




โครงการการประชุมวิชาการทางบริหารธุรกิจ  
และศิลปศาสตร์ ระดับชาติ ครั้งที่ 2

เรื่อง “การเสนอผลงานประชุมวิชาการ”

วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2559  
ณ ศูนย์ประชุมแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่

Business Administration and Liberal Arts  
OF RMUTL

 THE 2<sup>ND</sup> CONFERENCE  
Business Administration and Liberal Arts  
OF RMUTL  
2016



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ที่ ๑๙๖๖/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและภายใน งานประชุมวิชาการ  
คณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์ ระดับชาติ ครั้งที่ ๒

เพื่อให้การดำเนินงานงานประชุมวิชาการคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ ๒ (Proceeding) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จึงแต่งตั้ง คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและภายในเพื่อตรวจพิจารณาผลงาน ดังนี้

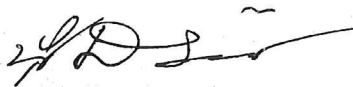
- |                                   |                 |                                    |
|-----------------------------------|-----------------|------------------------------------|
| ๑. ศาสตราจารย์มนัส                | สุวรรณ          | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่               |
| ๒. รองศาสตราจารย์สมเดช            | มุงเมือง        | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย          |
| ๓. รองศาสตราจารย์ป้าจรรย์         | ผลประเสริฐ      | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร         |
| ๔. รองศาสตราจารย์ธเนศ             | ศรีวิชัยลำพันธ์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่               |
| ๕. รองศาสตราจารย์ธีรภัทร          | วรรณฤมล         | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่               |
| ๖. รองศาสตราจารย์จำเนียร          | บุญมาก          | มหาวิทยาลัยแม่โจ้                  |
| ๗. รองศาสตราจารย์อารีย์           | เชื้อเมืองพาน   | มหาวิทยาลัยแม่โจ้                  |
| ๘. รองศาสตราจารย์อภิรักษ์         | จินตะณี         | มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย |
| ๙. รองศาสตราจารย์อรัญญา           | ดุษย์คัมภีร์    | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย              |
| ๑๐. รองศาสตราจารย์พรหทัย          | ต๋อมจิตตานนท์   | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  |
| ๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อมรรัตน์    | ท้าวรุ่งโรจน์   | มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ               |
| ๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญทวารณ    | วิงวอน          | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง             |
| ๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีรศักดิ์   | สมยานะ          | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่         |
| ๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิ่งดาว     | จินดาเทวิน      | มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์         |
| ๑๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์    | เรืองวิทยากรณ์  | มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์         |
| ๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัทริกา     | มณีพันธ์        | มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา        |
| ๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพฑูรย์     | อินตะขัน        | มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง             |
| ๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โอนิดา      | รัชเวทย์        | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่         |
| ๑๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันตกุล    | อินทรผดุง       | มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร            |
| ๒๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทศพงศ์      | อวิโรธนานนท์    | มหาวิทยาลัยแม่โจ้                  |
| ๒๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยยศ       | สัมฤทธิ์สกุล    | มหาวิทยาลัยแม่โจ้                  |
| ๒๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อายุส       | หมู่เย็น        | มหาวิทยาลัยแม่โจ้                  |
| ๒๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชาภพ      | พันธุ์แพ        | มหาวิทยาลัยพายัพ                   |
| ๒๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูษณิศา     | เดชเถกิง        | มหาวิทยาลัยแม่โจ้                  |
| ๒๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชนิวีวรรณ | บุญอนนท์        | มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร               |
| ๒๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสรี        | ปานขาง          | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่         |
| ๒๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปานฉัตร     | อาการักษ์       | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย          |
| ๒๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา       | ยีนยง           | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย          |
| ๒๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชร        | บุคสีทา         | มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร         |

๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยูทธ...

๓๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประยูทธ	วรรณอุดม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
๓๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จตุรภัทร	วงศ์สิริสถาพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรวีร์	ชัยอมรไพศาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๓๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์	คำใจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๓๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลณัฐ	พลวัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๓๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษยากร	ตีระพุดติกุลชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
๓๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นวพร	ประสมทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
๓๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิศิรา	เหล่าบำรุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
๓๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิราวัฒน์	ชมระกา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
๓๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา	สุระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๔๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภ	บัวชุม	มหาวิทยาลัยรังสิต
๔๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสนีย์	พวงยามณี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
๔๒. นายวรวิทย์	เลาหะเมธานี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๔๓. นายรัฐนนท์	พงศวิริทธิ์ธร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๔๔. นางสาวลัดดา	ปิ่นตา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๔๕. นายตะวัน	วาทกิจ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๔๖. นางสาวเทียน	เลรามัญ	มหาวิทยาลัยพายัพ
๔๗. นางสาวรุติกุล	ไชยวรรณ	มหาวิทยาลัยพายัพ
๔๘. นางสาวปิยวรรณ	สิริประเสริฐศิลป์	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๔๙. นางสาวกัญญาพัสดุ	กลุ่มธงเจริญ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
๕๐. นางสุภาวดี	ขุนทองจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
๕๑. นางสาวจวีร์	วิชาติธนบดี	มหาวิทยาลัยพายัพ
๕๒. นายนพดล	พันธุ์พานิช	มหาวิทยาลัยศรีปทุมขอนแก่น
๕๓. นายอุเทน	เลาน้ำทา	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๕๔. นายวรรณโณ	ฟองสุวรรณ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง
๕๕. นางสาวกาญจนา	สุระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๕๖. นางสาวพรณิภา	เกสัชพิพัฒน์กุล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๕๗. นายนิติศักดิ์	เจริญรูป	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๕๘. นางวีรวรรณ	เจริญรูป	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๕๙. นางณภัทร	ทิพย์ศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
๖๐. นางสาวอัจฉราพร	แปลงมาลัย	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(รองศาสตราจารย์นายยุทธ สงค์ธนาพิทักษ์)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

## การประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

### Assessment Successful to Bank Loan for Population Project to Government Savings Bank

ธีระวัฒน์ พสุศิริโรจน์\* และ ธีระวัฒน์ จันทิก

Teerawat Pausirirod\* and Thirawat Chantuk

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
Public and Private Management Faculty of Management Science Silpakorn University

\*Corresponding author E-mail: TeerawatP@gsb.or.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบทริเจนเชิงประเมินความสำเร็จโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของลูกค้าย่อย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสิน คือเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก เพื่อพื้นฐานและความมั่นคงแก่ผู้ประกอบการรายย่อยและประชาชนทั่วไป ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้จัดการสาขา พนักงานที่ได้รับมอบหมาย และลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิธี Snow Ball ภายใต้ CIPP Model

ผลการวิจัยการประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน พบว่า บัณฑิตบริหารวิทย์ นั้นผู้บริหารสาขาได้บริหารงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับ ซึ่งธนาคารจะกำหนดเป้าเป็นไปตามขนาดของแต่ละพื้นที่ และโครงการธนาคารประชาชนทำให้ลูกค้าได้เข้าถึงสถาบันการเงินมากขึ้น มีการขยายตัวของจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นจากเดิม ทางด้านปัจจัยการนำเข้า พบว่า พนักงานผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ให้ความช่วยเหลือในการชำระหนี้สินอื่นๆ และรับฟังปัญหาทางการเงินของลูกค้า รวมถึงการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า บัณฑิตทางด้านกระบวนการ พบว่าพนักงานมีความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีขั้นตอนในการทำงานไม่ซับซ้อนในการพิจารณา และได้แนะนำให้ผู้รับบริการจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บัณฑิตด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าลูกค้าได้แสดงถึงความผูกพันกับพนักงานและเปิดใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัวทางการเงิน ภาระหนี้ต่างๆ และมีความมั่นใจในโครงการที่จะสามารถแก้ปัญหาทางการเงิน และสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความสำเร็จ, โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน, ธนาคารออมสิน, ลูกค้าย่อย

## Abstract

This research aims to study lessons derived from evaluating accomplishments of the "People Bank Project" of Government Savings Bank (GSB). Meanwhile, the People Bank Project is established under the government's policy to expand opportunities of retail customers to access funds. The objectives of this project are to respond to the government's policy and comply with GSB's vision, which is to be a stable financial institution for saving and develop Thailand's economy and society, especially grassroots economy, for stability and foundation of small enterprises and people. The main informants are branch manager, responsible staffs, and customers applying for loans of the People Bank Project with the Government Savings Bank. The tool used for this research is in-depth interview with Snow Ball method under CIPP Model.

The results of an accomplishment assessment of the People Bank Project of Government Savings Bank reveal that: Context factor, the branch manager has managed the project to reach the determined goals. The goals are set regarding to size of an area. In addition, the project is enable customers to better access to financial institutions and has larger customer base. Input factor, the responsible staffs have been helping for debt payment, being consultant of customers with financial problems, as well as coordinating with relevant agencies to facilitate services for customers. Process factor, staffs approve loans in relatively short period, the working procedures for loan approval are not complicated, and recommend customers to prepare documents completely for loan approval. Environmental factor, customers express commitment with staffs and willing to tell their personal experience on finance and debts. Also, they have confident that the project is able to address financial problems and improve quality of livings.

**Keywords:** Accomplishment, People Bank Project Government, Savings Bank, Retail Customers

## บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐบาลโดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงก์ว่า "ลีฟอเทีย" ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบว่าควรใช้ กุศโลบายใดอันจะจงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม ซึ่งแบ่งตามยุค

หากพิจารณาถึงการให้บริการสินเชื่อธนาคารออมสิน ได้มีการเปิดทดลองโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในวันอาทิตย์ที่ 1 เมษายน 2544 และได้เปิดให้บริการผ่านธนาคารออมสินทั่วประเทศในวันที่ 25 มิถุนายน 2544 เป็นต้นมา (ธนาคารออมสิน, 2545) ต่อมาธนาคารออม

สินจึงได้จัดทำโครงการธนาคารประชาชนขึ้น ตามมติคณะกรรมการธนาคารออมสินครั้งที่ 8/2547 เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2547 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ได้กำหนดหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการสินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชน ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินที่จะเป็น ธนาคารในดวงใจของปวงชน และเพื่อสร้างพื้นฐานความมั่นคงที่ยั่งยืน ให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยด้วยการให้บริการที่สมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ส่งเสริมการออมทรัพย์ให้คำแนะนำ ปกป้องในการประกอบอาชีพและการสนับสนุนเงินทุนอย่างมีเหตุผลแก่ผู้สนใจจะต้องสมัครเข้าเป็นสมาชิกในเบื้องต้น (ธนาคารออมสิน, 2547)

โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของลูกค้าย่อย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและ

สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสิน คือเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม พัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศโดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก เพื่อพื้นฐานและความมั่นคงแก่ผู้ประกอบการรายย่อยและประชาชนทั่วไป

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารออมสินมียอดเงินสินเชื่อจำนวน 1,802,971 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ 2556 จำนวน 124,662 ล้านบาท โดยเป็นสินเชื่อแก่ประชาชนฐานราก อาทิ สินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชน และสินเชื่อธุรกิจห้องแถว เพิ่มขึ้น 17,416 ล้านบาท (ร้อยละ 16.7) (รายงานประจำปีธนาคารออมสิน 2557)

หากพิจารณาถึงความสำเร็จของโครงการแล้ว ทำให้โครงการนี้มีผู้ได้รับความสนใจและใช้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้ให้ข้อมูลหลักเกิดความประทับใจในโครงการของธนาคาร ทำให้เกิดการแก้ไขปัญหในการใช้จ่ายภาระหนี้ที่มีมากกว่ารายได้ ซึ่งเป็นการรวมยอมยอดหนี้ให้มาชำระเป็นยอดเดียว และในการขยายธุรกิจ ได้มีเงินทุนมาหมุนเวียนภายในกิจการของผู้ให้ข้อมูล เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ให้ข้อมูลหลักไปในทิศทางที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตามการให้บริการสินเชื่อนั้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้ที่รับบริการสินเชื่อไปในทิศทางที่เปลี่ยนแปลง ความเป็นอยู่ของชีวิต ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น เมื่อผู้รับบริการสินเชื่อได้นำเงินไปพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความสำเร็จ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

### คำถามงานวิจัย

การให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จในโครงการอย่างไร

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ ซึ่งคำว่าสินเชื่อมาจากภาษาละติน Credere แปลว่า To Trust หรือ To Believe แปลความหมายว่าเชื่อถือหรือไว้ใจ สำหรับสถาบันการเงินนั้นสินเชื่อเป็นบริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงิน ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงิน และมีความสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบธุรกิจของชุมชนอย่างยิ่ง ซึ่งความหมายโดยรวมของสินเชื่อนั้น หมายถึงความเชื่อถือและไว้ใจของคนทั้ง 2 ฝ่าย ในกรณีที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขในการชำระคืนภายในอนาคต บุคคลทั้ง 2 ฝ่ายที่กล่าวถึงอาจมีการติดต่อกันเป็นรายบุคคล หรือนิติบุคคลระหว่างกันก็ได้ และสิ่งที่ฝ่ายผู้ให้สินเชื่อจะต้องรับภาระคือความเสี่ยง นอกจากสินเชื่อจะตั้งอยู่บนหลักของของความเชื่อถือแล้วอาจจะต้องอาศัยหลักประกัน ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือหลักทรัพย์มาลดความเสี่ยง (คารณิ พุทธิวิบูลย์ 2543)

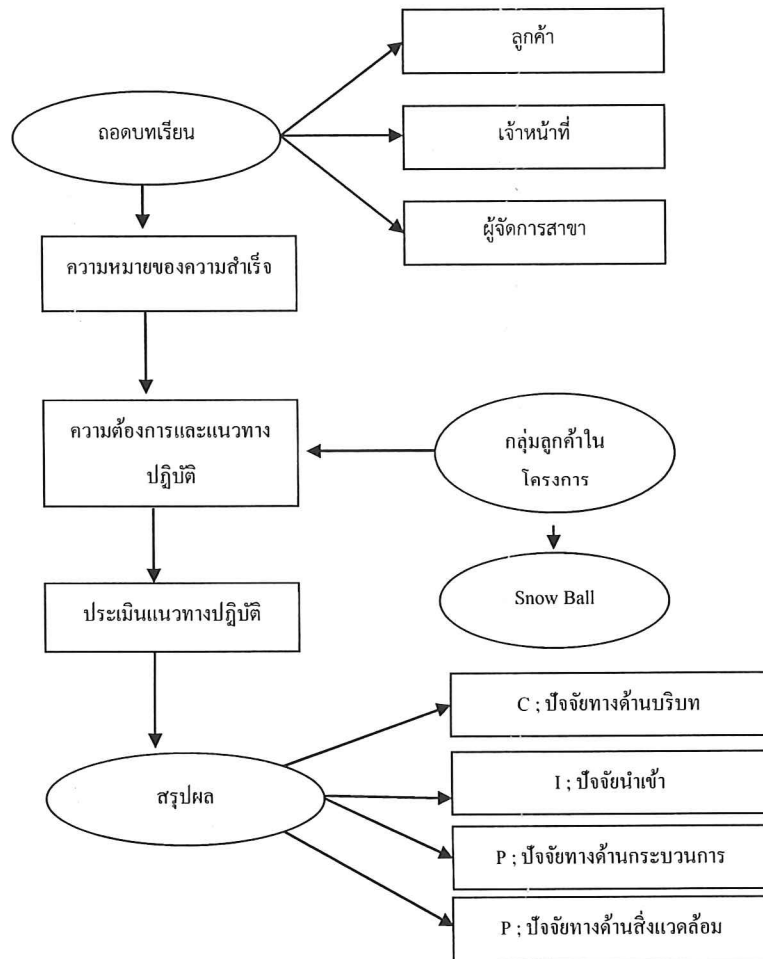
แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ การวิเคราะห์เครดิต (Credit Analysis) เป็นวิธีการที่ธนาคารและสถาบันการเงินโดยทั่วไปใช้วิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้า เช่น รายได้ สภาพคล่องทางการเงิน ค่าใช้จ่าย ภาระหนี้ อาชีพ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ โดยธนาคารทั่วไปจะให้นโยบาย 5C (C' s Policy) ซึ่งประกอบไปด้วยคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) ทุนของธุรกิจ (Capital) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) หลักประกันในการค้ำประกันสินเชื่อ (Collateral)

สภาวะการณ์ทั่วไป (Condition) (ชรินทร์ พิทยาวิรัช 2534)

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน CIPP Model ของ Daniel L. Stufflebeam การประเมิน เป็น กระบวนการที่เป็นระบบเกี่ยวข้องกับคุณภาพ คุณค่า (Merit/Worth) และความสำคัญ (Significance) ของ สิ่งที่ มุ่งประเมินเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (decision making) โดยมาตรฐานของการประเมินอยู่บนหลัก ของประโยชน์ (Utility), ความเป็นไปได้ (Feasibility), ความชอบธรรม (Propriety), ความ ถูกต้อง (Accuracy) ในการประเมิน CIPP Model นี้

ประเมิน (Evaluator) ต้องร่วมมือกับผู้ใช้ การ ประเมิน (Client/Stakeholder) ในสิ่งที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ได้รับผลประโยชน์ (Beneficiaries) ความ ต้องการ จำเป็นของผู้ใช้การประเมินในทุกขั้นตอน ของ CIPP ซึ่งประกอบด้วย 1. การประเมินบริบท (Context evaluation) 2. การประเมินสิ่งนำเข้า (Input evaluation) 3. การประเมินกระบวนการใน การ ดำเนินงานของโครงการ (Process) 4.การ ประเมินผลผลิตและ ผลที่ได้จากโครงการ (Product) (ชเนศ ข้าเกิด 2552)

แนวเชื่อมโยงความคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ระเบียบวิธีการวิจัย

### ผู้ให้ข้อมูลหลัก

สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงลักษณะข้อมูลการวิจัยที่ต้องการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลทั้งหมด โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นลูกค้าที่ได้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนโดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบ Snow Ball โดยใช้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 15 คน ในบริเวณเขตบางเขน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้หลักของ CIPP Model ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยทางด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยทางด้านการกระบวนการ ปัจจัยทางด้านการสิ่งแวดล้อม โดยปัจจัยทางด้านบริบทเป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริง ปัจจัยนำเข้าเป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึง ความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของพนักงานที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ปัจจัยทางด้านการกระบวนการเป็นการประเมินระหว่างการค้าดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมเป็นการประเมินถึงความเป็นอยู่ทางสังคม เป็นการติดตามผลของโครงการ ซึ่งมีความจำเป็นมาก เพราะหลังจากที่ใช้บริการของโครงการแล้วมีผลเป็นอย่างไร พัฒนาคุณภาพชีวิตไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างไร

## ผลการวิเคราะห์

ผลการศึกษาการประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของโครงการนั้น หลังจากที่ได้ถอดบทเรียนจากผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น ประสบความสำเร็จในโครงการนั้น ธุรกิจ โครงการธนาคารประชาชนเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่รับบริการมีทางเลือกในการเปลี่ยนแปลงหนี้สิน รวмыอดหนี้ให้มาชำระในที่เดียว และยอดชำระต่ำกว่าการชำระขั้นต่ำของบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด รวมถึงหนี้นอกระบบ ซึ่งนอกจากนี้เงินทุนจากโครงการนี้ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระสามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการนำเงินไปต่อยอดธุรกิจ หมดปัญหาจากการที่เคยเป็นบุคคลที่ไม่มีทางออก ขาดสภาพคล่องทางการเงิน หมดเงินไม่ทัน ได้นำเงินไปหมุนเวียนแก้ไขหนี้ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยอธิบายได้จากภาพต่อไปนี้

C = ปัจจัยทางด้านบริบท	I = ปัจจัยนำเข้า
P = ปัจจัยทางด้านการกระบวนการ	P = ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยทางด้านบริบท นั้นเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวถึงเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดนั้นเพียงพอสำหรับทีมงานที่ให้บริการลูกค้า และโครงการนี้เป็นโครงการที่ดีมากซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาทางการเงิน ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงสถาบันการเงินได้ง่ายขึ้น ทางด้านปัจจัยการนำเข้า ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพนักงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งได้ให้ข้อมูลว่าลูกค้าที่มาใช้บริการต้องการความช่วยเหลือแนะนำข้อมูลทางการบริหารค่าใช้จ่ายในการนำไปชำระหนี้้นอกระบบ บัตรเครดิต และพนักงานผู้ให้ข้อมูลหลักมีความตั้งใจต่อผู้รับบริการ และเงินกู้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ให้รับบริการนำเงินไปชำระภาระหนี้สิน ปัจจัย



ทางด้านกระบวนการ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้กล่าวถึงการบริการของพนักงานมีความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีขั้นตอนในการทำงานไม่ซับซ้อนในการพิจารณา การขอเอกสารเพิ่มเติมมีความชัดเจนและขอเพียงรอบเดียว และทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเกิดความประทับใจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวถึงความผูกพันกับพนักงานที่ได้รับเรื่องราวปัญหาชีวิต ปัญหาทางการเงินทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเปิดใจและเล่าเรื่องส่วนตัว ภาระหนี้ต่างๆ และเกิดความไว้วางใจจึงทำให้ผู้ให้ข้อมูลพูดได้ทุกเรื่อง พนักงานสร้างความเป็นกันเองกับผู้ให้ข้อมูลหลักเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัว เกิดความมั่นใจในโครงการที่สามารถช่วยเหลือผู้ให้ข้อมูลหลักได้

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาผลการศึกษาระเบียบความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้วิธี Snow Ball ภายใต CIPP Model พบว่า 1. ปัจจัยด้านบริบทผู้บริหารของในระดับผู้จัดการสาขา กล่าวถึงความสำเร็จของโครงการนั้นเป็นการบรรลุเป้าเป้าหมายของธนาคารกำหนด ตอบสนองนโยบายของภาครัฐ และเป็นความช่วยเหลือลูกค้า ทำให้เข้าถึงสถาบันการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิทัศน์ สระบัว (2552) ได้ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่ นโยบายรัฐกับวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบ การยกระดับคุณภาพชีวิต ความต้องการและสภาพปัญหาของผู้เข้าร่วมการแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบมีความสอดคล้องกันมาก 2. ปัจจัยการ

นำเข้า พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพนักงานที่ได้รับมอบหมายได้กล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือ แนะนำข้อมูลทางด้านการบริหารค่าใช้จ่ายในการการนำไปชำระหนี้ในระบบ บัตรเครดิต มีความจริงใจต่อลูกค้า รวมถึงการรับฟังปัญหาที่ลูกค้าได้เล่าถึงเรื่องราวต่างในชีวิต และนอกจากนี้พนักงานกล่าวถึงเงินกู้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักนำเงินไปชำระภาระหนี้สิน และรวมค่าใช้จ่ายในภาระหนี้ทั้งหมดมาชำระเพียงสัญญาเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ชีวิน ไกรสร (2550) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าคือปัจจัยด้านความสำคัญของบุคคลากรผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก ในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาท 3. ปัจจัยทางด้านกระบวนการ พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ที่มาใช้บริการกล่าวถึงทำงานมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่มาใช้บริการมีการจัดคิวเพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดตามเรื่องและได้รับความรวดเร็วในการใช้บริการ มีความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีขั้นตอนในการทำงานไม่ซับซ้อนในการพิจารณา และทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเกิดความประทับใจในขั้นตอนการทำงานของพนักงาน 4. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ที่มาใช้บริการกล่าวถึงการสร้างความผูกพันกับพนักงาน และผู้ให้ข้อมูลหลักเปิดใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัว ภาระหนี้ต่างๆ เกิดความมั่นใจในโครงการที่สามารถช่วยเหลือผู้ให้ข้อมูลหลักได้ และทำให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิต หลังจากที่ได้จบที่เรียนจาก ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในเรื่องของเป้าหมายที่รับจากธนาคาร มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่รับ

มอบหมาย ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความเปลี่ยนแปลงทางการดำเนินชีวิตไปในทิศทางที่ดีขึ้น สภาพความเป็นอยู่ทางสังคม รวมถึงการใช้ชีวิตในครอบครัวดีขึ้น นอกจากนั้นยังมีเงินทุนเพื่อต่อยอดในการดำเนินธุรกิจ โครงการธนาคารประชาชนเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่รับบริการมีทางเลือกในการเปลี่ยนแปลงหนี้สินให้มารวมยอดหนี้เพื่อมาชำระแค่สัญญาเดียว และยอดชำระต่ำกว่าการชำระขั้นต้นของบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด รวมถึงหนี้นอกระบบ ซึ่งนอกจากนี้เงินทุนจากโครงการนี้ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระสามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการนำเงินไปต่อยอดธุรกิจ หมดปัญหาจากการที่เคยเป็นบุคคลที่ไม่มีทางออก ขาดสภาพคล่องทางการเงิน หนีเงินไม่ทัน และไม่สามารถเข้าถึงสถาบันการเงิน ซึ่งนำไปหมุนเวียนแก้ไขหนี้ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล เลือดกาญจนะ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อบรรเทาปัญหาทางการเงิน และเลือกใช้สินบริการสินเชื่อบุคคลไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาการประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของโครงการนั้น หลังจากที่ได้ถอดบทเรียนจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ธนาคารควรมีการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องและในกลุ่มอาชีพอื่นๆ หรือมีการขยายวงเงินกู้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ธนาคารควรศึกษาประเภทสินเชื่อเพิ่มเติมและให้ความสำคัญกับประชาชนบางอาชีพที่ยังเข้าไม่ถึงสถาบันการเงิน ให้เกิดการพัฒนาอาชีพในกลุ่มคนบางกลุ่มที่ธนาคารยังไม่สามารถอนุมัติวงเงินสินเชื่อได้

ธนาคารควรศึกษาสินเชื่อฐานรากที่ธนาคารอื่นๆ ให้บริการลูกค้าเช่นกัน เพื่อปรับปรุงและหาแนวทางในการพัฒนาโครงการสินเชื่อให้เป็นธนาคารแห่งประชาชนฐานรากโดยแท้จริง

### เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา สังข์มณี. (2551). การจัดการสินเชื่อ = Credit Management (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศิริพร ชีวินไกรสร.(2550). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ในจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถพล เลือดกาญจนะ. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิต์สน์ สระบัว. (2552). การประเมินผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- วัชร ดีดีพิง. (2551). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดอุดรดิตต์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ณัฐกานต์ ศิวงาม. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กมลรัตน์ โรจนกูร. (2550). คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขาสตูล อำเภอมือเมือง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชลธร มณีขัติย์. (2552). ปัจจัยตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- อาภรกร แก้วขจร. (2552). ทักษะคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณิชากัทร์ ไทยเทศ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารณี พุทธิวิบูลย์ (2543). การจัดการสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1997) จำกัด.
- ธนาคารออมสิน. (2545). รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารออมสิน. (2546). รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารออมสิน. (2557). รายงานประจำปี. กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารออมสิน. (2552). ประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง การดำเนินงานสินเชื่อธนาคารประชาชน. กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารออมสิน. (2552). คำสั่งธนาคารออมสินเรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน. กรุงเทพมหานคร.
- Akhlaghi F Yarmahmoodian MH. *Evaluating the quality of educational programs in higher education using CIPP model*. Journal of Health Information Management. 2011;8(5): 621-9. Persian.
- Zandvanyan Naeni A. *Comprehensive evaluation of teaching training institutions in Khuzestan based on CIPP model*. Journal of Psychology and Educational Sciences, Ahvaz Shahid Chamran University. 2006;3:137-62.
- Bazrafshan A. Tehran Iran: *Tehran University of Medical Sciences School of management and information Sciences 2010*. Evaluation inputs of education program in MSc of medical Library and information sciences based on the CIPP model in Iran's University of Medical Sciences in 2010.
- Ghadipasha A. Tehran Iran: *Tehran University 2003*. Evaluation of bachelor degree of mathematics course in the state universities of Tehran based on CIPP model.
- Alkhathami AD. *Evaluation of Saudi family medicine training program: The application of CIPP evaluation format*. Med Teach 2012. 34:S81-9.