมูลระหว่างสถาบันการเงินและกิจการจึงน้อยลง เป็นผลให้มีโอกาสได้รับสินเชื่อมากขึ้น นอกจากนี้ (วิฑูร เจียมจิตต์ตรง, 2553) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้ประกอบการเพื่อจะก่อให้เกิดผลต่อองค์การได้ ต้องเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น เป็นนักแสวงหาโอกาส หรือทางออกเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีความสามารถ ประสบการณ์ และสร้างความสัมพันธ์อันดีได้ระหว่างผู้นำและผู้ตามโดยปราศจากความขัดแย้ง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพที่สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยพิจารณาจาก ความสัมพันธ์ความน่าเชื่อถือ ประสบการณ์และอายุกิจการ เพราะจะทำให้สถาบันการเงินทราบถึงประวัติของผู้ประกอบการรายย่อยนั้นสามารถตรวจสอบได้ว่าประกอบธุรกิจจริง เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับธนาคารในระดับหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.5 การวิเคราะห์และอภิปรายผลตามงานวิจัยที่ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อตัวแปรแฝง

จากการวิจัยที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานว่าการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อ การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย แต่ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยของไทย มีเพียงแค่การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยของไทย ซึ่งจะแตกต่างจากงานวิจัยของ (Elizabeth Stubblefield Loucks, Martin L.Martens and Charles H.Cho. 2010) พบว่า รูปแบบของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ผู้ประกอบการจะต้องมีการฝึกฝนเรียนรู้ทั้งด้านการผลิต การตลาด การบริหารจัดการ การเงิน เนื่องจากธุรกิจจะมีความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการผลิต การขาดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการเปลี่ยนแปลงของตลาด นอกจากนี้ (Melinda Louise Valente. 2011) กล่าวเสริมด้วยว่า การจัดการประเภทของการให้สินเชื่อ จะต้องมีการอบรมผู้กู้ยืมในการให้ความรู้ รวมทั้งการช่วยเหลือสิ่งกีดขวาง ชนาคาร์จะต้องมีการจัดการความรู้ให้กับสมาชิกของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนา การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร (Hassan, M Kabir and Renteria-Guerrero, Luis. 1997)

## 5.6 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการรายย่อยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อเสนอแนะรวม 5 ประเด็นคือ 1) ข้อเสนอแนะทางวิชาการ 2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายภาครัฐ 3) ข้อเสนอแนะด้านระเบียบวิธีวิจัย 4) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาชีพ 5) ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 5.6.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผลงานวิจัยครั้งนี้พบว่า คุณสมบัตินของผู้ประกอบการรายย่อยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย คือ ความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพของผู้ประกอบการ นอกจากนี้จากงานวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การจัดการความรู้จะเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมธุรกิจของผู้ประกอบการรายย่อย ดังนั้น จึงควรมีการสร้างหลักสูตรเพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย ทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ดำเนินธุรกิจ ดังเช่น ปัจจุบันมีบางสถาบันการศึกษาได้สร้างหลักสูตรการเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้ยังเป็นการตอบสนองนโยบายภาครัฐที่ให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นวาระแห่งชาติแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายภาครัฐ

จากงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ประกอบการรายย่อย เป็นกลุ่มผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากที่สุดของไทย และเป็นกลุ่มที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ปัจจุบันสถาบันการเงินบางแห่งที่ไม่มีนโยบายในการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย และ ปัจจุบันภาครัฐได้กำหนดให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวาระแห่งชาติ แล้วดังนั้น ภาครัฐจึงควรกำหนดนโยบาย ดังนี้

5.6.2.1 ภาครัฐควรกำหนดสัดส่วนของการสนับสนุนสินเชื่อของสถาบันการเงิน จะต้องมีการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย ทั้งนี้ เพื่อให้สถาบันการเงินมีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคมตามผลของงานวิจัย

5.6.2.2 ภาครัฐจะต้องสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยในด้านอื่นประกอบด้วย เช่น ด้านองค์ความรู้เพื่อการเพิ่มทักษะในวิชาชีพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการเงิน พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย คือ ประสบการณ์ อายุของกิจการ และรวมถึงทักษะในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ ควรให้องค์ความรู้ในการเตรียมความพร้อมเพื่อการขยายกิจการด้วย เพราะธุรกิจจำเป็นต้องมีการเติบโตเป็นลำดับ

5.6.2.3 ภาครัฐควรสร้างองค์การที่ให้การสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย โดยตรง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทาง และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายย่อยให้มากยิ่งขึ้น ดังเช่นที่ผ่านมา ภาครัฐเคยล้งริจะขยายประเภทธุรกรรมของไปรษณีย์ไทยในการให้กู้รายย่อย เนื่องจากปัจจุบันไปรษณีย์ไทยแต่ละแห่งสามารถเข้าถึงทุกครัวเรือนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

## 5.6.3 ข้อเสนอแนะด้านระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการออกแบบสอบถามเฉพาะพนักงานระดับบริหารของสถาบันการเงิน และมีได้เก็บรวบรวมข้อมูลครบทุกสถาบันการเงินในไทย ดังนั้น ควรดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบทุกสถาบันการเงิน ทั้งในรูปธนาคาร และมีไซธนาคาร (Non-bank) เพราะปัจจุบันการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่มีไซธนาคาร จะมีลักษณะของการให้สินเชื่อรายย่อยร่วมอยู่ด้วย อาทิเช่น บัตรอโชนเป็นต้นนอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ เลือกพื้นที่ในการจัดเก็บที่จังหวัดภูเก็ตเพียงจังหวัดเดียว ดังนั้น ควรเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บให้เพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อเป็นการเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยในครั้งนี้

## 5.6.4 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาชีพ ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงวิชาชีพ ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.6.4.1 ผู้ประกอบการรายย่อย จะต้องพัฒนาตนเองให้อยู่ในระบบเศรษฐกิจ เช่น มีการเปิดบัญชีกับสถาบันการเงิน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสถาบันการเงิน ทำให้สามารถตรวจสอบได้ เพราะความสัมพันธ์ที่ดีกับสถาบันการเงินเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อยเป็นต้น

5.6.4.2 ผู้ประกอบการรายย่อยจะต้องมีการรับผิดชอบหนี้ที่มีต่อสถาบันการเงิน กล่าวคือ ดำเนินการตามข้อตกลงที่มีต่อสถาบันการเงิน เมื่อได้รับสนับสนุนด้านการเงินแล้ว เพราะจะเป็นวิธีการหนึ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการเอง เนื่องจาก ความน่าเชื่อถือพัฒนาและความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการรายย่อย

5.6.4.3 ผู้ประกอบการรายย่อย จะต้องพัฒนาตนเองให้มีประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น เช่น ประสบการณ์ด้านการเรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์สำเร็จ หรือ ประสบการณ์ด้านการเรียนรู้เพื่อการต่อยอดธุรกิจ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสการเติบโตของกิจการ เป็นต้น

5.6.5 ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป ประกอบด้วย

5.6.5.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยด้านสถาบันการเงิน คือ ด้านของผู้ให้กู้ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นด้าน Supply ดังนั้น จึงควรมีการดำเนินการวิจัยด้านของผู้ต้องการกู้คือ ผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งเปรียบเสมือนด้าน Demand เพื่อให้ทราบถึงปริมาณความต้องการ เช่น วงเงินกู้ขนาดใด ประเภทของความต้องการ คือ สินเชื่อประเภทใด รวมถึงการนำเงินกู้ไปใช้เพื่อดูความถูกต้องของการใช้เงินกู้ เพราะหากมีผลงานวิจัยทั้งด้าน Supply และ ด้าน Demand จะทำให้ภาครัฐสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดทิศทางของการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมต่อไป

5.6.5.2 การวิจัยเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของลูกหนี้จากการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยแบบกลุ่ม กับ แบบรายบุคคล เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายในการให้สินเชื่อในอนาคต รวมทั้งเพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า การให้สินเชื่อแบบกลุ่ม มีใช้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยของไทย (การศึกษาครั้งนี้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพื้นที่ในจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น) ซึ่งแตกต่างจากการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยในต่างประเทศที่ให้สินเชื่อแบบกลุ่ม

## 5.7 ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหาร ระดับกลางของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จึงส่งผลให้ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินบางแห่งบางท่าน เพราะเกรงว่า คู่แข่งทางธุรกิจจะทราบถึงข้อมูลภายในขององค์กร และส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของสถาบันการเงินแห่งนั้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. 2552. **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพฯ. กฤษฎาภรณ์ รุจิธำรงกุล. 2548. “กลยุทธ์การเติบโตของอุตสาหกรรมส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปขนาดเล็กและกลาง”. **ปริญาปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)**, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2552. **สถิติสำหรับงานวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 4**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- คชาวุธ พลโคตร. 2555. **ตัวแบบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะ**. นครราชสีมา.
- จรินทร์ เทศวานิช. 2542. **เงิน ตลาดการเงิน และสถาบันการเงิน**. กรุงเทพมหานคร :เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- ชัยนันทน์ แสงสุระธรรม. 2550. **CSR จากแนวคิดสู่ปฏิบัติ : CSR from Principles to Practice**. จดหมายข่าวรายเดือน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. ปีที่ 8 ฉบับที่ 92 พฤศจิกายน 2550 (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [http://www2.ftpi.or.th/th/kwinf\\_pcomerdetail.php?pdid=605](http://www2.ftpi.or.th/th/kwinf_pcomerdetail.php?pdid=605).
- ชูเกียรติ ตั้งคุณสมบัติ. 2549. “การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยตามนโยบายภาครัฐ”. **คุณวุฒิบัณฑิต หลักสูตรรัฐศาสตรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**.
- ธนาคารกรุงไทย. 2555. **ธนาคารชุมชน**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [www.ob.ktb.co.th/ktb\\_comm\\_bank/th/index.jsp](http://www.ob.ktb.co.th/ktb_comm_bank/th/index.jsp)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2551. **หลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาธนาคารพาณิชย์**. ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.63/2551. หน้า 2-4.
- ธนาคารออมสิน. 2544. **รายงานประจำปี 2544 ธนาคารออมสิน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักระบบงานสารสนเทศ ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน. 2555. **สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [www.gsb.or.th/products/business/loan/government/people.php](http://www.gsb.or.th/products/business/loan/government/people.php)
- ธีระวัชร ภูระธีระ. 2552. **รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อความยั่งยืนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย**. สุรินทร์. หน้า 73.
- เบญจพล มีเงิน. “คลัสเตอร์อุตสาหกรรม: การได้มาซึ่งความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กรธุรกิจจากการรวมกลุ่มคลัสเตอร์อุตสาหกรรมสิ่งทอในประเทศไทย”. **ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. 2551.
- ดนัย เทียนพุฒ. **นวัตกรรมบริการลูกค้า**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :บู๊ตแบงก์. 2545.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผุสดี พลสารมย์. “การศึกษาเชิงประจักษ์ของตัวแบบนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกในประเทศไทย”. ปรินญาเอก หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ คุุฎิบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2541.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. โมเดลอิสระ สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542.

พรทิพย์ ฤกษ์สุทธีรัตน์. “ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการ ธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน สาขาดาวคะนอง กรุงเทพมหานคร”. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป). โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ชนบุรี. 2553.

มนตรี พิริยะกุล. 2553. ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน Partial Least Square Path Modeling (PLS Path Modeling) การประชุมวิชาการสถิติและสถิติประยุกต์ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2553

มนัสนันท์ พงษ์ประเสริฐชัย. “การศึกษาความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ตามแนวคิดฐานทรัพยากร :กรณีศึกษา กลุ่มผู้ผลิตสินค้าประเภทอาหารเพื่อการส่งออก”. ปรินญาคุุฎิบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2550.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2556. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://elearning.aru.ac.th/3561204/soci18/topic1/linkfile/print5.htm>

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2557. การวิเคราะห์ SWOT. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: [www.stou.ac.th/Offices/rdec/headquater/uploac/การวิเคราะห์%20SWOT.pdf](http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/headquater/uploac/การวิเคราะห์%20SWOT.pdf)

รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. 2552. ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. การศึกษาภาวะผู้นำและทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs, วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์ ปีที่ 50 ฉบับที่ 1/2553 หน้า 81-99.

วิหุร เจียมจิตต์ตรง. 2553. “ปัจจัยภาวะผู้ประกอบการที่มีต่อผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม”. รัฐประศาสนศาสตรคุุฎิบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิจารณ์ พานิช. 2547. ความรู้ยุคที่ 2. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.kmi.or.th/kmi-articles/prof-vicharn-panich/29-0014-knowledge2era.html>

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วีรวิษ มาชะศิริานนท์. 2552. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. แปลและเรียบเรียงจาก Building the Learning Organization : Mastering the 5 Elements for corporate Learning โดย Michael J. Marquardt. บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด. กรุงเทพมหานคร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศุภชัย ยาวประภาษ. 2544. นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร นพวัฒน์พงศ์. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม”. ปรากฏาณดุขฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. 2551. การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส.

สุนทร ราชวงศ์ศึก. 2553. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการสินเชื่อขนาดย่อมของชุมชนไทย. กรุงเทพฯ. หน้า 10.

สุภางค์ จันทวานิช. 2550. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรภัย์ บุญนาค. 2541. การเงินและการธนาคาร. พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สัญญา พันธุ์เพง. 2552. การพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ด้านธุรกิจเกษตรอินทรีย์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนอย่างยั่งยืน. สำนักงานวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร.

สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548. โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2545. การสัมมนาวิชาการประจำปี 2545 เรื่องเผชิญความท้าทายจากกระแสโลกาภิวัตน์ กลุ่มที่ 5 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล ทิศทางการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับสากล เพื่อเผชิญความท้าทายจากกระแสโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2550. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจรายย่อย ปี 2550. หน้า 3. กรุงเทพฯ.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2551. รายงานการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการค้าดำเนินงานและสภาวะการณ์การแข่งขันของ SMEs รายสาขา.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2551. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจรายย่อย ปี 2551. หน้า 2-4. กรุงเทพฯ.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2552. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจรายย่อย ปี 2552. หน้า 1-2. กรุงเทพฯ.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2553. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจรายย่อย ปี 2553. หน้า 1-95. กรุงเทพฯ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2556. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจ  
รายย่อย ปี 2556. หน้า 4-1 – 4.67. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต. 2555. ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :  
<http://pcocreport.moc.go.th/ReportServer/Pages/ReportViewer.aspx?%2fPCOC%2fReportFactSheet&rs:Command=Render&pProvince=83>.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548. คู่มือการจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. หน้า 4-47.  
กรุงเทพฯ.
- อมร รักษาสัตย์. 2520. การพัฒนานโยบาย กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.
- Ajay M.Pangarker. Teresa Kirkwood. 2008. Strategic alignment : linking your learning strategy  
to the balance score card. Industrial and commercial Training, Vol.40 Iss: 2 pp.95-101.
- Anonymous. 2012. Isrel Free Loan Association. [Online]. Available : <http://www.Pjvoice.com/v13/13400groups.html>
- Anonymous. 2013. MBA Management. [Online]. Available : [http://mbamanage.blogspot.com/2011/11/blog-post\\_8984.html](http://mbamanage.blogspot.com/2011/11/blog-post_8984.html)
- Anonymous. 2012. Microcredit. [Online]. Available : <http://en.wikipedia.org/wiki/Microcredit>
- Bartram, D., Robertson, I.T.&Callinan,M. 2002. A framework for examining organizational  
effectiveness. In Robertson, I. T., Callinan, M.&Bartram, D. (Eds), Organizational  
effectiveness: The role of psychology, Chichester : Wiley, pp.1-10.
- Chandler, Alfred D. 1962. Strategy and Structure : Chapters in the history of the industrial  
enterprise.Cambridge : M.I.T. Press.
- Cheryl A.Levin. 2003. Mediating The Model : Women's Microenterprise And Microcredit in  
Tobago, West Indies. A dissertation for the degree of Doctor of Philosophy ,  
Department of Anthropology, College of Arts and Sciences, University of South  
Florida.
- Chin, W.W. 2001. PLS Graph User's Guide Version 3.0, [Online]. Available : <http://www.pubinfo.vcu.edu/carma/Documents/OCT1405/PLSGRAPH3.0Manual.hubona.pdf>.
- Drucker, Peter F. 2007. **Managing in the society**. Burlington : Elsevier.
- Dye, TYhomasR.. 1978. **Understanding public policy**. 3d ed. Engle-Wood Cliffs, N.J. :  
Prentice-Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Elsbeth McFadzean and Andrew O'Loughlin. 2005. Corporate entrepreneurship and innovation part 1 : the missing link. **European Journal of Innovation Management**. Emerald Group Publishing Limited. Vol.8 No.3, 2005.pp.350-372.
- Elizabeth Stubblefield Loucks, Martin L.Martens and Charles H.Cho. (2010). Engaging small- and medium-sized business in sustainability. **Accounting Management and Policy Journal**.Vol.1 Iss: 2 pp.178-200.
- Florence Wakoko. 2003. "Microfinance and Women's Empowerment in UGANDA : A Socioeconomic Approach". Dissertation for the degree doctor of Philosophy in the Graduate School of The Ohio State University.
- Hassan, M Kabir and Renteria-Guerrero, Luis. 1997. The experience of the Grameen Bank of Bangladesh in community development. **International Journal of Social Economics**. Vol. 24, Iss: 12 pp.1488-1523.
- Henseler, J., Ringle, C. M. , & Sinkovics, R. R. 2009. **The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing**. [Online]. Available :<http://www.phpportals.mbs.ac.uk/Portals/49/docs/rsinkovics/pubs/2009AIMHenselerRingleSinkovicsPLS.pdf>
- JhilamZebunnessaIqbal. 2002. "The Impact of grameen Bank credit on the levels of income, employment and productivity of poor landless households in rural Bangladesh". Dissertation for the degree of doctor of philosophy in the department of economics at Fordham University.
- KahiluKajimo-Shakantu and Kathy Evans. 2007. Exploring the possibilities of integrating the saving of women in poor urban communities to formal finance systems to enhance housing opportunities : A case of South Africa. **Property Management**. Vol.25 Iss: 1 pp.80-97.
- Kanishka Bhattacharya. 2009. **Does Microfinance affect Refugee Livelihoods? A Study Of Bosnia And Herzegovina In 2001**. The faculty of the Georgetown Public Policy Institute. Washington, D.C.
- Khamanarong. 2008. **Credit rural in Northeastern Thailand**. KhonKaenuniversity. pp.1208.
- Kotler, Phillip. 1994. **Marketing : an introduction**. Englewood Vliiff, New Jersey : Prentice Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Lauro, Carlo. , & Vinzi, Vincenzo Esposito. 2004. **Some Contribution of PLS Path Modeling and a System for the European Customer Satisfaction**. [Online]. Available : <http://www.statistica.it/files/pdf>
- Mark R.Young. 1999. Market Structure Analysis : A Foundation for Developing and Assessing Bank Strategy. **International Journal of Bank Marketing**.Vol.17 Iss : 1 pp.20-25.
- MasudulAlamChoudhury. 2002. Microenterprise development using Islamic financing and organizational instruments : Modality and practicum. **International Journal of social Economics**. Vol.29 Iss: 1 pp.119-134.
- Md. MostaqueHussain, KoorosMaskooki and A. Gunasekaran. 2001. Implication of Grameen Banking System in Europe : prospects and prosperity. **European Business Review**.Vol.13 Iss: 1 pp.26-42.
- Melinda Louise Valente. 2011. "A Comparative Case Study of Microfinance Organizations Serving Los Angeles County". A dissertation submitted in partial satisfaction of the requirements for the degree of Doctor of Education in Organizational Leadership, Graduate School of Education and Psychology.
- Min Min Thaw. 2011. "Microfinance Institutions : Assessments of Profitability, Operational-self Sufficiency, Cost Efficiency and Outreach". Dissertation of Doctor of Philosophy, The Graduate Division of The University of HAWAII at MĀNOA .
- NatsukoKiso. 2008. "Can Kinship Improve Repayment? Theoretical and Empirical Analysis of Borrowers in Group-Based Microcredit Program". A Dissertation for the degree of doctor of Philosophy in the Department of Economics at Brown University.
- OmidHarraf. 2008. **Can Microcredit Eradicate Poverty? Ananalysis of the efficacy of Microfinance Usinf Existing Literature**. University of Nevada Reno.
- Robert Shelton. Tony Davila. Patricia Brown. 2005. **The Seven Rules Of Innovation**. Optimize Manhasset. 4(8). pp.51-56.
- Richard Walls. 2001. Microenterprising and people with disabilities : strategies for access and failure. **Journal of Rehabilitation**.V.67 no.2.
- RushadFaridi. 2004. "Essays on Microcredit Programs and Evaluatiohn of Women's Success". A Dissertation for the degree of doctor of Philosophy of the faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Salehuddin Ahmed. 2009. **Microfinance institutions in Bangladesh : achievements and challenges**. *Managerial Finance*, Vol.35Iss: 12 pp.999-1010.
- Senge, P.M. 1990. **The fifth discipline : The art and practice of the learning organization**. London : Century Press.
- Ted Trainer. 2002. Development , charity and poverty : The appropriate development perspective. **International Journal of Social Economics**.Vol.29 Iss: 1 pp.54-72.
- TibordeeWattanukul. 2002. “Privatization and Firm Performance : The Effects of Private Ownership and Competition on the Post-Privatization Performance of Formerly State-Owned Enterprises”. Doctor of Philosophy in the Kenan-Flagler Business School.
- Thompson, J.L., 1998. Competency and measured performance outcomes. **Journal of Workplace Learning**.10(5), pp.219-231.From ProQuest database.
- Widiyanto bin MislanCokroHadisumarto, Abdul Ghafar B. Ismail. 2010. Improving the effectiveness of Islamic micro-financing : Learning from BMT experience. **Humannomics**.Vol.26 Iss: 1 pp. 65-75.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่านต้องการรายงาน สรุปผลการวิจัยเรื่องนี้

ชุดที่ .....

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

การพัฒนาตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อ  
แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต

\*\*\*คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยต่อผู้อื่นอย่างเด็ดขาด\*\*\*

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ จะถูกนำไปใช้ร่วมกับข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดอื่น  
โดยประมวลผลออกมาเป็นรายงานทางสถิติและจะไม่มี  
อ้างอิงชื่อหน่วยงานใดหรือบุคคลใดเป็นการเฉพาะเจาะจง

ขอขอบคุณที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป็นการ  
ช่วยเหลือให้การทำกรวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

ถ้ามีข้อสงสัยหรือต้องการแสดงความคิดเห็นต่อการตอบแบบสอบถามนี้ กรุณาติดต่อที่

คุณณภัทรดา ธรรมประดิษฐ์ หมายเลขโทรศัพท์ 095-9025690

หรือที่ email : [naphatrada.t@kasikornbank.com](mailto:naphatrada.t@kasikornbank.com)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถาม

**คำชี้แจง:** แบบสอบถามฉบับนี้ ได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาและพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินค้าเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต จะใช้มาตรวัดแบบ 7-Point Likert Scale เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบแบบ Scale มีจำนวน 7 ตัวเลือก ข้อได้กำหนดค่าคะแนนดังนี้

- 7 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 6 หมายถึง เห็นด้วยมาก 5 หมายถึง เห็นด้วยค่อนข้างมาก  
4 หมายถึง เห็นด้วยน้อย 3 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย  
1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินค้าเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 74 ข้อ

**หมายเหตุ**

- 1) ขอความอนุเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามทุกข้อและกรณีมีข้อเสนอแนะสามารถเขียนเพิ่มเติมได้ท้ายแบบสอบถาม
- 2) เอกสารฉบับนี้ คือ เครื่องมือที่ใช้สำหรับงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

2.1 เพื่อพัฒนาตัวแบบสมการ โครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลการสนับสนุนสินค้าเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

2.2 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบสมการ โครงสร้างของตัวแปรที่มีผลกระทบต่อผลการสนับสนุนสินค้าเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อผลการสนับสนุนสินค้าเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน เป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาและอนุเคราะห์ให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและศึกษาต่อไป และหากท่านต้องการเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ ขอรบกวนท่านเขียน ชื่อ ที่อยู่ ไว้ในแบบสอบถามฉบับนี้ เพื่อจะได้ดำเนินการนำส่งให้ท่านในโอกาสต่อไป

ที่อยู่ .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

### ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หย่าร้าง

( ) หม้าย

4. การศึกษา

( ) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือ มัธยมศึกษา

( ) อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่ง

( ) ผู้บริหารสาขาระดับสูง

( ) ผู้บริหารสาขาระดับกลาง

( ) ผู้บริหารสำนักงานระดับสูง

( ) ผู้บริหารสำนักงานระดับกลาง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ตัวแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยในจังหวัดภูเก็ต

กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

สมาชิกรายชื่อ		จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่รวมกลุ่มกัน เพื่อต้องการแหล่งเงินทุนสนับสนุน						
เพศ		เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1.	เพศมีความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อ							
2.	เพศมีความสำคัญในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของกิจการ							
3.	เพศมีความสำคัญในการตัดสินใจลงทุน							
4.	โดยส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ น้อยกว่าเพศชาย							
5.	โดยส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีการตัดสินใจในธุรกิจได้ดีกว่าเพศชาย							
6.	โดยส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีความรับผิดชอบดีกว่าเพศชาย							
จำนวนสมาชิก		เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
7.	การให้เงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ประเภทการให้เงินกู้แบบส่วนบุคคลรายย่อย โดยส่วนใหญ่ไม่มีหลักประกัน							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนสมาชิก (ต่อ)	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
8. การให้สินเชื่อของสถาบันการเงินเพื่อรายย่อย มีข้อแตกต่างจากรนคารพาณิชย์ทั่วไป คือ ส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิก ต่อมาจึงนำเงินออมมาปล่อยกู้ให้สมาชิกและให้มีการค้าประกันระหว่างกัน โดยไม่มีหลักประกัน							
9. การให้สินเชื่อแบบค้ำประกันกันภายในกลุ่ม โดยไม่มีหลักประกัน แก่ผู้ประกอบการรายย่อย จะช่วยลดปัญหาการเป็นหนี้ในระบบ							
10. การให้สินเชื่อแบบค้ำประกันในกลุ่ม โดยไม่มีหลักประกัน เป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน							
ประวัติการชำระหนี้	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
11. สถาบันการเงินควรนำวินัยการใช้และการชำระคืนในอดีตประกอบการพิจารณาสินเชื่อ							
12. สถาบันการเงินพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้คืน จากรายได้และความมั่นคงของรายได้							
13. สถาบันการเงินพิจารณาความสมดุลผลของการขอกู้เงิน เพื่อไม่เป็นการสร้างหนี้เกินตัว มีความจำเป็นต้องใช้เงินจริง							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความน่าเชื่อถือ	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
14. การให้เงินกู้แบบกลุ่มมีผลต่อความน่าเชื่อถือในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน							
15. วินัยการใช้สินเชื่อและการชำระคืนในอดีตมีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้							
16. ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจของผู้กู้มีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้							
17. ประเภทของธุรกิจมีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ขอกู้							
 <p data-bbox="322 1097 475 1142">ความสัมพันธ</p>	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
18. การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ประกอบการรายย่อยกับสถาบันการเงิน มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อ							
19. ระยะเวลาในการติดต่อธนาคารมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อรายย่อย							
ประสพการณ์	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
20. ประสพการณ์ในธุรกิจมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อ							


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสพการณ์ (ต่อ)	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
21. ผู้ขอู้ที่มีประสพการณ์ในธุรกิจ จะมีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อมากกว่าผู้ขอู้ที่ไม่มีหรือมีประสพการณ์ในธุรกิจน้อยกว่า							
22. ผู้มีประสพการณ์ในธุรกิจหลายประเภท มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อมากกว่า ผู้มีประสพการณ์ธุรกิจประเภทเดียว							
การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดการยกระดับความรู้ของผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยมีผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ประสพผลสำเร็จในการประกอบการและเป็นประโยชน์ต่อวิสาหกิจ							
ประเภทความรู้	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
23. ผู้ประกอบการรายย่อยจำเป็นต้องมีความรู้ในอาชีพ							
24. ผู้ประกอบการรายย่อยควรมีการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการผลิต							
25. ผู้ประกอบการรายย่อยควรมีการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการตลาด							
26. ผู้ประกอบการรายย่อยควรมีการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการ							
27. ผู้ประกอบการรายย่อยควรมีการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการเงิน							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการเรียนรู้	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
28. โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการรายย่อยจะเรียนรู้การดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง							
29. ผู้ประกอบการรายย่อยมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อให้กิจการอยู่รอด							
30. ควรมีหน่วยงานของรัฐรับผิดชอบในการจัดการความรู้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อย							
วิธีการเรียนรู้	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
31. สถาบันการเงินควรมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจ การวิเคราะห์เศรษฐกิจและแนวทางปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการรายย่อย							
32. ผู้ประกอบการรายย่อยควรรวมกลุ่มกัน เพื่อช่วยเหลือกัน เช่น การฝึกฝนร่วมกัน การแลกเปลี่ยนความรู้							
33. ผู้ประกอบการรายย่อยควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทที่เกี่ยวข้อง							
34. ผู้ประกอบการรายย่อยควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทอื่น							
ปัจจัยภายในองค์กร กิจการต้องทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรว่า ปัจจัยใดเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนที่กิจการสามารถแสวงหาโอกาสทางธุรกิจและหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ภายใต้ นโยบาย, เงื่อนไขการให้สินเชื่อ และแผนกลยุทธ์							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นโยบาย	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
35. นโยบายการส่งเสริมด้านการเงินของสถาบันการเงิน มีผลต่อธุรกิจรายย่อย							
36. นโยบายการส่งเสริมด้านการเงินของภาครัฐ มีผลต่อธุรกิจรายย่อย							
<p style="text-align: center;">นโยบาย</p> 	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
37. สถาบันการเงินควรกำหนดโปรแกรมแบบครบวงจร เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกผู้ประกอบการรายย่อย รวมถึงระบบการควบคุมการบริหารจัดการธุรกิจ							
38. สถาบันการเงินควรมีการให้รางวัลกับผู้กู้รายย่อยที่มีการชำระหนี้คืนที่ดี							
39. สถาบันการเงินควรมีการกำหนดโปรแกรมการให้สินเชื่อแบบกลุ่ม							
40. สถาบันการเงินควรมีการกำหนดโปรแกรมการให้สินเชื่อที่มุ่งเน้นไปยังส่วนที่มีผู้หญิงมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการพัฒนาและการฝึกฝนให้ผู้หญิงได้รับการยอมรับจากสังคมและธุรกิจมากขึ้น							
41. สถาบันการเงินควรพิจารณาปัจจัยในการให้สินเชื่อรายย่อย ที่มีความแตกต่างจากสินเชื่อทั่วไป คือ พิจารณาจาก การบริหารจัดการ ความเชื่อถือได้ ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์และประเภทธุรกิจ							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นโยบาย (ต่อ)	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
42. สถาบันการเงินควรกำหนดรูปแบบเงินกู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ที่ทำธุรกิจกับผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าของธนาคาร							
43. สถาบันการเงินควรกำหนดรูปแบบเงินกู้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยที่ทำธุรกิจกับผู้ประกอบการที่ไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร							
44. สถาบันการเงินควรกำหนดวัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อของผู้ประกอบการรายย่อย							
เงื่อนไขการให้สินเชื่อ	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
45. สถาบันการเงินควรมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระคืนให้เหมาะสมกับผู้ประกอบการรายย่อย							
46. สถาบันการเงินควรนำเรื่องประวัติการขอมาประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อรายย่อย							
47. สถาบันการเงินควรนำเรื่องประวัติการชำระหนี้ประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อรายย่อย							
48. สถาบันการเงินควรพิจารณาเงื่อนไขอื่น ที่มีผลกระทบต่อรายได้ของผู้ขอกู้ เช่น สภาวะเงินเฟ้อ ในการกำหนดเงื่อนไขการให้สินเชื่อ							
49. สถาบันการเงินควรพิจารณาเงื่อนไขการค้ำประกันสินเชื่อระหว่างกันภายในกลุ่มสมาชิกโดยใช้ออมของกลุ่มในการให้สินเชื่อแก่สมาชิกผู้ขอกู้ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันและลดความเสี่ยงของธนาคาร							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เงื่อนไขการให้สินเชื่อ (ต่อ)	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
50. สถาบันการเงินควรกำหนดระยะเวลาการชำระคืนของสินเชื่อรายย่อย แตกต่างจากสินเชื่อทั่วไป							
51. สถาบันการเงินควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อรายย่อย แตกต่างจาก สินเชื่อทั่วไป							
<p style="text-align: center;">แผนกลยุทธ์</p> <p style="text-align: center;">เห็นด้วยมากที่สุด (7)</p> <p style="text-align: center;">เห็นด้วยมาก (6)</p> <p style="text-align: center;">เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)</p> <p style="text-align: center;">เห็นด้วยปานกลาง (4)</p> <p style="text-align: center;">เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)</p> <p style="text-align: center;">เห็นด้วยน้อย (2)</p> <p style="text-align: center;">เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)</p>							
52. กลยุทธ์จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงาน เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จดังนั้นกิจการจึงควรจัดทำแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน							
53. การจัดทำแผนกลยุทธ์ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรในกิจการ							
54. กิจการควรมีแผนกลยุทธ์ในด้านการผลิต การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์							
55. กิจการควรมีแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด การบริการลูกค้า เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับผลที่เกิดจากการกระทำจากผู้ประกอบการรายย่อย ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อหนี้ และความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม							
ความรับผิดชอบต่อหนี้	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
56. การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบต่อหนี้ในการชำระหนี้คืน							
57. การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้คืนให้แก่สถาบันการเงิน							
58. การให้เงินกู้รายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อหนี้ของสมาชิก							
59. ผู้แนะนำผู้กู้รายย่อย มีผลความรับผิดชอบต่อหนี้							
ความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
60. การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยแบบกลุ่ม เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม							
61. การให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยเป็นการช่วยให้ผลตอบแทนคืนสู่สังคม							
62. สินเชื่อรายย่อยสามารถช่วยเหลือ พัฒนาสังคมสร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส							
63. การให้สินเชื่อรายย่อยแก่ผู้ประกอบการที่เป็นผู้หญิง จะเป็นการพัฒนาและการฝึกฝนให้ผู้หญิงได้รับการยอมรับจากสังคมและธุรกิจมากขึ้น							
64. การให้สินเชื่อรายย่อยควรมีรูปแบบที่เหมาะสมกับประเพณีท้องถิ่น ของแต่ละสังคม							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้เฉพาะกรศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า  
ไม่ว่ากรณใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรับผิดชอบต่อการพัฒนาสังคม (ต่อ)	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
65. รูปแบบการให้สินเชื่อรายย่อยที่เหมาะสมกับวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ของแต่ละสังคมก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ การยอมรับ และเป็นที่ยึดมั่นของสังคม							
66. มาตรฐานของสินค้า/บริการ มีผลต่อการให้สินเชื่อรายย่อย							
67. การพัฒนา/ต่อยอดคุณภาพสินค้า/บริการ มีผลต่อการให้สินเชื่อรายย่อย							
<p><b>ตัวแปรผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย</b> หมายถึง เงินทุนที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันการเงิน ทำให้ธุรกิจมีรายได้จากการประกอบการ ก่อให้เกิดความก้าวหน้าของกิจการ เช่น ยอดขายหรือรายรับรวมเพิ่มขึ้น การเพิ่มขึ้นของแหล่งทางการตลาด จำนวนลูกค้าเพิ่ม สินทรัพย์รวมเพิ่ม จำนวนกิจการหรือการลงทุนเพิ่มขึ้นและจำนวนพนักงานในกิจการเพิ่มขึ้น ทำให้กิจการมีกำไร ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกิจการ ตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจการ ได้แก่ กำไร รายได้ ภาพลักษณ์ของกิจการ</p>							
กำไร	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
68. การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย ส่งผลให้กำไรของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
69. การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย มีผลต่อรายได้ของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้น							
ภาพลักษณ์	เห็นด้วยมากที่สุด (7)	เห็นด้วยมาก (6)	เห็นด้วยค่อนข้างมาก (5)	เห็นด้วยปานกลาง (4)	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
70. การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยมีผลต่อภาพลักษณ์ในการช่วยกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงทุกภูมิภาค							
71. การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยก่อให้เกิดการสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าใหม่ให้แก่กลุ่มชุมชนที่มีคุณภาพ							
72. การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยมีผลต่อภาพลักษณ์ในการสร้างเศรษฐกิจระดับรากหญ้าให้เข้มแข็งและเติบโตในระดับประเทศได้อย่างยั่งยืน							
73. การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยเป็นการสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อยอย่างยั่งยืน							
74. การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อยมีผลต่อภาพลักษณ์ในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางธุรกิจ							

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....  
 .....  
 .....

ขอขอบคุณสำหรับการให้ข้อมูลนางสาวเกศรดา ธรรมประดิษฐ์ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอุตสาหกรรม (Ph.D. Executive) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
 E-mail: naphtrada.t@kasikornbank.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกและนำข้อมูลไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อคำถามใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

การสัมภาษณ์เชิงลึกจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก ผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร จำนวน 10 ท่าน โดยสอบถามในประเด็น สมาชิก การจัดการความรู้ ปัจจัยภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย สอดคล้องต่อกรอบแนวคิดในการวิจัยหรือไม่ โดย 1 ท่านสัมภาษณ์ทั้ง 8 ประเด็น ดังนี้

**ประเด็นที่ 1** ท่านผ่านธนาคารของท่านมีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) หรือไม่ เพราะเหตุใด

**ประเด็นที่ 2** ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อ Microfinance

**ประเด็นที่ 3** ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านองค์กร (ธนาคาร) เช่น นโยบาย เงื่อนไขการให้สินเชื่อ กลยุทธ์ของธนาคาร มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) หรือไม่ เพราะเหตุใด

**ประเด็นที่ 4** ท่านคิดว่า การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) จำเป็นต้องเป็นรูปแบบกลุ่มสมาชิกหรือไม่ และ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ และ ความน่าเชื่อถือของกลุ่มสมาชิก / สมาชิกในกลุ่ม มีผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) หรือไม่ เพราะเหตุใด

**ประเด็นที่ 5** ท่านคิดว่า ความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ (อาทิเช่น การเรียนรู้ การพัฒนาอาชีพ การให้ความรู้ด้านการใช้เงินกู้ได้อย่างเหมาะสม) ส่งผลต่อการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) หรือไม่ เพราะเหตุใด

**ประเด็นที่ 6** ท่านคิดว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) หรือไม่ และองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมประกอบด้วยอะไรบ้าง เพราะเหตุใด อาทิเช่น ด้านผู้ประกอบการ - ความรับผิดชอบต่อหนี้ เพราะหากกลายเป็น NPL อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการรายอื่นไม่ได้รับการพิจารณาการสนับสนุนสินเชื่อ (Microfinance) หรือไม่

ด้านธนาคาร - ความช่วยเหลือสังคม

(โปรดเปรียบเทียบความสำคัญทั้ง 2 ด้านด้วย)

**ประเด็นที่ 7** ท่านคิดว่า การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย (Microfinance) ส่งผลต่อองค์กรอย่างไร หรือไม่ เพราะเหตุใด เช่น ส่งผลต่อกำไร รายได้ และภาพลักษณ์ของธนาคาร หรือ มีด้านอื่นหรือไม่ (โปรดเรียงลำดับด้วย)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ประเด็นที่ 8 ท่านคิดว่า

1.1 หากปัจจุบันมีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย - ในอนาคตจะยังคงมีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย หรือไม่ เพราะเหตุใด

1.2 หากปัจจุบันไม่มีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย - ในอนาคตจะมีการสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการรายย่อย หรือไม่ เพราะเหตุใด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวณภัศรดา ชรรคมประคิษฐ์
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 10 กันยายน 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	72/1-2 ถนนปฎิพัทธ์ ตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 83000
สถานที่ทำงาน	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพฯ 10140 โทร : 02-160-5203-4 แฟกซ์ : 02-160-5207
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2553 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2535-2548 พนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2549 ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารชินชาต จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2550 ผู้จัดการสาขา ธนาคารชินชาต จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2553 ผู้จัดการทีม ทีมพัฒนาตลาดเครือข่ายการบริการและการขาย 83 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2554 ผู้จัดการสาขาหัวหมากคลอง ภูเก็ต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2555 ผู้จัดการสาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล ภูเก็ต ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2557- ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายวางแผนและให้คำปรึกษาลูกค้าบุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ผลงาน	ปี พ.ศ. 2554 รางวัล K-Heroes ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2556 รางวัล Star Award ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้