



ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนชอຍนายเจียก



โดย  
นายณัฐวุฒิ ประทีปรัตดา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนชอຍนายเจียก



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

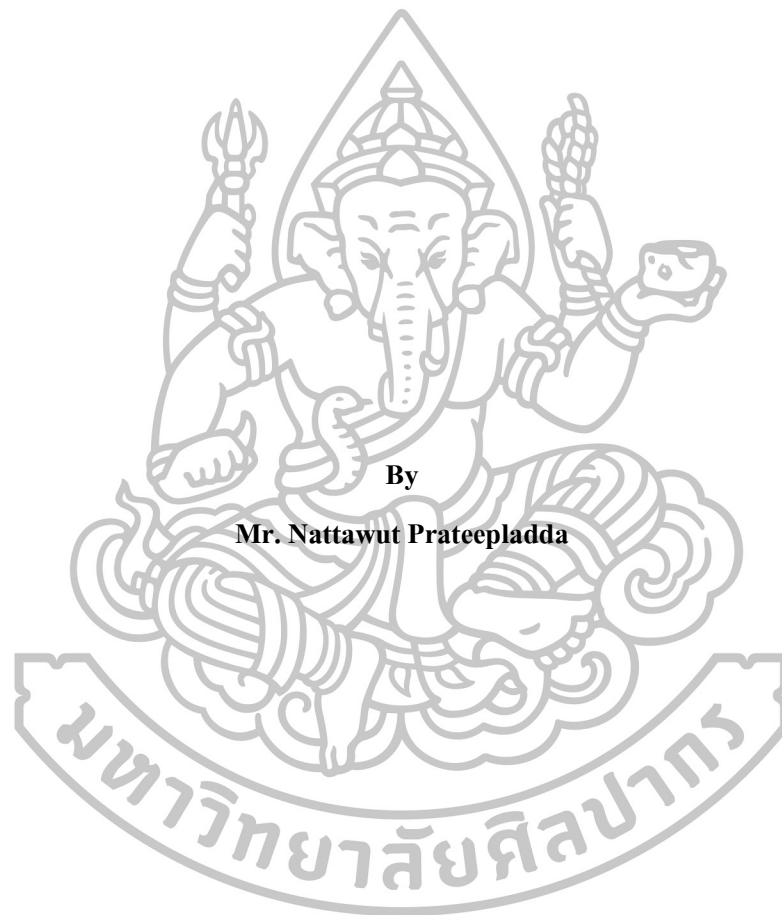
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE OPERATION SYSTEM AND GOOD GOVERNANCE MANAGEMENT OF  
SOI NAI CHIAK COMMUNITY FUND**



**By  
Mr. Nattawut Pratepladda**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
Master of Arts Program in Public and Private Management  
Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2015  
Copyright of Graduate School, Silpakorn University**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก ” เสนอโดย นาย ณิชวุฒิ ประทีปถัดดา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารท์สนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล)

...../...../.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข)

...../...../.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์)

...../...../.....



57601706 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : กองทุนชุมชน / ระบบการดำเนินงาน / หลักธรรมาภิบาลในการจัดการ

ณัฐวุฒิ ประทีปปลัดดา : ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของ กอง  
กองทุนชุมชนชอชนายเจียก : ผศ.ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ . 87 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก 2) ระบบการดำเนินงานและ 3) หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมกับประธานและคณะกรรมการกองทุนชุมชนชอชนายเจียก สมาชิกของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก และพนักงานธนาคารออมสิน รวม 14 คน จากการศึกษาพบว่า ลักษณะของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกเป็นกองทุนที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับคนในชุมชนที่จะนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ รูปแบบของกองทุนจะเป็นการรวมตัวกันของคนในชุมชนจัดตั้งขึ้นเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยใช้เงินลงทุนจากรัฐบาลที่จัดสรรให้ การระดมทุนจากสมาชิกและการกู้ยืมจากธนาคาร มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์และระบบโปรแกรมบัญชีธนาคาร ขั้นตอนการทำงานของกองทุนจะเริ่มตั้งแต่การรับสมัครสมาชิก การรับฝากเงินตั้งจะ การให้สินเชื่อ และจัดสวัสดิการให้กับสมาชิก ซึ่งทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกจะเปิดให้สมาชิกมาใช้บริการทุกวันที 1- 5 ของทุกเดือน คุณภาพการให้บริการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกจะเน้นใน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ การตอบสนอง และปัญหาของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกคือ การ ไม่มีผู้สืบทอดตำแหน่งและหนี้ค้างชำระจากสมาชิก กองทุนชุมชนชอชนายเจียกยังได้ใช้หลักธรรมาภิบาล เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ได้แก่หลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ทำให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างกองทุนชุมชน สมาชิกและคนในชุมชนอย่างยั่งยืน

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ .....

57601706 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS : COMMUNITY FUND , OPERATION SYSTEM , GOOD GOVERNANCE  
MANAGEMENT

NATTWUT PRATEEPLADDA : THE OPERATION SYSTEM AND GOOD  
GOVERNANCE MANAGEMENT OF SOI NAI CHIAK COMMUNITY FUND. THESIS  
ADVISOR : ASST. PROF. Dr. VIROJ JADESADALUG , Ph.D. . 87 pp.

This research aimed to study 1) the form and nature of Soi Nai Chiak community fund. 2) The operation 3) Good governance management of Soi Nai Chiak community fund by using interviewed and observation without participation the chairman and the board member of Soi Nai Chiak community fund, Members of Soi Nai Chiak community fund and Government Savings Bank employees. The study found that the characteristics of Soi Nai Chiak community fund appropriation from the government statement of expenditure and establish as a source of investment funds to people in the community for occupation. The format of the fund is a combination of the community and members is co-owner. The investment appropriation from the government statement of expenditure. Use the technology to manage for example computer systems and applications, including bank accounts. The workflow of the fund is applied for membership, deposit cash, granted credit and welfare. Soi Nai Chiak community fund provide service to member on 1-5 of every month. Quality of Service will focus on reliability, physical appearance, take care of and response. The problem of Soi Nai Chiak community fund did not have successor and debts owed by a member. Soi Nai Chiak community fund has applied good governance to assist in the management , including the rule of law, the principle of transparency, the participation, the responsibility, the moral principles and the worthiness. Resulting synergies between community fund and members of the community are sustainability.

---

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature .....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยการได้รับความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์จากบุคคลเหล่านี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงให้ความเอาใจใส่ติดตามตรวจสอบงานวิจัย ขอขอบพระคุณ อ.ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล ประธานกรรมการ และ ผศ.ดร.จันทนา แสนสุข ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตรวจสอบและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ คุณตำรวจ หงษ์เวียงจันทร์ ประธานกองทุนชุมชนซอยนายเจียก คณะกรรมการสมาชิกกองทุนทุกท่าน และขอขอบคุณ คุณคมกฤษ วิชา ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินภาค 3 ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบคุณ คุณพ่อสมบุรณ์ ประทีปปลัดดา และคุณแม่ปราณี บางเข้ม ที่ให้ความช่วยเหลือในทุกๆด้านด้วยดีตลอดมา นับเป็นกำลังใจที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จ



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ณ
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
2 การทบทวนวรรณกรรม .....	5
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง.....	5
ที่มาและนโยบาย .....	5
กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ .....	6
กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง.....	6
ฐานะของกองทุนหมู่บ้านที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล.....	6
ที่มาและโครงสร้างของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน .....	7
ที่มาและสิทธิของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน .....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร.....	9
ความหมายของการบริหาร .....	9
แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหาร.....	10
ทฤษฎีเชิงระบบ .....	12
ความเป็นมาของทฤษฎีเชิงระบบ .....	12
หลักและแนวคิดของทฤษฎีระบบ .....	13
ความหมายของระบบ .....	13
รูปแบบของทฤษฎีระบบ .....	14
รูปแบบของการวิเคราะห์ระบบ .....	15



บทที่	หน้า
ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ .....	16
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล.....	19
ความหมายของธรรมาภิบาล .....	19
แนวคิดของธรรมาภิบาล .....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	26
ระเบียบวิธีวิจัย .....	26
การเลือกพื้นที่ .....	26
ผู้ให้ข้อมูลหลักและเกณฑ์การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล .....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล .....	26
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย .....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	27
การบันทึกข้อมูลภาคสนาม .....	27
การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล .....	27
การตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล .....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
4 ผลการวิจัย.....	29
ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	29
ประวัติความเป็นมาของชุมชนชอยนายเจียก .....	29
ประวัติกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	30
โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	30
แผนในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	32
ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	34
ทรัพยากรทางการบริหาร .....	34
กระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	40
คุณภาพบริการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	48
ปัญหาจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	51

บทที่	หน้า
ตอนที่ 3 หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	53
ด้านหลักนิติธรรม .....	54
ด้านหลักความโปร่งใส .....	54
ด้านการมีส่วนร่วม .....	55
ด้านหลักความรับผิดชอบ .....	55
ด้านหลักคุณธรรม .....	56
ด้านหลักความคุ้มค่า .....	57
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	58
สรุปผลการวิจัย .....	58
ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	58
ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	60
ตอนที่ 3 หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	65
อภิปรายผลการศึกษา .....	67
ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	67
ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	70
ตอนที่ 3 หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก .....	77
ประโยชน์จากการวิจัย .....	79
ประโยชน์เชิงการจัดการ .....	79
ประโยชน์เชิงทฤษฎี .....	79
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต .....	80
รายการอ้างอิง .....	81
ภาคผนวก .....	84
ภาคผนวก ก     ประเด็นคำถาม .....	85
ประวัติผู้วิจัย .....	87

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยประสบปัญหาสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเมื่อปี พ.ศ.2540 ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาต่างๆมากมายไม่ว่าจะเป็น ปัญหาทางการอพยพย้ายถิ่นจากชนบทไปสู่เมืองหลวง ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาการว่างงาน และปัญหาด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน ตลอดจนปัญหาความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ ความแตกแยกด้านความคิด ขาดความสามัคคี ซึ่งปัญหา เหล่านี้ทำให้ชุมชนขาดความเข้มแข็ง และเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาประเทศ (พระอริการโสภา พลญาโณ , 2557) เพราะว่าหมู่บ้านหรือชุมชนเป็นรากฐานสำคัญของประเทศ หากหมู่บ้านหรือชุมชนได้รับการพัฒนาและมีความเข้มแข็งประเทศก็就会有ความเข้มแข็งและง่ายต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนั้นในการพัฒนาประเทศจึงต้องให้ความสำคัญกับหมู่บ้านหรือชุมชนเป็นหลัก เมื่อหมู่บ้าน/ชุมชนเข้มแข็งประเทศก็จะสามารถเจริญก้าวหน้าพัฒนาไปสู่อการพัฒนาและมีความยั่งยืน (ยิวรัตน์ วุฒิเมธี , 2538)

จากปัญหาเศรษฐกิจที่ตกต่ำ รัฐบาลในสมัยนั้นจึงได้กำหนดนโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำคัญที่จะนำมาแก้ไขปัญหาค่าครองชีพของประชาชน โดยอาศัยความเข้มแข็งของหมู่บ้าน หรือชุมชนที่ได้อาศัยกันจัดตั้งเป็นกองทุน โดยรัฐบาลให้การสนับสนุนเงิน ทุนในการบริหารจัดการหมู่บ้าน หรือชุมชนละ 1 ล้านบาท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนภายในชุมชน ส่งเสริมพัฒนาอาชีพของคนในชุมชน ตลอดจนบรรเทาเหตุฉุกเฉินและความจำเป็นเร่งด่วนของประชาชน และสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจให้แก่ประชาชน เสริมสร้างกระบวนการพึ่งตนเอง และเสริมสร้างความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาคน และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในหมู่บ้านการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็ง และขึ้นอยู่กับได้ด้วยตนเอง โดยสนับสนุนแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ เพื่อเปิดโอกาสให้ครัวเรือน ชุมชนองค์กรชุมชน เครือข่ายชุมชน มีแหล่งเงินทุนที่ทำให้เกิด การสร้างอาชีพ และเสริมสร้างรายได้ รวมถึงการต่อยอดกิจกรรมต่างๆในชุมชนให้ขยายกว้างขึ้น และเป็นการกระตุ้นกำลังซื้อ กำลังผลิต

ก่อให้เกิดการสร้างอาชีพและรายได้ที่มั่นคง นำไปสู่การเก็บออมเพื่อใช้ในยามฉุกเฉินและนำไปสู่การลงทุนในอนาคต (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ , 2550)

ปัจจุบันกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ มีจำนวนทั้งสิ้น 79,255 กองทุน ได้รับการอนุมัติเพิ่มทุนมาอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2544 ถึงปี 2557 ซึ่งจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555– 2559) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยให้ความสำคัญกับพัฒนาเศรษฐกิจ จริวนราก ให้มีความหลากหลายและแข็งแกร่งมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านที่มีการกระจายทรัพยากร อันได้แก่ เงินงบประมาณแผ่นดินลงสู่หมู่บ้านและชุมชนทั่วประเทศ เสมือนเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารในรูปแบบหนึ่งของรัฐบาลที่ประชาชนมีสิทธิในการบริหารงานอย่างอิสระ เพื่อสร้างโอกาส ในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนหมุนเวียนสำหรับประชาชนในการพัฒนาอาชีพและสร้างรายได้ในชุมชน (ศิริขวัญ วิเชียรเพลิส , 2558)

หัวใจสำคัญของการแก้ไขปัญหาความยากจนในหมู่บ้านหรือชุมชนอยู่ที่การรวมกลุ่ม เพราะหากประชาชนสามารถรวมกลุ่มกันได้จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดความเข้มแข็งมีศักยภาพ พร้อมทั้งจะพัฒนาในทุกด้านและพัฒนาไปได้รวดเร็วกว่าหมู่บ้านที่ขาดการรวมกลุ่ม และการรวมกลุ่มย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ เพื่อความอยู่รอดของกลุ่ม การเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน การตัดสินใจ การร่วมกันรับผิดชอบผลของการกระทำของกลุ่มเป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิตในระบอบประชาธิปไตยและเป็นตัวประสานให้หมู่บ้านหรือชุมชนเกิดความเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาความยากจนได้อีกทางหนึ่งด้วยซึ่งการจะอยู่ร่วมกันได้นั้นต้องยึดหลักธรรมาภิบาล (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ , 2549)

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม ซึ่งแนวความคิด นี้ไม่ได้เป็นแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคม อย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน ซึ่ง หลักธรรมาภิบาลได้เผยแพร่สู่สังคมไทยในช่วงปี พ.ศ. 2539 – 2540 ซึ่งเป็นช่วงของการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ อันเป็นผลมาจากความบกพร่อง ในด้านการบริหารจัดการระดับชาติและระดับองค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชนรวมไปถึงการทุจริตและการกระทำผิดจริยธรรมในวิชาชีพหรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นผลมาจากการขาดการบริหารจัดการที่ดี หรือที่เรียกว่า “อธรรมาภิบาล ” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2546)

ชุมชนชอยนายเจียก ก็เป็นหนึ่งในที่ประสบปัญหาจากสถานะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นเดียวกับชุมชนอื่นๆ ทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหนี้สิน นอกกระบบ ไม่มีอาชีพเสริมเข้ามาช่วยในการเพิ่ม

รายได้ การใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น แต่จากความร่วมมือของ คนในชุมชนและการได้รับความช่วยเหลือ จากหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายพัฒนาชุมชนและสังคมเขตบางขุนเทียน ที่มาให้ความรู้เกี่ยวกับ การพึ่งตนเองของชุมชนตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อแก้ไขปัญหาใน เบื้องต้นของชุมชน สามารถที่ทำให้ชุมชน เข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ และธนาคารออมสินที่ ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย เพื่อให้ทราบว่าในปีหนึ่งๆ ชาวบ้านมีรายได้และ รายจ่ายสมดุลหรือไม่ และมีเงินเหลือเพียงพอที่จะ ออมหรือไม่ ประกอบกับแนวทางการบริหาร จัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่รัฐบาลกำหนด ชาวบ้านใน ชุมชนซอยนายเจียก จึง รวมตัวกันตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 จัดตั้งเป็นกองทุนชุมชนซอยนายเจียก เพื่อเป็นแหล่งเงินกู้และแหล่ง ออมเงินให้แก่ประชาชน เพื่อช่วยเหลือประชาชนในการประกอบอาชีพ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ จะศึกษากระบวนการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก ว่ามีรูปแบบและ ระบบการดำเนินงานเป็นอย่างไรและมีการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลอย่างไร เพื่อศึกษาเป็นแนวทางในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ให้กับ ชุมชนอื่นๆ ได้ปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง เป็นที่พึ่งให้กับสมาชิกและคนในชุมชน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก
2. เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก
3. เพื่อศึกษาหลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

#### ขอบเขตการวิจัย

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การ ศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นจะศึกษา ในเรื่องของประวัติความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐาน ของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก ขั้นตอนต่างๆในการดำเนินงาน ตลอดจนศึกษา การนำหลัก ธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

##### 2. ขอบเขตด้านกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประธานกองทุน คณะกรรมการและสมาชิกกองทุนชุมชนซอยนายเจียก พนักงานธนาคารออมสิน

##### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาภายในกองทุนชุมชนซอยนายเจียก แขวงสามคํา เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร



## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของ กองทุนชุมชนซอยนายเจียก ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเรียบเรียงไว้แล้วดังต่อไปนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร
3. ทฤษฎีเชิงระบบ
4. ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

##### 1.1. ที่มาและนโยบาย

ในภาวะที่ประเทศประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจ อันส่งผลกระทบต่อประชาชน โดยทั่วไปทั้งในพื้นที่ชนบทและชุมชนในเมือง รัฐบาลจึงได้เกิดมีแนวความคิดเพื่อการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานรากของประเทศ เพื่อให้คนที่มีฐานะยากจนในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ในการนี้รัฐบาลจึงได้กำหนดให้มี “นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง” และจัดให้เป็นนโยบายเร่งด่วน ในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งได้แถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2544 โดยรัฐบาลได้ สนับสนุนเงินทุนให้หมู่บ้านและชุมชนเมือง หมู่บ้านละ 1 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นเครื่องมือในการกระจายโอกาสให้แก่คนที่มีฐานะยากจนสามารถเข้าถึง แหล่งเงินทุน เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียน สร้างงานสร้างอาชีพ รวมถึงสร้างโอกาสที่ทำให้คนที่มี ฐานะยากจนได้เข้าถึงแหล่งความรู้ต่าง ๆ สนับสนุนในการเข้าร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนาสังคมด้วย ภูมิปัญญาของตนเอง (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ :2557)

สรุป กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ได้จัดตั้งขึ้นมานั้นเป็นการช่วยเหลือประชาชน ในระดับฐานรากให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยผ่านกระบวนการของกลุ่มโดยร่วมกันดูแลจัดสรรเงิน ที่ได้รับจากรัฐบาล เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพและสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับ คนในชุมชน ทำให้เกิดการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการพัฒนาคนและชุมชนให้เข้มแข็ง พร้อมทั้งเป็นการ

กระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ในประเทศให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

## 1.2. กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

ถือเป็นกองทุนรวมระดับชาติที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งตามมาตรา 11 และ มาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้กำหนดไว้ว่า “ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า “กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ” โดยเป็นหน่วยงานของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ” และให้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติมี สำนักงานใหญ่ เรียกว่า “สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ” เรียกโดยย่อว่า “สทพ” และอาจตั้งสาขาตามความจำเป็นก็ได้ ” ซึ่งในปัจจุบันนี้ “สทพ” มีทั้งหมด 13 สาขาทั่วประเทศ มีหน้าที่ในการจัดสรรเงินทุนให้กับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ก่อตั้งขึ้นใหม่ ดูแลและให้ความช่วยเหลือกองทุนหมู่บ้านทั่วประเทศที่ประสบปัญหา ส่งเสริมและพัฒนาหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง ในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านของตนเองให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ทั้งในด้านการเรียนรู้และการพัฒนาความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาของแต่ละกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ :2557)

สรุป กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ หรือ สทพ. ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลและให้ความช่วยเหลือกองทุนหมู่บ้านให้สามารถพึ่งพาตนเองและสนับสนุนให้คนในชุมชนเกิดการเรียนรู้และความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการบริหารจัดการและแก้ปัญหาต่างๆภายในกองทุนของตนเอง

## 1.3 กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง คือ กองทุนที่เกิดขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล เมื่อเริ่มก่อตั้งจะได้รับเงินอุดหนุนจากกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ หมู่บ้านหรือชุมชนละ 1 ล้านบาท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนภายในชุมชน เพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ ส่งเสริมการออมให้กับคนในหมู่บ้านหรือชุมชน เสริมสร้างสวัสดิการหรือประโยชน์ส่วนรวม ให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง โดยเงินดังกล่าวประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองจะเป็นผู้บริหารจัดการกันเอง (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ :2557)

สรุป กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จัดตั้งขึ้นเพื่อให้คนในหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองใช้เป็นแหล่งเงินทุน สร้างงานสร้างอาชีพ ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะในด้านการบริหารจัดการ เพื่อจัดสรรประโยชน์ต่างๆ ให้กับคนในหมู่บ้านหรือชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

## 1.4 ฐานะของกองทุนหมู่บ้านที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

การเป็น “นิติบุคคล ” ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ย่อมมีสิทธิและหน้าที่ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย แต่สิทธิและหน้าที่ดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้ขอบแห่งอำนาจหน้าที่และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายจัดตั้งด้วย ซึ่งหมายความว่า กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง



แม้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลแล้ว ก็ยังต้องปฏิบัติตามดังที่พระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547 และระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2551 รวมถึงต้องบริหารจัดการและดำเนินงานกองทุนภายใต้ระเบียบข้อบังคับของกองทุนหมู่บ้านนั้น ๆ ด้วย และเมื่อกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นนิติบุคคลแล้ว ต้องมีผู้แทนหรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งก็คือคณะกรรมการของกองทุนที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ขับเคลื่อนกิจการหรือบริหารงานของกองทุนหมู่บ้าน ภายใต้การให้ความเห็นชอบของสมาชิกกองทุนหรือกรรมการกองทุน นอกจากนี้ยังมีอำนาจสามารถฟ้องร้องหรือดำเนินคดีตามกฎหมายได้ไม่ว่าจะเป็นทางแพ่งหรือทางอาญา โดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่นหรือแต่งตั้งทนายความหรือขอความอนุเคราะห์พนักงานอัยการว่าต่างแก่ต่างในคดีต่าง ๆ ได้ซึ่งอำนาจและหน้าที่ในเรื่องนี้จะทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้นในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทางกฎหมายได้เป็นอย่างดี (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ :2557)

สรุป กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองหากจดนิติบุคคลแล้วจะมีสิทธิและหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมาย แต่ต้องมีผู้ทำการแทนหรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานต่าง ๆ จัดการแทนกองทุนหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังคงต้องปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547 และระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2551 อยู่เหมือนเดิม

### 1.5 ที่มาและ โครงสร้างของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

กองทุนหมู่บ้านหรือกองทุนชุมชนเมืองแต่ละกองทุน จะมีคณะกรรมการกองทุนจำนวนไม่น้อยกว่า 9 คนแต่ไม่เกิน 15 คน ซึ่งมาจากสมาชิกภายในกองทุนเลือกขึ้นมา โดยการเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบที่จะบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน เป็นที่ยอมรับของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยผู้ที่จะถูกคัดเลือกเป็นกรรมการกองทุนนั้น จะต้องเป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะและมี ชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ในหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองติดต่อกันเป็นระยะเวลาไม่น้อย 2 ปี มีความเสียสละเพื่อส่วนร่วม มีความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งคณะกรรมการที่ถูกคัดเลือกมานั้นจะมีวาระในตำแหน่งได้ 2 ปี จากนั้นจะมีการจัดการเลือกตั้งคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านใหม่ และเมื่อมีการเลือกตั้งเรียบร้อยแล้วจะต้องแจ้งให้ คณะกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอหรือระดับเขตทราบ ซึ่งตำแหน่งในกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแบ่งได้ดังนี้

**1.5.1 ประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้าน** มีอำนาจหน้าที่เรียกประชุมคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน สมาชิก พร้อมทั้ง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการกองทุนหมู่บ้าน เพื่อพิจารณาหรือ

ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามมติหรือตามที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านมอบหมาย ปฏิบัติงานหน้าที่อื่น ๆ ตามข้อบังคับและมติของคณะกรรมการ

**1.5.2 รองประธานกรรมการกองทุนหมู่บ้าน** ทำหน้าที่แทนประธานกองทุนหมู่บ้าน เมื่อประธานกองทุนหมู่บ้านไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือเมื่อประธานกองทุนหมู่บ้านมอบหมายให้ทำการแทน

**1.5.3 เลขานุการกองทุนหมู่บ้าน** มีหน้าที่ติดต่อประสานงาน จัดและบันทึกรายงานการประชุมตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน

**1.5.4 ทรัพย์สินกองทุนหมู่บ้าน** มีหน้าที่รวบรวมจัดเก็บ ดูแลรักษาเงินของกองทุนฯรวมทั้งการจัดทำบัญชี พร้อมทั้งควบคุมการใช้จ่ายเงินของกองทุนฯ

**1.5.5 ผู้ตรวจสอบภายใน** มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชี กำกับดูแลเงินของกองทุนหมู่บ้าน ให้เป็นไปตามมติที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านกำหนด รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน

**1.5.6 ประชาสัมพันธ์** มีหน้าที่จัดทำเอกสาร ให้ข่าวสารแก่สมาชิกและหน่วยงานอื่น ๆ

**1.5.7 ชุมการ** มีหน้าที่ให้การต้อนรับและดูแลความเรียบร้อยของงาน การบริการต่างๆ

**1.5.8 นายทะเบียน** มีหน้าที่ กำหนดคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ สถานที่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการยื่นขอจดทะเบียน นิติบุคคลกองทุนหมู่บ้าน ออกประกาศ คำสั่งต่างๆ ดูแลชื่อกฎหมายกรณีผู้กู้หรือสมาชิกผิดสัญญา

**1.5.9 งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ** มีหน้าที่ เกี่ยวกับการวางแผนและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และเครือข่ายสื่อสาร ให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

**1.5.10 งานติดตามหนี้สิน** มีหน้าที่ประสานงาน เฝ้าระวัง แจ้งให้คำปรึกษา ด้านการชำระหนี้แก่สมาชิกผู้กู้เงินกองทุนหมู่บ้าน

**1.5.11 กรรมการกองทุนฯ** มีหน้าที่อื่น ๆตามที่คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านกำหนดมอบหมาย

**1.5. 12 ที่ปรึกษากองทุนฯ**มีหน้าที่ ให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้าน เท่านั้น (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ :2557)

สรุป คณะกรรมการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกในกองทุน โดยคัดเลือกจากบุคคลที่บรรลุนิติภาวะที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในพื้นที่และอาศัยอยู่ในชุมชนไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยกองทุนนั้นจะมีคณะกรรมการในการบริหารงานได้ไม่น้อยกว่า 9 คน และไม่เกิน 15 คน ซึ่งคณะกรรมการที่เลือกเข้ามานั้นจะทำหน้าที่แตกต่างกันออกไป เช่น ประธาน จะทำหน้าที่คอยเรียกประชุมชี้

แจ้งให้สมาชิกรับฟังข่าวสารหรือเพื่อพิจารณาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ส่วนทรัพย์สิน จะทำหน้าที่คอยเก็บรวบรวมเงิน และทำบัญชี ควบคุมค่าใช้จ่ายของกองทุน เป็นต้น ซึ่งแต่ละตำแหน่งในกองทุนหมู่บ้านจะมีวาระในการดำรงตำแหน่งอยู่ 2 ปี จากนั้นจะมีการเลือกตั้งใหม่โดยสมาชิกในกองทุนเมื่อมีการเลือกตั้งเรียบร้อยแล้วจะต้องแจ้งให้คณะกรรมการสนับสนุนระดับอำเภอหรือระดับเขตทราบ

### 1.6 ที่มาและสิทธิของสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองประกอบด้วย บุคคลธรรมดาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านหรือชุมชนเมืองนั้น ซึ่งสิทธิและหน้าที่เมื่อบุคคลในหมู่บ้านหรือชุมชนได้สมัครเป็นสมาชิกของกองทุนหมู่บ้านแล้วย่อมมีสิทธิที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมหรือการบริการต่าง ๆ ของกองทุนภายใต้หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับของกองทุนหมู่บ้านนั้น ๆ เช่น การฝากเงิน การลงทุน การได้รับเงินปันผล รวมถึงการได้รับสวัสดิการหรือประโยชน์ส่วนรวมอื่น ๆ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองนั้น ๆ กำหนดไว้ นอกจากนี้สมาชิกกองทุนหมู่บ้านยังมี สิทธิได้รับคัดเลือกในการเป็นกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ได้ (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ :2557)

สรุป สมาชิกของกองทุนหมู่บ้าน จะเป็นบุคคลที่อยู่ในหมู่บ้านหรือชุมชนที่กองทุนหมู่บ้านตั้งอยู่และได้สมัครสมาชิกกับกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งจะได้รับสิทธิในการใช้บริการต่างๆ อาทิ เช่น การกู้เงิน การฝากเงิน การซื้อหุ้น หรือแม้กระทั่งการได้รับเงินปันผลและสวัสดิการจากกองทุนหมู่บ้าน โดยเงื่อนไขในการรับสมัครสมาชิก การใช้บริการและสิทธิประโยชน์ต่างๆจะขึ้นอยู่กับแต่ละกองทุนหมู่บ้านเป็นผู้กำหนดขึ้นมา นอกจากนี้สมาชิกกองทุนหมู่บ้านยังมีสิทธิได้รับคัดเลือกให้เป็นคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน หากสมาชิกคนอื่น ๆ เลือกตั้งให้เป็น

## 2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร

### 2.1 ความหมายของการบริหาร

การบริหาร (Administration) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะชี้ให้เห็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว นักบริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าในครอบครัวหรือองค์กรใดย่อมเกี่ยวข้องกับบริหารอยู่เสมอ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและจำเป็นต่อการที่จะดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม มีนักวิชาการ และหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลายทัศนะ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

**Herbert A. Simon** (อ้างถึงใน เดิมศักดิ์ ทองอินทร์ : 2550) ได้กล่าวว่า การบริหารหมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการปฏิบัติจนเป็นผลสำเร็จโดยที่ผู้บริหารมักจะไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติ แต่ผู้บริหารเป็นผู้ใช้ศิลปะเพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติได้ทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

**ประอม แสงสว่าง (2525)** ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นศาสตร์ เพราะมีทฤษฎีและหลักการมากมายในการบริหารที่นำมาทดลองได้ พิสูจน์ได้ว่าเป็นจริง การนำไปใช้ให้ได้ผลหรือไม่ นั้นเป็นศิลป์ คือผู้นำไปใช้ต้องมีศิลปะ

สรุป การบริหาร หมายถึง เป็นกระบวนการ ที่ผู้บริหารใช้สำหรับตัดสินใจเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารหน่วยงานหรือองค์กร ต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย โดยนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

## 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหาร

การบริหารต้องใช้ความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งในการบริหารงานต้องอาศัยบุคคล (Man) เงินทุน (Money) อุปกรณ์ต่างๆ (Material) และการจัดการ (Management) เพื่อให้ไปถึงจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้อย่างมากมาย เช่น

**สมยศ นาวิกาน (2544)** กล่าวว่า การบริหารเป็นศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารย่อมจะให้ความรู้ที่เชื่อถือได้กับผู้บริหารว่าต้องทำอะไรภายในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ และช่วยให้พวกเขาคาดคะเนถึงผลลัพธ์ของการกระทำของพวกเขาได้

**Luther Gulick (อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน :2544)** เป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการจัดการตามหลักการบริหาร ได้เสนอหลักที่เกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งเรียกสั้น ๆ ว่า “POSDCoRB” ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1 . การวางแผน (Planning) หมายถึง การหาทางที่ดีที่สุดในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดให้ได้ผลที่คุ้มค่าที่สุด โดยดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
- 2 . การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์
- 3 . การจัดตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารด้านบุคลากร อันได้แก่การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การรักษาสภาพการทำงาน การควบคุมการปฏิบัติงาน
- 4 . การอำนวยการ (Direction) หมายถึง การดำเนินการในการตัดสินใจและการสั่งการ ในกิจกรรมต่างๆ ให้ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทั้งในลักษณะทั่วไปและในลักษณะเฉพาะ ตลอดจนการให้คำแนะนำ
- 5 . ควบคุมการปฏิบัติงาน (Controlling) หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานของกิจการให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และวัตถุประสงค์
- 6 . การประสานงาน (Co - ordination) หมายถึง การร่วมมือกันในการปฏิบัติงานใน

ส่วนต่างๆ ให้ประสานงานสอดคล้องและกลมกลืนกัน

7 . การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงาน ได้ทราบความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าของกิจการในหน่วยงาน

8 . การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายเงินให้รอบคอบและรัดกุม รวมถึงการจัดสรรงบประมาณการทำงาน

**Henry Fayol** (อ้างถึงใน คณาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง : 2544) ได้กล่าวถึงแนวคิดของฟาโย นักวิชาการเหมืองแร่ชาวฝรั่งเศส ผู้เป็นต้นกำเนิดในการเสนอองค์ประกอบมูลฐานของการบริหารแบบกระบวนการ 5 ประการ ที่เรียกว่า POCCC ไว้ดังนี้

1 . การวางแผน (Planning) หมายถึง การสร้างทางเลือกหรือแนวทางดำเนินการไว้ล่วงหน้า เพื่อใช้ในการตัดสินใจในอนาคต

2 . การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและระบุนหน้าที่โดยการผสมผสานระหว่างวัตถุ คน และเงิน

3 . การบังคับบัญชา (Commanding) หมายถึง การทำให้เกิดการดำเนินงานตามที่ได้มีการกำหนดไว้ ซึ่งการบังคับบัญชาที่ดีนั้นจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง กล่าวคือการยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นได้

4 . การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การรวมความพยายามของผู้ปฏิบัติงานและช่วยสนับสนุนให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อให้การทำงานสำเร็จ

5 . การควบคุม (Controlling) การติดตามการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

**Werber** (อ้างถึงใน สมเดช สีแสง:2544) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) กระบวนการบริหารจะกำหนดขอบเขตและหน้าที่ตามขั้นตอนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งนักบริหาร นักวิชาการ ตลอดจนนักการศึกษา ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารไว้ตามแนวทางของเดมมิ่ง (Deeming) คือ แบบ PDCA ดังนี้ 1. การวางแผน, (Plan - P) , 2. การปฏิบัติตามแผน (Do - D) , 3. การตรวจสอบ (Check - C) , 4. การปฏิบัติ (Action - A) ทั้ง 4 ขั้นตอนจะต้องปฏิบัติต่อเนื่องกันไปไม่สิ้นสุด เสมือนกับเป็นวงจรอันหนึ่งเรียกว่า วงจรเดมมิ่ง (the deeming cycle) วงจรหรือวงล้อ (PDCA) เป็นเครื่องมือการบริหารในการติดตามพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่ง PDCA เป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการควบคุมคุณภาพหรือการบริหารคุณภาพ

การบริหารเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral science) ของเวเบอร์ (Weber) ได้อธิบายการบริหารงานองค์การในรูปแบบอุดมคติว่าองค์ประกอบของการบริหารระบบราชการจะต้องมี

ลักษณะสำคัญๆ ดังนี้

- 1 . องค์การกำหนดสายงานการบังคับบัญชาชัดเจน (Hierarchy) ผู้มีอำนาจสูงสุดมีอำนาจสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2 . องค์การกำหนดตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ (Authority) แต่ละคนในองค์การจะมีตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน
- 3 . มีกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Rules and regulations) เพื่อกำหนดวิธีการทำงานและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน
- 4 . มีการแบ่งงานกันตามความชำนาญเฉพาะด้าน (Division of work) ทำให้เกิดการบรรลุจุดผลการเฉพาะด้าน และเกิดการรวมกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน
- 5 . มีระบบการจูงใจการทำงาน โดยการกำหนดอัตราเงินเดือนตามตำแหน่งและระยะเวลาในการทำงาน
- 6 . มีระบบความสัมพันธ์ภายในองค์การอย่างเป็นทางการ ไม่มีการติดต่อกันเป็นส่วนตัวหรือข้ามสายงานการบังคับบัญชา
- 7 . ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารงานมีเหตุผลในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาทั้งนี้อาศัยกรอบ กฎเกณฑ์ที่วางไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

สรุป จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการบริหารตามที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารใช้สำหรับตัดสินใจ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร จัดการ หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ให้เป็นระบบทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

### 3. ทฤษฎีเชิงระบบ

#### 3.1 ความเป็นมาของทฤษฎีเชิงระบบ

การที่จะศึกษาถึง โครงสร้างขององค์การตามแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์หรือเน้นเฉพาะการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มการบริหารเชิงมนุษย์สัมพันธ์ย่อมมีปัญหา เพราะไม่ครอบคลุมพฤติกรรมทุกส่วนขององค์การทั้งระบบ ทำให้ไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมทุกส่วนขององค์การได้ทุกระดับ ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานเป็นอย่างมาก (จันทรานี สงวนนาม : 2545 , หน้า 83)

ผู้ที่คิดทฤษฎีระบบ คือ ลุดวิก วอน เบอธทาแลนฟี (Ludwig Von Bertalanffy) ซึ่งเป็นนักชีววิทยา โดยนำเอาแนวความคิดจากระบบชีววิทยา ซึ่งเป็นระบบเปิดที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ทั้งในด้านการเรียนรู้ ปฏิบัติตอบสนอง และการแก้ปัญหา และเมื่อองค์การเป็นระบบเปิดจึงย่อมมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบ และระบบจะมีความเกี่ยวพันต่อกันหลายด้าน หลายระดับ และส่วนต่างๆของ

องค์การก็เป็นส่วนสำคัญเท่ากับตัวขององค์การเอง ดังนั้นทฤษฎีระบบจะรวมเอาระบบย่อยทุกชนิดทั้งทางด้านชีวภาพ กายภาพ พฤติกรรม ความคิดเกี่ยวกับการควบคุม โครงสร้าง เป้าหมาย และกระบวนการปฏิบัติงานไว้ด้วยกัน (จันทรานี สงวนนาม : 2545 ,หน้า 84)

### 3.2 หลักการและแนวคิดของทฤษฎีระบบ

1. ทฤษฎีระบบมีความเชื่อว่า ระบบจะต้องเป็นระบบเปิด (open system) กล่าวคือ ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยได้รับอิทธิพล หรือผลกระทบตลอดเวลาจากสภาพแวดล้อม
2. มีรูปแบบของการจัดลำดับ (The Hierarchical Model) ในลักษณะที่ระบบใหญ่สัมพันธ์กันกับระบบย่อย
3. มีรูปแบบของปัจจัยนำเข้าและผลผลิต (Input Output Model) ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงผลของปฏิสัมพันธ์ที่มีกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นองค์ประกอบของระบบ โดยเริ่มต้นจากปัจจัยนำเข้าผ่านกระบวนการ และได้ผลผลิตตามลำดับ
4. แต่ละองค์ประกอบของระบบจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กันหรือมีผลกระทบต่อกันและกัน (The Entities Model)
5. ทฤษฎีระบบ เชื่อในหลักการของการมีเหตุ และผลของสิ่งต่างๆ (Cause and Effect) ซึ่งเป็นหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้
6. ทฤษฎีระบบจะมองทุกอย่างในภาพรวมของทุกองค์ประกอบมากกว่าที่จะมองเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบ
7. ทฤษฎีระบบคำนึงถึงผลของการปฏิบัติที่เป็น Output หรือ Product มากกว่า Process ซึ่งผลสุดท้ายของงานที่ได้รับอาจมีมากมายหลายสิ่งซึ่งก็คือผลกระทบ (Outcome or Impact) ที่เกิดขึ้นตามมาในภายหลัง
8. ทฤษฎีระบบจะมีกระบวนการในการปรับเปลี่ยนและป้อนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อจะได้ทราบที่มาของปัญหาและหาทาง แก้ไข ในส่วนที่เป็นปัญหา ซึ่งก็คือ การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) นั่นเอง (จันทรานี สงวนนาม : 2545 ,หน้า 85-86)

### 3.3 ความหมายของระบบ

คำว่า “ระบบ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า กลุ่มของสิ่งซึ่งมีลักษณะประสานเข้าเป็นสิ่งเดียวกันตามหลักแห่งความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน ด้วยระเบียบของธรรมชาติหรือหลักเหตุผลทางวิชาการ

จันทรานี สงวนนาม ( 2545 :หน้า 85) กล่าวว่า ระบบเป็นกลุ่มองค์ประกอบต่างๆที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อกระทำกิจกรรมเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามความต้องการขององค์การ

**ชาลซ์ อัจฉินสมาจาร (2541)** ได้ให้ความหมายของระบบไว้ใน 2 ลักษณะ คือ ความหมายที่เป็นนามธรรม และ รูปธรรม ความหมายที่เป็นนามธรรม หมายถึง วิธีการ ( Method) การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ และขั้นตอนที่ไม่ตายตัวอาจผันแปรตามสภาพแวดล้อม และ ปัจจัยที่กำหนด ส่วนความหมายที่เป็นรูปธรรม หมายถึง สรรพสิ่ง ( Entity) ที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และ พึ่งพาอาศัยกัน โดยมีส่วนหนึ่งเป็นศูนย์กลางของระบบ

**รุ่งแก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2551)** ได้ระบุว่า ระบบ คือ องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันร่วมกันดำเนินการตามบทบาทความรับผิดชอบ เพื่อการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่นทั้งระบบ

สรุป ระบบ หมายถึง ส่วนต่างๆที่ประกอบขึ้น มีการทำงานอย่างอิสระ และเป็นธรรมชาติ แต่มีความสัมพันธ์ ในการดำเนินงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือช่วยให้การทำงานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หากส่วนใดส่วนหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลกระทบต่อระบบส่วนรวม ระบบ ยัง เป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ที่ใช้ในการวางแผนและดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

### 3.4 รูปแบบของทฤษฎีระบบ

**ประชุม รอดประเสริฐ อ่างถึงใน ( เรขา ศรีวิชัย , 2554)** กล่าวว่า ระบบใดระบบหนึ่งจะประกอบด้วย องค์ประกอบ หรือส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป หรือข้อมูลนำเข้า ( Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) หรือผลผลิต (Product) ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จะมี ความสัมพันธ์ต่อกันและกันและทำงานร่วมกันเป็นวัฏจักร เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งมีปัญหา หรือไม่ทำงานส่วนอื่นก็จะหยุดชะงักไปด้วย นอกจากนี้ ระบบยังมีความสัมพันธ์ต่อสภาพแวดล้อม (Environment) อย่างใกล้ชิดที่อาจกล่าวได้ว่า ระบบจะได้รับข้อมูลนำเข้าจากสิ่งแวดล้อมและระบบ จะสร้างหรือผลิตผลงานให้กับสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน จากหลักการและแนวคิดของทฤษฎีระบบ ระบบประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ ผลกระทบ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

**1. ปัจจัยนำเข้า (Input)** หมายถึง ทรัพยากรในการดำเนินงานทุกๆด้าน ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการ (Management) และ แรงจูงใจ (Motivations) ฯลฯ ที่เป็นส่วนประกอบเริ่มต้นในการเริ่มปฏิบัติงานขององค์การ

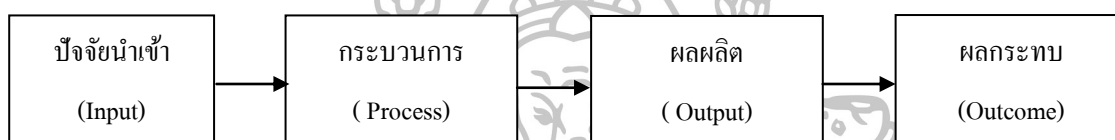
**2. กระบวนการ (Process)** คือ การนำเอาปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินงานทุกประเภทมา ใช้ร่วมกันอย่างเป็นระบบ เนื่องจากในกระบวนการจะมีระบบย่อยๆรวมกันอยู่หลายระบบครบ



วงจร ตั้งแต่การบริหาร การจัดการ การฝึกอบรม การวัดและการประเมินผล การติดตามตรวจสอบ เป็นต้น เพื่อให้ปัจจัยทั้งหลายเข้าไปสู่กระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ

**3. ผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output)** เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการของการนำเอาปัจจัยมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลผลิตที่เกิดขึ้นอาจจะ เป็นตัวสินค้าหรือบริการก็ได้

**4. ผลกระทบ (Outcome)** เป็นผลที่เกิดขึ้นภายหลังจากผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารคาดไว้หรือไม่เคยคาดคิดมาก่อนว่าจะเกิดขึ้นก็ได้ ซึ่งรูปแบบของทฤษฎีระบบเขียนได้ดังนี้



ภาพที่ 1 รูปแบบวิธีระบบ

ที่มา: จันทราณี สงวนนาม, **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา** (กรุงเทพฯ: บั๊ก พอยท์, 2545), 87.

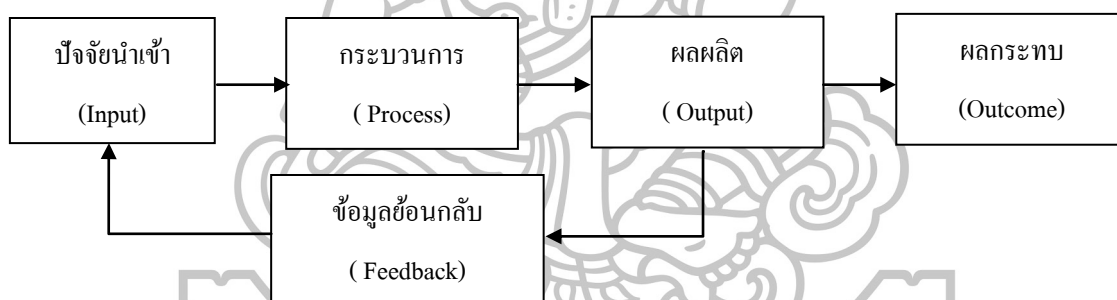
### 3.5 รูปแบบของการวิเคราะห์ระบบ

การนำเอาทฤษฎีระบบในการบริหารองค์การ หากนำมาใช้ให้ดีก็จะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามหากนำมาใช้ไม่ถูกต้อง ก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การได้ ดังนั้นการนำเอาทฤษฎีระบบมาใช้ จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ระบบที่เรียกว่า “System Analysis” การวิเคราะห์ระบบจะช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปัญหานั้นเกิดจากส่วนใดของระบบ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันหรือไม่อย่างไร ข้อมูลย้อนกลับ จะช่วยให้ทราบถึงประเภทของปัญหา จุดที่ต้องได้รับการพัฒนา แก้ไขหรือปรับปรุงได้มากขึ้น การแก้ไขปรับปรุงก็จะต้องกระทำอย่างเป็นระบบมิใช่แก้ไขเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น

ฉลองชัย สุรวฒนบุรณ อ่างถึงใน (สุภัทร พันธุ์พัฒนกุล, 2554) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ระบบ เป็นวิธีการตรวจสอบระบบเพื่อปรับปรุงแก้ไขระบบนั้น ซึ่งการตรวจสอบนั้นจะแยกแยะปัญหาขององค์ประกอบย่อยออกมาให้ได้เพื่อหาวิธีการแก้ไข ขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ สรุปได้ดังนี้ 1. ปัญหา (Identify Problem) รวบรวมสิ่งที่เป็นปัญหา 2. จุดมุ่งหมาย (Objective) กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหา 3. ศึกษาข้อจำกัดต่างๆ (Constrains) พิจารณาขอบเขตเพื่อการศึกษา ข้อจำกัดระบุหน้าที่ ของส่วนต่างๆ ในระบบ 4. ทางเลือก (Alternative) ค้นหาและเลือกวิธีการ

ต่างๆในการแก้ปัญหา 5. การพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม ( Selection) หนทางแก้ปัญหาที่สามารถแก้ปัญหาได้จริง 6. การทดลองปฏิบัติ ( Implementation) ทดลองปฏิบัติกลุ่มย่อย 7. การประเมินผล ( Evaluation) ประเมินหาจุดดี จุดด้อย 8. การปรับปรุงแก้ไข( Modification) ปรับปรุงส่วนที่บกพร่อง นำส่วนดีไปปฏิบัติต่อไป

จันทรานี สวงนวม (2545) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ระบบเป็นส่วนหนึ่งที่มุ่งเน้นกระบวนการมากกว่าผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยมุ่งวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งการวิเคราะห์ระบบเป็นขั้นแรกของการพัฒนาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะการพัฒนา คือ การปรับปรุงเพื่อให้ปัญหาที่มีอยู่หมดไป ตามศักยภาพของทรัพยากรและข้อจำกัดที่มีอยู่ให้เกิดความสมดุลของโครงสร้างและองค์ประกอบต่างๆในระบบ จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ระบบ วิเคราะห์ระบบและการวิเคราะห์ระบบเป็นกระบวนการที่ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ที่มีเหตุผลและมุ่งไปที่กระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีขั้นตอน ดังภาพ



ภาพที่ 2 รูปแบบการวิเคราะห์ระบบ

ที่มา: จันทรานี สวงนวม, **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา** (กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์, 2545), 88.

#### 4. ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ไซเซมอล (Zeithaml, 1998 อ้างถึงใน ลัดดา พุทธวรวิธานต์, 2550, หน้า 50) ได้กล่าวว่า “คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ”

พาราสุรามาน, ไซเซมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 อ้างถึงใน ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค, 2553, หน้า 17) กล่าวว่า “คุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมาก คือ การล่วงรู้

ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่ถูกค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง”

พาราสุรามาน, ไชธธอม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990 อ้างถึงใน จินตนา บุญเดิม, 2549, หน้า 7) ได้ศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่ พาราสุรามานเริ่มศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่า มีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก ส่วนมากจะพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้น พาราสุรามานและคณะจึงเริ่มศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาศึกษานานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้พัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ ต่อมาได้ดำเนินการ เป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้วกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

**ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability)** หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
3. การทำงานไม่ผิดพลาด
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
5. การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

**การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance)** หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ
2. การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ

3. ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

**รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
4. เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

**การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy)** หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
2. เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
4. ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
5. ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

**การตอบสนอง (R : Responsiveness)** หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
3. ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
4. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

สรุป คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพของลูกค้าที่ประเมินได้เกี่ยวกับความดีเลิศในการให้บริการ ซึ่งสิ่งสำคัญในการสร้างการบริการที่ดี คือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่ถูกใจมีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าจะมีความรู้สึกชื่นชมยินดีเมื่อ เกิดภาวะที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

ตามแนวคิดของ พาราสุรามาน, ไชเชมอล และแบร์รี่ ซึ่งได้แบ่งเครื่องมือการประเมินคุณภาพของการให้บริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการ

ให้บริการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ **ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability)** หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ **การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance)** หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดีมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ **รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles)** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ **การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy)** หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ **การตอบสนอง (R : Responsiveness)** หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ

## 5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

### 5 .1 ความหมายของธรรมาภิบาล

**ฉันทน์ จันทน์สม (2548)** ได้ให้ความหมาย ของ “การบริหารจัดการที่ดี ” หรือ “ธรรมาภิบาล” ว่าหมายถึง กระบวนการตัดสินใจ และการนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกิจการสาธารณะและสิทธิมนุษยชน โดยหลักการบริหารจัดการที่ดี ต้องปราศจากการบิดเบือนใช้ประโยชน์ในทางที่ผิดและคอร์รัปชั่น และเป็นไปตามกฎแห่งกฎหมาย

**ไชยวัฒน์ คำชู (2545)** ได้ให้ความหมายของ ธรรมาภิบาล ไว้ดังนี้ หมายถึง การมีส่วนร่วม คือความโปร่งใสตรวจสอบได้ และการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้หลักประกันว่าการดำเนินนโยบายทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจวางอยู่บนฉันทานุมัติ อย่างกว้างขวางของสังคม และให้ความมั่นใจว่าเสียงคนยากจนและคนด้อยโอกาสจะเป็นที่รับฟังในกระบวนการและดำเนินนโยบายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร

**วรภัทร โทชนะเกษม (2542)** ได้อธิบายคำว่า Good Governance หมายถึง การกำกับดูแลที่ดี”หรือหมายถึง การใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเอง โดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร

**เกษม วัฒนชัย (2546)** ได้กล่าวว่า ธรรมาภิบาล แปลว่า “การกำกับที่ดี การดูแลอย่างดี” ธรรมาภิบาล หรือ Good Governance จึงเป็นหลักคิดสำหรับการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประกันว่าในองค์กรจะไม่มีกรณีการฉ้อราษฎร์บังหลวง

ไม่ด้อยประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล คือ การบริหาร การปกครอง การจัดการ และการควบคุมดูแล

นำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมเนียมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง ขวาง กล่าวคือ การมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรม ซึ่งวิญญูชน ควรจะพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความซื่อสัตย์ ความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส

## 5 .2 แนวคิดของธรรมาภิบาล

แนวคิดธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดในการปกครองบ้านเมือง เป็นการบริหารการจัดการ ทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบของ สังคมเข้าด้วยกัน คือภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน อย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอย่างสมดุล เพื่อให้เกิดความสงบสุขในบ้านเมือง โดยใช้หลักดังต่อไปนี้

**สถาบันราชประชาสมาสัย(2549)** ได้กล่าวว่า ธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี หมายถึง ขบวนการหรือขั้นตอนในการทำงานหรือกิจกรรมใดๆ เริ่มจากงานในหน้าที่ รับผิดชอบของแต่ละคน งานที่ได้รับคำสั่งให้ทำหรืองานที่ร่วมกันทำจะต้องเป็นไปตามหลัก ธรรมาภิบาล 6 หลักคือ

- 1 . นิติธรรม เคารพและปฏิบัติตามกฎกติกา ระเบียบแบบแผนและกฎหมายต่างๆ โดยไม่ละเมิดอย่างตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจเพราะไม่รู้
- 2 . คุณธรรม ในหลายแง่มุม เช่น เมตตาธรรม คือความปรารถนาให้ผู้อื่น เป็นสุข จริยธรรม กตัญญูกตเวทิตา การรู้จักบุญคุณ หิริโอปปาติกะ การรู้จักละอาย และเกรงกลัวบาปกรรม โดยการมีคุณธรรมจะช่วยยกคุณค่าความเป็นมนุษย์ให้สูงขึ้น เป็นที่ยกย่องของคนทั่วไป
- 3 . ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกเรื่องราวในการทำงานตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ และสามารถตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนทุกคำถาม
- 4 . การมีส่วนร่วม พึงระลึกไว้ว่าเป็นสมาชิกถาวรของสถาบันฯ นอกเหนือจากงานในหน้าที่แล้วกิจกรรมอื่นที่มีผลดีต่อสถาบันฯ จะต้องให้ความร่วมมือ
- 5 . ร่วมรับผิดชอบต่อผลงานที่ทำเอง ทำโดยกลุ่ม ทำในนามสถาบันฯ ถ้าดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ถ้าผิดพลาดบกพร่องต้องช่วยกันแก้ไข ไม่วางเฉย
- 6 . ความคุ้มค่า ทั้งในแง่ของรูปธรรมและนามธรรม ที่สัมผัสจับต้องมองเห็นได้ หรือ รู้สึกได้ว่าคุ้มค่าหรือไม่คุ้มค่า ถ้าทำตามหลักข้างต้นทั้ง 5 มาครบถ้วนแล้ว แต่เมื่อพิจารณาถึงหลัก ความคุ้มค่าแล้วไม่ผ่าน ก็ควรทบทวนปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อผลงาน ให้มากที่สุด

**บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลิ (2544)** กล่าวว่า การนำหลักธรรมาภิบาลไปเป็น แนวทางการปฏิรูปการบริหารการปกครองของหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ เป็นการส่งสัญญาณว่า

ประเทศไทยมีการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี และอธิบายองค์ประกอบของหลัก  
 ธรรมาภิบาลไว้ดังนี้

**1. หลักความชอบธรรม (Legitimacy)** ซึ่งมีความหมายรวมถึง หลักนิติธรรม (rule of law) และความเป็นอิสระของกระบวนการยุติธรรม (independence of judiciary) ได้แก่ การทำให้กฎหมายเป็นบรรทัดฐานและทุกคนเคารพกฎหมาย โดยกรอบกฎหมายที่ใช้ในประเทศต้องมีความยุติธรรมและบังคับใช้กับคนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

**2. หลักความโปร่งใส (Transparency)** เป็นการพิจารณาที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายกระบวนการทำงาน กฎกติกา และความตั้งใจจริงในการบริหารงานของหน่วยงาน ต่อสาธารณชน มีความอิสระในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งทางเศรษฐกิจ การค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม ข้อมูลที่เผยแพร่ต้องมีความทันสมัย

**3. หลักความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้ (Accountability)** การตัดสินใจใดๆ ต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองกระทำกับสาธารณชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมเป็นหลัก มีจิตใจเสียสละ และเห็นคุณค่าสังคมที่ตนเองสังกัดอยู่

**4. หลักความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness)** กระบวนการและสถาบันของรัฐสามารถจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในสังคมโดยรวม รวมถึงการทำงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**5. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** หลักธรรมาภิบาลขึ้นอยู่กับพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนหมายถึงถึง คนไทยทุกคนไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด ต้องรู้จักสิทธิและการใช้สิทธิ ต้องตื่นตัวกระตือรือร้นที่จะรับรู้ ตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจของภาครัฐ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนอื่น สร้างภาคประชาชนและสังคมที่เข้มแข็ง มีทัศนคติต่อส่วนรวมที่ถูกต้อง และมีคุณธรรม

สุดจิต นิमितกุล(2543) กล่าวว่า องค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของกระทรวงมหาดไทย เป็นองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่มุ่งเน้นไปทางด้านบริหารการปกครอง การพัฒนา และการกระจายอำนาจ โดยมีแบ่งออกเป็นดังนี้

**1. การมีส่วนร่วม (Participation)** เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มและพลังการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการบริการประชาชน

2. **ความยั่งยืน (Sustainability)** มีการบริหารงานที่อยู่บนหลักการของความสมดุลทั้งในเมืองและชนบท ระบบนิเวศ และทรัพยากรธรรมชาติ

3. **ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชอบธรรม (Legitimacy)** และให้การยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ประชาชนพร้อมที่จะยอมสูญเสียประโยชน์ส่วนตัวไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน

4. **มีความโปร่งใส (Transparency)** ข้อมูลต่างๆต้องตรงกับข้อเท็จจริงของการดำเนินการและสามารถตรวจสอบได้ มีการดำเนินการที่เปิดเผยชัดเจน และเป็นไปตามที่กำหนดไว้

5. **ส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality)** มีการกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน

6. **ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promotion of gender balance)** เปิดโอกาสให้สตรีทั้งในเมืองและชนบทเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ในทุกๆด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

7. **การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance)** ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse Perspectives) รวมทั้งต้องยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากดูรวมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้

8. **การดำเนินการตามหลักธรรม (Operating by rule of law)** พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมกฎหมายให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม

สรุปจากแนวคิดข้างต้น หลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อการพัฒนาประเทศโดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบ 3 ส่วนของสังคมเข้าด้วยกัน คือภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างสมดุล ซึ่งหลักธรรมาภิบาลนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในภาครัฐหรือภาคประชาชนได้ ทำให้มีจริยธรรม มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพรวมของการพัฒนาประเทศชาติเป็นไปอย่างมั่นคง

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่องระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนชอายนายเจียก ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

**นัทธทัย คำเชื้อ (2556)** ได้ศึกษาเรื่องความสำเร็จของสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพาดำบลทุ่งคำเสา อำเภอดงหลวง จังหวัดสงขลา โดยใช้การสัมภาษณ์คณะกรรมการสถาบันการเงินที่



ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการของสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพา และทำให้ได้รับรางวัลในการประกวดกองทุนหมู่บ้าน คือ คุณลักษณะของคณะกรรมการ จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีความสามัคคี ได้รับความไว้วางใจ และมีความรู้ความสามารถ และการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ส่วนคุณลักษณะของสมาชิกคือการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีความรับผิดชอบในการชำระหนี้เงินกู้ มีความเชื่อมั่นไว้วางใจ และมีความซื่อสัตย์ต่อสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพา และคุณลักษณะของผู้บริหารท้องถิ่น มีการสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในด้าน ต่าง ๆ ประกอบกับการมีแหล่งเงินทุนในชุมชนอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการด้านต่าง ๆ จึงทำให้สถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพาประสบความสำเร็จ สำหรับแนวทางการบริหารจัดการสถาบันการเงินชุมชน คือ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถาบันการเงินชุมชน บริหารงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเงินกู้ สามารถเก็บเงินกู้ได้ตามกำหนด และมีการควบคุมติดตามการใช้เงินกู้

**อำนาจนาถ เอียดสกุล (2550)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ คือ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครจำนวน 294 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบทดสอบความรู้เรื่องระเบียบกองทุนหมู่บ้าน แบบสอบถามความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้น ผลการศึกษพบว่า 1. คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง มีความรู้เรื่องระเบียบกองทุนหมู่บ้าน ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมา ก 2. การปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน พบว่า เมื่อจำแนกตามอาชีพ สถานภาพกรรมการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. ความรู้เรื่องระเบียบกองทุนหมู่บ้าน ความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และแรงสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ได้ร้อยละ 56.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สุชาวดี สานหล้า และ รัชณี มุขแจ้ง (2554)** ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของสถาบันการเงินชุมชนตำบลหนองโสน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของคณะกรรมการ เครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้คือ การสัมภาษณ์ ประธานสถาบันการเงินชุมชน และแจกแบบสอบถามคณะกรรมการและสมาชิกของสถาบัน

การเงินชุมชน ตำบลหนองโสน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของสถาบันการเงินชุมชนตำบลหนองโสน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร มีความพร้อมของชุมชน คณะกรรมการมีการบริหารด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต มีความเสมอภาค ความยุติธรรมและสมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีการติดตามผลการดำเนินงานและขยายผลของสถาบันการเงินชุมชน ปัจจุบันการดำเนินงานของสถาบันการเงินชุมชนตำบลหนองโสน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร มีผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และขยายในการรับสมาชิกไปยังตำบลใกล้เคียงอีกด้วย

**พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ** (บทความออนไลน์, 2554) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการเงินกู้ยืมกองทุนหมู่บ้าน ผู้ประกอบการครอบครัวและชุมชนอย่างยั่งยืน จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลและสถานภาพการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเงินกู้ยืมจากกองทุนหมู่บ้านของสมาชิกกองทุนฯ เขตชุมชนเมือง จังหวัดมหาสารคาม และ เพื่อหาแนวทางการให้สมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีขีดความสามารถในการจัดระบบและบริหารจัดการเงินกู้ยืมกองทุนหมู่บ้าน ผู้ประกอบการครอบครัวและชุมชนอย่างยั่งยืน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจากกองทุนหมู่บ้าน ชุมชนเมืองจังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 3 เขต เขตละ 2 ชุมชน รวมเป็น 6 ชุมชน โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 277 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานภาพการเป็นสมาชิกกองทุน 1. ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกองทุนฯ มากกว่า 6 ปี และมีประสบการณ์การเข้ารับการอบรม เรื่องที่ได้รับการอบรมมากที่สุด คือ การเขียนโครงการกู้เงินกองทุน และยังมีความต้องการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ 2. องค์กรที่ให้ความรู้แก่กองทุนหมู่บ้าน ส่วนใหญ่คือพัฒนาการอำเภอ 3. สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่ได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้ง มีความสามารถเขียนโครงการกู้เงินได้ด้วยตนเอง และได้รับความสะดวกมากในการขอกู้เงินกองทุน ได้มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินกองทุนนำไปใช้ในด้านการค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนการนำเงินกู้จากกองทุนไปใช้หนี้ในระบบมีเพียงร้อยละ 4.89 เท่านั้น 4. สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่ได้นำเงินจากการกู้กองทุนไปใช้ตามวัตถุประสงค์ทั้งหมดมากถึงร้อยละ 72.28

การบริหารจัดการเงินกู้ยืมกองทุนของสมาชิกด้านต่างๆ 1. ด้านการเกษตร สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่ได้นำ เงินจากการกู้กองทุนไปใช้ในด้านการเกษตร การทำนา ปลูก พืชผักสวนครัว เลี้ยงไก่ ปลูกไม้ดอกไม้ประดับ และเลี้ยงปลา 2. ด้านการค้า/ธุรกิจ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่ ได้นำเงินจากการกู้กองทุนไปใช้ด้านการค้า/ธุรกิจ 2.1 ธุรกิจการผลิต เกี่ยวกับการผลิตขนม 2.2 ธุรกิจจำหน่ายเกี่ยวกับขายของชำ และ 2.3 ธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการทำความสะอาดบ้าน 3. ด้านอุปโภค/บริโภค สมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่ ได้นำเงินจากการกู้กองทุนไปใช้ใน

ด้านการอุปโภค/บริโภค เกี่ยวกับซื้ออาหารการกิน 4. ด้านการศึกษาบุตรหลาน สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่มีภาระในการศึกษาของบุตรหลานจำนวนสมาชิกกองทุนทั้งสิ้น 113 คนนั้น ได้มีภาระค่าใช้จ่ายในการศึกษาต่อเดือนส่วนใหญ่คือ ระหว่าง 1,001 - 3,000 บาท 5. ด้านการนำไปใช้หนี้ นอกระบบ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านมีหนี้นอกระบบ จำนวน 59 คน โดยส่วนใหญ่มีหนี้จำนวนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ส่วนการจ่ายให้เจ้าหนี้ต่อเดือนนั้น พบว่าจ่ายให้ระหว่าง 1,001 - 3,000 บาท

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตามข้างต้นแล้วนั้น เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงต่างๆ จากการศึกษาทำให้ได้ทราบถึงแนวคิดต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน เพื่อให้สามารถดำเนินไปได้อย่างมั่นคง นอกจากนี้ยังพบว่าการศึกษาที่เกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านนั้น มีผู้ที่ศึกษาน้อยไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการจัดการด้านบุคคลและทรัพยากร การจัดการด้านการดำเนินงาน บริการของกองทุนหมู่บ้านต่างๆ รวมไปถึงการศึกษาด้านการ นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนชอชนาเยือก เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกองทุนหมู่บ้านอื่นในการนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นกองทุนหมู่บ้านที่มีความเข้มแข็งและเป็นที่ยอมรับให้กับคนในชุมชน



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัย เรื่องระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก นั้นใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเลือกใช้แนวทางการศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยา เนื่องจากวิธีการนี้เป็นการบรรยายสิ่งที่ผู้วิจัยประสบมา โดยมีแนวความคิดที่ว่ามนุษย์จะรู้ดีในสิ่งที่ตนเองพบและประสบมา เนื่องจากในการเก็บข้อมูลนั้นต้องอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้ที่ทำงานด้านกองทุนหมู่บ้าน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนามโดยตรงเป็นหลัก ศึกษาเฉพาะพื้นที่เป็นหลัก นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลทางวิชาการ สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุด โดยมีรายละเอียดเสนอตามลำดับดังนี้

#### 1. การเลือกพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะกองทุนชุมชนชอชนายเจียก แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ

#### 2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก และเกณฑ์การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจาก คัดเลือกจากความสะดวกของผู้วิจัย และความพร้อมของผู้ให้ข้อมูล โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

1. ประธาน คณะกรรมการและสมาชิกของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก
2. พนักงานธนาคารออมสิน

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยคำถามสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์

#### 4. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์และแนวคำถามในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างดังนี้

4.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด หลักการจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัย สอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างแนวคำถาม

4.2 กำหนดหัวข้อประเด็นหลักและประเด็นย่อยของแนวคำถาม เพื่อช่วยในการสร้าง

แนวคำถามให้ครอบคลุมมีรายละเอียดเนื้อหาที่ต้องการศึกษาให้ครบถ้วน

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การศึกษาจากเอกสาร เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือและเอกสาร เช่น รายงานการประชุมของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก เอกสารขอจดทะเบียนนิติบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยมากที่สุด

5.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) เป็นการสังเกตโดยผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว จะทำให้การแสดงพฤติกรรมของผู้ถูกสังเกตเป็นไปอย่างธรรมชาติ และทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง เช่น สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของชุมชน วิถีชีวิตประจำวันของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนชุมชนชอยนายเจียก เป็นต้น

5.3 การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ศึกษา โดยการสร้างแนวคำถามอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งข้อคำถามต่างๆ สามารถแตกประเด็นคำถามในระหว่างการสัมภาษณ์ได้ โดยการสัมภาษณ์จะเป็นไปในลักษณะพูดคุยอย่างเป็นธรรมชาติ เน้นการสนทนาแบบเป็นกันเอง เพื่อไม่ให้บุคคลที่เป็นแหล่งข้อมูลเกิดความกังวลใจในการให้คำตอบ และข้อคำถามต่างๆจะมีการปรับเปลี่ยนลำดับไปได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือความเหมาะสม

## 6. การบันทึกข้อมูลภาคสนาม

ในการบันทึกข้อมูลจะช่วยทำให้การศึกษาภาคสนามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะหากใช้เพียงการจดจำอย่างเดียว อาจจะทำให้ข้อมูลขาดหายหรือคลาดเคลื่อนไปได้ โดยผู้วิจัยได้ทำการบันทึกข้อมูลภาคสนาม ดังนี้

6.1 ข้อมูลจากการสนทนาพูดคุยหรือการสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่เป็นกันเองมากที่สุด ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล จึงบันทึกหลังจากเสร็จสิ้นการสนทนา และผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลใช้เครื่องบันทึกเสียงเพื่อช่วยเก็บข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ โดยไม่ตกหล่น ทำให้การสนทนามีความเป็นธรรมชาติมากที่สุดด้วย

6.2 ข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม จะบันทึกข้อมูลในขณะที่ผู้วิจัยสังเกตได้ทันทีหรือบันทึกหลังการสังเกตก็ได้ ตามความเหมาะสมของผู้วิจัย

## 7. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัยและพิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้น กระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ ซึ่งก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แนะนำตัว พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงความประสงค์ของผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้ แจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ อธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่ทำ และขอความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูลแต่ละ

รายในการให้ข้อมูล รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลซักถามข้อสงสัยต่างๆที่เกี่ยวกับการวิจัย พร้อมทั้งแจ้งว่าจะเก็บข้อมูลที่ได้เป็นความลับ ในการรายงานผลการวิจัย ผู้วิจัยจะให้ความระมัดระวังในการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลการวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือเท่านั้น จะไม่เผยแพร่การศึกษาที่ยังคลุมเครือหรือยังไม่ได้ตรวจสอบอย่างรอบคอบ

### 8. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยเรื่อง ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของ กองทุนชุมชนชอชนายเจียก เป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ ดังนั้นการตรวจสอบข้อมูล จึงใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) โดยใช้จากแหล่งบุคคล โดยการสัมภาษณ์บุคคล ผู้ให้ข้อมูลหลายๆคน โดยใช้คำถามเดียวกัน จนได้คำตอบที่เหมือนกัน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่สัมภาษณ์ หลังจากที่ได้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้วจะนำไปตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากแหล่งเอกสารและข้อมูลจากการสังเกตโดยผู้วิจัย เพิ่มเติม แล้วจึงนำบทสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ของข้อมูล และสรุปผลการศึกษา

### 9. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ในแต่ละครั้งมาลำดับ เหตุการณ์เรียงเรียง วิเคราะห์และพรรณนา

9.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต จะทำการวิเคราะห์ร่วมกับการเก็บข้อมูล โดยในแต่ละวันที่เข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก การถอดเทปบันทึกเสียง มาจัดแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นต่าง ๆ พิจารณาข้อมูลที่ได้แต่ละครั้งว่ามีความสมบูรณ์เพียงพอหรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

9.2 วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยศึกษาจากเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และสังเกต โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดแล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุป โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis)

9.3 นำข้อสรุปที่ได้ปรึกษาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความถูกต้องของข้อมูลแล้วจึงจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับประธาน คณะกรรมการ สมาชิก และพนักงานจากธนาคารออมสิน โดยเป็นแนวคำถามอย่างกว้างๆ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อศึกษาถึงกระบวนการทำงานต่างๆ สภาพแวดล้อมทั่วไป รวมไปถึงกิจกรรมต่างๆของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก ซึ่ง การสัมภาษณ์ข้อมูลในครั้งนี้สามารถแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

ตอนที่ 3 หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

#### ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

กองทุนชุมชนชอยนายเจียกมีลักษณะเป็นกลุ่มที่จัดตั้งขึ้นภายใต้ นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการส่งเสริมผ่านกระบวนการพึ่งพาตนเองของชุมชนในด้านของการเรียนรู้ การสร้างและการพัฒนาความคิดริเริ่ม การแก้ปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของคนในชุมชน เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกในชุมชน นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งในการจัดสรรสวัสดิการให้กับผู้มีฐานะยากไร้และขาดโอกาสในการเข้าถึงหลักประกันทางสังคม เพื่อเป็นแนวทางที่จะช่วยสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมได้ ดังนั้นกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนี้เปรียบเสมือนเครื่องมือที่อุดช่องว่างด้านเงินทุน สวัสดิการทางสังคม รวมถึงการแก้ปัญหาต่างๆภายในชุมชน

#### 1.1 ประวัติความเป็นมาของชุมชนชอยนายเจียก

ซึ่งจากการวิเคราะห์เอกสารของจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกทำให้ทราบว่า ที่ดินทั้งหมดในชุมชนชอยนายเจียกนั้นเป็นที่ดินของตระกูลโพธิ์ทอง ในอดีตพื้นที่ชุมชนแห่งนี้จะเป็นป่าจากและป่าไม้นานาชนิด เช่น ต้นแสม ต้นสะแก ฯลฯ เนื่องจากเป็นพื้นที่ลุ่มต่ำทำให้น้ำทะเลสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย จึงเพาะปลูกได้ยากและการเดินทางไม่สะดวก ในปี 2483-2485 ได้เกิดสงครามโลกและเกิดน้ำท่วมใหญ่เป็นเวลานาน จึงทำให้ป่าไม้เสียหายอย่าง

หนัก สภาพพื้นที่ดินกลายเป็นทุ่ง ชาวชุมชนจึงต้องพึ่งตนเอง โดยการปลูกมะพร้าว ทำไร่ผักบุง ต่อมาเมื่อมีการสร้างถนนพระรามที่ 2 ผ่านชุมชน การพัฒนาในด้านต่างๆเริ่มเข้ามาทำให้ชาวบ้านในพื้นที่นี้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และได้รวมตัวกันจัดขึ้นเป็นชุมชนซอยนายเจียกตั้งแต่วันที่ 22 ตุลาคม 2515 มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง มีจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนมีทั้งหมด 735 คน แบ่งเป็นชาย 174 คน หญิง 261 คน ประชากรแฝง 300 คน คนในชุมชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้าง (รายงานประจำปี 2558 กองทุนชุมชนซอยนายเจียก , 2558)

ในปัจจุบันชุมชนซอยนายเจียกตั้งอยู่ที่ถนนพระรามที่ 2 ซอย 53 แขวงสามก่า เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองที่แออัด โดยสภาพชุมชนนั้นจะถูกล้อมด้วยโรงงาน และมีทางเข้าออกภายในชุมชนเพียงทางเดียว การเดินทางเข้าออกภายในชุมชนนั้นยากลำบาก รถยนต์ไม่สามารถสวนทางกันได้ นอกจากนี้ชุมชนซอยนายเจียกมีอาณาเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือติดกับโรงไม้สมบุรณ์ค้าไม้ ทิศใต้ติดกับโรงงานพิมพ์ผ้า ทิศตะวันออกติดคลองสนามไชย ทางทิศตะวันตกติดกับถนนพระรามที่ 2 ประชากรส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้าง และเป็นพ่อค้าแม่ค้า ฐานะทางการเงินของคนในชุมชนจัดอยู่ในเกณฑ์รายได้น้อยถึงปานกลาง

## 1.2 ประวัติกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

กองทุนชุมชนซอยนายเจียกเกิดจากการรวมตัวของ 2 ชุมชนได้แก่ ชุมชนซอยนายเจียกและชุมชนทรัพย์นุกูล ได้รับเงินการสนับสนุนเงินทุนจากรัฐบาล 1 ล้านบาท เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2546 วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งกองทุนเพื่อให้ชาวบ้านในชุมชนมีแหล่งเงินทุนหมุนเวียนภายในชุมชนและช่วยเหลือทางด้านการเงินให้กับสมาชิก ขจัดปัญหาหนี้ในระบบ โดยการดำเนินการในครั้งแรกมีสมาชิกเริ่มแรกจำนวน 75 คน คณะกรรมการจำนวน 15 คน ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 159 คน และคณะกรรมการจำนวน 12 คน ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2552 ต่อมาได้ยกระดับเป็นสถาบันการเงินชุมชนในวันที่ 15 ธันวาคม 2556 ซึ่งปัจจุบันกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นมีบริการทางด้านการเงินที่หลากหลาย สามารถช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนทางด้านการเงินได้หลายรูปแบบ โดยมีธนาคารออมสินเป็นที่เล็งในการดำเนินงานในด้านต่างๆ

### 1. 3 โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

ตำแหน่งต่างๆภายในกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นต่างมีความสำคัญและทำงานประสานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างต่อเนื่องจึงมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและร่วมกันคิดและตัดสินใจร่วมกัน โดยตำแหน่งภายในกองทุนชุมชน



ชอยนายเจียก จะแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย มีฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เลขานุการ เหน็ญญิก ฝ่าย  
เร่งรัดหนี้สิน ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายตรวจสอบ จะทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบบัญชีและการใช้จ่าย  
งบประมาณภายในกองทุน รวมถึงการตรวจสอบการทำงานต่างๆของคณะกรรมการให้เป็นไปตาม  
แผนที่ได้วางไว้ร่วมกัน
2. ฝ่ายเลขานุการ จะเป็นผู้จัดบันทึกรายงานการประชุมในการประชุมแต่  
ละครั้งและเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการขอการสนับสนุนในด้านต่างๆ  
และชี้แจงรายละเอียดต่างๆให้สมาชิกได้รับฟัง
3. ฝ่ายเหน็ญญิก จะเป็นผู้ดูแลการเงินภายในกองทุนหมู่บ้านพร้อมทั้งการ  
ควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆภายในกองทุน รวมถึงการเก็บรวบรวมเงินฝากสัจจะ และการรับชำระหนี้เชื่อ  
จากสมาชิก
4. ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน จะมีหน้าที่ติดตาม เร่งรัดสมาชิกที่ไม่ดำเนินการส่ง  
เงินฝากสัจจะและชำระหนี้กู้ได้ ตามกำหนด และให้คำปรึกษากับสมาชิกที่มีปัญหาทางการเงิน
5. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ จะมีหน้าที่ประสานงานและประชาสัมพันธ์ข้อมูล  
ต่างๆทั้งภายในกองทุนและข่าวสารอื่นๆให้สมาชิกได้รับทราบและปฏิบัติตาม  
การทำงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมไม่ถือ  
ตำแหน่งเป็นสำคัญ ซึ่งคณะกรรมการทุกคนจะมีความเข้าใจหลักการทำงานของหน้าที่ต่างๆภายใน  
กองทุนเป็นอย่างดี เนื่องจากกองทุนชุมชนชอยนายเจียกจะหมุนเวียนหน้าที่ต่างๆภายในกองทุนกัน  
ทำ เพื่อเป็นการสร้างการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ให้กับคณะกรรมการ นอกจากนี้หาก  
คณะกรรมการไม่สามารถมาทำงานภายในกองทุนได้ คณะกรรมการคนอื่นๆก็จะสามารถ  
ดำเนินการแทนได้ ในด้านของการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆจะใช้มติที่ประชุมเป็นหลัก  
เพื่อให้คณะกรรมการได้ตัดสินใจร่วมกัน

“เราจะช่วยๆกันทำงานๆและก็ผลัดเปลี่ยนกันทำจะได้เข้าใจการทำงาน  
และทำงานแทนกันได้” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“กรรมการทุกคนล้วนรู้จักหน้าที่ของแต่ละคนแต่หากตำแหน่ง  
ตรงไหนขาดไปก็จะมีคนมาทำแทนกันเสมอ” (จรัญ จินจาคาม,2559)

“หน้าที่ในกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะมีหลายๆฝ่ายทำหน้าที่

ร่วมกัน มีป่าเป็นประธานน้ำจรินเป็นรองประธาน ส่วนคนอื่นๆก็จะ แบ่งกันไป  
ตามฝ่ายที่ตนเองถนัดมีทั้ง ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เลขานุการ เภรุธฤฎิก  
ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“ เราจะช่วยๆกันทำงานในแต่ละหน้าที่ส่วนมากจะช่วยๆกันคิดช่วยกันทำ  
นะ อย่างประธานก็ลงมาช่วยตามหนี้ ช่วยเก็บเงินเลย ” (จรัญ จินจาคาม,2559)

“ ป่าเป็นมาครบทุกฝ่ายแล้วแต่ละฝ่ายก็มีหน้าที่ของมัน ให้ป่าไปทำงาน  
ตรงไหนก็ทำได้หมด ไม่ยากเลย ” (ปราณี โพธิ์จันทร์,2559)

จากการสังเกตหน้าที่ต่างๆภายในกองทุนชุมชนซอยนายเจ๊กนั้น จะมีการ  
หมุนเวียนสลับเปลี่ยนกันทำ บางครั้งประธานยังมาทำหน้าที่ในการรับชำระสินเชื่อและเงินฝากสัจจะ  
จากสมาชิก รวมถึงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆให้กับสมาชิก ฝ่ายตรวจสอบก็ยังออกติดตาม  
เร่งรัดหนี้สิน กรรมการทุกคนจึงมีความสามารถในการทำงานแทนกันได้หมดทุกหน้าที่ กองทุน  
ชุมชนซอยนายเจ๊กจึงสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัดหากขาดตำแหน่งใด ตำแหน่ง  
หนึ่งไป

#### 1.4 แผนในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจ๊ก

ในการสร้างแผนการทำงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจ๊กแต่ละครั้ง จะมีการนัด  
ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาข้อสรุปและกำหนดแนวทางในการทำงานต่างๆร่วมกัน โดยจะนำผล  
การดำเนินงานของปีที่ผ่านมาไปประกอบในการพิจารณาและปรับรูปแบบการดำเนินงานต่างๆ  
ภายในกองทุน หลังจากนั้นจึงมอบหมายให้คณะกรรมการกองทุนดำเนินการตามแผนงานที่ได้วาง  
ไว้ร่วมกัน

โดยแผนส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการส่งเสริมการออมของสมาชิกเป็นหลัก โดยมีเป้าหมาย  
ให้สมาชิกมีเงินออมสัจจะกับกองทุนมากกว่า 5,000 บาท และส่งเสริมให้สมาชิกได้เล็งเห็น  
ความสำคัญของการออม โดยการฝึกวินัยให้สมาชิกออมทุกๆเดือน หากสมาชิกไม่ออมอย่าง  
ต่อเนื่องก็จะไม่มีสิทธิประโยชน์ในการขอสินเชื่อ และขาดจากสวัสดิการอื่นๆ เพื่อเป็นการฝึก  
สมาชิกให้เกิดนิสัยรักการออมและเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน เป็นเงินทุนสำรองให้กับ  
สมาชิกในยามฉุกเฉิน

นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ของคณะกรรมการ โดยการส่งกรรมการ

เข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ และการศึกษาดูงานภายนอก เพื่อศึกษาเทคนิคการบริหาร แนวคิดต่างๆ เพื่อนำกลับมาสั่งสอนคณะกรรมการคนอื่นและนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการ ภายในกองทุนให้ดียิ่งขึ้น

ในด้านของสมาชิกทางกองทุนจะส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารและเกิด ความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใน การดำเนินการต่างๆและมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาาร่วมกันกับคณะกรรมการ ซึ่งทางคณะกรรมการ จะประชุมร่วมกับสมาชิกเพื่อหาข้อมติที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกและชุมชน

นอกจากนี้ทางกองทุนมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการดำเนินงาน โดยได้รับการ สนับสนุน เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมบัญชีธนาคารจากธนาคารออมสินเพื่อนำมาช่วยในการ ปิดบปีประจำปี ออกสัญญาเงินกู้และช่วยในเรื่องการจัดเก็บข้อมูล และการ ฝาก - ถอน รับชำระ สิ้นเชื่อจากสมาชิก นอกจากนี้ทางกองทุนได้จัดซื้อ เครื่องพิมพ์สมุด Passbook เพื่อนำมาพิมพ์สมุด เงินฝากสัจจะให้กับสมาชิกเพื่อยกระดับกองทุนชุมชนให้มีมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับ สมาชิกโดยมีเจ้าหน้าที่จากธนาคารออมสินเป็นที่ปรึกษาคอยประสานงาน แก้ไข อบรมในการใช้งาน ระบบโปรแกรมบัญชีและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับคณะกรรมการ รวมถึงการสอนเทคนิคการ บริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ รวมไปถึงการจัดเก็บเอกสารสำคัญ ต่างๆเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการค้นหา ทางด้านกฎระเบียบข้อบังคับของกองทุนนั้น คณะกรรมการจะประชุมเพื่อปรับแก้ และหาแนวทางในการจัดตั้งกฎที่มีความเหมาะสม เพื่อให้ สมาชิกและกองทุนนั้นสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข โดยจะยึดหลักความเสมอภาคไม่เอื้อ ประโยชน์ให้กับผู้ใดผู้หนึ่ง

“ แผนของกองทุนชุมชนชอชยนายเจียกนั้นจะมีการวางแผนร่วมกับ คณะกรรมการคนอื่นๆ ผ่านมติที่ประชุมก่อน แล้วจึงมอบหมายให้คณะกรรมการแต่ ละคนไปทำ ส่วนใหญ่เราจะเน้นออมเป็นหลัก กู้เป็นรองนะ หากไม่ออมสมาชิกก็จะกู้ ไม่ได้และก็ได้ไม่ได้สวัสดิการด้วย เพราะขนาดออมยังไม่ออมแล้วจะมาส่งเงินงวดให้ไป ไปด้วย ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ กองทุนชุมชนจะเน้นการทำงาน โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น จะ พยายามทำงานมือให้น้อยลงเพื่อลดภาระในการทำงานของคณะกรรมการ โดยขอ การ สนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ออมสินให้มาช่วยสอนในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมบัญชี ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ส่วนมากปีราษฎรเขาจะพากรรมการ ไปออกงานด้วยทุกครั้งเลย ไม่ว่าจะประชุม หรืออบรมอะไร เสร็จแล้วก็เอามาสอนๆกัน ” (ปราณี โพธิจันทร์, 2559)

“ ระเบียบข้อบังคับของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนี้จะคอยตรวจสอบ อยู่เสมอว่า เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆหรือไม่ หากไม่เหมาะสมจะแก้ไขโดยการ ขอมติจากสมาชิกเพื่อให้เป็นข้อสรุปร่วมกันและปฏิบัติไปแนวทางเดียวกัน ” (จรัญ จินจาคาม, 2559)

จากการสังเกตนั้นกองทุนชุมชนชอชนายเจียกจะส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมและ สร้างวินัยทางการเงิน โดยให้ส่งฝากเงินตั้งจะให้ตรงกันทุกๆเดือน นอกจากนี้ยังมีการประยุกต์การ ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมบัญชีเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว สะดวก และเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยมีเจ้าหน้าที่จากธนาคารออมสินเป็นที่เลี้ยงในการทำระบบ คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ยังมีการส่งคณะกรรมการเข้าร่วมประชุม และอบรมความรู้เพิ่มเติมร่วมกับ กับธนาคารออมสิน สำนักงานเขต สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อ เสริมสร้างความรู้แล้วจะนำกลับมาปรับใช้ภายในกองทุน รวมถึงถ่ายทอดสู่คณะกรรมการคนอื่นๆ ได้

## ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานกองทุนชุมชนชอชนายเจียก

### 2.1 ทรัพยากรทางการบริหาร

ทรัพยากรทางการบริหารของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านเงินลงทุน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทั้ง 3 ด้านนั้นมีความสำคัญใน การบริหารจัดการกองทุนชุมชนชอชนายเจียกให้มีความเข้มแข็งและสามารถเป็นแหล่งเงินทุน หมุนเวียนให้กับสมาชิกในด้านการลงทุนประกอบอาชีพ สร้างรายได้และปลดหนี้้นอกระบบให้กับ สมาชิกในชุมชน

#### 2.1.1 ด้านบุคคล

คณะกรรมการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นมาจากการเลือกตั้งจากสมาชิก ของกองทุน โดยจะมีวาระในการดำรงตำแหน่งอยู่ 2 ปี และเมื่อครบวาระแล้วจะมีการประชุมใหญ่ สามัญ เพื่อให้สมาชิกเข้าร่วมประชุมและเป็นผู้คัดเลือกคณะกรรมการในการบริหารงาน โดยผ่าน การลงคะแนนเสียง ซึ่งคณะกรรมการที่ได้นั้นอาจจะเป็นคนเดิมหรือคนใหม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับสมาชิก ที่มีมติเห็นชอบในการเสนอชื่อและลงคะแนนเสียงให้ในการเลือกตั้ง สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจและไว้วางใจคณะกรรมการกองทุนในชุดปัจจุบันมาก เพราะมีความโปร่งใส เชื่อตรง

ในการปฏิบัติงาน จนสมาชิกบางคนจะลาออกหากคณะกรรมการชุดเดิมไม่ได้ปฏิบัติงาน เพราะคณะกรรมการสามารถแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกในการดำเนินงานต่างๆ ภายในกองทุนทำให้สมาชิกได้รับประโยชน์จากกองทุนอย่างเต็มที่ จึงเป็นผลให้คณะกรรมการชุดเดิมนั้นถูกเลือกติดต่อกันเป็นเวลานาน

“ ป้าเป็นประธานมาตั้งแต่แรก เลือกตั้ง 2 ปีครั้ง แต่ป้าก็ยังได้เป็นอยู่เหมือนเดิม สมาชิกเขาเลือกแต่ป้า ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“ คณะกรรมการของที่นี่มีการดำรงตำแหน่งแค่ 2 ปีแล้วก็จะจัดประชุมใหญ่ให้สมาชิกเลือกตั้งอีกทีหนึ่ง ” (ปราณี โทธิจันทร์,2559)

“ เขาได้อยู่แล้ว ส่วนใหญ่ก็เลือกคนเดิมแหละ ” (ชม ศิษฐ์บำรุง,2559)

“ ป้าจะลาออกนะหากป้าอายุไม่ทำตรงนี้แล้วป้าไม่ค่อยไว้ใจคนอื่น ๆ ” (อุ้นเรือน พรรณไวย,2559)

“ ถ้าเป็นคนอื่นมาทำแทนสงสัยเงินคงไม่เหลือให้สมาชิกอยู่แล้ว ” (ฉวี ศิษฐ์บำรุง,2559)

จากการศึกษาพบว่าทางกองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกนั้นจะให้ความสำคัญทางด้านบุคคลมาก เนื่องจากการบริหารกองทุนนั้นจะใช้บุคคลในการทำงานเป็นหลัก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ไปได้ง่าย โดยการส่งคณะกรรมการไปเรียนรู้จากหน่วยงานภาคีต่างๆ เช่น ธนาคารออมสิน สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ กองทุนหมู่บ้านที่เข้มแข็งอื่นๆ รวมถึงการศึกษาจากหนังสือและเอกสารต่างๆ เพื่อนำความรู้และแนวคิดในการบริหารจัดการมาปรับใช้ภายในกองทุนให้เกิดประโยชน์ เกิดการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของคณะกรรมการ สามารถถ่ายทอดไปสู่สมาชิกภายในชุมชนได้ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้คณะกรรมการและสมาชิกให้มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น รับผิดชอบ เสียสละ อดทนและทำงานเพื่อส่วนรวมเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและประสานให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างสมาชิก คณะกรรมการ คนในชุมชน ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืน

“ ก่อนจะมาเป็นประธานของกองทุนเนี่ย ป้าต้องศึกษาข้อมูล กฎระเบียบต่างๆของ สทพ. ตามเว็บไซต์หรือพระราชบัญญัติต่างๆ เพื่อให้เข้าใจถึงวิธีการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน บางทีป้าก็คอยศึกษาจากกองทุนอื่นๆนะ บางทีมีประชุมที่ไหนป้าก็ไปและจะชวนคณะกรรมการคนอื่นๆไปด้วยเพราะป้าอยากได้ความรู้และก็อยากให้คนอื่นได้ความรู้เหมือนกัน จะได้ช่วยๆกันจำแนวความคิดที่ดีๆมาสอนคณะกรรมการคนอื่นๆ และมาปรับใช้ในกองทุนเพื่อให้ เกิดความเข้มแข็ง (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ ผมคิดว่า การที่จะเป็นคณะกรรมการกองทุนได้นั้นจะต้องมีความไว้วางใจจากสมาชิก และมีความเชื่อมั่นต่อสมาชิก เพราะว่าสมาชิกจะต้องมาส่งเงินกับเราหากสมาชิกไม่ไว้วางใจเขาก็ไม่กล้าส่งเงิน แล้วกองทุนก็จะไม่สามารถเดินหน้าได้ และต้องมีความอดทนและเสียสละอย่างมากเพราะต้องสละเวลามาทำงาน บางที่ต้องมาวันหยุดบ้าง ตอนเลิกงานบ้าง แต่ก็มีความสุขนะที่ได้ช่วยเหลือคนอื่นๆในชุมชน “ (จรัญ จินจาคาม , 2559)

ซึ่งจากการสังเกตนั้นทางกองทุนได้ส่งคณะกรรมการเพื่อเข้าร่วมอบรมหลักสูตรการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) กับทางธนาคารออมสิน โดยเป็นโครงการที่จะให้ความรู้เรื่องการเก็บออมเงินการทำบัญชีรายรับและรายจ่าย รวมถึงการสอนให้รู้จักดอกเบี้ยเงินกู้ เช่น ดอกเบี้ยคงที่และดอกเบี้ยลดต้นลดดอก และการบริหารจัดการหนี้ หลังจากการอบรมเสร็จแล้วทางคณะกรรมการที่ได้รับการอบรมมาก็นำมาถ่ายทอดให้กับคณะกรรมการคนอื่นๆและสมาชิกให้รับทราบถึงวิธีการต่างๆเพื่อให้สมาชิกสามารถบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องไปกู้ยืมเงินนอกระบบ และนอกจากนี้ ทางประธานกองทุนได้มีการตั้งสอนระบบงานต่างๆภายในกองทุนให้กับคณะกรรมการคนอื่นๆด้วยไม่ว่าจะเป็น การใช้ระบบโปรแกรมบัญชีธนาคารของธนาคารออมสิน การออกสัญญาผู้และลงบันทึกเงินฝากแต่ละเดือน การรับชำระสินเชื่อ เป็นต้น นอกจากนี้ทางคณะกรรมการกองทุนชุมชนชอชญาเจียกได้มีการศึกษาดูงานชุมชนต้นแบบที่จังหวัดราชบุรีและจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นสถาบันการเงินชุมชนที่เข้มแข็งมีการบริหารจัดการกองทุนที่ดี และทางคณะกรรมการกองทุนแห่งนี้ได้นำมาปรับใช้ภายในกองทุน

### 2.1.2 ด้านเงินลงทุน

การดำเนินกิจการต่างๆ เงินทุน คือส่วนสำคัญในการบริหารงาน เพราะเป็นปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มตั้งกิจการ และระหว่างดำเนินกิจการ เงินทุนทำให้การผลิต การซื้อขาย

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ธุรกิจขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งกองทุนชุมชนชอชนายเจียก ก็เป็นองค์กรหนึ่ง ที่ต้องใช้เงินทุนในการบริหารจัดการกองทุนให้เกิดความเข้มแข็ง สามารถเป็นที่พึ่งให้กับสมาชิกภายในชุมชนได้ โดยกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นมีเงินทุนในการสนับสนุนการดำเนินงานจากแหล่งเงินทุนอยู่หลายด้าน ดังต่อไปนี้

แหล่งเงินทุนจากการสนับสนุนจากรัฐบาล กองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้น ได้รับจากรัฐบาลในการก่อตั้งกองทุนชุมชนชอชนในครั้งแรกจำนวน 1 ล้านบาท เมื่อ พ.ศ.2544 ซึ่งได้มาจากนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในรัฐบาลสมัยนั้น นอกจากนี้ทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นยังได้รับการเพิ่มทุนระยะที่ 3 จากรัฐบาลอีกปี 2558 เพื่อนำมาเป็นแหล่งเงินทุนเพิ่มเติมให้กับสมาชิกในกองทุนกู้ยืมไปประกอบอาชีพ สร้างรายได้และขจัดปัญหาหนี้ในระบบ

“ เงินทุนเริ่มแรกในการก่อตั้งกองทุนป่าไผ่จากรัฐบาลทักษิณเมื่อปี 2546 และได้เงินทุนจากการฝากสัจจะจากสมาชิก หลังจากนั้นป่าไผ่ก็เอามาปล่อยให้สมาชิกกู้ ตอนนั้นสมาชิกยังไม่เยอะ เมื่อปี 2558 ที่ผ่านมานี้ป่าไผ่ทำเพิ่มทุนระยะที่ 3 ไปได้มาอีก 1 ล้าน ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

แหล่งเงินทุนอีกด้านของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก คือ การรับฝากเงินสัจจะจากสมาชิก เพื่อเป็นทุนในการนำเงินมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เมื่อมีสมาชิกมีการส่งเงินสัจจะมากขึ้นทางกองทุนจึงมีเงินทุนในการให้สมาชิกในการกู้ยืมมาก โดยนำเงินออมสัจจะของสมาชิกมาปล่อยสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือสมาชิกที่เดือดร้อน รวมถึงการนำเงินไปสร้างสาธารณประโยชน์อื่นๆภายในชุมชน

“ ต่อมาพอเริ่มมีเงินออมสัจจะจากสมาชิกพวกป่าไผ่ก็จะนำเงินมาปล่อยกู้เพื่อช่วยเหลือสมาชิก เพราะบัญชี 1 บางครั้งก็ไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

แหล่งเงินทุนของทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนอกจากได้รับจากรัฐบาลและการระดมเงินฝากจากสมาชิกแล้ว ทางกองทุนได้มีการหาแหล่งเงินทุนใหม่ โดยการขอสินเชื่อจากธนาคารออมสินเพื่อนำมาเป็นเงินหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องภายในกองทุน ซึ่งทางกองทุนได้ขอสินเชื่อนโยบายของรัฐบาลตามมาตรการ 58 และสินเชื่อปลอดดอกเบี้ยจากธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนที่ดอกเบี้ยต่ำมาช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องการวงเงินที่สูงเพื่อนำไปซ่อมแซมที่อยู่อาศัย

“ พอมีสินเชื่อ นโยบายมาอีกปีก็เอาไว้อีกโดยไปกู้จากธนาคารออมสิน  
 กู้มาตรการ 58 และกู้ปลอดคอก ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อช่วยสมาชิกที่  
 ต้องการจะกู้เงินจำนวนมากเพื่อเอาไปซ่อมบ้าน ทำร้านถ้าหากไม่มีเงินช่วยเขาเขาก็  
 ไปเอานอกระบบอยู่ดี ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ กองทุนของผมเนี่ยเพิ่งจะขอเพิ่มทุนระยะที่ 3 และก็ขอกู้จากธนาคาร  
 ออมสินเพิ่มเพราะตอนนี้สมาชิกนั้นเพิ่มมากขึ้นเพื่อที่จะให้สมาชิกนั้นมีเงินทุน  
 เพียงพอ แต่เราก็ไม่ได้จะให้กู้เพียงอย่างเดียว การออมก็ต้องเพิ่มมากขึ้น  
 ด้วย ” (จรัญ จินจาคม, 2559)

“ ฉัน เพิ่งจะไปกู้มาจากกองทุน 300,000 เพื่อที่จะมาซ่อมบ้าน ฉันดีใจ  
 มาก เพราะจะไปกู้ที่แบงก์รอเวลานานกว่าจะได้ ต้องขอบคุณคณะกรรมการ  
 จริงๆ ” (ชลินพร คิษฐบำรุง, 2559)

จากการสังเกตพบว่ากองทุนชุมชนซอยนายเจียนนั้นนอกจากจะได้รับเงินจาก  
 รัฐบาลแล้ว ยังมีการระดมเงินทุนจากสมาชิกโดยเป็นรูปของเงินฝากประจำ โดยจะมีการเก็บทุกเดือน  
 เดือนละ 200 บาท ทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน เพื่อเป็นการออมเงินของสมาชิก และทางกองทุนจะนำ  
 เงินส่วนนี้มาปล่อยกู้เพื่อช่วยเหลือสมาชิกคนอื่นๆ ต่อมาจึงได้รับการเพิ่มทุนระยะที่ 3 จาก  
 สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จำนวนเงิน 1 ล้านบาท นอกจากนี้ยังมีการกู้เงินจาก  
 ธนาคารออมสินหลายประเภท เช่น สินเชื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ระดับหมู่บ้าน มาตรการ 58 และ  
 สินเชื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ระดับหมู่บ้านมาตรการปลอดคอกเบี้ย ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาล  
 ปัจจุบัน ที่ส่งเสริมให้กองทุนหมู่บ้านมีเงินทุนหมุนเวียนที่มาก สามารถช่วยเหลือสมาชิกภายใน  
 ชุมชนได้อย่างทั่วถึง ทำให้กองทุนชุมชนซอยนายเจียนนั้นมีสินเชื่อหลายประเภทเพียงพอต่อความ  
 ต้องการของสมาชิก สมาชิกสามารถกู้เงินในวงเงินที่สูงเพื่อมาปรับปรุงที่อยู่อาศัย นำมาลงทุนใน  
 ธุรกิจที่ใหญ่โตมากยิ่งขึ้น ลดปัญหาเงินกู้นอกระบบภายในชุมชนลงได้อย่างมาก

### 2.1.3 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ทางด้านเทคโนโลยีกองทุนชุมชนซอยนายเจียนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของ  
 เทคโนโลยีและสารสนเทศในการเข้ามาช่วยในการทำงานและทางคณะกรรมการทุกคนไม่ปิดกั้น  
 เทคโนโลยีและพร้อมที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน  
 และสามารถลดภาระของคณะกรรมการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้คณะกรรมการยังได้แสวงหา



ความรู้ใหม่ผ่านทางเทคโนโลยีต่างๆ โดยแหล่งข้อมูลที่สำคัญของชุมชนนั้นจะมาจากการค้นคว้าผ่าน Google facebook Line นอกจากนี้ยังได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆมาจากเครือข่ายกองทุนชุมชนภายใน เขตและการประชุมร่วมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ธนาคารออมสิน สำนักงานกองทุน หมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ฝ่ายพัฒนาสังคมและชุมชนสำนักงานเขตบางขุนเทียน ทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว สามารถตัดสินใจในการดำเนินงานหรือแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ โดยง่าย และทางกองทุนชุมชนซอยนายเจียกยังได้รับการสนับสนุนคอมพิวเตอร์และโปรแกรม บัญชีและโปรแกรมธนาคาร จากทางธนาคารออมสินมาช่วยในเรื่องของการปิดงบประมาณ ประจำปี เก็บข้อมูลสมาชิก ผ่าถอนเงิน และการออกสัญญาเงินกู้ สัญญาค้ำประกันประเภทต่างๆ การทำงานของคณะกรรมการจึงมีความสะดวกและเป็นระบบมากขึ้น นอกจากนี้ทางกองทุนชุมชน ซอยนายเจียกได้จัดทำสมุดเงินฝากสัจจะและจัดซื้อเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝาก ( Passbook) เพื่อนำมาใช้ร่วมกับโปรแกรมของทางธนาคารออมสินเพื่อสร้างความเป็นระบบและมีมาตรฐานในการ ให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกสบายให้กับสมาชิก

“ในตอนแรกออมสินเขามาขอให้ป้ารับคอมพิวเตอร์โปรแกรมบัญชีและ โปรแกรมธนาคาร ป้าคิดว่าป้ามีคอมพิวเตอร์แล้วเลยปฏิเสธไป แต่มาอีกปีเขาก็ขอให้รับ อีกป้าเลยตัดสินใจเอาไว้ ออมสินก็ส่งเจ้าหน้าที่มาสอนการใช้คอมพิวเตอร์และ โปรแกรม ป้าเลยหัดเรียนรู้การทำ โปรแกรมบัญชีของออมสิน กว่าทำได้ก็อย่างนานเพราะ ป้าแก่แล้ว แต่ทำได้ก็ดีใจนะ ทำให้ป้าทำงานง่ายขึ้น ไม่ต้องนอนตึกๆในการปิดบ งบประมาณปี พอป้าทำได้เจ้าหน้าที่ออมสินจึงแนะนำให้ซื้อเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝาก เพื่อจะได้เป็นมาตรฐาน “ (ลำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“ส่วนมากข้อมูลที่เราได้รับจะมาจากการ ไปประชุมมาทั้งนั้น ประชุมกับ ออมสิน เขต และ สทบ. บางทีคณะกรรมการเราก็ช่วยกันหากันในอินเทอร์เน็ต อย่างวิธีการจัดการกองทุนอะไรพวกนี้ แล้วทำตามดู ” (ปราณี โทธิจันทร์, 2559)

“ ป้าราญรับคอมพิวเตอร์ไปเมื่อปี 2555 หลังจากนั้นผมได้ส่งน้องๆในหน่วยเพื่อ ไปสอนการใช้โปรแกรม จนสามารถปิดงบประมาณปี ออกสัญญาเงินกู้ ลงรับฝาก ข้าราชการเชื่อได้ และสามารถเปิดเป็นสถาบันการเงินชุมชนได้ในที่สุดในปี 2556 (คมกฤช วิทยา,2559)

จากการสังเกตพบว่าในด้านเทคโนโลยีนั้นคณะกรรมการกองทุนชุมชนชอย นายเจียกส่วนมากจะค่อนข้างใช้เทคโนโลยีกันเป็นชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นค้นคว้าหาข้อมูล การใช้โซเชียลมีเดียต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Google Line Facebook โดยคณะกรรมการแต่ละคนจะมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามแนวทางการแก้ปัญหาจากกองทุนที่ประสบความสำเร็จ มีการจัดตั้งกลุ่มประธานกองทุนแต่ละกองทุน เพื่อให้ความช่วยเหลือหาแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละกองทุน เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการดำเนินงานทางด้านกองทุน ส่วนแหล่งข้อมูลที่สำคัญของกองทุนจะมาจากการรับฟังจากทางเครือข่ายกองทุนชุมชนและการเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภาคี ซึ่งทางธนาคารออมสินจะเชิญเข้าร่วมประชุมและอบรมอยู่บ่อยครั้ง

## 2.2 กระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

### 2.2.1 หลักการและขั้นตอนในการรับสมัคร

กองทุนชุมชนชอยนายเจียกจะเน้นการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่อยู่ในชุมชนเป็นหลัก ซึ่งคนในชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะต้องสมัครเข้ามาเป็นสมาชิกของกองทุนก่อน เพื่อรับผลประโยชน์และสิทธิ์ต่างๆตามที่กำหนดไว้ในระเบียบของกองทุน โดยผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกได้นั้นจะต้องมีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและต้องไม่เคยถูกดำเนินคดีความใดๆ โดยต้องอาศัยอยู่ในชุมชนชอยนายเจียกหรือทรัพย์สินอยู่ ไม่น้อยกว่า 1 ปี และต้องยินยอมปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกองทุนได้ ซึ่งทางกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะไม่เน้นการหาสมาชิกเข้ามาในกองทุนเยอะๆเพื่อระดมเงินฝาก แต่จะคัดเลือกเฉพาะสมาชิกที่มีนิสัยดี มีวินัยทางการเงินเท่านั้นให้มาเข้าร่วมเป็นสมาชิกในกองทุน ทำให้กองทุนเกิดความเข้มแข็งและเกิดปัญหาภายในกองทุนน้อย

การสมัครเป็นสมาชิกกองทุนนั้นสามารถทำได้โดยการยื่นใบสมัครกับคณะกรรมการกองทุนทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน เมื่อยื่นใบสมัครแล้วทางคณะกรรมการจะพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครว่าเข้าหลักเกณฑ์ในการรับสมัครหรือไม่ หากเข้าหลักเกณฑ์ก็จะส่งผ่านไปให้ประธานกองทุนลงนามในการรับเข้าเป็นสมาชิก หลังจากนั้นสมาชิกจะต้องชำระเงินค่าแรกเข้าจำนวน 50 บาทพร้อมทั้งส่งเงินฝากสัจจะจำนวน 200 บาท และเงิน ฌาปนกิจจำนวน 300 บาท ให้กับกองทุน และทางกองทุนจะดำเนินการลงทะเบียนเข้าเป็นสมาชิกโดยคอมพิวเตอร์ และลงรับฝากเงินสัจจะ หลังจากนั้นจะออกสมุดบัญชีเงินฝากสัจจะให้กับสมาชิก ซึ่งสมุดบัญชีนั้นสมาชิกจะต้องถือมาทุกครั้งในการส่งเงินฝากสัจจะในครั้งต่อไป

“การรับสมัครสมาชิก ป้าจะไม่เน้นให้มันยิ่งใหญ่มาเอาแต่พอดี  
ไม่เอาคนมารวมกันมากๆ ถ้าคนมารวมกันเยอะๆมันก็คือปัญหา เอากัน

ที่แน่นอนก่อน เพราะการรับคนนอกเป็นสมาชิก การรับส่งเงิน ฝากเงินจะทำให้  
 ยาก เราควรที่จะช่วยคนที่อยู่ในชุมชนก่อนที่จะไปช่วยคนนอกชุมชน ”  
 (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ พอเป็นสมาชิกกองทุนแล้วก็ต้องเริ่มส่งเงินฝากสัจจะงวดแรกเลย พร้อม  
 ทั้งยังต้องฝากเงิน ฌาปนกิจ ด้วย โดยกองทุนจะออกบัญชีเงินฝากสัจจะ  
 สมาชิก และสมาชิกต้องเสียค่าแรกเข้า 50 บาท ” (ปราณี โพธิจันทร์, 2559)

“ สมาชิกต้องทำตามกฎของกองทุนให้ได้ ส่วนวันที่รับสมัครสมาชิกจะ  
 เป็นวันที่ 1- 5 ของทุกๆเดือน โดยมายื่นใบสมัครที่สถานที่ทำการของกองทุน ส่วน  
 ผู้ที่จะมาสมัครนั้นต้องอยู่ในชุมชนชอชนายเจียกหรือทรัพย์นุกูล 1 ปีก่อนเราจะตั้ง  
 กองทุน คือเราไม่ยอมรับคนนอกและคนเช่า เพราะยากต่อการติดตาม และมีความ  
 เสียสูง ” (จรัญ จินจาคาม, 2559)

คุณสมบัติของสมาชิกกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นทางคณะกรรมการกองทุน  
 ชุมชนได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ของผู้ที่จะสมัครเป็นสมาชิกไว้ดังนี้

1. เป็นผู้ที่พำนักหรือพักอาศัยอยู่ในชุมชนชอชนายเจียกหรือชุมชนทรัพย์นุกูลเป็น  
 ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปีก่อนการจัดตั้งกองทุน
2. เป็นผู้ที่มิมีนิสัยดองม มีความรู้ ความเข้าใจเห็นชอบด้วยหลักการของกองทุนและ  
 สนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของกองทุน
3. เป็นผู้ที่พร้อมจะปฏิบัติตามระเบียบของกองทุน
4. เป็นผู้ที่คณะกรรมการกองทุน มีมติเห็นชอบรับเข้าเป็นสมาชิก
5. อดทน เสียสละ และเห็นแก่ประโยชน์ของกองทุนเป็นสำคัญ
6. ผู้สมัครต้องเป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป
7. ผู้สมัครต้องไม่มีโทษทัณฑ์หรืออยู่ในระหว่างการดำเนินคดีทางกฎหมาย

สมาชิกจะพ้นสภาพจากการเป็นสมาชิกด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. เสียชีวิต
2. ลาออก และได้รับการอนุมัติให้ลาออกจากคณะกรรมการกองทุน
3. วิกลจริต เสียสติ หรือถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลไร้ความสามารถ
4. ที่ประชุมใหญ่มีมติให้ออกด้วยคะแนนเสียง 2 ใน 3 ของผู้เข้าร่วมประชุม

5. จงใจฝ่าฝืนระเบียบของกองทุนไม่ว่าด้วยประการใด
  6. จงใจปกปิดความจริงอันควรแจ้งให้ทราบในใบสมัครสมาชิก
  7. นำทรัพย์สินของกองทุนไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
- นอกจากนี้สำหรับผู้ที่ลาออกจากสมาชิก สามารถยื่นคำร้องขอกลับเข้าเป็นสมาชิกใหม่ได้ แต่ต้องเป็นผู้ที่ขาดจากการเป็นสมาชิกไม่น้อยกว่า 6 เดือน (รายงานประจำปี 2558 กองทุนชุมชนซอยนายเจียก , 2558)

### 2.2.2 หลักการและขั้นตอนในการรับฝากเงินสัจจะ

กองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นตระหนักถึงการสนับสนุนให้สมาชิกออมเงินและสร้างวินัยทางการเงิน จึงส่งเสริมให้ออมเงินสัจจะเดือนละ 200 บาท ทุกเดือนในระหว่างที่เป็นสมาชิกของกองทุน เพื่อเป็นเงินเก็บในอนาคตและใช้เป็นเงินทุนในการช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบปัญหาทางด้านการเงิน เงินฝากสัจจะนั้นสมาชิกจะไม่สามารถถอนได้ ในระยะเวลาที่ยังเป็นสมาชิกอยู่ แต่สมาชิกจะได้รับเงินฝากสัจจะคืนเมื่อสมาชิกนั้นลาออกจากกองทุนหรือเสียชีวิต ในกรณีที่เสียชีวิตทางกองทุนจะมอบให้กับทายาทของสมาชิก โดยการส่งเงินฝากสัจจะนั้นสมาชิกจะต้องส่งเงินฝากทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน ที่สถานที่ทำการของกองทุนเท่านั้น และเมื่อถึงสิ้นปีสมาชิกจะได้รับเงินปันผลจากกองทุน โดยจำนวนเงินปันผลของสมาชิกจะขึ้นจำนวนเงินฝากของสมาชิกและกำไรจากการบริหารจัดการของกองทุน

ขั้นตอนในการส่งเงินฝากสัจจะนั้นสมาชิกสามารถส่งเงินฝากสัจจะได้ในทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน และในการส่งเงินฝากสัจจะทุกครั้งสมาชิกจะต้องถือสมุดบัญชีเงินฝากสัจจะมาทุกครั้ง เมื่อทางคณะกรรมการได้รับเงินจากสมาชิกแล้ว จะลงบันทึกฝากในระบบคอมพิวเตอร์และปรับสมุดเงินฝากสัจจะให้กับสมาชิก

“ส่งฝากแต่ละครั้งลุงจะถือสมุดบัญชีมาเหมือนธนาคารเลยหละ สมุดก็คล้ายๆกับของออมสินนะ” (ชาติ นาคจู,2559)

“ กองทุนของป้าจะรับฝากเงินสัจจะกันในวันที่ 1 – 5 ของทุกเดือนเหมือนกัน สมาชิกจะมาวันไหนก็ได้ เมื่อส่งเงินฝากมาป้าก็จะลงระบบคอมพิวเตอร์ให้ และปรับสมุด ทำเหมือนธนาคารทุกอย่างเลย แต่ป้าแก่แล้วความเร็วอาจจะสู้คนหนุ่มไม่ได้ละ ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

จากการสังเกตสมาชิกของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นจะส่งฝากสัจจะกันอย่างไรก็ตามเพียงภายในวันที่ 1-5 จะมีส่วนน้อยมากที่จะเกินเวลาในการรับฝาก แต่ทางคณะกรรมการก็ใช้ความยืดหยุ่นระหว่างกันและกัน โดยสมาชิกนั้นจะถือสมุดเงินฝากสัจจะเล่มสีชมพู พร้อมทั้งส่งเงินฝากกับทางคณะกรรมการ หลังจากนั้นคณะกรรมการก็จะลงบันทึกผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และปรับสมุดเงินฝากสัจจะให้กับสมาชิก นอกจากนี้หากมีสมาชิกที่ไม่สามารถส่งเงินฝากสัจจะได้ตรงตามเวลา ทางคณะกรรมการจึงได้เข้าไปสอบถามปัญหาในการส่งเงินฝากสัจจะกับสมาชิก และให้สมาชิกค่อยๆปรับตัวในการสร้างวินัยทางการเงินมากขึ้นให้มากขึ้น หากสมาชิกไม่สามารถส่งเงินฝากสัจจะได้ จะไม่ได้รับสิทธิ์ในการกู้เงินของกองทุน

### 2.2.3 หลักการและขั้นตอนการให้สินเชื่อ

กองทุนชุมชนซอยนายเจียกจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือสมาชิกในด้านของการเงิน เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนให้กับสมาชิกภายในชุมชน เพื่อใช้ในการสร้างงาน สร้างอาชีพ ให้กับคนในชุมชนและใช้เพื่ออุปโภคบริโภค รวมถึงการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ โดยจะให้สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ โดยวัตถุประสงค์ของการให้กู้ยืมของกองทุนนั้นจะดูถึงความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของการใช้เงินของสมาชิกและความสามารถในการส่งผ่อนชำระของสมาชิกเป็นหลัก ทางกองทุนจะไม่สนับสนุนให้สมาชิกกู้ยืมเงินเพื่อไปใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ซึ่งทางคณะกรรมการจะมีการตรวจสอบการใช้เงินของสมาชิกว่าตรงตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืมเงินหรือไม่ หากสมาชิกนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โอกาสในการขอสินเชื่อกับกองทุนครั้งต่อไปจะผ่านการอนุมัติยาก

“สมาชิกสามารถกู้ได้ทุกคนนะ แต่ต้องดูว่าแต่ละคนเอาเงินไปใช้ทำอะไรอย่างมาบอกป่าจะเอาเงินไปซื้อของมาลงทุน แต่เอาไปซื้อโทรศัพท์ แบบนี้ครั้งหน้าป่าก็ไม่อยากให้นะ อยากให้สมาชิกมีรายได้ไม่ใช่เอาเงินไปซื้อของฟุ่มเฟือย (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“บางครั้งป่าก็ลงไปดูนะว่าสมาชิกเขาเอาเงินไปใช้ตามที่บอกหรือเปล่า แต่ส่วนใหญ่คนในชุมชนเขาจะพูดถึงกันเองแหละ ” (ปราณี โปธิจันทร์, 2559)

กองทุนชุมชนซอยนายเจียกมีการให้บริการทางด้านสินเชื่อหลายประเภท ได้แก่ เงินกู้สามัญ(บัญชี 1) เงินกู้ฉุกเฉินและเงินกู้สัจจะ(บัญชี 2) เงินกู้มาตรการ 58 (บัญชี 3) และเงินกู้มาตรการปลอดดอกเบี้ย (บัญชีที่ 4)

ซึ่งสินเชื่อบางแบบจะมีเงื่อนไขและการเก็บดอกเบี้ยต่างกันโดยจำแนกได้ดังนี้

1. เงินกู้สามัญให้กู้ได้คนละไม่เกิน 30,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระไม่เกิน 24 เดือน การเก็บดอกเบี้ยจะเก็บในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี ดอกเบี้ยแบบคงที่ 200 บาทต่อเดือน
2. เงินกู้สัจจะให้กู้ได้คนละไม่เกิน 50,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระไม่เกิน 24 เดือน การเก็บดอกเบี้ยจะเก็บในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี ดอกเบี้ยแบบคงที่ 200 บาทต่อเดือน
3. เงินกู้ฉุกเฉินให้กู้ได้คนละไม่เกิน 10,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระไม่เกิน 10 เดือน การเก็บดอกเบี้ยจะเก็บในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี ดอกเบี้ยแบบคงที่
4. เงินกู้มาตรการ 58 ให้กู้ได้คนละไม่เกิน 300,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระไม่เกิน 36 เดือน การเก็บดอกเบี้ยจะเก็บในอัตราร้อยละ 12 ต่อปี ดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก
5. เงินกู้มาตรการปลอดดอกเบี้ย ให้กู้ได้คนละไม่เกิน 30,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระไม่เกิน 24 เดือน

ซึ่งสมาชิกของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นสามารถเลือกใช้บริการได้

หลากหลายเพราะมีเงินทุนที่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก โดยขั้นตอนในการขอสินเชื่อในแต่ละครั้งสมาชิกที่จะขอสินเชื่อจากกองทุนจะต้องมาติดต่อกับคณะกรรมการภายในวันที่ 1-5 ของทุกเดือน หลังจากนั้นคณะกรรมการจะสัมภาษณ์สมาชิกและลงระบบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อออกไปคำขอกู้ให้สมาชิกเซ็นชื่อ หลังจากนั้นจะส่งต่อไปให้ประธานและคณะกรรมการคนอื่นๆพิจารณา ใบคำขอกู้ หากผ่านก็จะให้ประธานเป็นผู้เซ็นชื่ออนุมัติ หลังจากนั้นจะนำไปคำขอกู้มาลงระบบและอนุมัติใบคำขอกู้ภายในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อออกสัญญากู้ยืมเงิน สัญญาค้ำประกัน เพื่อให้สมาชิกลงลายมือชื่อ เมื่อเรียบร้อยแล้วสมาชิกจะได้รับใบแสดงเงินงวดที่จะต้องชำระในแต่ละเดือน หลังจากนั้นคณะกรรมการก็จะไปที่ธนาคารออมสินเพื่อ โอนเงินจากบัญชีกองทุนหมู่บ้านเข้าบัญชีของสมาชิกและบุคคลที่จะค้ำประกันสมาชิกได้จะต้องเป็นสมาชิกภายในกองทุนเท่านั้นจำนวน 2 คน หากไม่มีผู้ค้ำประกันสมาชิกสามารถใช้หลักทรัพย์ของตนเองในการค้ำประกันได้ เช่น ที่ดิน บ้าน คอนโด รถยนต์ ฯลฯ

“ กองทุนจะเปิดให้สมาชิกยื่นกู้ได้ทุกวันที่ 1-5 ของทุกๆเดือน เหมือนกัน

หลังจากนั้นคณะกรรมการจะร่วมกันพิจารณาว่าจะให้ หลังจากนั้นก็จะออกสัญญา กู้จากระบบคอมและเรียกคนกู้คนค้ำมาเซ็น และป่าจะออกไปแสดงเงินงวดให้เขาดู ด้วยว่าจะต้องจ่ายเท่าไรในแต่ละงวด โปรแกรมออมสินมันสามารถทำได้ สมาชิก จะได้ไม่ต้องมาถาม เขาสามารถดูได้เลย และ อีก 2-3 วันป่าจะไปที่ธนาคารเพื่อ จัดการเอาเงินเข้าบัญชีให้สมาชิก ” (ตำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ กองทุนชุมชนซอยนายเจียกนี้จะมีบริการเงินกู้ยืม 5 แบบ กู้เงินล้าน กู้  
 ออม กู้ ลูกเงิน กู้มาตรการ 58 กู้ปลอดดอกเบี้ย เพื่อป้าก็หาแหล่งเงินทุนมาจากการไป  
 กู้นโยบายรัฐมาจากธนาคารออมสิน ดอกเบี้ยก็เท่ากัน ร้อยละ 12 ต่อปีเก็บ  
 แบบดอกเบี้ยคงที่ เดือนละ 200 ยกเว้นเงินกู้มาตรการ 58 ที่เก็บแบบลดต้นลดดอก  
 เพราะจะให้กู้จำนวนเยอะ ส่วนกู้ ปลอดดอกเบี้ยนี้ป้าก็รับมาตามนโยบายรัฐมาช่วย  
 สมาชิก ” (จริน อินทรเสณีย์ ,2559)

“การกู้แต่ละครั้งจะให้จับกลุ่มกันมา 3 คน ผลัดกันกู้ ผลัดกันค้ำ เพื่อที่จะ  
 ได้ไม่เสียเวลาหากคนค้ำ แต่คนค้ำนั้นต้องเป็นสมาชิกในกองทุนเท่านั้น หากใครไม่  
 มีคนค้ำจะเอาทรัพย์สินมาค้ำประกันก็ได้ ” (จริญ จินจาคาม,2559)

จากการสังเกตพบว่าการให้สินเชื่อของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นจะพิจารณา  
 การให้สมาชิกกู้ยืมอย่างเข้มงวดและจะไม่สนับสนุนให้สมาชิกรายหนึ่งไปซื้อของที่ฟุ่มเฟือยและ  
 ผิดวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ในใบคำขอกู้ โดยมีสมาชิกคนหนึ่งได้แจ้งกับกองทุนว่าจะขอกู้เงินจาก  
 กองทุนเพื่อไปลงทุนค้าขายส้มตำ ซึ่งเมื่อคณะกรรมการทราบจากการลงพื้นที่ตรวจสอบพบว่า  
 สมาชิกคนดังกล่าวนั้นได้นำเงินไปซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่ ซึ่งในโอกาสครั้งหน้าสมาชิกคน  
 ดังกล่าวหากกู้ยืมจากกองทุนในโอกาสถัดไป คณะกรรมการจะพิจารณาในการอนุมัติเป็นพิเศษ  
 และหากคณะกรรมการกองทุนพบว่าสมาชิกคนใดเป็นหนี้ในระบบ ประธานจะดำเนินการผู้คุยกับ  
 เจ้าหนี้ในระบบและชำระหนี้แทนสมาชิก โดยให้สมาชิกรายหนึ่งทำสัญญาที่กองทุนเพื่อผ่อนชำระกับ  
 กองทุนแทน ทำให้สมาชิกไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยที่สูงและสามารถผ่อนชำระเงินงวดได้ในส่วน  
 ขึ้นตอนของการให้สินเชื่อกับสมาชิกของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก พบว่า สมาชิกจะมารอยื่นขอ  
 กู้เงินตั้งแต่เช้าในวันที่ 1-5 ของทุกเดือน เพื่อเข้าคิวรอสัมภาษณ์จากคณะกรรมการและออกไปคำขอ  
 กู้ให้สมาชิกลงชื่อ ซึ่งวันที่ 1-5 จะเป็นการสัมภาษณ์สมาชิกเพียงอย่างเดียว จากนั้น 2-3 วัน ประธาน  
 และคณะกรรมการคนอื่นๆจะช่วยกันพิจารณาในใบคำขอกู้ อนุมัติในระบบคอมพิวเตอร์และออก  
 สัญญากู้เงินและสัญญาค้ำประกัน หากสมาชิกรายหนึ่งนำหลักทรัพย์มาค้ำประกันจะต้องออกมาจดจำนองที่  
 กรมที่ดิน โดยประธานจะเป็นผู้แทนของกองทุนในการการรับจำนองกับสมาชิก หลังจากนั้น 2 วัน  
 จะเรียกสมาชิกและผู้ค้ำประกันมาลงนามสัญญากู้ยืมเงินและสัญญาค้ำประกัน เมื่อดำเนินการเสร็จ  
 เรียบร้อยทางกองทุนจะพิมพ์ใบแสดงเงินงวดตลอดอายุสัญญาให้แก่สมาชิก เมื่อดำเนินการเสร็จทุก  
 รายแล้วคณะกรรมการจะเดินทางไปธนาคารออมสินเพื่อโอนเงินจากบัญชีกองทุนหมู่บ้านเพื่อเข้า  
 บัญชีสมาชิกตามที่ยื่นคำขอกู้ไว้

## 2.2.4 การจัดสรรผลกำไรและสวัสดิการ

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกเมื่อถึงวันปีดงบสิ้นปี จะนำกำไรจากการดำเนินงานมาแบ่งจัดสรรเป็นเงินปันผลให้กับให้กับสมาชิก ซึ่งสมาชิกจะได้รับไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับจำนวนเงินฝากตั้งจะของสมาชิกแต่ละคน นอกจากนี้ทางคณะกรรมการได้จัดงานเลี้ยงขอบคุณให้กับสมาชิกในกองทุน เพื่อเป็นการตอบแทนสมาชิกที่คอยช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับกองทุน นอกจากนี้ยังมีการเล่นเกมส์จับสลากของรางวัล เพื่อให้สมาชิกร่วมสนุก และมีการคืนกำไรสู่สังคมในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนทางเข้าชุมชน การลอกท่อระบายน้ำ การจ้างคนเก็บขยะภายในชุมชน ตลอดจนการมอบเงินและทุนการศึกษาให้กับ เด็กและผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อเป็นการตอบแทนและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเด็กและผู้สูงอายุ โดยกำไรจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกสามารถจัดสรรได้ดังนี้ ได้ดังนี้

1. เงินปันผลให้สมาชิกในอัตราร้อยละ 7
  2. เงินประกันความเสี่ยงในอัตราร้อยละ 20
  3. เงินเฉลี่ยคืนให้แก่ผู้กู้ในอัตราร้อยละ 3
  4. เงินตอบแทนคณะกรรมการกองทุนร้อยละ 15
  5. เป็นทุนการศึกษาและการพัฒนาอาชีพของคนในชุมชนในอัตราร้อยละ 10
  6. สมทบกองทุนในอัตราร้อยละ 10
  7. เป็นทุนในการจัดสรรสวัสดิการให้แก่สมาชิกในอัตราร้อยละ 15
  8. เป็นทุนเพื่อสาธารณประโยชน์ของชุมชนในอัตราร้อยละ 15
  9. อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการเห็นสมควรในอัตราร้อยละ 5
- (รายงานประจำปี 2558 กองทุนชุมชนชอชนายเจียก , 2558)

“ กำไรของเราจะเอามาปันผลให้สมาชิกและไว้เป็นสวัสดิการแก่สมาชิกสำหรับสมาชิกที่กู้ก็จะได้เงินเฉลี่ยคืนด้วยนะ ” (จรีน อินทรเสนีย์ ,2559)

“ ผมคิดว่ากองทุนนี้ให้อะไรผมเยอะผมได้เงินปันผลทุกปี และมีสวัสดิการดีๆ ให้กับผม คุณแลเราแม้กระทั่งยามเจ็บป่วยหรือตาย ผมมีความสุขมากที่มีกองทุนแห่งนี้ตั้งขึ้นมา ” (สุนันท์ นุชแพง,2559)

“ ป้ามาร่วมงานปีดงบทุกปี ปีที่แล้วก็ได้จับสลากกันอย่างสนุกสนาน แล้วก็เลี้ยงข้าว ป้ายังจับสลากได้พัดลมเลย ทางกองทุนเขาเอากำไรมาซื้อแล้วมาให้สมาชิก



ทุกคนจับสลาก ปีรู้สีกว่างานปีดวงสิ้นปีเหมือนงานประจำปีที่สมาชิกทุกคนต้องมา  
เจอกันนะ บางที่อยู่ชุมชนเดียวกันยังไม่ค่อยเจอกันเลย “ (อุ้นเรือน พรรณ ไวย, 2559)

ในด้านการจัดสวัสดิการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นจะมุ่งเน้นที่ตัวสมาชิก  
และครอบครัวของสมาชิกเป็นหลักเพื่อให้สมาชิกมีความรู้สึกรักและเป็นเจ้าของกองทุน โดยจะ  
สนับสนุนความช่วยเหลือสมาชิกในด้านต่างๆหลายด้าน ซึ่งได้แบ่งการจัดสรรสวัสดิการให้แก่  
สมาชิกไว้ดังนี้

**ด้านการรักษาพยาบาล** เมื่อสมาชิกเจ็บป่วยนอน โรงพยาบาลทางคณะกรรมการจะ  
ไปเยี่ยมเยียนสมาชิกพร้อมทั้งมอบเงินช่วยเหลือ จำนวน 500 บาท เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับ  
สมาชิก

**ด้านการสงเคราะห์ทายาทผู้เสียชีวิต** เมื่อสมาชิกเสียชีวิตทางคณะกรรมการจะเก็บ  
รวบรวมเงินจากสมาชิกทั้งหมดของกองทุนจำนวนคนละ 200 บาท เพื่อมอบให้กับทายาทของ  
สมาชิกที่เสียชีวิต พร้อมทั้งมอบพวงหรีดเพื่อเป็นการไว้อาลัยให้กับสมาชิกที่เสียชีวิต

**ด้านการศึกษา** เพื่อเป็นการส่งเสริมและเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุตรหลานของ  
สมาชิกที่มีการศึกษาดีหรือเป็นผู้ที่ทำคุณงามความดีให้กับชุมชน ทางกองทุนจะมอบทุนการศึกษา  
ให้กับบุตรหลานของสมาชิกเป็นจำนวนเงิน 500 บาท

**ด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ** เพื่อช่วยเหลือบุคคลพิการและผู้สูงอายุทาง  
กองทุนจะมอบเงินให้กับผู้พิการและผู้สูงอายุในชุมชนทุกคน คนละ 500 บาท ในวันปีดวงประจำปี  
เพื่อเป็นการตอบแทนสังคม

**ด้านการส่งเสริมผู้ที่มีวินัยทางการเงิน** เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกของกองทุนมี  
ระเบียบวินัยทางการเงิน ในแต่ละเดือนทางกองทุนจะจับสลากรายชื่อสมาชิกที่มีความรับผิดชอบใน  
การชำระเงินเงินกู้และฝากเงินสัจจะตรงเวลา เพื่อรับรางวัลประจำเดือนเป็นจำนวนเงิน 300 บาท ทุก  
เดือน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำมาค้าดี และรักษาความดีต่อไป

**ด้านการส่งเสริมและดูแลคณะกรรมการ** ทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกได้ให้  
ความสำคัญกับคณะกรรมการ โดยเล็งเห็นถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับคณะกรรมการ เนื่องจาก  
คณะกรรมการกองทุนจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเงินจำนวนมาก เพื่อนำไปส่งที่ธนาคาร ทางกองทุนจึง  
ได้ทำประกันชีวิตให้คณะกรรมการทุกคนที่เข้ามาทำงานที่กองทุน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ  
กำลังใจในการทำงาน และลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมาย

**ด้านการคืนกำไรสู่สมาชิก** นอกจากการให้ความสำคัญกับคณะกรรมการแล้ว  
กองทุนยังให้ความสำคัญกับสมาชิกควบคู่ไปด้วย โดยในวันปีดวงประมาณประจำปี ทางกองทุนจะ

มีการจัดงานเลี้ยงฉลองและจับสลากของรางวัล ซึ่งสมาชิกในกองทุนทุกคนจะได้รับสิทธิในการจับสลากเพื่อรับของรางวัลมากมายจากกองทุนเพื่อเป็นการคืนกำไรให้กับสมาชิกที่ได้ใช้บริการของกองทุน (รายงานประจำปี 2558 กองทุนชุมชนซอยนายเจียก , 2558)

“ สวัสดิการของชุมชนอาจจะดูไม่เยอะเพียงไม่กี่ตั้ง แต่เราก็ให้ความช่วยเหลือสมาชิก เงินที่กองทุนช่วยเพียงไม่กี่บาท สมาชิกบางคนเขามองคว่ำว่ามีคุณค่ากับเขามาก เพราะบางคนไม่ค่อยมีกิน “(ปราณี โพธิจันทร์, 2559)

“ เมื่อไม่นานนี้เพิ่งมีสมาชิกตายไป 2 คน ทางกองทุนและสมาชิกคนอื่นก็ช่วยๆกันช่วยเหลือครอบครัวสมาชิกที่ตาย ที่กองทุนนี้เก็บกันสพละ 200 เดือนที่แล้ว ลูกก็เลยไปให้ป้าราญหักจากบัญชีสั่งจะที่ลุงฝากไว้กับกองทุน บางคนไม่อยากจะถอนก็เดินไปจ่ายที่กองทุนเอา และลูกก็เคยเข้าโรงพยาบาลนอนตั้ง 5 คืน ฆอไซค์ล้ม คณะกรรมการก็มาเยี่ยมและก็ให้เงินช่วยเหลือลุง อีก 500 กองทุนดูแลเรามากจริงๆ ลุงถึงไม่อยากจะให้กองทุนนี้ต้องสูญหายไปเลย “ (ชาติ นาคู, 2559)

จากการสังเกต กองทุนชุมชนซอยนายเจียกเมื่อมีการปีละสิ้นปี จะมีการจัดงานเลี้ยงขอบคุณสมาชิกและแจกเงินปันผลให้กับสมาชิกทุกคนที่อยู่ในกองทุน นอกจากนี้ยังมีการจับสลากของรางวัลต่างๆ ซึ่งสมาชิกจะมาร่วมงานกันอย่างกันอย่างสนุกสนาน เป็นการสร้างความร่วมมือและสร้างความรักสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในชุมชน นอกจากนี้ทางกองทุนไม่ได้มุ่งหวังกำไรจากการดำเนินงานเพียงอย่างเดียว แต่จะเน้นให้สมาชิกและครอบครัวของสมาชิกให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นโดยการจัดสวัสดิการต่างๆช่วยเหลือสมาชิกในยามเดือดร้อนได้ เมื่อมีสมาชิกเจ็บป่วยหรือเสียชีวิต คณะกรรมการจะมอบเงินช่วยเหลือ ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับสมาชิกและญาติของสมาชิก นอกจากนี้ยังมีส่วนในการช่วยเสริมสร้างวินัยทางการเงินโดยสมาชิกจะได้รับรางวัลเมื่อมีการส่งเงินฝากหรือเงินออมตรงทุกครั้งซึ่งในแต่ละเดือนจะคณะกรรมการจะจับรายชื่อผู้โชคดีให้มารับรางวัลเป็นขวัญกำลังใจให้สมาชิกได้ทำดีต่อไป และเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับสมาชิกคนอื่นๆ เป็นการฝึกสมาชิกให้มีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด และมีวินัยทางการเงิน รวมไปถึงการรับผิดชอบต่อส่วนรวม

### 2.3 คุณภาพบริการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

กองทุนชุมชนซอยนายเจียกจะให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นการ

พัฒนาคุณภาพของการบริการทางการเงิน เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้สมาชิกของ กองทุนทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบดังต่อไปนี้

### 2.3.1 ด้านความน่าเชื่อถือ

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกจะมีการเก็บข้อมูลของสมาชิกทุกคนไว้ในฐานข้อมูลเพื่อสะดวกในการเรียกใช้ในการให้บริการ นอกจากนี้คณะกรรมการยังมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่สมาชิกที่ต้องการมาใช้บริการภายในกองทุน เนื่องจากคณะกรรมการกองทุนทุกคนได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภาคีต่างๆ รวมถึงการถ่ายทอดและการสอนงานกันเองระหว่างคณะกรรมการด้วยกัน เพื่อพัฒนาความรู้ และความพร้อมในการให้บริการแก่สมาชิก ทำให้เกิดความชำนาญในการบริหารจัดการ สามารถให้คำแนะนำกับสมาชิกได้อย่างถูกต้อง โดยการทำงานของคณะกรรมการกองทุนชุมชนชอชนายเจียกสมาชิกสามารถตรวจสอบการทำงานในทุกขั้นตอนได้ จึงทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของกองทุน รวมถึงคณะกรรมการยังมีเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกันไม่ว่าจะมาจากชุมชนทรัพย์นุกูลหรือชุมชนชอชนายเจียก คณะกรรมการก็จะปฏิบัติเหมือนกันไม่แบ่งแยกในการให้บริการ

“ เมื่อคนในชุมชนมาสมัครสมาชิก ทางกองทุนจะเก็บข้อมูลของสมาชิกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อให้สะดวกในการเรียกใช้ข้อมูล ” (ปราณี โปธิจันทร์,2559)

“ ป้าไม่เข้าใจอะไรป้าก็ถามกรรมการเลย ถามใครก็ได้ คณะกรรมการเขาตอบได้หมดไม่ว่าจะเรื่องกู่ เรื่องออม บางทีก็ให้คำแนะนำ ” (ดาณี การภักดี,2559)

“ คณะกรรมการที่นี่เขาอมให้สมาชิกตรวจสอบการทำงานได้ สงสัยอะไรก็ถามได้และกรรมการเข้าจะอธิบายจนกระจ่าง ” (นพวรรณ อังกาบ,2559)

### 2.3.2 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกได้ยกระดับจากการทำงานด้วยมือมาทำงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยได้นำรูปแบบการทำงานของธนาคารมาปรับใช้ภายในกองทุน นำเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝาก ( Passbook) มาใช้เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานในการทำงาน นอกจากนี้ทางกองทุนยังได้ออกแบบสมุดเงินฝากสัจจะเพื่อนำมาใช้ภายในกองทุน ซึ่งสมุดที่ได้ออกแบบนี้จะนำมาใช้ร่วมกับเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝากซึ่งมีลักษณะคล้ายกับสมุดบัญชีธนาคาร

เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานในการทำงาน นอกจากนี้สถานที่ทำการของกองทุนจะให้บริการของประชาชนเพื่อความสะดวกในการเดินทางของสมาชิกในการติดต่อขอรับบริการ

“ กรรมการมีการใช้คอมพิวเตอร์และระบบได้อย่างคล่องแคล่วเป็นมาตรฐานดี มีสมุดฝากเงินแบบธนาคารเลย สมาชิกทุกคนเลยมีความมั่นใจในการมาใช้บริการ ” (อุ้นเรือน พรรณไวย,2559)

“สถานที่ทำการของกองทุนจะให้บ้านป่าเนี้ยแหละ เพราะชุมชนนี้มันเล็กมากไม่มีที่ส่วนกลางในการตั้งกองทุนหรอก ใช้บ้านป่าเนี้ยแหละ มากี่ง่าย เพราะคนทั้งซอยต้องเดินผ่านทุกวัน ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

### 2.3.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่

กองทุนชุมชนซอยนายเจ๊กนั้นจะเปิดให้บริการในวันที่ 1-5 ของทุกเดือนในการรับฝากเงินสัจจะและขอสินเชื่อ สำหรับสมาชิกที่ต้องการจะปรึกษาปัญหาทางการเงินจะสามารถมาปรึกษาได้ทุกวัน นอกจากนี้แล้วทางกองทุนจะมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบข้อมูลข่าวสารรวมถึงกิจกรรมต่างๆของกองทุนในที่ประชุม หากสมาชิกไม่ได้เข้าร่วมประชุมจะมีการปิดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมรับรู้ถึงข่าวสารและกิจกรรมต่างๆของกองทุนร่วมกัน

“ ข่าวสารต่างๆป่าจะแจ้งในที่ประชุม หากใครไม่ได้เข้าประชุมก็จะมีบันทึกรายงานการประชุมไปแปะประกาศไว้ ส่วนกิจกรรมต่างๆก็จะแปะประกาศบอกไว้เพื่อคนที่ไม่ได้ประชุมจะได้รู้ข่าวด้วย ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“ กองทุนของป่าจะเปิดทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน เพื่อรับเงินสัจจะกับเงินกู้ แต่ใครจะมาปรึกษาปัญหาที่มาได้ทุกวันเลย (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

### 2.3.4 การตอบสนอง

กองทุนชุมชนซอยนายเจ๊กเน้นการทำงานที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยการนำระบบโปรแกรมบัญชีและธนาคารที่ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารออมสินเพื่อใช้ในการพิมพ์สมุดเงินฝาก ออกสัญญากู้ สัญญาค้ำประกัน ทำให้สมาชิกได้รับความ

สะดวกสบายในการใช้บริการ นอกจากนี้ทางคณะกรรมการของกองทุนได้ผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมบัญชีและธนาคารจากธนาคารออมสินทำให้ การบริการ ของกองทุน มีความ รวดเร็ว ตอบสนองสมาชิกได้อย่างทันที และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทำให้สมาชิกไม่ต้องเสียเวลาในการกรอกเอกสารเพื่อทำธุรกรรม

“ ดูว่ามีระบบคอมมันท์ดีเลยนะอะไรมันก็เร็วขึ้น แกรมสะดวกอีก ไม่ต้องมานั่งเขียนรอเซ็นชื่ออย่างเดี๋ยวนะ ” (ชม คิษฐบำรุง,2559)

“ คณะกรรมการของกองทุนชอชนายนายเจียกนี้ทางธนาคารออมสินจะอบรมการใช้ระบบโปรแกรมบัญชีธนาคารให้ ซึ่งเมื่อผ่านการอบรมแล้วทางธนาคารออมสิน ก็จะลงมาช่วยเป็นที่ปรึกษาให้กับคณะกรรมการอีกด้วย โดยจะให้หลายๆในหน่วยมาช่วยสอนทบทวนให้อีกที ” (คมกฤษ วิทยา,2559)

“ ครั้งเริ่มแรกเลยไม่คิดว่ากองทุนจะโตมาได้ขนาดนี้ กรรมการก็มีแต่ผู้สูงอายุ แต่พอมาถึงวันนี้ต้องยอมรับจริงๆนะคณะกรรมการทุกคนเก่งจริงๆ การทำงานก็รวดเร็วไม่ต่างจากธนาคารเลย

จากการสังเกต สมาชิกของกองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจที่กองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกนั้นได้มีการนำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับสมาชิก ลดขั้นตอนในการกรอกเอกสารต่างๆ และทางกองทุนยังได้ออกแบบสมุดบัญชีซึ่งจะมีรูปร่างคล้ายกับบัญชีธนาคารมาใช้ทำให้มีมาตรฐานและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น สร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิก นอกจากนี้การทำงานในขั้นตอนต่างๆสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน คณะกรรมการสามารถชี้แจงรายละเอียดถึงวิธีการในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ให้สมาชิกได้รับฟังอย่างละเอียด

#### 2.4 ปัญหาจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอชนายนายเจียก

ปัญหาของกองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกจากการศึกษาพบว่าการทำงานของกองทุนนั้นยังไม่มีผู้สืบทอดในการดำเนินงานของกองทุน เนื่องจากสมาชิกต่างกลัวการรับผิดชอบ และไม่มีความรู้มากเพียงพอและคนในชุมชนส่วนใหญ่จะต้องเดินทางไปทำงานนอกชุมชน ส่วนมากจะมีเพียงผู้สูงอายุที่เข้ามาในการทำงานภายในกองทุน นอกจากนี้ความยึดติดในคณะกรรมการชุดเดิมยังมีมากในสมาชิก ความไว้วางใจกับคณะกรรมการชุดเดิมยังมีมากทำให้การเลือกตั้งคณะกรรมการ

แต่ครั้ง คณะกรรมการชุดเดิมก็จะได้รับตำแหน่งทำหน้าที่ในการบริหารกองทุนต่อไป ปัญหาต่อมา คือสมาชิกยังมีการกู้ยืมนอกระบบและกู้ยืมจากกองทุนหมู่บ้านด้วย ทำให้สมาชิกต้องเลือกที่จะส่งเงินชำระกับหนี้นอกระบบก่อน จึงไม่มีเงินเหลือเพียงพอมาชำระหนี้กับกองทุน ทำให้เกิดเป็นหนี้ค้างภายในกองทุน

“ ส่วนมากปัญหาที่จะมีพวกสมาชิกที่กู้ทั้งกองทุนและยังไปเอาเงินนอกระบบ ป้าเลยไปคุยกับพวกเขาแล้วก็บอกไปว่ามีอะไรมาคุยกับฉัน ต้องการใช้เงินเท่าไรหรือบอกกันมาอย่าไปทำแบบนี้ ทำแบบนี้ก็จะส่งไม่ไหว นะ มีอะไรบอกกัน (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“ การเป็นหนี้นอกระบบมันลำบากมากเลย ตอนนั้นมันจำเป็นต้องใช้เงินจริงๆก็ไม่กล้าไปกู้จากกองทุนหรือเพราะเราก็กู้มาแล้วจะไปขอกู้รอบเขา คงไม่ให้ เลยไปเอานอกระบบดอกรายวัน “ (สมัน สาธุ ,2559)

“ ถ้าน้ำราญออกเนี่ยพวกเราคงแย่เพราะจะไม่มีใครมาดำเนินการต่อเลย ตอนนั้นก็ต้องพยายามหาคนมาเรียนรู้ และให้น้ำราญเป็นที่ปรึกษาให้ก็ยังดี ” (จริน อินทรเสนีย์,2559)

“ผมว่ากรรมการชุดเดิมก็ได้อยู่แล้ว เขาคนอื่นมาผมไม่ค่อยจะมันใจสักเท่าไรว่าเขาจะสามารถรักษาเงินผมได้ ถ้าพวกเขาลาออกผมก็ถอนเงินตั้งจะออกเหมือนกัน ผมกลัวว่าเงินผมจะหายหากเปลี่ยนคณะกรรมการ ” (ชาติ นาคู ,2559)

วิธีการแก้ปัญหาของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกเรื่อง ไม่มีผู้สืบทอดกองทุนนั้น ทางคณะกรรมการได้มีมติ ให้ฝึกเด็กๆวัยรุ่นภายในชุมชนในวันเสาร์และวันอาทิตย์เพื่อให้มาฝึกฝนการจัดทำเอกสารและการดำเนินงานภายในของกองทุนหมู่บ้าน โดยคณะกรรมการจะเป็นผู้สอนให้ และมีคำตอบแทนให้กับผู้ที่มาช่วยในการทำงาน เพื่อปลูกฝังให้เยาวชนในชุมชนมีความรู้ความสามารถเพื่อก้าวเป็นกำลังหลักให้กับกองทุนต่อไป ส่วนปัญหาสมาชิกกู้เงินนอกระบบแล้วไม่สามารถส่งชำระเงินกับกองทุนได้นั้น ทางกองทุนจะเรียกสมาชิกที่ไม่สามารถส่งได้มาพูดคุยเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยจะให้สมาชิกชำระหนี้ โดยเงินในส่วนที่กู้ครั้งนี้ทางกองทุนจะเป็นผู้จ่ายให้ถึงมือเจ้าหนี้นอกระบบเอง เพื่อให้ลูกหนี้หมดหนี้โดยแท้จริง

“ เราประชุมกันแล้ว ว่าเราจะเอาเด็กในชุมชนมาฝึกในการทำงานกองทุน เพื่อจะได้มาช่วยแบ่งเบาภาระและเป็นกำลังให้กับกองทุน ดึกว่าเอาเวลาไปเสียประโยชน์จากพวกเกมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ให้เขาช่วยเราทำจะได้ผูกพันกับกองทุนและจะได้รู้ถึงวิธีการต่างๆของกองทุน ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“ สมาชิกที่ไปเอาเงินนอกระบบนะ พวกป้าก็จะเรียกมาคุยเพื่อให้เขามาอยู่ที่กองทุนเพื่อไปปิดหนี้ระบบ เพราะเงินนอกระบบมัน โทคดอกแพงส่งไม่ไหวมันก็ทำร้ายเอา ป้าไม่อยากจะเห็นคนในชุมชนต้องเป็นหนี้ระบบ แต่มาคุยกับกองทุนแล้วเดี๋ยวทางกองทุนจะช่วยให้ถึงมือเจ้าหนี้ระบบเองเพราะกลัวสมาชิกไปไม่ยอมเอาเงินไปใช้หนี้จะเป็นปัญหาทั้งของกองทุนที่เป็นหนี้ค้างและครอบครัวของเขาก็จะเป็นอันตรายอีกอีก ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

จากการสังเกต ปัญหาส่วนมากของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกคือ ตัวสมาชิกต้องการใช้เงินมากเพื่อนำมาซื้อของใช้ต่างๆ โดยกู้จากกองทุนแล้วไม่พอใช้ ทำให้ต้องไปกู้ยืมนอกระบบเพื่อนำมาซื้อของที่ต้องการ จึงเกิดเป็นหนี้ 2 ทางซึ่งทางตัวสมาชิกที่เป็นหนี้ 2 ทางก็จะส่งเงินงวดกับหนี้นอกระบบก่อนเนื่องจากเกรงกลัวเจ้าหนี้ทำร้าย ซึ่งทำให้ไม่มีเงินคงเหลือพอที่จะชำระหนี้เชื่อจากทางกองทุน จึงเกิดเป็นหนี้ค้างชำระเป็นเวลานาน ทางกองทุนจึงแก้ไขโดยการเรียกสมาชิกมาสอบถามและหาแนวทางแก้ไขโดยการให้สมาชิกกู้เงินกองทุนเพื่อไปชำระหนี้ แต่เงินก้อนนี้จะไม่ผ่านมือสมาชิก ทางกองทุนจะจ่ายให้ที่ตัวเจ้าหนี้ระบบเอง เนื่องจากกลัวสมาชิกไปแล้วแต่ไม่ยอมนำเงินไปชำระหนี้ ปัญหาอีกประการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกคือ การไม่มีผู้สืบทอดในการดำเนินงานของกองทุนเนื่องจากคนในชุมชนส่วนใหญ่จำเป็นต้องออกไปทำงานนอกชุมชนและไม่อยากรับผิดชอบเงินภายในกองทุน ทางคณะกรรมการจึงหารือร่วมกันถึงปัญหานี้สรุปแล้วจะแก้ไขกันโดย ฝึกหัดเด็กๆรุ่นใหม่มาร่วมทำงานและเรียนรู้งานจากคณะกรรมการในทุกวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์

### ตอนที่ 3. หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักที่ใช้ในการบริหารประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าและประชาชนในประเทศอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขไม่เกิดความขัดแย้ง เกิดความรักสามัคคีภายในประเทศ ซึ่งทางกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นได้ประยุกต์การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้กับกองทุนให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดความรัก ความเข้มแข็งภายในชุมชน ซึ่งหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านนั้น กองทุนชุมชนซอยนายเจียกได้นำมาใช้ในการบริหารงานได้ดังนี้

### 3.1 ด้านหลักนิติธรรม

ในด้านหลักนิติธรรมนั้นจากการศึกษาพบว่ากองทุนชุมชนชอชนายเจียนั้นจะมีการตรวจสอบกฎระเบียบภายในกองทุนอยู่เสมอ และคอยปรับปรุงให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันเพื่อให้มีกฎที่ทันสมัยไม่ล้าหลัง โดยเมื่อจะมีการแก้ไขกฎระเบียบของกองทุน คณะกรรมการจะเรียนเชิญสมาชิกทุกคนเพื่อรับทราบและโต้แย้งกันเพื่อให้กฎที่ได้ตั้งขึ้นนั้นเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายและไม่เอนเอียงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยการตั้งกฎแต่ละครั้งจะเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ เพื่อให้สมาชิกเกิดความร่วมมือและยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎของกลุ่มที่ได้ร่วมกันจัดตั้งขึ้นมา ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกองทุนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันภายในชุมชน

“ กฎของกลุ่มเราจะร่วมกันตั้ง ร่วมกันแก้นะ จะได้ร่วมกันทำได้ทั้งกรรมการและสมาชิก จะได้ไม่มีคนมาว่าเราได้ (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“ กฎที่ทุกๆคนช่วยกันตั้งจะทำให้เกิดความร่วมมือกัน ในชุมชน สมาชิกจะไม่ค่อยมีปัญหา (ปราณี โพธิ์จันทร์,2559)

### 3.2 ด้านหลักความโปร่งใส

ในด้านหลักของความโปร่งใสนั้นจากการศึกษาพบว่า กองทุนชุมชนชอชนายเจียนั้นมีการให้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆแก่สมาชิกโดยตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบคอมพิวเตอร์และเอกสารได้ นอกจากนี้ทางคณะกรรมการกองทุนได้เชิญผู้ตรวจสอบจากภายนอกได้แก่ ธนาคารออมสิน สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ฝ่ายพัฒนาสังคมและชุมชน เข้ามาร่วมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและบัญชีการเงินต่างๆ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่างให้กับสมาชิกได้เข้าใจอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกกับคณะกรรมการกองทุน เกิดความสามัคคีและความร่วมแรงร่วมใจ

“ ป้าไม่กลัวเรื่องการตรวจสอบหรอก ใครจะมาดูก็ได้เพราะเราทำอย่างถูกต้องและมีหลักฐาน เอกสารต่างๆ สมาชิกป้าก็ให้เขามาถามเลยถ้าเขาสงสัยอะไร ส่วนมาจะมีธนาคารออมสินเข้ามาช่วยตรวจสอบ หลังจากนั้นก็จะส่งให้เขาดูอีกทีหนึ่ง ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)



“ ส่วนมากก็มีเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินเข้ามาช่วยดูเรื่องบัญชี ตรวจสอบว่าทำถูก ไหม บัญชีตรงหรือไม่ เมื่อทำเสร็จทางเราก็จะให้ฝ่ายพัฒนาฯของเขตช่วยตรวจอีกที “ (จรัญ จินจาคาม ,2559)

### 3.3 ด้านการมีส่วนร่วม

ในด้านของความมีส่วนร่วมผลการศึกษาพบว่ากองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน มีส่วนร่วมในการบริหาร โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นร่วมกันเสนอกฎระเบียบ ข้อบังคับของกลุ่มหรือการตัดสินใจในการจัดการสิ่งต่างๆ และสมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆของกองทุนได้อย่างเสรี ซึ่งคณะกรรมการจะนำมาปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้สมาชิกยังมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ร่วมกันจากการแบ่งปันผลกำไรมาให้แก่สมาชิกไม่ว่าจะเป็นเงินปันผล สวัสดิการต่างๆ ทำให้เกิดความร่วมมือและช่วยเหลือกัน กองทุนเกิดความเข้มแข็งและเป็นที่ยึดให้แก่คนในชุมชน

“ ทุกครั้งไม่ว่าจะทำอะไรป่าจะเรียกประชุมทุกครั้ง ให้สมาชิกเขาช่วยตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำ ช่วยกันคิดถึงข้อดีข้อเสีย เพราะกองทุนเป็นของคน ไม่ใช่ของป่าเพียงคนเดียว (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์,2559)

“ ถึงสิ้นปีหลังจากช่วยๆกันทำงานของกองทุนแล้วทุกคนก็จะได้ปันผลสมาชิกชอบมากเลย มีงานเลี้ยงขอบคุณและจับของรางวัลอีกสมาชิกต่างก็สนุกกัน (จริน อินทรเสณีย์ ,2559)

### 3.4 ด้านหลักความรับผิดชอบ

ในด้านของความรับผิดชอบนั้นคณะกรรมการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกจะเดินทางมาทำงานกันอย่างพร้อมเพียงในวันที่ 1-5 ของทุกเดือน ซึ่งคณะกรรมการแต่ละคนต่างทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายจากประธานกองทุนทำให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบและงานจะไม่ไปรวมอยู่ที่คนคนเดียว และมีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในด้านต่างๆ เช่น การรับฝากเงินสัจจะแก่สมาชิก รวมไปถึงการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านสวัสดิการ การให้คำแนะนำทางการเงิน นอกจากคณะกรรมการจะมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้ว ยังมีการส่งเสริมให้สมาชิกได้รู้จักความรับผิดชอบโดยการมอบ

รางวัลให้แก่ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการชำระเงินกู้ และส่งฝากเงินได้ตรงเวลา เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและรักษาความดีที่ได้ประพฤติปฏิบัติอยู่ให้เป็นแบบอย่างแก่สมาชิกคนอื่นๆต่อไป และเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น คณะกรรมการทุกคนจะร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

“ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นคณะกรรมการทุกคนพร้อมจะรับผิดชอบร่วมกัน โดยจะไม่หาหรือกล่าวใครเป็นคนทำผิดพลาด เพราะแม้แต่หาว่าใครผิดมันไม่มีประโยชน์ เสียเวลาในการทำงาน ช่วยกันหาทางแก้ไขยังดีกว่า ”  
(สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ หากสมาชิกมีความรับผิดชอบส่งเงินตรง ทางกองทุนจะมีรางวัลให้กับสมาชิกนะ เหมือนส่งเสริมให้เขาทำความดีต่อไป ” (จรัญ จินจาคาม, 2559)

### 3.5 ด้านหลักคุณธรรม

ในด้านของหลักคุณธรรม กองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้น จะยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้อง โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ กับคณะกรรมการและ สมาชิกของสังคมได้ยึดถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย โดยการจัดอบรมคุณธรรมจริยธรรมภายในชุมชน โดยจะอบรมในวันที่มีการปิดบประจำปี เพื่อเสริมสร้างทักษะในด้านของคุณธรรมและจริยธรรมให้กับสมาชิกและบุตรหลานภายในชุมชนให้มีจิตสำนึกและประพฤติตนอยู่ในสิ่งที่ดีงาม ไม่เอาเปรียบผู้อื่นและมีระเบียบวินัย ทำให้เกิดความ เป็นระเบียบเรียบร้อยและสร้างความสงบสุขภายในชุมชน ทำให้เกิดความร่วมมือและความเข้มแข็งภายในชุมชน เป็นส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

“ ป้าจะสอนสมาชิกและกรรมการทุกคนนะให้รู้จักความซื่อสัตย์ ทำงานเกี่ยวกับเรื่องเงินต้องซื่อสัตย์ มีวินัย ” (สำราญ หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ ทุกวันปิดบประจำปีคณะกรรมการจะร่วมกันสอนคนในชุมชนถึงเรื่องการสร้างวินัย และปลูกฝังให้ลูกหลานมีจิตสำนึกในการทำสิ่งดีงาม ไม่เอาเปรียบคนอื่น ” (ปราณี โพธิจันทร์, 2559)

### 3.6 ด้านหลักความคุ้มค่า

ในด้านของความคุ้มค่าคณะกรรมการจะประชุมหารือกันทุกครั้งที่ในการจะดำเนินการในสิ่งต่าง เพื่อวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสียและผลกระทบที่ส่งผลถึงต่อกองทุน ต่อคณะกรรมการ หรือต่อตัวสมาชิก ซึ่งคณะกรรมการจะนึกถึงเสมอว่าเงินทุนต่าง ๆ นั้นมีอยู่อย่างจำกัด การจะลงทุนทำสิ่งใดจะต้องได้ประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด โดยใช้งบประมาณน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ อย่างเช่น การลบก้อนน้ำภายในชุมชน เทปูนถนนทางเข้าซอย การจ้างคนงานเพื่อลากถังขยะไปทิ้ง ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่างๆภายในชุมชนตามประเพณีเพื่อเป็นการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี เช่น การจัดงานวันเด็ก วันสงกรานต์ วันแม่ วันพ่อ เป็นต้นเพื่อ เป็นการสร้างความเข้มแข็งและก่อให้เกิดความสามัคคีภายในชุมชน

“ จะลงทุนทำอะไรต้อง พวกป่าต้องคิดกันแล้วว่า จะได้ผลเป็นอย่างไร มีประโยชน์มากน้อยขนาดไหน เงินมีน้อยจึงต้อง เลือกลงสิ่งที่ดีที่สุดให้ทุกคน ”  
( สำนวน หงษ์เวียงจันทร์, 2559)

“ คณะกรรมการทุกคนในกองทุนรู้ว่าเงินมีจำกัด แต่เราก็ต้องหาวิธีที่เอาเงินมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดจริงๆ จะไม่เอาไปฟุ่มเฟือยเด็ดขาด ถึงมีการประชุมทุกครั้งเมื่อจะทำอะไรจะได้ช่วยกันคิด ” (จรัญ จินจาคาม, 2559)



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก ศึกษากระบวนการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก และศึกษาหลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 14 ราย ซึ่งแบ่งเป็น ประธานกองทุนชุมชน คณะกรรมการกองทุน สมาชิกกองทุน รวมถึงเจ้าหน้าที่จากธนาคารออมสิน และใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูล

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก สามารถสรุปผลการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

##### ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

###### 1.1 ประวัติความเป็นมาของชุมชนชอยนายเจียก

ที่ดินทั้งหมดในชุมชนชอยนายเจียกนั้นเป็นที่ดินของตระกูลโพธิ์ทอง ในอดีตพื้นที่ชุมชนแห่งนี้จะเป็นป่าจากและป่าไม้นานาชนิด เช่น ต้นแสม ต้นสะแก ฯลฯ เนื่องจากเป็นพื้นที่ลุ่มต่ำทำให้น้ำทะเลสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย จึงเพาะปลูกได้ยากและการเดินทางไม่สะดวก ชาวชุมชนจึงต้องพึ่งตนเองโดยการปลูกมะพร้าว ทำไร่ผักนึ่ง ต่อมาเมื่อมีการสร้างถนนพระรามที่ 2 ผ่านชุมชน การพัฒนาในด้านต่างๆเริ่มเข้ามาทำให้ชาวบ้านในพื้นที่นี้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และได้รวมตัวกันจัดขึ้นเป็นชุมชนชอยนายเจียก ในปัจจุบันชุมชนชอยนายเจียกตั้งอยู่ที่ถนนพระรามที่ 2 ซอย 53 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองที่แออัด มีทางเข้าออกภายในชุมชนเพียงทางเดียว การเดินทางเข้าออกภายในชุมชนนั้นยากลำบาก รถยนต์ไม่สามารถสวนทางกันได้ ประชากรส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้าง และเป็นพ่อค้าแม่ค้า ฐานะทางการเงินของคนในชุมชนจัดอยู่ในเกณฑ์รายได้น้อยถึงปานกลาง นอกจากนี้ชุมชนชอยนายเจียกมีอาณาเขตติดต่อ

ดังนี้ ทิศเหนือติดกับโรงไม้สมบุรณ์ค้าไม้ ทิศใต้ติดกับโรงงานพิมพ์ผ้า ทิศตะวันออกติดคลองสนามไชย ทางทิศตะวันตกติดกับถนนพระรามที่ 2

### 1.2 ประวัติกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

กองทุนชุมชนชอยนายเจียกเกิดจากการรวมตัวของ 2 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนชอยนายเจียก และชุมชนทรัพย์นุกูล เป็นกลุ่มที่จัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2546 ภายใต้นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการส่งเสริมผ่านกระบวนการพึ่งพาตนเองของชุมชน ในด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาความคิดริเริ่ม มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมในการแก้ปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของคนในชุมชน เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกในชุมชน โดยมีสมาชิกเริ่มแรกจำนวน 75 คน คณะกรรมการจำนวน 15 คน ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 159 คน และคณะกรรมการจำนวน 12 คน ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2552 ซึ่งปัจจุบันกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นมีบริการทางการเงินที่หลากหลาย สามารถช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนทางการเงินได้หลายรูปแบบ โดยมีธนาคารออมสินเป็นที่เล็งในการดำเนินงานในด้านต่างๆ

#### 1. 3 โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

การทำงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมไม่ถือตำแหน่งเป็นสำคัญ ซึ่งคณะกรรมการทุกคนจะมีความเข้าใจหลักการทำงานของหน้าที่ต่างๆภายในกองทุนเป็นอย่างดี โดยการทำงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกจะแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เลขานุการ เภรัญญิก ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน มีการหมุนเวียนหน้าที่ต่างๆภายในกองทุน เพื่อเป็นการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆให้กับคณะกรรมการ นอกจากนี้หากคณะกรรมการบางคนไม่สามารถมาทำงานได้ คนอื่นๆก็จะสามารถดำเนินงานแทนได้ ในด้านการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆจะใช้มติที่ประชุมเป็นหลักเพื่อให้คณะกรรมการได้มีการตัดสินใจร่วมกัน

#### 1.4 แผนในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

ในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะมีการนัดประชุมคณะกรรมการเพื่อหาข้อสรุปและกำหนดแนวทางในการทำงานต่างๆร่วมกัน เพื่อเป็นแบบแผนและแนวทางในการดำเนินงาน หลังจากนั้นจึงมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินการตามแผนงานที่ได้วางไว้ร่วมกัน โดยแผนส่วนใหญ่ของกองทุนจะมุ่งเน้นการส่งเสริมการออมของสมาชิกเป็นหลัก โดยการฝึกวินัยให้สมาชิกออมทุกๆเดือน หากสมาชิกไม่ออมอย่างต่อเนื่องก็จะไม่มีสิทธิประโยชน์ในการขอสินเชื่อ และขาดจากสวัสดิการอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินและเป็น

เงินทุนสำรองให้กับสมาชิกในยามจำเป็นฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ของคณะกรรมการ โดยการส่งเสริมให้คณะกรรมการเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ และการศึกษาจากภายนอก โดยศึกษาจากกองทุนที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำเทคนิคการบริหารและแนวคิดของชุมชนต่างๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการภายในกองทุนให้ดียิ่งขึ้น สร้างความเข้มแข็งให้กับกองทุน

ในด้านของสมาชิกทางกองทุนจะส่งเสริมให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาาร่วมกันกับคณะกรรมการ ซึ่งทางคณะกรรมการจะประชุมร่วมกับสมาชิกเพื่อหาข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกและชุมชน

นอกจากนี้ทางกองทุนได้นำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยได้รับการสนับสนุน เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมบัญชีธนาคารจากธนาคารออมสินเพื่อนำมาช่วยในการปิดงบประจำปี ออกสัญญาเงินกู้และช่วยในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลด้านการฝาก - ถอน รับชำระสินเชื่อกจากสมาชิก นอกจากนี้ทางกองทุนได้จัดซื้อ เครื่องพิมพ์สมุด Passbook เพื่อใช้พิมพ์สมุดเงินฝากจะให้กับสมาชิก เพื่อยกระดับกองทุนชุมชนให้มีมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก โดยมีเจ้าหน้าที่จากธนาคารออมสินเป็นที่ปรึกษาคอยประสานงาน อบรมในการใช้งานระบบโปรแกรมบัญชีและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับคณะกรรมการ รวมถึงการสอนเทคนิคการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ รวมไปถึงการจัดเก็บเอกสารสำคัญต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหา ทางด้านกฎระเบียบข้อบังคับของกองทุนนั้น คณะกรรมการจะคอยประชุมร่วมกับสมาชิกเพื่อปรับแก้ไข และหาแนวทางในการจัดตั้งกฎที่มีความเหมาะสม เพื่อให้สมาชิกและกองทุนนั้นสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข โดยจะยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ใดผู้หนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการหรือสมาชิกก็จะมีวิธีการปฏิบัติเช่นเดียวกันทั้งหมด

## ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานกองทุนชุมชนชอายนายเจียก

### 2.1 ทรัพยากรทางการบริหาร

#### 2.1.1 ด้านบุคคล

การดำเนินงานของกองทุนนั้นจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับบุคคลที่จะเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการก่อนเป็นอันดับแรก โดยทางกองทุนจะสนับสนุนให้คณะกรรมการเข้าร่วมฝึกอบรมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้และแนวคิดเพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการ และสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานของกองทุนชุมชน เสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างสมาชิก คณะกรรมการและประชาชนในชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน

## 2.1.2 ด้านเงินลงทุน

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกจะได้รับเงินสนับสนุนมาจากหลายด้าน ได้แก่ เงินสนับสนุนจากรัฐบาล การระดมทุนจากสมาชิก และการกู้ยืมจากธนาคาร ซึ่งเงินสนับสนุนจากรัฐบาลนั้นจะได้จากโครงการกองทุนหมู่บ้านระยะที่ 1 และระยะที่ 3 ซึ่งทางกองทุนหมู่บ้านได้นำมาให้สมาชิกกู้ยืมเพื่อเป็นเงินทุนและใช้อุปโภคบริโภคที่จำเป็น ส่วนแหล่งเงินทุนในด้านต่อมาคือ เงินฝากสัจจะจากสมาชิกเดือนละ 200 บาท เพื่อเป็นเงินทุนสำรองและใช้ในการปล่อยสินเชื่อช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องการใช้เงินอีกทางหนึ่ง ต่อมาคือแหล่งเงินทุนจากธนาคาร โดยทางกองทุนนั้นจะใช้สินเชื่อกับธนาคารออมสิน ที่เป็นพี่เลี้ยงคอยช่วยเหลือทางการเงินและให้คำปรึกษาในด้านการบริหารให้กับกองทุน

## 2.1.3 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกก็ได้ให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน ซึ่งคณะกรรมการของกองทุนพร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ พร้อมทั้งยังแสวงหาความรู้ใหม่ด้วยสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Google Line Facebook แล้ว นอกจากนี้ยังเข้าร่วมประชุมและอบรมร่วมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ เพื่อนำแนวคิดต่างๆ ที่ได้กลับมาใช้ในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งทางกองทุนยังได้รับการสนับสนุนคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมบัญชีและโปรแกรมธนาคาร จากทางธนาคารออมสินเพื่อมาช่วยในเรื่องของการปิดบประมาณประจำปี เก็บข้อมูลสมาชิก ฝากถอนเงิน และการออกสัญญาเงินกู้ สัญญาค้ำประกัน ทำให้การทำงานมีความง่ายและเป็นระบบมากขึ้น และเพื่อสร้างความเป็นระบบและมีมาตรฐานในการให้บริการ ทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกได้จัดทำสมุดเงินฝากสัจจะและจัดซื้อเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝาก ( Passbook) เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานให้กับกองทุน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆมีส่วนช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น และช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงานของกองทุนไม่ว่าจะเป็นการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ ในการบริหารจัดการ

## 2.2 กระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก

### 2.2.1 หลักการและขั้นตอนในการรับสมาชิก

การสมัครเป็นสมาชิกในกองทุนนั้นจะเปิดรับสมัครสมาชิกในทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน ผู้สมัครจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชนชอชนายเจียกหรือทรัพย์สินอยู่ไม่น้อยกว่า 1 ปีก่อนจะมีการจัดตั้งกองทุนและจะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี มีวินัย ไม่เคยต้องโทษ โดยยื่นใบสมัครที่คณะกรรมการเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาในการรับเข้าเป็นสมาชิกและเมื่อทางประธานได้อนุมัติในการเป็นสมาชิกแล้ว สมาชิกจะต้องชำระเงินค่าแรกเข้าจำนวน 50 บาทพร้อมทั้งฝากเงินสัจจะและเงินฉาบปกิจจำนวน 200 และ 300 บาทตามลำดับหลังจากนั้นคณะกรรมการจะลงระบบ

คอมพิวเตอร์และออกสมุดบัญชีเงินฝากจะให้กับสมาชิก ซึ่งในการฝากเงินจะในครั้งต่อไป สมาชิกจะต้องถือสมุดเงินฝากจะมาด้วยทุกครั้ง คล้ายกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารที่ ลูกค้าจะต้องถือสมุดบัญชีมาเพื่อขอทำธุรกรรมทางการเงิน

### 2.2.2 หลักการและขั้นตอนในการรับฝากเงิน

การส่งเงินฝากจะของสมาชิกในครั้งต่อไปจะส่งทุกวันที่ 1- 5 ของทุกเดือนซึ่ง สมาชิกจะต้องส่งเงินฝากออมจะทุกเดือนโดยจะต้องส่งเดือนละ 200 บาท โดยเมื่อถึงเวลาที่ส่ง เงินฝากจะต้องมาส่งเงินที่คณะกรรมการ หลังจากนั้นคณะกรรมการจะลงบันทึกในระบบ คอมพิวเตอร์และปรับสมุดเงินฝากให้กับสมาชิก โดยเงินฝากจะนี้จะไม่สามารถถอนได้นอกจาก สมาชิกจะลาออกหรือเสียชีวิต การฝากเงินจะนี้สมาชิกจะได้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผล คืบในวันปีงบประมาณของกองทุน นอกจากนี้หากสมาชิกขาดการส่งเงินฝากจะสมาชิกจะหมด สิทธิ์ในการขอสินเชื่อกับกองทุน

### 2.2.3 หลักการและขั้นตอนการให้สินเชื่อ

ในการขอสินเชื่อกับกองทุนชุมชนชอชนายเจียกทุกครั้งนั้นทางกองทุนจะมีความ เข้มงวดในการให้สินเชื่อกับสมาชิก และจะสนับสนุนให้สมาชิกนำเงินไปใช้ให้ถูกวัตถุประสงค์ และไม่ก่อหนี้สินเพิ่มเติม โดยกองทุนจะมีเงินกู้หลายประเภทให้กับสมาชิก หากสมาชิกต้องการ ขอสินเชื่อในแต่ละครั้งจะต้องมาติดต่อกับคณะกรรมการภายในวันที่ 1-5 ของทุกเดือน โดย คณะกรรมการจะสัมภาษณ์สมาชิกและออกใบคำขอกู้ให้สมาชิก หลังจากนั้นจะส่งต่อไปให้ ประธานและกรรมการคนอื่นๆพิจารณาใบคำขอกู้ และอนุมัติใบคำขอกู้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อออกสัญญากู้ยืมเงิน สัญญาค้ำประกัน ซึ่งการกู้ยืมเงินในแต่ละครั้งจะใช้ผู้ค้ำประกัน 2 คน โดย บุคคลที่สามารถค้ำประกันได้จะต้องเป็นสมาชิกภายในกองทุนเท่านั้น หากสมาชิกใช้หลักทรัพย์ เช่น ที่ดิน บ้าน คอนโด ฯลฯ ในการค้ำประกันทางกองทุนจะดำเนินการจดจำนอง ณ กรมที่ดิน ก่อนโอนเงินให้กับสมาชิก เมื่อเรียบร้อยแล้วสมาชิกจะได้รับใบแสดงเงินงวดที่จะต้องชำระในแต่ละ เดือนและทางคณะกรรมการจะดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีให้กับสมาชิก

### 2.2.4 การจัดสรรผลกำไรและสวัสดิการ

การจัดสรรผลกำไรของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นเมื่อถึงวันปีงบประมาณ จะนำ กำไรจากการดำเนินงานมาแบ่งจัดสรรเป็นเงินปันผลให้กับให้กับสมาชิก และทางคณะกรรมการได้ จัดงานเลี้ยงขอบคุณให้กับสมาชิกในกองทุน เพื่อเป็นการตอบแทนสมาชิกที่คอยช่วยเหลือและทำ ประโยชน์ให้กับกองทุน นอกจากนี้ยังมีการเล่นเกมจับฉลากของรางวัล เพื่อให้สมาชิกร่วมสนุก และมีการคืนกำไรสู่สังคมในรูปแบบต่างๆไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนทางเข้าชุมชน การลอกท่อ



ระบายนํ้า การจ้างคนเก็บขยะภายในชุมชน ตลอดจนการมอบเงินและทุนการศึกษาให้กับเด็กและผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อเป็นการตอบแทนและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเด็กและผู้สูงอายุ โดยกำไรจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกสามารถจัดสรรให้กับสมาชิก

ในด้านการจัดสวัสดิการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นจะมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งและตอบแทนที่ตัวสมาชิกและครอบครัวของสมาชิกเป็นหลักเพื่อให้สมาชิกมีความรู้สึกรักและเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน โดยจะสนับสนุนความช่วยเหลือสมาชิกในด้านต่างๆ หลายด้าน ซึ่งได้แบ่งการจัดสรรสวัสดิการให้แก่สมาชิกไว้หลายด้าน เช่น ด้านการรักษาพยาบาล หากสมาชิกหากเจ็บป่วยนอนโรงพยาบาลตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ทางกองทุนจะช่วยค่ารักษาพยาบาล 500 บาท ให้กับสมาชิก ด้านการสงเคราะห์ทายาทผู้เสียชีวิต สมาชิกเสียชีวิตทายาทผู้เสียชีวิตจะได้รับเงินสงเคราะห์จากสมาชิกทุกคนคนละ 200 บาท พร้อมพวงหรีดจากกองทุน ด้านการศึกษา มอบทุนการศึกษาให้กับบุตรของสมาชิกที่มีการศึกษาที่ดี 500 บาท ด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ มอบเงินให้กับผู้พิการและผู้สูงอายุในชุมชนทุกคน คนละ 500 บาท ในวันปีดงบประจำปี ด้านการส่งเสริมผู้ที่มีวินัยทางการเงิน ในแต่ละเดือนจะจับสลากรายชื่อสมาชิกที่มีความรับผิดชอบ ในการชำระเงินเงินกู้และฝากสัจจะตรงเวลา เพื่อรับรางวัลประจำเดือนเป็นจำนวนเงิน 300 บาท ทุกเดือน ด้านการส่งเสริมและดูแลคณะกรรมการ จะทำประกันชีวิตให้คณะกรรมการทุกคนที่เข้ามาทำงานที่กองทุน ด้านการคืนกำไรสู่สมาชิก ในวันปีดงบประมาณประจำปี สมาชิกในกองทุนทุกคน จะมีสิทธิในการจับสลากเพื่อรับรางวัลมากมาย

### 2.3 คุณภาพบริการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก

กองทุนชุมชนชอชนายเจียก จะให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพของการบริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก และทำให้สมาชิกของกองทุนเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ

#### 2.3.1 ด้านความน่าเชื่อถือ

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกจะมีการเก็บข้อมูลของสมาชิกทุกคนไว้ในฐานข้อมูล เพื่อสะดวกในการเรียกใช้ในการให้บริการ นอกจากนี้คณะกรรมการทุกคนได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภาคีต่างๆ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้กันเองระหว่างคณะกรรมการด้วยกัน ทำให้เกิดความรู้และความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำกับสมาชิกได้อย่างถูกต้อง โดย การทำงานของคณะกรรมการกองทุนนั้นสมาชิกสามารถตรวจสอบการทำงานในทุกขั้นตอนได้ ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของกองทุน รวมถึงคณะกรรมการยังมีเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกในการให้บริการ

### 2.3.2 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกได้ยกระดับจากการทำงานด้วยมือมาทำงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝาก ( Passbook) มาใช้เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานในการทำงาน นอกจากนี้ทางกองทุนได้ออกแบบสมุดเงินฝากสัจจะเพื่อนำมาใช้ภายในกองทุน เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานในการทำงานของกองทุน และสถานที่ทำการของกองทุนนั้นจะใช้บ้านของประธาน เพื่อความสะดวกในการเดินทางของสมาชิกในการติดต่อขอรับบริการ

#### 2.3.3 ด้าน การดูแลเอาใจใส่

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นจะเปิดให้บริการในวันที่ 1-5 ของทุกเดือนในการรับฝากเงินสัจจะและขอสินเชื่อ สำหรับสมาชิกที่ต้องการจะปรึกษาปัญหาทางการเงินจะสามารถมาปรึกษาได้ทุกวัน นอกจากนี้แล้วทางกองทุนจะมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบข้อมูลข่าวสารรวมถึงกิจกรรมต่างๆของกองทุนในที่ประชุม หากสมาชิกไม่ได้เข้าร่วมประชุมจะมีการปิดประกาศที่บอร์ดเพื่อให้สมาชิกที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมรับรู้ถึงข่าวสารและกิจกรรมต่างๆของกองทุนร่วมกัน

#### 2.3.4 การตอบสนอง

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกเน้นการทำงานที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยการนำระบบโปรแกรมบัญชีและธนาคารที่ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารออมสินเพื่อใช้ในการพิมพ์สมุดเงินฝาก ออกสัญญาคู่ สัญญาค้ำประกัน ทำให้สมาชิกได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ นอกจากนี้ทางคณะกรรมการของกองทุนได้ผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมบัญชีและธนาคารจากธนาคารออมสินทำให้ การบริการ ของกองทุน มีความ รวดเร็วตอบสนองสมาชิกได้อย่างทันที และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทำให้สมาชิกไม่ต้องเสียเวลาในการกรอกเอกสารเพื่อทำธุรกรรม

### 2.4 ปัญหาจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก

ในด้านปัญหาในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นกองทุนยังไม่มีผู้สืบทอดในการดำเนินงานของกองทุน เนื่องจากสมาชิกต่างกลัวการรับผิดชอบและคนในชุมชนส่วนใหญ่จะต้องเดินทางไปทำงานนอกชุมชน ส่วนมากจะมีเพียงผู้สูงอายุที่เข้ามาในการทำงานภายในกองทุนปัญหาต่อมาคือ การเกิดหนี้ค้าง เนื่องจากสมาชิกกู้เงินจากกองทุนแล้วยัง ไปกู้ยืมนอกระบบ จึงเกิดเป็นหนี้ 2 ทาง ซึ่งสมาชิกก็จะส่งเงินงวดกับหนี้นอกระบบก่อน จึงทำให้ไม่มีเงินคงเหลือพอที่จะชำระหนี้จากทางกองทุน จึงเกิดเป็นหนี้ค้างชำระเป็นเวลานาน

โดยวิธีการแก้ปัญหาของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกในเรื่อง ไม่มีผู้สืบทอดนั้น ทางคณะกรรมการได้ฝึกเด็กๆวัยรุ่นภายในชุมชนในวันเสาร์และวันอาทิตย์เพื่อให้มาฝึกฝนการจัดทำเอกสารและการดำเนินงานภายในของกองทุนหมู่บ้านเพื่อปลูกฝังให้เยาวชนในชุมชนมีความรู้ความสามารถเพื่อก้าวเป็นกำลังหลักให้กับกองทุนต่อไป ส่วนปัญหาสมาชิกกู้เงินนอกระบบแล้วไม่สามารถส่งชำระเงินกับกองทุนได้นั้น ทางกองทุนจะเรียกสมาชิกที่ไม่สามารถส่งได้มาพูดคุยเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมกัน โดยจะให้สมาชิกชำระหนี้นอกระบบกับทางกองทุน โดยเงินในส่วนที่กู้ครั้งนี้ทางกองทุนจะเป็นผู้จ่ายให้ถึงมือเจ้าหน้าที่นอกระบบเอง เพื่อป้องกันไม่ให้สมาชิกกู้เงินไปแล้วไม่ยอมไปชำระหนี้ทำให้เกิดเป็นหนี้ค้างในอนาคต

### ตอนที่ 3. หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก

หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักที่ใช้ในการบริหารประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าและประชาชนในประเทศอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขไม่เกิดความขัดแย้ง เกิดความรักสามัคคีภายในประเทศ ซึ่งทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้น ได้ประยุกต์หลักธรรมาภิบาล โดยนำมาปรับใช้กับกองทุนให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดความรักสามัคคีภายในชุมชน เกิดความเข้มแข็งภายในชุมชน ซึ่งทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกได้นำมาใช้ในการบริหารงาน ได้ดังนี้

#### 3.1 ด้านหลักนิติธรรม

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกจะมีการตรวจสอบกฎระเบียบภายในกองทุนอยู่เสมอ และคอยปรับปรุงให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อจะให้มีความทันสมัยไม่ล้าหลัง โดยเมื่อมีการแก้ไขกฎระเบียบของกองทุน คณะกรรมการจะมีการประชุมร่วมกับสมาชิกเพื่อให้กฎที่ตั้งขึ้นนั้นเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย โดยการตั้งกฎแต่ละครั้งจะเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ เพื่อให้สมาชิกเกิดความร่วมมือและยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎของกลุ่มที่ได้ร่วมกันจัดตั้งขึ้นมา ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกองทุนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันภายในชุมชน

#### 3.2 ด้านหลักความโปร่งใส

มีการให้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆแก่สมาชิกอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบคอมพิวเตอร์และเอกสารได้ นอกจากนี้ทางคณะกรรมการกองทุนได้เชิญผู้ตรวจสอบจากภายนอกได้แก่ ธนาคารออมสิน สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ฝ่ายพัฒนาสังคมและชุมชน เข้ามาร่วมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและบัญชีการเงินต่างๆ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่างให้กับสมาชิกได้เข้าใจ

#### 3.3 ด้านการมีส่วนร่วม

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุน

ร่วมกัน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นร่วมกันเสนอกฎระเบียบข้อบังคับของกลุ่มหรือการตัดสินใจในการจัดการสิ่งต่างๆ และสมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆของกองทุนได้อย่างเสรี ซึ่งคณะกรรมการจะนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้สมาชิกยังได้รับผลประโยชน์ร่วมกันจากการแบ่งปันผลกำไรมาให้แก่สมาชิกไม่ว่าจะเป็นเงินปันผล สวัสดิการต่างๆ ทำให้เกิดความร่วมมือขึ้นระหว่างกองทุน สมาชิก และคนในชุมชน

### 3.4 ด้านหลักความรับผิดชอบ

คณะกรรมการของกองทุนชุมชนจะเดินทางมาทำงานกันอย่างพร้อมเพียงในวันที่ 1-5 ของทุกเดือน ซึ่งคณะกรรมการแต่ละคนต่างทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และคณะกรรมการทุกคนจะมีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในด้านต่างๆ เช่น การรับฝากเงินสัจจะแก่สมาชิก รวมไปถึงการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านสวัสดิการ การให้คำแนะนำทางด้านการเงิน นอกจากนี้คณะกรรมการจะมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้ว ยังมีการส่งเสริมให้สมาชิกได้รู้จักความรับผิดชอบโดยการมอบรางวัลให้แก่ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการชำระเงินกู้ และส่งฝากเงินได้ตรงเวลา เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและรักษาความดีที่ได้ประพฤติปฏิบัติอยู่ให้เป็นแบบอย่างแก่สมาชิกคนอื่นๆต่อไป

### 3.5 ด้านหลักคุณธรรม

กองทุนชุมชนขอแนะนำเจียนั้นจะยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้อง โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ กับคณะกรรมการและ สมาชิกของสังคม ได้ยึดถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย โดยการจัดอบรมคุณธรรมจริยธรรมภายในชุมชน โดยจะอบรมในวันที่มีการปิดบประจำปีเพื่อเสริมสร้างทักษะในด้านของคุณธรรมและจริยธรรมให้กับสมาชิก ลูกหลานภายในชุมชนให้มีจิตสำนึกและประพฤติตนอยู่ในสิ่งที่ดีงาม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่นและมีระเบียบวินัย ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในชุมชน ชุมชนเกิดความร่วมมือและความเข้มแข็ง เป็นส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### 3.6 ด้านหลักความคุ้มค่า

ในด้านของความคุ้มค่าคณะกรรมการจะประชุมหารือกันทุกครั้งที่ในการจะดำเนินการทำในสิ่งต่าง เพื่อวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสียและผลกระทบที่ส่งผลถึงต่อกองทุน ต่อคณะกรรมการ หรือต่อตัวสมาชิก จะไม่ ซึ่งคณะกรรมการจะนึกถึงเสมอว่าเงินทุนต่าง ๆ นั้นมีอยู่อย่างจำกัด การจะลงทุนทำสิ่งใดจะต้องได้ประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด โดยใช้งบประมาณน้อย

ที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ อย่างเช่น การลอกท่อน้ำภายในชุมชน เทปูนถนนทางเข้าซอย การจ้างคนงาน เพื่อลากถังขยะไปที่ทิ้ง ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่างๆภายในชุมชนตามประเพณีเพื่อเป็นการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี เช่นการจัดงานวันเด็ก วันสงกรานต์ วันแม่ วันพ่อ เป็นต้นเพื่อ เป็นการสร้างความเข้มแข็งและก่อให้เกิดความสามัคคีภายในชุมชน

### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

#### ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

##### 1.1 ประวัติความเป็นมาของชุมชนซอยนายเจียก

ที่ดินทั้งหมดในชุมชนซอยนายเจียกนั้นเป็นที่ดินของตระกูลโพธิ์ทอง ในอดีตพื้นที่ชุมชนแห่งนี้จะเป็นป่าจากและป่าไม้นาๆชนิด เช่น ต้นแสม ต้นสะแก ฯลฯ เนื่องจากเป็นพื้นที่ลุ่มต่ำทำให้น้ำทะเลสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย จึงเพาะปลูกได้ยากและการเดินทางไม่สะดวก ชาวชุมชนจึงต้องพึ่งตนเองโดยการปลูกมะพร้าว ทำไร่ผักบุง ต่อมาเมื่อมีการสร้างถนนพระรามที่ 2 ผ่านชุมชน การพัฒนาในด้านต่างๆเริ่มเข้ามาทำให้ชาวบ้านในพื้นที่นี้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และได้รวมตัวกันจัดตั้งขึ้นเป็นชุมชนซอยนายเจียก ในปัจจุบันชุมชนซอยนายเจียกตั้งอยู่ที่ถนนพระรามที่ 2 ซอย 53 แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองที่แออัด มีทางเข้าออกภายในชุมชนเพียงทางเดียว การเดินทางเข้าออกภายในชุมชนนั้นยากลำบาก รถยนต์ไม่สามารถสวนทางกันได้ ประชากรส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้าง และเป็นพ่อค้าแม่ค้าฐานะทางการเงินของคนในชุมชนจัดอยู่ในเกณฑ์รายได้น้อยถึงปานกลาง

##### 1.2 ประวัติกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

กองทุนชุมชนซอยนายเจียกเกิดจากการรวมตัวของ 2 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนซอยนายเจียก และชุมชนทรัพย์นุกูล เป็นกลุ่มที่จัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2546 ภายใต้นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการส่งเสริมผ่านกระบวนการพึ่งพาตนเองของชุมชนในด้านของการเรียนรู้ และการพัฒนาความคิดริเริ่ม มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมในการแก้ปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของคนในชุมชน เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกในชุมชน ซึ่งปัจจุบันกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นมีบริการทางการเงินที่หลากหลาย สามารถช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนทางการเงินได้หลายรูปแบบ โดยมีธนาคารออมสินเป็นที่เล็งใจในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สุวิท คุณกิตติ (2544) ในหนังสือคู่มือประชาชน เพื่อการจัดตั้งและดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองว่า การจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาตินั้น เพื่อเป็น

แหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง ใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งเพื่อให้ท้องถิ่นมีขีดความสามารถในการจัดการระบบและการบริหารจัดการเงินกองทุนด้วยตนเอง เพื่อสร้างศักยภาพในการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองสู่การพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

### 1. 3 โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

การทำงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นจะมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมไม่ถือตำแหน่งเป็นสำคัญ ซึ่งคณะกรรมการทุกคนจะมีความเข้าใจหลักการทำงานของหน้าที่ต่างๆภายในกองทุนเป็นอย่างดี โดยการทำงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกจะแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เลขานุการ เจริญญิก ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน มีการหมุนเวียนหน้าที่ต่างๆภายในกองทุน เพื่อเป็นการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆให้กับคณะกรรมการ นอกจากนี้หากคณะกรรมการบางคนไม่สามารถมาทำงานได้ คนอื่นๆก็จะสามารถดำเนินงานแทนได้ ในด้านการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆจะใช้มติที่ประชุมเป็นหลักเพื่อให้คณะกรรมการได้มีการตัดสินใจร่วมกัน

ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการทำงานเป็นทีมและสลับหมุนเวียนหน้าที่กันทำของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นทำให้คณะกรรมการสามารถเรียนรู้ระบบงานของกองทุนได้หมดทุกตำแหน่งและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้โดยยากจน สอดคล้องกับบทความของ ประคัลภ์ ปัทมพิลังกูร ที่กล่าวว่า องค์การขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ มักจะมีการกำหนดนโยบายในเรื่องของการโอนย้ายงาน การหมุนเวียนงานกันภายใน ซึ่งภาษาอังกฤษเรียกกันว่า Job Rotation ซึ่งก็คือ การที่ให้พนักงานคนหนึ่งทำงานหนึ่ง มานานพอสมควร ได้มีโอกาสในการหมุนเวียนเปลี่ยนงานในตำแหน่งอื่นๆ บางทีนี่ก็เพื่อที่จะทำให้พนักงานคนนั้นมีทักษะและความรู้ในแง่กว้างมากขึ้น

#### 1.4 แผนในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

ในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นจะมีการนัดประชุมคณะกรรมการเพื่อหารือสรุปและกำหนดแนวทางในการทำงานต่างๆร่วมกัน เพื่อเป็นแบบแผนและแนวทางในการดำเนินงาน หลังจากนั้นจึงมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินการตามแผนงานที่ได้วางไว้ร่วมกัน โดยแผนส่วนใหญ่ของกองทุนจะมุ่งเน้นการส่งเสริมการออมของสมาชิกเป็นหลัก โดยการฝึกวินัยให้สมาชิกออมทุกๆเดือน หากสมาชิกไม่ออมอย่างต่อเนื่องก็จะไม่มีสิทธิในการขอสินเชื่อและขาดจากสวัสดิการอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินและเป็นเงินทุนสำรองให้กับสมาชิกในยามฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ของคณะกรรมการ โดยการส่งคณะกรรมการเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ และการศึกษาดูงานภายนอก เพื่อศึกษาเทคนิคการบริหารและแนวคิดของชุมชนต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการภายในกองทุนให้ดี

ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการออมนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับคนทุกคน เนื่องจากจะเป็นเงินเก็บในอนาคตแล้ว ยังสามารถเป็นเงินที่ใช้ในยามฉุกเฉินได้ ซึ่งทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกก็พยายามรณรงค์ให้สมาชิกของกองทุนได้เห็นประโยชน์ของการออมให้มากขึ้น เพื่อจะได้ห่างไกลจากหนี้ในระบบและใช้จ่ายเงินในสิ่งที่จำเป็น และการส่งคณะกรรมการเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภาคีต่างๆของกองทุนนั้นเป็นผลดีกับตัวคณะกรรมการและกองทุนที่จะได้แนวความคิดมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการกองทุนให้ก้าวหน้าต่อไป สอดคล้องกับบทความของ ผศ.ดร.บุญยง ชื่นสุวิมล ที่ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรคือการทำให้มนุษย์เจริญขึ้นกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าในสังคม แต่ในการพัฒนาองค์การทรัพยากรมนุษย์คือ การให้ความก้าวหน้าทางความรู้ ความสามารถ ทักษะ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงผลงานภายในองค์การ สะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคคลเท่าเทียมกับผูกมัดที่ยึดหลักปรัชญาในการพัฒนาคนภายในองค์การสู่ความเป็นมืออาชีพ

ในด้านของสมาชิกทางกองทุนจะส่งเสริมให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆและมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาาร่วมกันกับคณะกรรมการ ซึ่งทางคณะกรรมการจะประชุมร่วมกับสมาชิกเพื่อหาข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกและชุมชน นอกจากนี้ทางกองทุนได้นำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยได้รับการสนับสนุน เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมบัญชีธนาคารจากธนาคารออมสินเพื่อนำมาช่วยในการปิดบปีประจำปี ออกสัญญาเงินกู้และช่วยในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลด้านการฝาก - ถอน รับชำระหนี้เชื่อจากสมาชิก นอกจากนี้ทางกองทุนได้จัดซื้อ เครื่องพิมพ์สมุด Passbook เพื่อใช้พิมพ์สมุดเงินฝากจะให้กับสมาชิก เพื่อยกระดับกองทุนชุมชนให้มีมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก โดยมีเจ้าหน้าที่จากธนาคารออมสินเป็นที่ปรึกษาประสานงาน อบรมในการใช้งานระบบโปรแกรมบัญชีและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับคณะกรรมการ รวมถึงการสอนเทคนิคการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงการจัดเก็บเอกสารสำคัญต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้ของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นเป็นการสร้างมาตรฐานให้กับกองทุนและเป็นการสร้างความสะดวกสบายให้กับคณะกรรมการในการจัดเก็บข้อมูล การให้บริการแก่สมาชิก

ด้านกฎระเบียบข้อบังคับของกองทุนนั้น คณะกรรมการจะคอยประชุมร่วมกับสมาชิกเพื่อปรับแก้ไข และหาแนวทางในการจัดตั้งกฎที่มีความเหมาะสม เพื่อให้สมาชิกและกองทุนนั้นสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข โดยจะยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ใดผู้หนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการหรือสมาชิกก็จะมีวิธีการปฏิบัติเช่นเดียวกันทั้งหมด ผู้

วิจัยมีความเห็นว่า การใช้มิติที่ประหลาดในการกำหนดกฎระเบียบต่างๆของกองทุนนั้นทำให้สมาชิกมีความเชื่อมั่นและปฏิบัติตามมากกว่าการที่คณะกรรมการกำหนดระเบียบต่างๆด้วยตนเอง และการไม่เลือกปฏิบัติของคณะกรรมการกองทุนชุมชนชอชนายเจียกทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเท่าเทียมกันแม้ว่าจะมาจากคนละชุมชน

## ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานกองทุนชุมชนชอชนายเจียก

### 2.1 ทรัพยากรทางการบริหาร

จากการศึกษาในเรื่องของระบบงานของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก พบว่าการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านนั้นจะต้องมีการเตรียมการในด้านของบุคคล ด้านเงินทุน รวมถึงด้านเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในเรื่องของการบริหารจัดการ ซึ่งในการดำเนินของกองทุนหมู่บ้านนั้นหากไม่มีความพร้อมในด้านต่างๆจะทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานได้

#### 2.1.1 ด้านบุคคล

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นได้สนับสนุนให้คณะกรรมการเกิดการเรียนรู้โดยการให้คณะกรรมการเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานต่างๆเพื่อจะได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสาร รวมถึงเสริมสร้างความรู้และแนวคิดเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานของกองทุนชุมชน ประสานให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกกับคณะกรรมการ ประชาชนในชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการกองทุนจะทำให้กองทุนสามารถเข้มแข็งและสามารถเดินหน้าไปสู่ความสำเร็จได้ ในส่วนการส่งคณะกรรมการ ไปอบรมเพิ่มเติมของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นเป็นผลดีกับคณะกรรมการและสมาชิกเพราะว่าจะก่อให้เกิดความรู้แก่คณะกรรมการและคณะกรรมการสามารถนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการกองทุน รวมไปถึงการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ไปสู่สมาชิกได้อย่างถูกต้อง เป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้และต่อยอดจากรุ่นสู่รุ่น สอดคล้องกับการศึกษาของ นัทธหทัย คำเชื้อ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสำเร็จของสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพา ตำบลทุ่งตำเสา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่กล่าวว่า ความสำเร็จในการดำเนินการของสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพา และทำให้ได้รับรางวัลในการประกวดกองทุนหมู่บ้าน คือ คุณลักษณะของคณะกรรมการ จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีความสามัคคี ได้รับความไว้วางใจ และมีความรู้ความสามารถ จึงจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

#### 2.1.2 ด้านเงินลงทุน

การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านทุกๆกองทุนนั้นจะได้รับเงินสนับสนุนจาก



รัฐบาล 1 ล้านบาท ทุกกองทุนเพื่อนำมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนให้กับสมาชิกกู้ยืมไปลงทุนในการประกอบอาชีพและใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ในความเห็นของผู้วิจัยนั้นมองว่า กองทุนหมู่บ้านนั้นได้เปรียบกองทุนอื่นๆในด้านเงินทุนเนื่องจากการสนับสนุนของรัฐบาลนำเงินมาช่วยในการจัดตั้งหมู่บ้านละ 1 ล้านบาท ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มองค์กรการเงินอื่นๆเช่น กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มวิสาหกิจต่างๆซึ่งเงินทุนของกลุ่มเหล่านี้จะได้มาจากการระดมเงินทุนหรือขอรับบริจาคจากที่ต่างๆซึ่ง

เสียเปรียบทางกองทุนหมู่บ้าน

นอกจากนี้แล้วแหล่งเงินทุนของกองทุนหมู่บ้านต่อมาก็จะเป็นการเก็บเงินรับฝาก สัจจะจากสมาชิก ซึ่งแต่ละกองทุนหมู่บ้านจะเก็บไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละกองทุน ในที่นี้กองทุนชุมชนชอชนายเจียกได้เก็บเงินสัจจะจำนวน 200 บาททุกเดือน หากมีการกู้เงินจำนวนมากสมาชิกก็จะมีการเก็บเพิ่มเป็นรายๆไป การเก็บเงินสัจจะนั้นเป็นเหมือนทั้งเงินออมและเงินประกันความเสี่ยงของสมาชิก เงินฝากสัจจะนี้สามารถนำมาค้ำประกันตนเองได้หากมียอดเงินฝากที่สูงมากพอ สอดคล้องกับ ระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (2551) ที่ได้กล่าวว่า กองทุนหมู่บ้าน จะประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังนี้ 1. เงินที่คณะกรรมการจัดสรรให้ 2. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล 3. เงินที่สมาชิคนำมาลงหุ้น หรือฝากไว้กับกองทุนหมู่บ้านตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด 4. เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่กองทุนหมู่บ้านได้รับบริจาคโดยปราศจากเงื่อนไข หรือข้อผูกพันใด ๆ 5. ดอกผล รายได้ หรือผลประโยชน์ที่เกิดจากเงิน หรือทรัพย์สินของกองทุนหมู่บ้าน

ในส่วนนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการเก็บเงินฝากสัจจะนั้นเป็นผลดีกับกองทุนหมู่บ้าน และสมาชิกเนื่องจาก กองทุนจะได้ศึกษาถึงพฤติกรรมของสมาชิกด้วยว่ามีความรับผิดชอบทางการเงินอย่างไร สามารถนำเงินมาส่งกองทุนได้หรือไม่และใช้ประกอบการพิจารณาในการปล่อยสินเชื่อได้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นแหล่งเงินทุนสำรองฉุกเฉินหากเงินทุนในบัญชีเงินล้านไม่พอ หากสมาชิกมีความจำเป็นต้องใช้เงินแบบเร่งด่วนทางกองทุนก็ยังสามารถถอนเงินจากบัญชี สัจจะมาช่วยเหลือสมาชิกได้ทันที โดยไม่ต้องเสียเวลาทำเอกสารเพื่อขอเบิกเงินจากบัญชีเงินล้าน ส่วนผลดีของสมาชิกในเรื่องของเงินฝากสัจจะนั้นจะเพื่อจะได้เป็นแหล่งเก็บเงินออมได้เนื่องจากเงินฝากสัจจะนั้นถ้าฝากแล้วจะไม่สามารถถอนได้ นอกจากจะลาออกหรือว่าเสียชีวิต ทำให้สมาชิกมีเงินเก็บเพื่อเป็นทุนในอนาคตต่อไป ส่วนแหล่งเงินทุนที่สำคัญของกองทุนอีกแหล่งคือจาก ธนาคาร หากกองทุนมีสมาชิกจำนวนมากเงินทุนในการให้กู้ยืมภายในกองทุนอาจจะไม่เพียงพอ กับความต้องการของสมาชิก การกู้ยืมเงินจากธนาคารก็ เป็นทางเลือกหนึ่งของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในการขอสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องในการดำเนินงานของกองทุน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าทางการกู้ยืมเงินจากธนาคารนั้นจะมีเรื่องภาระดอกเบี้ยที่จะต้องจ่ายให้กับธนาคาร แต่

ทางกองทุนจะมีความปลอดภัยและมีความเสี่ยงที่ต่ำกว่าการนำเงินสัจจะของสมาชิกมาปล่อยให้คนที่เดือดร้อนได้กู้ยืม เพราะหากนำเงินออมสัจจะของสมาชิกมาปล่อยสินเชื่อจนหมด หากสมาชิกรวมตัวกันลาออกและมาถอนเงิน ทางกองทุนก็จะไม่มีเงินให้สมาชิกได้ถอนทำให้เสื่อมเสียภาพลักษณ์และชื่อเสียง ทำให้เกิดความปาดหมางในชุมชน

### 2.1.3 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน เพราะเทคโนโลยีจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและ ยังช่วยเสริมสร้างความรู้ในการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการของกองทุนและสมาชิก ซึ่งทางกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้น จะเปิดรับเทคโนโลยีต่างๆค่อนข้างมาก โดยการนำคอมพิวเตอร์และโปรแกรมบัญชีธนาคารมาใช้ ในการเก็บข้อมูล ออกสัญญาเงินกู้-ค้ำประกันต่างๆ รับฝากเงินสัจจะ ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์มาใช้นั้นทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งยังสร้างความเป็นมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกด้วยและทำให้เกิดความพึงพอใจกับสมาชิก สอดคล้องกับ บทความของ จูฑารีย์ องอาจอิทธิชัย (2554) ที่ได้กล่าวว่า ในบรรดางค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งหมด คอมพิวเตอร์ นับว่ามีบทบาทมากที่สุดต่อการเป็น องค์ประกอบที่สำคัญ คอมพิวเตอร์ เป็น อุปกรณ์สื่อสารนิเทศที่มีบทบาทอย่างมากต่อสังคมสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ เปลี่ยนแปลงสภาพการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดจากการเสียเวลา สืบค้นสารนิเทศหลาย ๆ นาที หรือหลายชั่วโมงมาเป็นเสียเวลา เพียงไม่กี่วินาที คอมพิวเตอร์ สามารถเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคม

## 2.2 กระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก

### 2.2.1 หลักการและขั้นตอนในการรับสมาชิก

กองทุนจะเปิดรับสมัครสมาชิกในทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน ผู้สมัครจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชนชอชนายเจียกหรือทรัพย์สินอยู่ไม่น้อยกว่า 1 ปีก่อนจะมีการจัดตั้งกองทุนและจะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี มีวินัย และไม่เคยต้องโทษ โดยยื่นใบสมัครที่คณะกรรมการเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาในการรับเข้าเป็นสมาชิกและเมื่อทางประธานได้อนุมัติในการเป็นสมาชิกแล้ว สมาชิกจะต้องชำระเงินค่าแรกเข้าจำนวน 50 บาทพร้อมทั้งฝากเงินสัจจะและเงิน ฌาปนกิจจำนวน 200 และ 300 บาทตามลำดับหลังจากนั้นคณะกรรมการจะลงระบบคอมพิวเตอร์และออกสมุดบัญชีเงินฝากสัจจะให้กับสมาชิก ซึ่งในการฝากเงินสัจจะในครั้งต่อไปสมาชิกจะต้องถือสมุดเงินฝากสัจจะมาด้วยทุกครั้ง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการออกสมุดบัญชีให้กับสมาชิกนั้นสร้างความเป็นมาตรฐานและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ นอกจากนี้ยังสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกอีกด้วย

### 2.2.2 หลักการและขั้นตอนในการรับฝากเงินสัจจะ

การรับฝากเงินสัจจะ สมาชิกจะส่งได้ทุกวันวันที่ 1- 5 ของทุกเดือนซึ่งสมาชิกจะต้องส่งเงินฝากออมสัจจะทุกเดือน โดยจะต้องส่งเดือนละ 200 บาท โดยเมื่อถึงเวลาที่ส่งเงินฝากสัจจะต้องมาส่งเงินที่คณะกรรมการ หลังจากนั้นคณะกรรมการลงบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์และปรับสมุดเงินฝากให้กับสมาชิก โดยเงินฝากสัจจะนี้จะไม่สามารถถอนได้นอกจากสมาชิกจะลาออกหรือเสียชีวิต การฝากเงินสัจจะนี้สมาชิกจะได้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผลคืนในวันปิดบัญชีปีของกองทุน นอกจากนี้หากสมาชิกขาดการส่งเงินฝากสัจจะสมาชิกจะหมดสิทธิ์ในการขอสินเชื่อกับกองทุน

### 2.2.3 หลักการและขั้นตอนการให้สินเชื่อ

การให้สินเชื่อกับสมาชิกกองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกทุกครั้งนั้นทางกองทุนจะมีความเข้มงวดในการให้สินเชื่อกับสมาชิก และจะสนับสนุนให้สมาชิกนำเงินไปใช้ให้ถูกวัตถุประสงค์และไม่ก่อหนี้สินเพิ่มเติม หากสมาชิกต้องการขอสินเชื่อในแต่ละครั้งจะต้องมาติดต่อกับคณะกรรมการภายในวันที่ 1-5 ของทุกเดือน โดยคณะกรรมการจะสัมภาษณ์สมาชิกและออกไปคำขอกู้ให้สมาชิกเซ็นชื่อ หลังจากนั้นจะส่งต่อไปให้ประธานและคณะกรรมการคนอื่นๆพิจารณาใบคำขอกู้ จากนั้นจะลงระบบและอนุมัติใบคำขอกู้ภายในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อออกสัญญากู้ยืมเงิน สัญญาค้ำประกัน โดยบุคคลที่จะค้ำประกันสมาชิกได้จะต้องเป็นสมาชิกภายในกองทุนเท่านั้น จำนวน 2 คน หากสมาชิกใช้หลักทรัพย์ เช่น ที่ดิน บ้าน คอนโด ฯลฯ ในการค้ำประกัน ก็จะมีการเดินทางไปจดจำนอง ณ กรมที่ดินก่อน โอนเงินให้กับสมาชิก เมื่อเรียบร้อยแล้วสมาชิกจะได้รับใบแสดงเงินงวดที่จะต้องชำระในแต่ละเดือนและคณะกรรมการก็จะไปที่ธนาคารออมสินเพื่อโอนเงินเข้าบัญชีของสมาชิก

### 2.2.4 การจัดสรรผลกำไรและสวัสดิการ

ผลกำไรและสวัสดิการของกองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกนั้นเมื่อถึงวันปิดบัญชีปีจะนำกำไรจากการดำเนินงานมาแบ่งจัดสรรเป็นเงินปันผลให้กับให้กับสมาชิก และทางคณะกรรมการได้จัดงานเลี้ยงขอบคุณให้กับสมาชิกในกองทุน เพื่อเป็นการตอบแทนสมาชิกที่คอยช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับกองทุน นอกจากนี้ยังมีการเล่นเกมจับฉลากของรางวัล เพื่อให้สมาชิกร่วมสนุก และมีการคืนกำไรสู่สังคมในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนทางเข้าชุมชน การลอกท่อระบายน้ำ การจ้างคนเก็บขยะภายในชุมชน ตลอดจนการมอบเงินและทุนการศึกษาให้ให้กับ เด็กและผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อเป็นการตอบแทนและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเด็กและผู้สูงอายุ

กองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกนั้นจะมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งและตอบแทนที่ตัวสมาชิกและครอบครัวของสมาชิกเป็นหลักเพื่อให้สมาชิกมีความรู้สึกรักและรู้สึกเป็นเจ้าของ

กองทุน โดยจะสนับสนุนความช่วยเหลือสมาชิกในด้านต่างๆหลายด้าน ซึ่งได้แบ่งการจัดสรรสวัสดิการให้แก่สมาชิกไว้หลายด้าน เช่น ด้านการรักษาพยาบาล ,ด้านการสงเคราะห์ทายาทผู้เสียชีวิต, ด้านการศึกษา, ด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ,ด้านการส่งเสริมผู้ที่มีวินัยทางการเงิน ด้านการส่งเสริมและดูแลคณะกรรมการ ด้านการคืนกำไรสู่สมาชิก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการจัดสวัสดิการของกองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกนั้นจะเป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความ เป็นอยู่ที่ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งตัวสวัสดิการต่างๆนั้นจะเป็นตัวช่วยให้สมาชิกเกิดความภูมิใจและเกิด ความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน เป็นส่วนที่จะช่วยให้เกิดความสามัคคีกันภายในชุมชน ทำให้ ชุมชนมีความเข้มแข็งและเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น

### 2.3 คุณภาพบริการของกองทุนชุมชนชอชนายนายเจียก

กองทุนชุมชนชอชนายนายเจียก จะให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นพัฒนา คุณภาพของการบริการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิก และทำให้สมาชิกของ กองทุนเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ในด้านต่างๆ

#### 2.3.1 ด้านความน่าเชื่อถือ

กองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกจะมีการเก็บข้อมูลของสมาชิกทุกคนไว้ในฐานข้อมูล เพื่อสะดวกในการเรียกใช้ในการให้บริการ นอกจากนี้คณะกรรมการทุกคนได้รับการฝึกอบรมจาก หน่วยงานภาคีต่างๆ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้กันเองระหว่างคณะกรรมการด้วยกัน ทำให้เกิด ความรู้และความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำกับสมาชิกได้อย่างถูกต้อง โดยการทำงานของ คณะกรรมการกองทุนนั้นสมาชิกสามารถตรวจสอบการทำงานในทุกขั้นตอนได้ ทำให้สมาชิกเกิด ความเชื่อมั่นในการให้บริการของกองทุน รวมถึงคณะกรรมการยังมีเป็นธรรมและมีความเท่าเทียม กันไม่แบ่งแยกในการให้บริการ ซึ่งในจุดนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กองทุนชุมชน ชอชนายนายเจียกมีความเข้มแข็งเนื่องจากคนในชุมชนต่างให้ความเชื่อถือในตัวคณะกรรมการในการ เข้ามาบริหารจัดการกองทุนให้เกิดความเข้มแข็งและมีความเสมอภาคในการให้บริการ

#### 2.3.2 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

กองทุนชุมชนชอชนายนายเจียกได้ยกระดับจากการทำงานด้วยมือมาทำงานให้เป็น ระบบมากยิ่งขึ้น โดยได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝาก ( Passbook) มาใช้เพื่อ สร้างความเป็นมาตรฐานในการทำงาน นอกจากนี้ทางกองทุนได้ออกแบบสมุดเงินฝากสัจจะเพื่อ นำมาใช้ภายในกองทุน เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานในการทำงานของกองทุน และสถานที่ทำการ ของกองทุนนั้นจะใช้บ้านของประธาน เพื่อความสะดวกในการเดินทางของสมาชิกในการติดต่อ ขอรับบริการ ซึ่งในด้านนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการยกระดับกองทุนด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ นั้น ทำให้

กองทุนมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น มีการทำงานที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เพิ่มความสะดวกสบายให้กับสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ

### 2.3.3 ด้าน การดูแลเอาใจใส่

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นจะเปิดให้บริการในวันที่ 1-5 ของทุกเดือนในการรับฝากเงินสัจจะและขอสินเชื่อ สำหรับสมาชิกที่ต้องการจะปรึกษาปัญหาทางการเงินจะสามารถมาปรึกษาได้ทุกวัน นอกจากนี้แล้วทางกองทุนจะมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบข้อมูลข่าวสารรวมถึงกิจกรรมต่างๆของกองทุนในที่ประชุม หากสมาชิกไม่ได้เข้าร่วมประชุมจะมีการปิดประกาศที่บอร์ดเพื่อให้สมาชิกที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมรับรู้ถึงข่าวสารและกิจกรรมต่างๆของกองทุนร่วมกัน ซึ่งจากการสังเกตผู้วิจัยมีความเห็นว่าทำให้ข่าวสารของกองทุนหมู่บ้านกับสมาชิกของกองทุนนั้น จะใช้วิธีเรียกประชุมสมาชิกเพื่อชี้แจงรายละเอียดต่างๆให้สมาชิกได้รับทราบ ซึ่งเป็นผลดีในการทำความเข้าใจกับสมาชิก ส่วนสมาชิกที่ไม่ได้เข้ามาประชุม ทางกองทุนก็จะมีการปิดประกาศต่างๆเพื่อชี้แจงให้สมาชิกได้รับทราบ โดยทั่วกัน ทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

### 2.3.4 ด้านการตอบสนอง

กองทุนชุมชนชอชนายเจียกเน้นการทำงานที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยการนำระบบโปรแกรมบัญชีและธนาคารที่ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารออมสินเพื่อใช้ในการพิมพ์สมุดเงินฝาก ออกสัญญากู้ สัญญาค้ำประกัน ทำให้สมาชิกได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ นอกจากนี้ทางคณะกรรมการของกองทุนได้ผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมบัญชีและธนาคารจากธนาคารออมสินทำให้ การบริการ ของกองทุน มีความ รวดเร็วตอบสนองสมาชิกได้อย่างทันที และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทำให้สมาชิกไม่ต้องเสียเวลาในการกรอกเอกสารเพื่อทำธุรกรรม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการนำระบบโปรแกรมและการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงานนั้นเป็นการสร้างมาตรฐานในการทำงานและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการกับสมาชิกทำให้ไม่เสียเวลาของสมาชิกในการมาใช้บริการทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ

ซึ่งการให้บริการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้น มุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือสมาชิก และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ โดยการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้วยคอมพิวเตอร์ เน้นการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว การให้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านนั้นมีความชัดเจน จึงทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนชุมชนชอชนายเจียก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ พาราสุรามาน, ไชธเมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์

ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพดีที่สุดในสิ่งที่สำคัญอย่างมาก คือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

#### 2.4 ปัญหาจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

ในด้านปัญหาในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นกองทุนยังไม่มีผู้สืบทอดในการดำเนินงานของกองทุน เนื่องจากสมาชิกต่างกลัวการรับผิดชอบและคนในชุมชนส่วนใหญ่จะต้องเดินทางไปทำงานนอกชุมชน ส่วนมากจะมีเพียงผู้สูงอายุที่เข้ามาในการทำงานภายในกองทุนปัญหาต่อมาคือ การเกิดหนี้ค้าง เนื่องจากสมาชิกกู้เงินจากกองทุนแล้วยังไปกู้ยืมนอกระบบ จึงเกิดเป็นหนี้ 2 ทาง ซึ่งสมาชิกก็จะส่งเงินงวดกับหนี้นอกระบบก่อน จึงทำให้ไม่มีเงินคงเหลือพอที่จะชำระหนี้จากทางกองทุน จึงเกิดเป็นหนี้ค้างชำระเป็นเวลานาน โดยวิธีการแก้ปัญหาของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกในเรื่องไม่มีผู้สืบทอดนั้น ทางคณะกรรมการ ได้ฝึกเด็กๆ วัยรุ่นภายในชุมชนในวันเสาร์และวันอาทิตย์เพื่อให้มาฝึกฝนการจัดทำเอกสารและการดำเนินงานภายในของกองทุนหมู่บ้านเพื่อปลูกฝังให้เยาวชนในชุมชนมีความรู้ความสามารถเพื่อก้าวเป็นกำลังหลักให้กับกองทุนต่อไป ส่วนปัญหาสมาชิกกู้เงินนอกระบบแล้วไม่สามารถส่งชำระเงินกับกองทุนได้นั้น ทางกองทุนจะเรียกสมาชิกที่ไม่สามารถส่งได้มาพูดคุยเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยจะให้สมาชิกชำระหนี้นอกระบบกับทางกองทุน โดยเงินในส่วนที่กู้ครั้งนี้ทางกองทุนจะเป็นผู้จ่ายให้ถึงมือเจ้าหนี้นอกระบบเอง เพื่อป้องกันไม่ให้สมาชิกกู้เงินไปแล้วไม่ยอมไปชำระหนี้ทำให้เป็นหนี้ค้างอีกในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยมองว่าการฝึกเด็กๆ ในชุมชนเพื่อเป็นตัวแทนในการทำงานในอนาคตเป็นผลดีกับกองทุนแต่ว่า การทำงานกองทุนนั้นต้องมีความเสียสละเป็นอย่างมากซึ่งหากเด็กๆ เข้าสู่วัยทำงานก็จะไม่มีเวลาดำเนินงานภายในกองทุนเหมือนเดิม ควรจะแก้ไขและส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนช่วยกันและลองผลัดเปลี่ยนกันเข้ามาบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและเกิดความเป็นเจ้าของร่วมกัน เพราะถ้าทางกองทุนไม่สามารถส่งเสริมและฝึกให้สมาชิกมีความกล้าที่จะเข้ามารับผิดชอบการทำงานของกองทุนแล้ว กองทุนอาจจะเกิดการล่มสลายในอนาคตหากคณะกรรมการชุดเดิมวางมือ ส่วนการช่วยเหลือสมาชิกที่ไปกู้ยืมเงิน 2 ทางนั้นผู้วิจัยมองว่าการช่วยเหลือของกองทุนเป็นแนวทางที่ดีในการแก้ปัญหาโดยชำระกับเจ้าหนี้นอกระบบโดยตรง ทำให้หนี้ของสมาชิกหมดลงอย่างแท้จริงเพราะหากให้เงินสมาชิกไปชำระกับเจ้าหนี้นอกระบบเอง สมาชิกอาจจะไม่นำเงินไปชำระ ทำให้เกิดหนี้ค้างสำหรับกองทุนเพิ่มขึ้น

### ตอนที่ 3 หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

#### 3.1 ด้านหลักนิติธรรม

กองทุนชุมชนชอยนายเจียกจะมีการตรวจสอบกฎระเบียบภายในกองทุนอยู่เสมอ และคอยปรับปรุงให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้มีกฎที่ทันสมัย ไม่ล้าหลัง โดยเมื่อมีการแก้ไขกฎระเบียบของกองทุน คณะกรรมการจะมีการประชุมร่วมกับสมาชิก เรียนเชิญสมาชิก เพื่อให้กฎที่ได้ตั้งขึ้นนั้นเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย โดยการตั้งกฎแต่ละครั้งจะเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ เพื่อให้สมาชิกเกิดความร่วมมือและยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎของกลุ่มที่ได้ร่วมกันจัดตั้งขึ้นมา ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกองทุนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันภายในชุมชน

#### 3.2 ด้านหลักความโปร่งใส

มีการให้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆแก่สมาชิกอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบคอมพิวเตอร์และเอกสารได้ นอกจากนี้ทางคณะกรรมการกองทุนได้เชิญผู้ตรวจสอบจากภายนอกได้แก่ ธนาคารออมสิน สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แห่งชาติ ฝ่ายพัฒนาสังคมและชุมชน เข้ามาร่วมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและบัญชี การเงินต่างๆ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่างให้กับสมาชิกได้เข้าใจถึงเรื่องต่างๆภายในกองทุนที่สมาชิกควรจะได้รับทราบ

#### 3.3 ด้านการมีส่วนร่วม

กองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุน ร่วมกัน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ร่วมกันเสนอกฎระเบียบข้อบังคับของกลุ่มหรือการตัดสินใจในการจัดการสิ่งต่างๆ และสมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆของกองทุนได้อย่างเสรี ซึ่งคณะกรรมการจะนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้สมาชิกยังได้รับผลประโยชน์ร่วมกันจากการแบ่งปันผลกำไรมาให้แก่สมาชิกไม่ว่าจะเป็นเงินปันผล สวัสดิการต่างๆ ทำให้เกิดความร่วมกันช่วยเหลือกัน

#### 3.4 ด้านหลักความรับผิดชอบ

คณะกรรมการของกองทุนชุมชนจะเดินทางมาทำงานกันอย่างพร้อมเพียงในวันที่ 1-5 ของทุกเดือน ซึ่งคณะกรรมการแต่ละคนต่างทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และคณะกรรมการทุกคนจะมีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่สมาชิก ด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในด้านต่างๆ เช่น การรับฝากเงินสัจจะแก่สมาชิก รวมไปถึงการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านสวัสดิการ การให้คำแนะนำทางการเงิน นอกจากนี้

คณะกรรมการจะมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้ว ยังมีการส่งเสริมให้สมาชิกได้รู้จักความรับผิดชอบโดยการมอบรางวัลให้แก่ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการชำระเงินกู้ และส่งฝากเงินได้ตรงเวลา เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและรักษาความดีที่ได้ประพฤติปฏิบัติอยู่ให้เป็นแบบอย่างแก่สมาชิกคนอื่น ๆ ต่อไป และเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น คณะกรรมการทุกคนจะร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

### 3.5 ด้านหลักคุณธรรม

กองทุนชุมชนซอยนายเจ๊ก นั้นจะยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้อง โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ กับคณะกรรมการและ สมาชิกของสังคม ได้ยึดถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย โดยการจัดอบรมคุณธรรมจริยธรรมภายในชุมชน โดยจะอบรมในวันที่มีการปิดบประจำปีเพื่อเสริมสร้างทักษะในด้านของคุณธรรมและจริยธรรมให้กับสมาชิก ลูกหลานภายในชุมชนให้มีจิตสำนึกและประพฤติตนอยู่ในสิ่งที่ดีงาม ไม่เอาใจเอาเปรียบผู้อื่นและมีระเบียบวินัย ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในชุมชน ชุมชนเกิดความร่วมมือและความเข้มแข็ง เป็นส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### 3.6 ด้านหลักความคุ้มค่า

ในด้านของความคุ้มค่าคณะกรรมการจะประชุมหารือกันทุกครั้งที่มีการจะดำเนินการในสิ่งต่าง เพื่อวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสียและผลกระทบที่ส่งผลถึงต่อกองทุน ต่อคณะกรรมการ หรือต่อตัวสมาชิก จะไม่ ซึ่งคณะกรรมการจะนึกถึงเสมอว่าเงินทุนต่าง ๆ นั้นมีอยู่อย่างจำกัด การจะลงทุนทำอะไรจะต้องได้ประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด โดยใช้งบประมาณน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ อย่างเช่น การลอกท่อน้ำภายในชุมชน เทปูนถนนทางเข้าซอย การจ้างคนงานเพื่อลากถังขยะไปทิ้ง ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่างๆภายในชุมชนตามประเพณีเพื่อเป็นการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี เช่นการจัดงานวันเด็ก วันสงกรานต์ วันแม่ วันพ่อ เป็นต้นเพื่อ เป็นการสร้างความเข้มแข็งและก่อให้เกิดความสามัคคีภายในชุมชน

กองทุนชุมชนซอยนายเจ๊กซึ่งกองทุนนั้นก็เปรียบเสมือนประเทศๆหนึ่ง ที่มีประชากรอาศัยอยู่ร่วมกันและทำกิจกรรมร่วมกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการนั้นทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้า เกิดความรักสามัคคีขึ้นภายในกองทุน ซึ่งสอดคล้อง บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี (2544) ที่กล่าวว่า การนำหลักธรรมาภิบาลไปเป็นแนวทางการปฏิรูปการบริหารการปกครองของหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ เป็นการส่งสัญญาณว่าประเทศไทยมีการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี กับแนวความคิดหลักธรรมาภิบาลเป็นหลัก



ที่ใช้ในการบริหารประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าและประชาชนในประเทศอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขไม่เกิดความขัดแย้ง เกิดความรักสามัคคีภายในประเทศ

### ประโยชน์จากการวิจัย

#### ประโยชน์เชิงการจัดการ

1. จากการศึกษาพบว่า กองทุนชุมชนชอชนายเจียกนั้นได้จะให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคคลให้เกิดความรู้ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของการจัดการภายในกองทุน ทำให้เกิดความรวดเร็ว มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ และการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในกองทุนนั้นทำให้เกิดความรักและความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกัน เป็นต้นแบบให้กับกองทุนชุมชนอื่นๆให้ปฏิบัติตามเป็นตัวอย่าง เพื่อให้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเป็นที่พึ่งให้กับคนในชุมชนและสร้างความเข้มแข็งให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศ

2. เนื่องด้วยในปัจจุบันกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ประสบความสำเร็จยังมีไม่มากนัก คนยุคใหม่จึงไม่เล็งเห็นถึงประโยชน์ของกองทุนหมู่บ้าน ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับ กองทุนหมู่บ้านที่สามารถทำประโยชน์และเป็นที่พึ่งให้กับให้เห็นถึงประโยชน์ของการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน เพื่อพึ่งพาตนเอง ช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในชุมชน ผู้สาธาณชนโดยอาศัยสื่อต่างๆ ทั้งทางอินเตอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ซึ่งเป็นช่องทางในการนำความรู้ ความเข้าใจไปสู่สาธาณชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและนำมาเป็นแบบอย่างในการลงพื้นที่เพื่อแนะนำกองทุนอื่นๆ

4. กองทุนหมู่บ้านควรมีการบริการที่หลากหลายเพื่อเป็นการสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียม เช่น การรับชำระค่าสาธารณูปโภค การรับโอนเงินต่างๆ แม้ว่าในกรุงเทพมหานครจะมีร้านสะดวกซื้อที่รับชำระค่าสาธารณูปโภคหรือธนาคารที่รับโอนเงินต่างๆ แล้ว แต่ถ้าคนในชุมชนช่วยกันใช้บริการภายในกองทุนจะทำให้เงินจะหมุนเวียนอยู่ภายในชุมชน เป็นการสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้กับชุมชน

5. นอกจากนี้กองทุนหมู่บ้านควรมีการต่อยอดและนำกำไรจากการบริหารจัดการไปลงทุนทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดตั้งร้านค้าชุมชนเพื่อจำหน่ายสินค้าให้กับคนในชุมชนในราคาที่ถูก การจัดตั้งชมรมแม่บ้านต่างๆเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ ก่อให้เกิดการสร้างรายได้และสนับสนุนให้เกิดการจ้างแรงงานภายในชุมชน

#### ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกองทุนหมู่บ้านนั้น ไม่ว่าจะ

เป็นความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร แนวคิด ทฤษฎีเชิงระบบ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ รวมไปถึงแนวความคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ซึ่ง จากแนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ศึกษา รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก ศึกษากระบวนการดำเนินงานของกองทุนชุมชน ชอยนายเจียก และศึกษาหลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกจากทฤษฎี และแนวความคิดเหล่านี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาที่ครบถ้วนในทุกประเด็นที่ศึกษา ที่เกี่ยวกับการ ดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน ทั้งในด้านความเป็นมาของกองทุนหมู่บ้าน แนวทางในการบริหาร จัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก รวมไปถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆภายในกองทุนตั้งแต่ การรับสมัครสมาชิก การรับฝากเงินสัจจะ การขอสินเชื่อกับกองทุน การจัดสรรผลกำไรและ สวัสดิการต่างๆ ตลอดจนการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายใน กองทุนชุมชนชอยนายเจียก นอกจากนี้ยังได้นำแนวคิดปะทะทฤษฎีต่างๆที่ได้ศึกษามาใช้เป็นประเด็น คำถามในการสัมภาษณ์และการสังเกตผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ สามารถตอบคำถาม งานวิจัยต่างๆได้อย่างครบถ้วน

ซึ่งจากการศึกษาระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุน ชุมชนชอยนายเจียกนั้น เป็นแนวทางการจัดการบริหารกองทุนที่ยังมีผู้ที่ศึกษาค่อนข้างน้อย ใน การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นแนวทางเพื่อต่อยอดการศึกษาถึงแนวทางในการบริหารจัดการกองทุนใน พื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ได้แนวทางในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านให้มีความเข้มแข็งและมีความ ยั่งยืน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงเรื่องระบบการดำเนินการของกองทุนหมู่บ้าน ตั้งแต่การเริ่มต้นในการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ขั้นตอนต่างๆในการทำงานของกองทุนหมู่บ้าน ตลอดจนถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการภายในกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งผู้วิจัยมี ความเห็นว่า เมื่อกองทุนมีการบริหารจัดการที่ดีและมีความเข้มแข็งแล้ว ควรจะมีการต่อยอดจาก กองทุนหมู่บ้านเดิมให้มีบริการที่หลากหลายมากขึ้น โดยศึกษาถึงแนวโน้มในการจัดตั้งร้านค้า ชุมชนเพิ่มเติมควบคู่กับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ ให้กับคนในชุมชน
2. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเพียงกองทุนที่ประสบความสำเร็จเพียงกองทุนเดียวในพื้นที่ เขตบางขุนเทียน ซึ่งการบริหารจัดการของกองทุนแต่ละพื้นที่อาจจะไม่เหมือนกัน ซึ่งสามารถ ผลการวิจัยนี้ไปศึกษาเป็นแนวทางในการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนที่แห่งอื่น เพื่อ นำมาใช้ในการพัฒนากองทุนหมู่บ้านให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

### รายการอ้างอิง

- กองทุนชุมชนซอยนายเจียก . (2558) . รายงานประจำปี 2558 กองทุนชุมชนซอยนายเจียก . กรุงเทพฯ .
- เกษม วัฒนชัย . (2546) . **ธรรมาภิบาลกับบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน** . กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนการศึกษา .
- คณาจารย์ภาควิชาบริหารรัฐกิจ . (2549) . **สรุปเนื้อหาวิชาทฤษฎีองค์การ** . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง .
- จินตนา บุญเดิม . (2549) . “คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ .” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ .
- จันทรานี สงวนนาม . (2545) . **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา** . กรุงเทพฯ : บุ๊คพอยท์ .
- ชาญชัย อัจฉินสมาจาร . (2541) . **การบริหารการศึกษา** . กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด .
- ไชยวัฒน์ คำชู . (2545) . **การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม** . กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช .
- ฐิตารีย์ อ่องอาจอิทธิชัย . (2559) . **ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ** . เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม . เข้าถึงได้จาก <https://blog.eduzones.com/moobo/78858>
- ณดา จันทรสม . (2548) . **ธรรมาภิบาลกับการกระจายอำนาจ** . กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .
- เดิมศักดิ์ ทองอินทร์ . (2550) . **ความรู้เบื้องต้นทางการบริหารรัฐกิจ** . พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย .
- นันทหทัย คำเชื้อ . (2556) . “ความสำเร็จของสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพา ตำบลทุ่งตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา .” มหาวิทยาลัยขอนแก่น .
- บุญยง ชื่นสุวิมล . (2559) . **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความหมาย และ ประวัติความเป็นมา** . เข้าถึงเมื่อ 1 พฤษภาคม . เข้าถึงได้จาก [www.polsci.chula.ac.th/sumonthip/journal-hrd.doc](http://www.polsci.chula.ac.th/sumonthip/journal-hrd.doc)
- บุญบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ถี . (2544) . **ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล** . รายงานการวิจัยสถาบันพระปกเกล้า . กรุงเทพฯ : ศูนย์กลางคพรัว .
- ประคัลภ์ ปันตพลังกูร . (2559) . **การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) พื้นฐานสำคัญของการเติบโต** . เข้าถึงเมื่อ 7 เมษายน . เข้าถึงได้จาก <https://prakal.wordpress.com/2013/06/20/>

พรพิมล เกลิมมีประเสริฐ . (2554) . “ การบริหารจัดการเงินกู้ยืมกองทุนหมู่บ้าน เพื่อการพัฒนา  
ครอบครัว และชุมชนอย่างยั่งยืน จังหวัดมหาสารคาม.” วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม 5 , 2 พฤษภาคม - สิงหาคม : 169.

พระอธิการไสว ผลญาโณ . (2557) . “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของวิสาหกิจชุมชน  
อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี .” มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค . (2553) . “ การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟฟรี  
เมียมเฟรน ไซส์ของต่างประเทศกับเฟรนไซส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร .”  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี . (2538) . หน่วยที่ ๓ การบริหารการพัฒนาเมืองและชนบทประมวลชุดวิชา ร  
บริหารการพัฒนาหน่วยที่ ๑-๗. นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.  
“ระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหาร  
กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ 2551. ” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125, ตอน  
พิเศษ 38 ง :หน้า 15.

รุ่งแก้วแดงและชัยณรงค์ สุวรรณสาร . (2551) . แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล และประสิทธิภาพ  
องค์การทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา . นนทบุรี : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เรขา ศรีวิชัย . (2554) . “รูปแบบการบริหารงานสถานศึกษาเอกชนระดับปฐมวัย ที่มีประสิทธิผลใน  
จังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา วิทยาลัย  
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ลัดดา พุทธวารีกานต์ . (2550) . “พฤติกรรมและความพึงพอใจโดยรวมในการบริโภคเครื่องดื่ม  
กาแฟสดที่ร้าน True Coffee สาขาอาคารทรู ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพฯ.”  
สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ . (2549) . การพัฒนาเมืองและชนบทประยุกต์ . กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟอร์เฟซ.

\_\_\_\_\_ . (2550) . การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม แนวทางเศรษฐกิจพอเพียง .  
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ฟอร์เฟซ.

ศิริขวัญ วิเชียรเพลิส . (2558) . “ รายงานการศึกษากองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ .”  
สำนักงบประมาณของรัฐบาล สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ศูนย์สารสนเทศ ราชบัณฑิตยสถาน . (2559) . พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕ ๕๔ .  
เข้าถึงเมื่อ 25 พฤษภาคม . เข้าถึงได้จาก<http://www.royin.go.th/dictionary/search.php>

สมยศ นาวิการ . (2544) . การบริหารเชิงกลยุทธ์ . พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.

- สมเดช สีแสง . (2544). **คู่มือการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ**. ชัยนาท : อมรการพิมพ์.
- สุชาวดี สานหล้า และรัชณี मुखแจ้ง . (2558). “ การดำเนินงานสถาบันการเงินชุมชน ตำบลหนองโสน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร . ” สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก . เข้าถึงเมื่อ 5 พฤศจิกายน . เข้าถึงได้จาก <http://www.bec.nu.ac.th/becweb/graduate/Article/Strategy/Strategic%2054.pdf>
- สุภัทร พันธุ์พัฒนกุล . (2554). “ การพัฒนารูปแบบการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิผล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน . ” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุดจิต นิमितกุล . (2543). **กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดีและการปกครองที่ดี (Good Governance)**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน . (2543). “ **การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี รายงานประจำปี 2541-2543** .” กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ . (2546). **คู่มืออธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** . กรุงเทพฯ : สิริบุตรการพิมพ์
- สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ . (2557). **คู่มือกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง** . นนทบุรี.
- สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ . (2557). **คู่มือสำหรับประชาชนเพื่อเตรียมการจัดตั้งและดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง** . นนทบุรี.
- อำนวยการ เอียดสกุล . (2550). “ **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร** . ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

## ประเด็นคำถามแบบสัมภาษณ์ประธานและคณะกรรมการ กองทุนชุมชนซอยนายเจียก

### ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

- 1.1 ประวัติความเป็นมาของชุมชนซอยนายเจียก
- 1.2 ประวัติความเป็นมาของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก
- 1.3 แผนในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก
- 1.4 การจัดโครงสร้างของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

### ตอนที่ 2. ระบบการดำเนินงานกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

- 2.1 ทรัพยากรทางการบริหาร
  - 2.1.1 ด้านบุคลากร
  - 2.1.2 ด้านเงินลงทุน
  - 2.1.3 ด้านเทคโนโลยี
- 2.2 กระบวนการในการดำเนินงาน
  - 2.2.1 ขั้นตอนการรับสมัครสมาชิก
  - 2.2.2 ขั้นตอนการรับฝากเงิน
  - 2.2.3 ขั้นตอนการให้สินเชื่อ
  - 2.2.4 การจัดสรรผลกำไรและสวัสดิการ
- 2.3 คุณภาพบริการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก
- 2.4 ปัญหาจากการดำเนินงาน

### ตอนที่ 3. หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

- 3.1 หลักนิติธรรม
- 3.2 หลักความโปร่งใส
- 3.3 การมีส่วนร่วม
- 3.4 หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้
- 3.5 หลักความคุ้มค่า
- 3.6 หลักคุณธรรม



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นายณัฐวุฒิ ประทีปศักดิ์คา

วัน เดือน ปี เกิด 24 ธันวาคม 2532

สถานที่อยู่ 228 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 62 แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

สถานที่ทำงาน ธนาคารออมสินภาค 3

40 อาคาร ง แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

## ประวัติการศึกษา

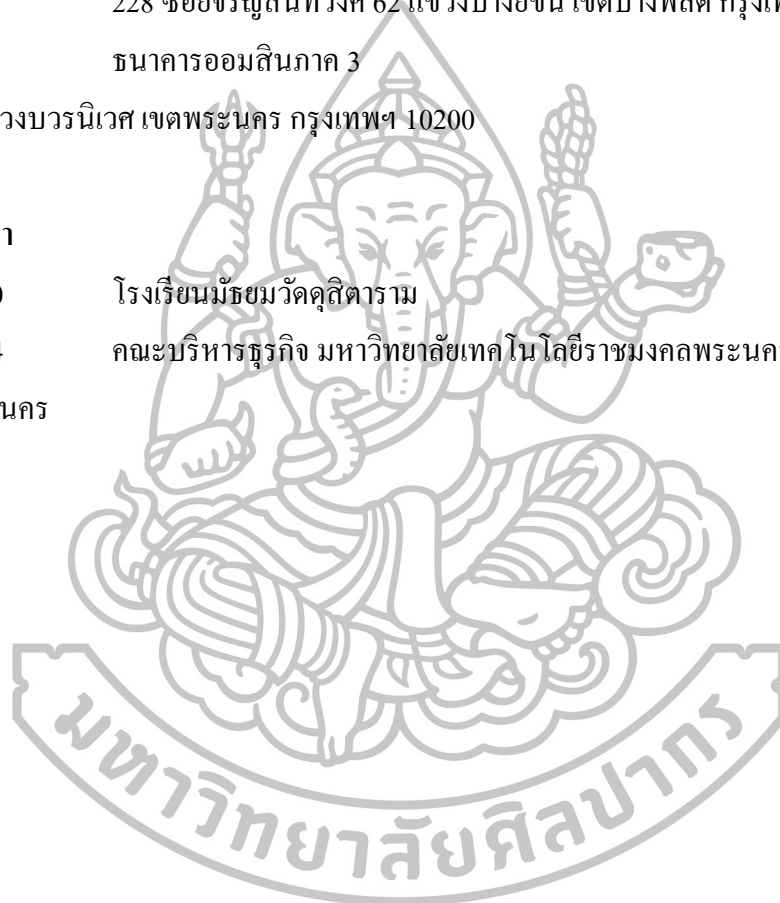
พ.ศ. 2544-2550

โรงเรียนมัธยมวัดคูลีตาราม

พ.ศ. 2551-2554

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขต

พณิชยการพระนคร



ระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก  
เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ

The operations and Good Governance Management of Soi Nai Chiak  
Community fund Bangkhunthien District Bangkok

ณัฐวุฒิ ประทีปรัตดา(NattawutPrateeladda)\*  
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์(Viroj Jadesadalug) \*\*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก 2) ระบบการดำเนินงานและ 3) หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมกับประธานและคณะกรรมการกองทุนชุมชนซอยนายเจียก สมาชิกของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก และพนักงานธนาคารออมสิน จากการศึกษาพบว่า ลักษณะของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกเป็นกองทุนที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับคนในชุมชนที่จะนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ รูปแบบของกองทุนจะเป็นการรวมตัวกันของคนในชุมชนจัดตั้งขึ้นเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยใช้เงินลงทุนจากรัฐบาลที่จัดสรรให้ การระดมทุนจากสมาชิกและการกู้ยืมจากธนาคาร มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์และระบบโปรแกรมบัญชีธนาคาร ขั้นตอนการทำงานของกองทุนจะเริ่มตั้งแต่การรับสมัครสมาชิก การรับฝากเงิน สัจจะ การให้สินเชื่อ และจัดสวัสดิการให้กับสมาชิก ซึ่งทางกองทุนชุมชนซอยนายเจียกจะเปิดให้สมาชิกมาใช้บริการทุกวัน 1- 5 ของทุกเดือน คุณภาพการให้บริการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกจะเน้นใน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ การตอบสนอง และปัญหาของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกคือ การไม่มีผู้สืบทอดตำแหน่งและหนี้ค้างชำระจากสมาชิก กองทุนชุมชนซอยนายเจียกยังได้ใช้หลักธรรมาภิบาล เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการได้แก่หลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า ทำให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างกองทุนชุมชน สมาชิกและคนในชุมชนอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ :** รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชน , ระบบการดำเนินงาน , หลักธรรมาภิบาลในการจัดการ

\* นักศึกษาลัทธิศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร  
Students of Master of Art Program, Faculty of Management Science, Silpakorn University

\*\*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University

## Abstract

This research aimed to study 1) the form and nature of Soi Nai Chiak community fund. 2) The operation 3) Good governance management of Soi Nai Chiak community fund by using interviewed and observation without participation the chairman and the board member of Soi Nai Chiak community fund, Members of Soi Nai Chiak community fund and Government Savings Bank employees. The study found that the characteristics of Soi Nai Chiak community fund appropriation from the government statement of expenditure and establish as a source of investment funds to people in the community for occupation. The format of the fund is a combination of the community and members is co-owner. The investment appropriation from the government statement of expenditure. Use the technology to manage for example computer systems and applications, including bank accounts. The workflow of the fund is applied for membership, deposit cash, granted credit and welfare. Soi Nai Chiak community fund provide service to member on 1-5 of every month. Quality of Service will focus on reliability, physical appearance, take care of and response. The problem of Soi Nai Chiak community fund did not have successor and debts owed by a member. Soi Nai Chiak community fund has applied good governance to assist in the management , including the rule of law, the principle of transparency, the participation, the responsibility, the moral principles and the worthiness. Resulting synergies between community fund and members of the community are sustainability.

**Keywords:** Form and nature of the community fund , Operation , Good Governance Management

## บทนำ

ประเทศไทยประสบปัญหาสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเมื่อปี พ.ศ.2540 ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้เกิดปัญหาต่างๆมากมาย ซึ่งรัฐบาลในสมัยนั้นจึงได้กำหนดนโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง โดยรัฐบาลให้การสนับสนุนเงินลงทุนในการบริหารจัดการหมู่บ้านหรือชุมชนละ 1 ล้านบาท เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียน ส่งเสริมพัฒนาอาชีพ และสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจให้แก่ประชาชน เสริมสร้างกระบวนการพึ่งตนเอง และความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในหมู่บ้าน เพื่อเสริมสร้างการเก็บออมเพื่อเป็นทุนนำไปสู่การลงทุนในอนาคตซึ่งหัวใจสำคัญของการแก้ไขปัญหาความยากจนในหมู่บ้านหรือชุมชนอยู่ที่การรวมกลุ่ม เพราะจะสร้างแรงผลักดันให้เกิดความเข้มแข็งมีศักยภาพ พร้อมทั้งจะพัฒนาในทุกด้านและพัฒนาไปได้รวดเร็วกว่าหมู่บ้านที่ขาดการรวมกลุ่ม และการรวมกลุ่มย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน การตัดสินใจ การร่วมกันรับผิดชอบผลของการกระทำของกลุ่มเป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิตในระบอบประชาธิปไตยและเป็นตัวประสานให้หมู่บ้านหรือชุมชนเกิดความเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาความยากจนได้อีกทางหนึ่งด้วยซึ่งการจะอยู่ร่วมกันได้นั้นจะต้องยึดหลักธรรมาภิบาล (วิรัช วิรัชชนิภาวรรณ:2549)

หลักธรรมาภิบาล หรือ “Good Governance” หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม ซึ่งแนวความคิดนี้ไม่ได้เป็นแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่

ร่วมกัน ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์ และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา าระบบราชการ:2546) ชุมชนชอยนายเจียก ก็เป็นหนึ่งในที่ประสบปัญหาจากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นเดียวกับ ชุมชนอื่นๆ ทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหนี้สินนอกระบบ ไม่มีอาชีพเสริมเข้ามาช่วยในการเพิ่มรายได้ การ ใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น แต่จากความร่วมมือของคนในชุมชนและการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงาน ที่มาให้ ความรู้เกี่ยวกับการพึ่งตนเอง และการจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นของชุมชน สามารถที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ และธนาคารออมสินที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำ บัญชีรายรับรายจ่าย เพื่อให้ทราบ แนวทางการบริหารจัดการของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่รัฐบาล กำหนด และชาวบ้านในชุมชนในปีหนึ่งๆ ชาวบ้านมีรายได้และรายจ่ายสมดุลหรือไม่ และมีเงินเหลือเพียง พอที่จะออมหรือไม่ ประกอบกับชุมชนชอยนายเจียกจึงรวมตัวกันตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 จัดตั้งเป็นกองทุนชุมชน ชอยนายเจียกเป็นแหล่งเงินกู้และแหล่งออมเงินให้แก่ประชาชน

ดังนั้นจึงศึกษาถึงระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชน ชอยนายเจียก ถึงรูปแบบและระบบการดำเนินงานเป็นอย่างไรและมีการจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาลอย่างไร เพื่อศึกษาเป็นแนวทางในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลให้กับชุมชนอื่นๆ ได้ ปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง เป็นที่พึ่งให้กับสมาชิกและคนในชุมชนได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก
2. เพื่อศึกษาระบบการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก
3. เพื่อศึกษาหลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องและทบทวนทฤษฎีต่างๆเพื่อนำมา เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) **แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร** การบริหารต้องใช้ความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งในการบริหารงานต้องอาศัยบุคคล (Man) เงินทุน (Money) อุปกรณ์ต่างๆ (Material) และการจัดการ (Management) เพื่อให้ไปถึงจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ โดย สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวว่า การบริหารเป็น ศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารย่อมจะให้ความรู้ที่เชื่อถือได้กับผู้บริหารว่าต้องกระทำอะไรภายในสถานการณ์ อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ และช่วยให้คาดคะเนถึงผลลัพธ์ของการกระทำได้ ใช้ในการศึกษาถึงปัจจัย นำเข้าในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

2) **ทฤษฎีเชิงระบบ** คือองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนกระทบต่อ ปัจจัยระหว่างกันในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้าคือ ทรัพยากรทางการบริหารทุกด้าน กระบวนการคือการนำเอาทรัพยากรมาดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ผลผลิต คือผลที่เกิดจากกระบวนการ และผลกระทบคือผลที่เกิดขึ้นจากผลผลิต และข้อมูลย้อนกลับทำให้ทราบถึงจุด ที่ต้องแก้ไข ใช้ในการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

3) **ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ** พาราสุรามาน, ไชธอมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 อ้างถึงใน ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค, 2553, หน้า 17) กล่าวว่า คุณภาพการ บริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด โดยคุณภาพของการ

บริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้ว กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) การตอบสนอง (R : Responsiveness) ใช้ในการการศึกษาคุณภาพของการให้บริการรวมถึงปัญหาในการให้บริการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

**4) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล** ธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง ขบวนการ หรือขั้นตอนในการทำงานหรือกิจกรรมใดๆ เริ่มจากงานในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคน งานที่ได้รับคำสั่งให้ทำหรืองานที่ร่วมกันทำจะต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลักคือ 1) นิติธรรม 2) คุณธรรม 3) ความโปร่งใส 4) การมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบต่อ 6) ความคุ้มค่า ซึ่งหลักธรรมาภิบาลนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในภาคธุรกิจหรือภาคประชาชนได้ ทำให้มีจริยธรรม มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพรวมของการพัฒนาประเทศชาติเป็นไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน ใช้ในการศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร ทฤษฎีระบบ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล ผู้วิจัยสารณนำมาเป็นแนวคิดในการสร้างวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก เพื่อศึกษาระบบการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก และเพื่อศึกษาหลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก โดยวัตถุประสงค์ทั้งหมดที่ได้ตั้งขึ้นนั้นเพื่อให้ทราบถึงความเป็นมาของกองทุนหมู่บ้าน การดำเนินงานตั้งแต่เริ่มจัดตั้งกองทุน กระบวนการทำงานต่างๆภายในกองทุนหมู่บ้าน การจัดสรรสวัสดิการและผลกำไรต่างๆ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อกองทุนหมู่บ้าน รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นและการใช้หลักธรรมาภิบาลเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่ดำเนินงานทางด้านกองทุนหมู่บ้านและผู้ที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

เรื่องระบบการดำเนินงานและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยา ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนาม โดยตรงเป็นหลัก ศึกษาเฉพาะพื้นที่ จากเอกสาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. การเลือกพื้นที่ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะกองทุนชุมชนซอยนายเจียก แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ

3. ผู้ให้ข้อมูลหลัก และเกณฑ์การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจาก คัดเลือกจากความสะดวกของผู้วิจัยและความพร้อมของผู้ให้ข้อมูล โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้ ประธานและคณะกรรมการกองทุนชุมชนซอยนายเจียก สมาชิกของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก และพนักงานธนาคารออมสิน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์โดยสร้างแนวคำถามสำหรับผู้ให้ข้อมูลหลัก และการสังเกตโดยสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับอุปกรณ์ช่วยเก็บข้อมูล เช่น สมุด เครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น

5. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย เริ่มจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด หลักการจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัย สอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้าง

แนวคำถาม จากนั้นกำหนดหัวข้อประเด็นหลักและประเด็นย่อยของแนวคำถาม เพื่อช่วยให้การสร้างแนวคำถามให้ครอบคลุมมีรายละเอียดเนื้อหาที่ต้องการศึกษาให้ครบถ้วน

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ศึกษาจากเอกสารต่างๆเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง 2) จากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน 3) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยสร้างแนวคำถามอย่างกว้างและสามารถแตกประเด็นได้

7. การบันทึกข้อมูลภาคสนาม 1) ข้อมูลจากการสนทนาพูดคุยหรือการสัมภาษณ์ ใช้เครื่องบันทึกเสียงระหว่างการสนทนาเพื่อช่วยเก็บข้อมูล 2) ข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม จะบันทึกในขณะทำการสังเกตได้ทันที หรือทำการบันทึกหลังการสังเกตก็ได้ ตามความเหมาะสมของผู้วิจัย

8. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตมาวิเคราะห์และจัดแยกหมวดหมู่จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปต่างๆ และนำข้อสรุปที่ได้ปรึกษาอาจารย์เพื่อจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์

9. การตรวจสอบความเชื่อมั่น หลังจากเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ และสังเกตแล้ว จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกับเอกสารอื่นๆเพิ่มเติม และศึกษากลุ่มผู้ให้ข้อมูลท่านอื่นอีกครั้งด้วยข้อมูลชุดเดิมเพื่อหาข้อสรุปที่แน่นอน

10. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล มีการแนะนำตัวก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ และขอความร่วมมือในการให้ข้อมูล พร้อมทั้งแจ้งว่าผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นความลับและจะให้ความระมัดระวังในการเผยแพร่ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้วเท่านั้น

## ผลการศึกษา

### ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

#### 1.1 ประวัติความเป็นมาของชุมชนซอยนายเจียก

ที่ดินทั้งหมดในชุมชนซอยนายเจียกนั้นเป็นที่ดินของตระกูลโพธิ์ทอง ในอดีตพื้นที่ชุมชนแห่งนี้จะเป็นป่าจากและป่าไม้นานาชนิด เช่น ต้นแสม ต้นสะแก ฯลฯ เนื่องจากเป็นพื้นที่ลุ่มต่ำทำให้น้ำทะเลสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย จึงเพาะปลูกได้ยากและการเดินทางไม่สะดวก ชาวชุมชนจึงต้องพึ่งตนเองโดยการปลูกมะพร้าว ทำไร่ผักบุง ต่อมาเมื่อมีการสร้างถนนพระรามที่ 2 ผ่านชุมชน การพัฒนาในด้านต่างๆเริ่มเข้ามาทำให้ชาวบ้านในพื้นที่นี้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และได้รวมตัวกันจัดตั้งเป็นชุมชนซอยนายเจียก ในปัจจุบันชุมชนซอยนายเจียกตั้งอยู่ที่ถนนพระรามที่ 2 ซอย 53 แขวงสามยุค เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองที่แออัด มีทางเข้าออกภายในชุมชนเพียงทางเดียว การเดินทางเข้าออกภายในชุมชนนั้นยากลำบาก รถยนต์ไม่สามารถสวนทางกันได้ ประชากรส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้าง และเป็นพ่อค้าแม่ค้า ฐานะทางการเงินของคนในชุมชนจ้อยอยู่ในเกณฑ์รายได้น้อยถึงปานกลาง

#### 1.2 ประวัติกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

กองทุนชุมชนซอยนายเจียกเกิดจากการรวมตัวของ 2 ชุมชนได้แก่ ชุมชนซอยนายเจียกและชุมชนทรัพย์นุกูล เป็นกลุ่มที่จัดตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2546 ภายใต้นโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการส่งเสริมผ่านกระบวนการพึ่งพาตนเองของชุมชนในด้านของการเรียนรู้ และการพัฒนาความคิดริเริ่ม มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมในการแก้ปัญหาและเสริมสร้างศักยภาพทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของคนในชุมชน เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในการลงทุนเพื่อการพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ บรรเทาความเดือดร้อนให้กับสมาชิกในชุมชน ซึ่งปัจจุบันกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นมีบริการทางการเงินที่หลากหลาย สามารถช่วยเหลือสมาชิกที่ประสบ

ปัญหาความเดือดร้อนทางการเงินได้หลายรูปแบบ โดยมีธนาคารออมสินเป็นที่เล็งในการดำเนินงานในด้านต่างๆ

### 1. 3 โครงสร้างการปฏิบัติงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

การทำงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นจะมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมไม่ถือตำแหน่งเป็นสำคัญ ซึ่งคณะกรรมการทุกคนจะมีความเข้าใจหลักการทำงานของหน้าที่ต่างๆภายในกองทุนเป็นอย่างดี โดยการทำงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกจะแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เลขานุการ เภรัญญิก ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน มีการหมุนเวียนหน้าที่ต่างๆภายในกองทุน เพื่อเป็นการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆให้กับคณะกรรมการ นอกจากนี้หากคณะกรรมการบางคนไม่สามารถมาทำงานได้ คนอื่นๆก็จะสามารถดำเนินงานแทนได้ ในด้านการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆจะใช้มติที่ประชุมเป็นหลักเพื่อให้คณะกรรมการได้มีการตัดสินใจร่วมกัน

#### 1.4 แผนในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

ในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นจะมีการนัดประชุมคณะกรรมการเพื่อหารือและกำหนดแนวทางในการทำงานต่างๆร่วมกัน เพื่อเป็นแบบแผนและแนวทางในการดำเนินงาน หลังจากนั้นจึงมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินการตามแผนงานที่ได้วางไว้ร่วมกัน โดยแผนส่วนใหญ่ของกองทุนจะมุ่งเน้นการส่งเสริมการออมของสมาชิกเป็นหลัก โดยการฝึกวินัยให้สมาชิกออมทุกๆเดือน หากสมาชิกไม่ออมอย่างต่อเนื่องก็จะไม่มีสิทธิประโยชน์ในการขอสินเชื่อ และขาดจากสวัสดิการอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินและเป็นเงินทุนสำรองให้กับสมาชิกในยามฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้ของคณะกรรมการโดยการส่งคณะกรรมการเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ และการศึกษาดูงานภายนอก เพื่อศึกษาเทคนิคการบริหารและแนวคิดของชุมชนต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการภายในกองทุนให้ดียิ่งขึ้น ในด้านของสมาชิกทางกองทุนจะส่งเสริมให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาาร่วมกันกับคณะกรรมการ ซึ่งทางคณะกรรมการจะประชุมร่วมกับสมาชิกเพื่อหาข้อดีที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกและชุมชน นอกจากนี้ทางกองทุนได้นำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน โดยได้รับการสนับสนุน เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมบัญชีธนาคารจากธนาคารออมสินเพื่อนำมาช่วยในการปิดงบประจำปี ออกสัญญาเงินกู้และช่วยในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลด้านการฝาก - ถอน รับชำระสินเชื่อจากสมาชิก นอกจากนี้ทางกองทุนได้จัดซื้อ เครื่องพิมพ์สมุด Passbook เพื่อใช้พิมพ์สมุดเงินฝากส่งให้กับสมาชิก เพื่อยกระดับกองทุนชุมชนให้มีมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก โดยมีเจ้าหน้าที่จากธนาคารออมสินเป็นที่เล็งคอยประสานงาน อบรมในการใช้งานระบบโปรแกรมบัญชีและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับคณะกรรมการ สอนเทคนิคการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ รวมไปถึงการจัดเก็บเอกสารสำคัญต่างๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหา ทางด้านกฎระเบียบข้อบังคับของกองทุนนั้น คณะกรรมการจะคอยประชุมร่วมกับสมาชิกเพื่อปรับแก้ไข และหาแนวทางในการจัดตั้งกฎที่มีความเหมาะสม เพื่อให้สมาชิกและกองทุนนั้นสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข โดยจะยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ใดผู้หนึ่ง ไม่ว่าจะ เป็นคณะกรรมการหรือสมาชิกก็จะมีวิธีการปฏิบัติเช่นเดียวกันทั้งหมด

### ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

#### 2.1 ทรัพยากรทางการบริหาร

**ด้านบุคคล** การดำเนินงานของกองทุนนั้นจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับบุคคลที่จะเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการก่อนเป็นอันดับแรก โดยทางกองทุนจะสนับสนุนให้คณะกรรมการเข้าร่วมฝึกอบรมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้และแนวคิดเพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการ และสร้าง

ความเข้าใจในการดำเนินงานของกองทุนชุมชน เสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกกับคณะกรรมการ ประชาชนในชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน

**ด้านเงินลงทุน** กองทุนชุมชนชอยนายเจียงจะได้รับเงินสนับสนุนมาจากหลายด้าน ได้แก่ เงินสนับสนุนจากรัฐบาล การระดมทุนจากสมาชิก และการกู้ยืมจากธนาคาร ซึ่งเงินสนับสนุนจากรัฐบาลนั้น จะได้จากโครงการกองทุนหมู่บ้านระยะที่ 1 และระยะที่ 3 ซึ่งทางกองทุนหมู่บ้านได้นำมาให้สมาชิกกู้ยืมเพื่อ เป็นเงินทุนและใช้อุปโภคบริโภคที่จำเป็น ส่วนแหล่งเงินทุนในด้านต่อมาคือ เงินฝากสัจจะจากสมาชิกเดือน ละ 200 บาท เพื่อเป็นเงินทุนสำรองและใช้ในการปล่อยสินเชื่อช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องการใช้เงินอีกทางหนึ่ง ต่อมาคือแหล่งเงินทุนจากธนาคาร โดยทางกองทุนนั้นจะใช้สินเชื่อกับธนาคารออมสิน ที่เป็นพี่เลี้ยงคอย ช่วยเหลือทางด้านการเงินและให้คำปรึกษาในการบริหารให้กับกองทุน

**ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ** กองทุนชุมชนชอยนายเจียงก็ได้ให้ความสำคัญ เช่นเดียวกัน โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ พร้อมทั้งแสวงหาความรู้ใหม่ด้วยสื่อ สังคมออนไลน์ต่างๆไม่ว่าจะเป็น Google, Line, Facebook แล้ว นอกจากนี้ยังเข้าร่วมประชุมและอบรม ร่วมกับหน่วยงานภาคีต่างๆ เพื่อนำแนวคิดต่างๆที่ได้กลับมาใช้ในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งทาง กองทุนยังได้รับการสนับสนุนคอมพิวเตอร์โปรแกรมบัญชีและโปรแกรมธนาคาร จากทางธนาคารออมสินเพื่อ มาช่วยในเรื่องของการปิดงบประมาณประจำปี เก็บข้อมูลสมาชิก ฝากถอนเงิน และการออกสัญญาเงินกู้ สัญญาค้ำประกัน ทำให้การทำงานมีความง่ายและเป็นระบบมากขึ้น และเพื่อสร้างความเป็นระบบและมี มาตรฐานในการให้บริการ

## 2.2 กระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียง

**ขั้นตอนการรับสมัครสมาชิก** การสมัครเป็นสมาชิกในกองทุนนั้นจะเปิดรับสมัครสมาชิก ในทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน ผู้สมัครจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชนชอยนายเจียงหรือทรัพย์สินมูลค่าไม่น้อยกว่า 1 ปี ก่อนจะมีการจัดตั้งกองทุนและจะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี โดยยื่นใบสมัครที่คณะกรรมการเพื่อให้ คณะกรรมการพิจารณาในการรับเข้าเป็นสมาชิก เมื่อทางประธานได้อนุมัติในการเป็นสมาชิกแล้ว สมาชิก จะต้องชำระเงินค่าแรกเข้าจำนวน 50 บาทพร้อมทั้งฝากเงินสัจจะและเงินฌาปนกิจจำนวน 200 และ 300 บาทตามลำดับหลังจากนั้นคณะกรรมการจะลงระบบคอมพิวเตอร์และออกสมุดบัญชีเงินฝากสัจจะให้กับ สมาชิก ซึ่งในการฝากเงินสัจจะในครั้งต่อไปสมาชิกจะต้องถือสมุดเงินฝากสัจจะมาด้วยทุกครั้ง

**ขั้นตอนการรับฝากเงินสัจจะ** สมาชิกจะต้องส่งเงินฝากออมสัจจะทุกเดือนภายในวันที่ 1- 5 โดยจะต้องส่งเดือนละ 200 บาท โดยเมื่อถึงเวลาที่ส่งเงินฝากสัจจะต้องมาส่งเงินที่คณะกรรมการ หลังจากนั้นคณะกรรมการจะลงบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์และปรับสมุดเงินฝากให้กับสมาชิก โดยเงินฝาก สัจจะนี้จะไม่สามารถถอนได้นอกจากสมาชิกจะลาออกหรือเสียชีวิต นอกจากนี้หากสมาชิกขาดการส่งเงิน ฝากสัจจะสมาชิกจะหมดสิทธิ์ในการขอสินเชื่อกับกองทุน

**ขั้นตอนการขอสินเชื่อ** ในการขอสินเชื่อกับกองทุนชุมชนชอยนายเจียงทุกครั้งนั้นทาง กองทุนจะมีความเข้มงวดในการให้สินเชื่อกับสมาชิก และจะสนับสนุนให้สมาชิกนำเงินไปใช้ให้ถูก วัตถุประสงค์ หากสมาชิกต้องการขอสินเชื่อในแต่ละครั้งจะต้องมาติดต่อกับกองทุนภายในวันที่ 1-5 ของทุก เดือน โดยคณะกรรมการจะสัมภาษณ์สมาชิกและพิจารณาใบคำขอกู้ เมื่อประธานเห็นสมควรให้กู้ก็จะอนุมัติ ใบคำขอกู้ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อออกสัญญากู้ยืมเงิน สัญญาค้ำประกัน ซึ่งการกู้ยืมเงินในแต่ละครั้งจะใช้ผู้ ค้ำประกัน 2 คน โดยบุคคลที่สามารถค้ำประกันได้จะต้องเป็นสมาชิกภายในกองทุนเท่านั้น หากสมาชิกใช้ หลักทรัพย์ เช่น ที่ดิน บ้าน คอนโด ฯลฯ ในการค้ำประกันทางกองทุนจะดำเนินการจดจำนอง ณ กรม ที่ดินก่อนโอนเงินให้กับสมาชิก เมื่อเรียบร้อยแล้วสมาชิกจะได้รับใบแสดงเงินงวดที่จะต้องชำระในแต่ละ เดือนและทางคณะกรรมการจะดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีให้กับสมาชิก



**การจัดสรรผลกำไรของกองทุน** การจัดสรรผลกำไรของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้น เมื่อถึงวันปิดบัญชีปี จะนำกำไรจากการดำเนินงานมาแบ่งจัดสรรเป็นเงินปันผลให้กับสมาชิก และทางคณะกรรมการได้จัดงานเลี้ยงขอบคุณให้กับสมาชิกในกองทุน เพื่อเป็นการตอบแทนสมาชิกที่คอยช่วยเหลือ และทำประโยชน์ให้กับกองทุน นอกจากนี้ยังมีการเล่นเกมจับฉลากของรางวัล เพื่อให้สมาชิกร่วมสนุก และมีการคืนกำไรสู่สังคมในรูปแบบต่างๆไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนทางเข้าชุมชน การลอกท่อระบายน้ำ การจ้างคนเก็บขยะภายในชุมชน ตลอดจนการมอบเงินและทุนการศึกษาให้กับเด็กและผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อเป็นการตอบแทนและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเด็กและผู้สูงอายุ โดยกำไรจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกสามารถจัดสรรให้กับสมาชิก

**การจัดสวัสดิการของกองทุน** ในด้านการจัดสวัสดิการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้น จะมุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งและตอบแทนที่ตัวสมาชิกและครอบครัวของสมาชิกเป็นหลักเพื่อให้สมาชิกมีความรู้สึกรักและเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน โดยจะสนับสนุนความช่วยเหลือสมาชิกในด้านต่างๆหลายด้าน ซึ่งได้แบ่งการจัดสรรสวัสดิการให้แก่สมาชิกไว้หลายด้าน เช่น ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการสงเคราะห์ ด้านการศึกษา ด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการส่งเสริมผู้ที่มีวินัยทางการเงิน

### **2.3 คุณภาพบริการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก**

**2.3.1 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)** กองทุนชุมชนชอยนายเจียกจะมีการเก็บข้อมูลของสมาชิกทุกคนไว้ในฐานข้อมูลเพื่อสะดวกในการเรียกใช้ในการให้บริการ นอกจากนี้คณะกรรมการทุกคนได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภาคีต่างๆ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้กันเองระหว่างคณะกรรมการด้วยกัน ทำให้เกิดความรู้และความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำกับสมาชิกได้อย่างถูกต้อง โดยการทำงานของคณะกรรมการกองทุนนั้นสมาชิกสามารถตรวจสอบการทำงานในทุกขั้นตอนได้ ทำให้สมาชิกเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของกองทุน รวมถึงคณะกรรมการยังมีเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกในการให้บริการ

**2.3.2 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles)** กองทุนชุมชนชอยนายเจียกได้ยกระดับจากการทำงานด้วยมือมาทำงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สมุดเงินฝาก (Passbook Printer) มาใช้เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานในการทำงาน นอกจากนี้ทางกองทุนได้ออกแบบสมุดเงินฝากสีจะเพื่อนำมาใช้ภายในกองทุน เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานในการทำงานของกองทุน และสถานที่ทำการของกองทุนนั้นจะใช้บ้านของประธาน เพื่อความสะดวกในการเดินทางของสมาชิกในการติดต่อขอรับบริการ

**2.3.3 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)** กองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะเปิดให้บริการในวันที่ 1-5 ของทุกเดือนในการรับฝากเงินสีจะและขอสินเชื่อ สำหรับสมาชิกที่ต้องการจะปรึกษาปัญหาทางการเงินจะสามารถมาปรึกษาได้ทุกวัน นอกจากนี้แล้วทางกองทุนจะมีการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกรับทราบข้อมูลข่าวสารรวมถึงกิจกรรมต่างๆของกองทุนในที่ประชุม หากสมาชิกไม่ได้เข้าร่วมประชุม จะมีการปิดประกาศที่บอร์ดเพื่อให้สมาชิกที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมรับรู้ถึงข่าวสารและกิจกรรมต่างๆของกองทุนร่วมกัน

**2.3.4 การตอบสนอง (Responsiveness)** กองทุนชุมชนชอยนายเจียกเน้นการทำงานที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยการนำระบบโปรแกรมบัญชีและธนาคารที่ได้รับการสนับสนุนจากธนาคารออมสิน เพื่อใช้ในการพิมพ์สมุดเงินฝาก ออกสัจญ์ญาติ สัจญ์ญาติคู่ประกัน ทำให้สมาชิกได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ นอกจากนี้ทางคณะกรรมการของกองทุนได้ผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมบัญชีและธนาคารจากธนาคารออมสินทำให้การบริการของกองทุนมีความรวดเร็ว ตอบสนอง

สมาชิกได้อย่างทันที และมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ทำให้สมาชิกไม่ต้องเสียเวลาในการกรอกเอกสารเพื่อทำธุรกรรม

## 2.4 ปัญหาจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

ในด้านปัญหาในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นกองทุนยังไม่มีผู้สืบทอดในการดำเนินงานของกองทุน เนื่องจากสมาชิกต่างกลัวการรับผิดชอบและคนในชุมชนส่วนใหญ่จะต้องเดินทางไปทำงานนอกชุมชน ส่วนมากจะมีเพียงผู้สูงอายุที่เข้ามาในการทำงานภายในกองทุนปัญหาต่อมาคือ การเกิดหนี้ค้ำ เนื่องจากสมาชิกกู้เงินจากกองทุนแล้วนำไปกู้ยืมนอกระบบ จึงเกิดเป็นหนี้ 2 ทาง ซึ่งสมาชิกก็จะส่งเงินงวดกับหนี้นอกระบบก่อน จึงทำให้ไม่มีเงินคงเหลือพอที่จะชำระหนี้จากทางกองทุน จึงเกิดเป็นหนี้ค้ำชำระเป็นเวลานาน

โดยวิธีการแก้ปัญหาของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกในเรื่องที่ไม่มีผู้สืบทอดนั้น ทางคณะกรรมการได้ฝึกวิทยากรในชุมชนในวันเสาร์และวันอาทิตย์เพื่อให้มาฝึกฝนการจัดทำเอกสารและการดำเนินงานภายในของกองทุนหมู่บ้านเพื่อปลูกฝังให้เยาวชนในชุมชนมีความรู้ความสามารถเพื่อก้าวเป็นกำลังหลักให้กับกองทุนต่อไป ส่วนปัญหาสมาชิกกู้เงินนอกระบบแล้วไม่สามารถส่งชำระเงินกับกองทุนได้นั้น ทางกองทุนจะเรียกสมาชิกที่ไม่สามารถส่งได้มาพูดคุยเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยจะให้สมาชิกกู้ชำระหนี้ที่นอกระบบกับทางกองทุน โดยเงินในส่วนที่กู้ครั้งนี้ทางกองทุนจะเป็นผู้จ่ายให้ถึงมือเจ้าหน้าที่นอกระบบเอง เพื่อป้องกันไม่ให้สมาชิกกู้เงินไปแล้วไม่ยอมไปชำระหนี้ทำให้เป็นหนี้ค้ำอีกในอนาคต

## ตอนที่ 3. หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

**3.1 ด้านหลักนิติธรรม** กองทุนชุมชนซอยนายเจียกจะมีการตรวจสอบกฎระเบียบภายในกองทุนอยู่เสมอ และคอยปรับปรุงให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเมื่อมีการแก้ไขกฎระเบียบของกองทุน คณะกรรมการจะมีการประชุมร่วมกับสมาชิกเรียนเชิญสมาชิก เพื่อให้กฎที่ได้ตั้งขึ้นนั้นเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย โดยการตั้งกฎแต่ละครั้งจะเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกองทุนอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันภายในชุมชน

**3.2 ด้านหลักความโปร่งใส** มีการให้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆแก่สมาชิกอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบคอมพิวเตอร์และเอกสารได้ นอกจากนี้ทางคณะกรรมการกองทุนได้เชิญผู้ตรวจสอบจากภายนอกได้แก่ ธนากรออมสิน สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ฝ่ายพัฒนาสังคมและชุมชน เข้ามาร่วมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและบัญชีการเงินต่างๆ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดต่างให้กับสมาชิกได้เข้าใจ

**3.3 ด้านการมีส่วนร่วม** กองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ และสมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆของกองทุนได้อย่างเสรี ซึ่งคณะกรรมการจะนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้สมาชิกยังได้รับผลประโยชน์ร่วมกันจากการแบ่งปันผลกำไรมา ให้แก่สมาชิกไม่ว่าจะเป็นเงินปันผล สวัสดิการต่างๆ ทำให้เกิดความร่วมกันช่วยเหลือกัน

**3.4 ด้านหลักความรับผิดชอบต่อ** คณะกรรมการของกองทุนแต่ละคนต่างจะทำหน้าที่ของตนเองตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นระบบ และมีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่สมาชิกด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในด้านต่างๆ เช่น การรับฝากเงินสัจจะแก่สมาชิก รวมไปถึงการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านสวัสดิการ การให้คำแนะนำทางด้านการเงิน นอกจากนี้แล้วยังมีการส่งเสริมให้สมาชิกได้รู้จักความรับผิดชอบต่อโดยการมอบรางวัลให้แก่ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อในการชำระหนี้ และส่งฝากเงินได้ตรงเวลา เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและรักษาความดีที่ได้ประพฤติปฏิบัติอยู่ให้เป็นแบบอย่างแก่สมาชิกคนอื่นๆต่อไป

**3.5 ด้านหลักคุณธรรม** กองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้อง โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้กับคณะกรรมการและสมาชิกของสังคมได้ยึดถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย โดยการจัดอบรม คุณธรรมจริยธรรมภายในชุมชน โดยจะอบรมในวันที่มีการปิดบประจำปีเพื่อเสริมสร้างทักษะในด้านของ คุณธรรมและจริยธรรมให้กับสมาชิก ลูกหลานภายในชุมชนให้มีจิตสำนึกและประพฤติตนอยู่ในสิ่งที่ดีงาม ไม่เอาเปรียบผู้อื่นและมีระเบียบวินัย ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในชุมชน ชุมชนเกิดความร่วมมือและความเข้มแข็ง เป็นส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

**3.6 ด้านหลักความคุ้มค่า** คณะกรรมการจะประชุมหารือกันทุกครั้งที่มีการจะดำเนินการในสิ่งต่างๆ เพื่อวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสียและผลกระทบที่ส่งผลถึงต่อกองทุน ต่อคณะกรรมการ หรือต่อตัวสมาชิก จะไม่ ซึ่งคณะกรรมการจะนึกถึงเสมอว่าเงินทุนต่างๆนั้นมีอยู่อย่างจำกัด การจะลงทุนทำสิ่งใดจะต้องได้ประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด โดยใช้งบประมาณน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

## อภิปรายผลการศึกษา

### ตอนที่ 1 รูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก พบว่ากองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้น เป็นกองทุนที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลภายใต้นโยบายกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้กับคนในชุมชน ที่จะนำมาใช้ในการประกอบอาชีพ โดยในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นจะส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออม เสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและปลูกฝังจิตสำนึกให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน ทำให้กองทุนมีความเข้มแข็ง และสามารถอยู่ร่วมกันกับชุมชนได้อย่างสงบสุข ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สุวิฑูร์ คุณกิตติ ในหนังสือคู่มือประชาชน เพื่อการจัดตั้งและดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองว่า การจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาตินั้น เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนในหมู่บ้านและชุมชนเมือง ใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้งเพื่อให้ท้องถิ่นมีขีดความสามารถในการจัดการระบบและการบริหารจัดการเงินกองทุนด้วยตนเอง เพื่อสร้างศักยภาพในการเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจของประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนเมืองสู่การพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน

### ตอนที่ 2 ระบบการดำเนินงานกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

#### 2.1 ทรัพยากรทางการบริหาร

**ด้านบุคคล** นั้นกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นได้สนับสนุนให้คณะกรรมการเกิดการเรียนรู้โดยการให้คณะกรรมการเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานต่างๆเพื่อจะได้รับทราบถึงข้อมูลข่าวสาร รวมถึงเสริมสร้างความรู้และแนวคิดเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคคลที่เข้ามาบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านมีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากการได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการกองทุนจะทำให้กองทุนสามารถเข้มแข็งและสามารถเดินหน้าไปสู่ความสำเร็จได้ ในส่วนการส่งคณะกรรมการไปอบรมเพิ่มเติมนั้นเป็นผลดีก่อให้เกิดความรู้แก่คณะกรรมการ เป็นการสร้างกระบวนการเรียนรู้และต่อยอดจากรุ่นสู่รุ่น สอดคล้องกับการศึกษาของ นัทธหทัย คำเชื้อที่ได้ศึกษาเรื่องความสำเร็จของสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพา ตำบลทุ่งตำเสา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่กล่าวว่าความสำเร็จในการดำเนินการของสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพา และทำให้ได้รับรางวัลในการประกวดกองทุนหมู่บ้าน คือ คุณลักษณะของคณะกรรมการ จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีความสามัคคี ได้รับความไว้วางใจ และมีความรู้ความสามารถ จึงจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

**ด้านเงินลงทุน** ในการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านทุกกองทุนนั้นจะได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาล 1 ล้านบาท ในความเห็นของผู้วิจัยนั้นมองว่า กองทุนหมู่บ้านนั้นได้เปรียบกองทุนอื่นๆในด้านเงินลงทุนเนื่องจากมีการสนับสนุนของรัฐบาลนำเงินมาช่วยในการจัดตั้งหมู่บ้านละ 1 ล้านบาท ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มองค์กรการเงินอื่นๆเช่น กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มวิสาหกิจต่างๆซึ่งเงินทุนของกลุ่มเหล่านี้จะได้อาจมาจากระดมเงินทุนหรือขอรับบริจาคจากที่ต่างๆ นอกจากนี้แล้วแหล่งเงินทุนของกองทุนหมู่บ้านต่อมาก็คจะเป็นการเก็บเงินรับฝากสัจจะจากสมาชิก ส่วนแหล่งเงินทุนที่สำคัญของกองทุนอีกแหล่งคือจากธนาคาร หากกองทุนมีสมาชิกจำนวนที่มากเงินทุนในการให้กู้ยืมภายในกองทุนอาจจะไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก การกู้ยืมเงินจากธนาคารก็เป็นทางเลือกหนึ่งของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในการขอสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่องในการดำเนินงานของกองทุน สอดคล้องกับ ระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ปี 2551 ที่ได้กล่าวว่า กองทุนหมู่บ้าน จะประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ดังนี้ 1. เงินที่คณะกรรมการจัดสรรให้ 2. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล 3. เงินที่สมาชิกรายละนำลงหุ้น หรือฝากไว้กับกองทุนหมู่บ้านตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด 4. เงิน หรือทรัพย์สินอื่นที่กองทุนหมู่บ้านได้รับบริจาคโดยปราศจากเงื่อนไข หรือข้อผูกพันใด ๆ 5. ดอกผล รายได้ หรือผลประโยชน์ที่เกิดจากเงิน หรือทรัพย์สินของกองทุนหมู่บ้าน

**ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ** ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน เพราะเทคโนโลยีจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและ ยังช่วยเสริมสร้างความรู้ในการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการของกองทุนและสมาชิก ซึ่งทางกองทุนชุมชนชอยนายเจียกนั้นได้นำคอมพิวเตอร์และโปรแกรมบัญชีธนาคารมาใช้ในการเก็บข้อมูล ออกสัญญาเงินกู้-ค้ำประกันต่างๆ รับฝากเงินสัจจะ ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์มาใช้นั้นทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งยังสร้างความเป็นมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกด้วยและทำให้เกิดความพึงพอใจกับสมาชิก สอดคล้องกับบทความของ จูฑารีย์ อองอาจอิทธิชัย (2554) ที่ได้กล่าวว่า ในบรรดาองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด คอมพิวเตอร์ นับว่ามีบทบาทมากที่สุดต่อการเป็น องค์ประกอบที่สำคัญ คอมพิวเตอร์เป็น อุปกรณ์สื่อสารนิเทศที่มีบทบาทอย่างมากต่อสังคมสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ เปลี่ยนแปลงสภาพการให้บริการสารสนเทศในห้องสมุดจากการเสียเวลา สืบค้นสารนิเทศหลาย ๆ นาที หรือหลายชั่วโมงมาเป็นเสียเวลา เพียงไม่กี่วินาที คอมพิวเตอร์สามารถเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคม

## 2.2 กระบวนการในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

**ขั้นตอนการรับสมัครสมาชิก** กองทุนจะเปิดรับสมัครสมาชิกในทุกวันที่ 1-5 ของทุกเดือน ผู้สมัครจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชนชอยนายเจียกหรือทรัพย์สินมูลค่าไม่น้อยกว่า 1 ปีก่อนจะมีการจัดตั้งกองทุน และจะต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติดี โดยยื่นใบสมัครที่กองทุนเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาในการรับเข้าเป็นสมาชิก สมาชิกจะต้องชำระเงินค่าแรกเข้าจำนวน 50 บาทพร้อมทั้งฝากเงินสัจจะและเงินฌาปนกิจจำนวน 200 และ 300 บาทตามลำดับ หากผ่านการอนุมัติเป็นสมาชิก หลังจากนั้นคณะกรรมการจะลงระบบคอมพิวเตอร์และออกสมุดบัญชีเงินฝากสัจจะให้กับสมาชิก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่กองทุนใช้คอมพิวเตอร์ในการออกสมุดบัญชีให้กับสมาชิกนั้นสร้างความเป็นมาตรฐานในการบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก

**ขั้นตอนการรับฝากเงินสัจจะ** สมาชิกจะส่งได้ทุกวันที 1- 5 ของทุกเดือนซึ่งสมาชิกจะต้องส่งเงินฝากออมสัจจะทุกเดือนโดยจะต้องส่งเดือนละ 200 บาท โดยเมื่อถึงเวลาที่ส่งเงินฝากสัจจะต้องมาส่งเงินที่คณะกรรมการ หลังจากนั้นคณะกรรมการลงบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์และปรับสมุดเงินฝากให้กับสมาชิก โดยเงินฝากสัจจะนี้จะไม่สามารถถอนได้นอกจากสมาชิกจะลาออกหรือเสียชีวิต การฝากเงินสัจจะนี้

สมาชิกจะได้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินปันผลคืนในวันปิดงบสิ้นปีของกองทุน นอกจากนี้หากสมาชิกขาดการส่งเงินฝากส่งสมาชิกจะหมดสิทธิ์ในการขอสินเชื่อกับกองทุน

**ขั้นตอนการขอสินเชื่อ** การขอสินเชื่อในแต่ละครั้งจะต้องมาติดต่อกับคณะกรรมการ ภายในวันที่ 1-5 ของทุกเดือน โดยคณะกรรมการจะสัมภาษณ์สมาชิกและออกไปคำขอกู้ให้สมาชิกเซ็นชื่อ หลังจากนั้นจะส่งต่อไปให้ประธานและคณะกรรมการคนอื่นๆพิจารณาใบคำขอกู้ จากนั้นจะลงระบบและอนุมัติใบคำขอกู้ภายในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อออกสัญญากู้ยืมเงิน สัญญาค้ำประกัน โดยบุคคลที่จะค้ำประกันสมาชิกได้จะต้องเป็นสมาชิกภายในกองทุนเท่านั้นจำนวน 2 คน หากสมาชิกใช้หลักทรัพย์ เช่น ที่ดิน บ้าน คอนโด ฯลฯ ในการค้ำประกัน ก็จะมีการเดินทางไปจดจำนอง ณ กรมที่ดินก่อนโอนเงินให้กับสมาชิก เมื่อเรียบร้อยแล้วสมาชิกจะได้รับใบแสดงเงินงวดที่จะต้องชำระในแต่ละเดือนและคณะกรรมการก็จะไปที่ธนาคารออมสินเพื่อโอนเงินเข้าบัญชีของสมาชิก

**การจัดสรรผลกำไร** ผลกำไรของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นเมื่อถึงวันปิดงบสิ้นปี จะนำกำไรจากการดำเนินงานมาแบ่งจัดสรรเป็นเงินปันผลให้กับสมาชิก และทางคณะกรรมการได้จัดงานเลี้ยงขอบคุณให้กับสมาชิกในกองทุน เพื่อเป็นการตอบแทนสมาชิกที่คอยช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้กับกองทุน นอกจากนี้ยังมีการเล่นเกมจับฉลากของรางวัล เพื่อให้สมาชิกร่วมสนุก และมีการคืนกำไรสู่สังคมในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนการมอบเงินและทุนการศึกษาให้ให้กับ เด็กและผู้สูงอายุในชุมชน

**การจัดสวัสดิการของกองทุน** กองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นจะมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งและตอบแทนที่ตัวสมาชิกและครอบครัวของสมาชิกเป็นหลักเพื่อให้สมาชิกมีความรู้สึกรักและรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุน โดยจะสนับสนุนความช่วยเหลือสมาชิกในด้านต่างๆหลายด้าน ซึ่งได้แบ่งการจัดสรรสวัสดิการให้แก่สมาชิกไว้หลายด้าน เช่น ด้านการรักษาพยาบาล ,ด้านการสงเคราะห์ทายาทผู้เสียชีวิต, ด้านการศึกษา, ด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ,ด้านการส่งเสริมผู้ที่มีวินัยทางการเงิน ด้านการส่งเสริมและดูแลคณะกรรมการ ด้านการคืนกำไรสู่สมาชิก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการจัดสวัสดิการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นจะเป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งตัวสวัสดิการจะเป็นตัวช่วยให้สมาชิกเกิดความภูมิใจและเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของกองทุนร่วมกัน

### 2.3 คุณภาพบริการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

ซึ่งการให้บริการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือสมาชิก และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการโดยการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้วยคอมพิวเตอร์ เน้นการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว การให้ข่าวสารและข้อมูลต่างๆของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านนั้นมีความชัดเจน จึงทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมาก คือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly Wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

### 2.4 ปัญหาจากการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

ในด้านปัญหาในการดำเนินงานของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นกองทุนยังไม่มีผู้สืบทอดในการดำเนินงานของกองทุน เนื่องจากสมาชิกต่างกลัวการรับผิดชอบและคนในชุมชนส่วนใหญ่จะต้องเดินทางไปทำงานนอกชุมชน ส่วนมากจะมีเพียงผู้สูงอายุที่เข้ามาในการทำงานภายในกองทุนปัญหาต่อมาคือ การเกิดหนี้ค้าง เนื่องจากสมาชิกกู้เงินจากกองทุนแล้วยังไม่กู้ยืมนอกระบบ จึงเกิดเป็นหนี้ 2 ทาง ซึ่งสมาชิกก็จะส่ง

เงินงวดกับหนี้ก่อนระบบก่อน จึงทำให้ไม่มีเงินคงเหลือพอที่จะชำระหนี้เชื่อจากทางกองทุน จึงเกิดเป็นหนี้ค้ำชำระเป็นเวลานาน

โดยวิธีการแก้ปัญหาของกองทุนชุมชนซอยนายเจียกในเรื่องไม่มีผู้สืบทอดนั้น ทางคณะกรรมการได้ฝึกเด็กๆวัยรุ่นภายในชุมชนในวันเสาร์และวันอาทิตย์เพื่อให้มาฝึกฝนการจัดทำเอกสารและการดำเนินงานภายในของกองทุนหมู่บ้านเพื่อปลูกฝังให้เยาวชนในชุมชนมีความรู้ความสามารถเพื่อก้าวเป็นกำลังหลักให้กับกองทุนต่อไป ส่วนปัญหาสมาชิกกู้เงินนอกระบบแล้วไม่สามารถส่งชำระเงินกับกองทุนได้นั้น ทางกองทุนจะเรียกสมาชิกที่ไม่สามารถส่งได้มาพูดคุยเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมกัน โดยจะให้สมาชิกกู้ชำระหนี้นอกระบบกับทางกองทุน โดยเงินในส่วนที่กู้ครั้งนี้ทางกองทุนจะเป็นผู้จ่ายให้ถึงมือเจ้าหน้าที่นอกระบบเอง เพื่อป้องกันไม่ให้สมาชิกกู้เงินไปแล้วไม่ยอมไปชำระหนี้ทำให้เป็นหนี้ค้ำอีกในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยมองว่าการฝึกเด็กๆในชุมชนเพื่อเป็นตัวแทนในการทำงานในอนาคตเป็นผลดีกับกองทุนแต่ว่าการทำงานกองทุนนั้นต้องมีความเสียสละเป็นอย่างมากซึ่งหากเด็กๆเข้าสู่วัยทำงาน ก็จะไม่มีความมาดำเนินงานภายในกองทุนเหมือนเดิม ควรจะแก้ไขและส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนช่วยกันและลองผลัดเปลี่ยนกันเข้ามาบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความร่วมมือและเกิดความเป็นเจ้าของร่วมกัน เพราะถ้าทางกองทุนไม่สามารถส่งเสริมและฝึกให้สมาชิกมีความกล้าที่จะเข้ามารับผิดชอบการทำงานของกองทุนแล้ว กองทุนอาจจะเกิดการล่มสลายในอนาคตหากคณะกรรมการชุดเดิมวางมือ ส่วนการช่วยเหลือสมาชิกที่ไปกู้ยืมเงิน 2 ทางนั้นผู้วิจัยมองว่าการช่วยเหลือของกองทุนเป็นแนวทางที่ดีในการแก้ปัญหาโดยชำระกับเจ้าหน้าที่นอกระบบโดยตรง ทำให้หนี้ของสมาชิกหมดลงอย่างแท้จริงเพราะหากให้เงินสมาชิกไปชำระกับเจ้าหน้าที่นอกระบบเอง สมาชิกอาจจะไม่นำเงินไปชำระ ทำให้เกิดหนี้ค้ำสำหรับกองทุนเพิ่มขึ้น

### ตอนที่ 3. หลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนซอยนายเจียก

กองทุนชุมชนซอยนายเจียกเป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนให้กับสมาชิกซึ่งกองทุนนั้นก็เปรียบเสมือนประเทศๆหนึ่ง ที่มีประชากรอาศัยอยู่ร่วมกันและทำกิจกรรมร่วมกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งการที่กองทุนชุมชนซอยนายเจียกได้นำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการนั้นทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้า เกิดความรักสามัคคีขึ้นภายในกองทุน ซึ่งสอดคล้อง บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี ที่กล่าวว่า การนำหลักธรรมาภิบาลไปเป็นแนวทางการปฏิรูปการบริหารการปกครองของหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ เป็นการส่งสัญญาณว่าประเทศไทยมีการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี กับแนวความคิดหลักธรรมาภิบาลเป็นหลักที่ใช้ในการบริหารประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าและประชาชนในประเทศอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขไม่เกิดความขัดแย้ง เกิดความรักสามัคคีภายในประเทศ

### ประโยชน์จากการวิจัย

#### ประโยชน์เชิงการจัดการ

1. จากการศึกษาพบว่า กองทุนชุมชนซอยนายเจียกนั้นได้จะให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคคลให้เกิดความรู้ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของการจัดการภายในกองทุน ทำให้เกิดความรวดเร็ว มีการะบวนการทำงานที่เป็นระบบ และการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในกองทุนนั้นทำให้เกิดความรักและความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกัน เป็นต้นแบบให้กับกองทุนชุมชนอื่นๆให้ปฏิบัติตามเป็นตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศ
2. เนื่องด้วยในปัจจุบันกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ประสบความสำเร็จยังมีไม่มากนัก คนยุคใหม่จึงไม่เล็งเห็นถึงประโยชน์ของกองทุนหมู่บ้าน ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านที่สามารถทำประโยชน์และเป็นที่ยอมรับให้กับให้เห็นถึงประโยชน์ของการ

รวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน เพื่อพึ่งพาตนเอง ช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในชุมชน สู่สาธารณชนโดยอาศัยสื่อต่างๆ ทั้งทางอินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ซึ่งเป็นช่องทางในการนำความรู้ ความเข้าใจไปสู่สาธารณชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและนำมาเป็นแบบอย่างในการลงพื้นที่เพื่อแนะนำกองทุนอื่นๆ

4. กองทุนหมู่บ้านควรมีการบริการที่หลากหลายเพื่อเป็นการสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียม เช่น การรับชำระค่าสาธารณูปโภค การรับโอนเงินต่างๆ แม้ว่าในกรุงเทพมหานครจะมีร้านสะดวกซื้อที่รับชำระค่าสาธารณูปโภคหรือธนาคารที่รับโอนเงินต่างๆ แล้ว แต่ถ้าคนในชุมชนช่วยกันใช้บริการภายในกองทุน จะทำให้เงินจะหมุนเวียนอยู่ภายในชุมชน เป็นการสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้กับชุมชน

5. นอกจากนี้กองทุนหมู่บ้านควรมีการต่อยอดและนำกำไรจากการบริหารจัดการไปลงทุนทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดตั้งร้านค้าชุมชนเพื่อจำหน่ายสินค้าให้กับคนในชุมชนในราคาที่ถูก การจัดตั้งชมรมแม่บ้านต่างๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ ก่อให้เกิดการสร้างรายได้และเกิดการจ้างแรงงานภายในชุมชน

### **ประโยชน์เชิงทฤษฎี**

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกองทุนหมู่บ้านนั้น ไม่ว่าจะมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร แนวคิดทฤษฎีเชิงระบบ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ รวมไปถึงแนวความคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจากแนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ ศึกษารูปแบบและลักษณะของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก ศึกษากระบวนการดำเนินงานของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก และศึกษาหลักธรรมาภิบาลในการจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียกจากทฤษฎีและแนวความคิดเหล่านี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาที่ครบถ้วนในทุกประเด็นที่ศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน ทั้งในด้านความเป็นมาของกองทุนหมู่บ้าน แนวทางในการบริหารจัดการของกองทุนชุมชนชอยนายเจียก รวมไปถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆภายในกองทุนตั้งแต่การรับสมัครสมาชิก การรับฝากเงินสัจจะ การขอสินเชื่อกับกองทุน การจัดสรรผลกำไรและสวัสดิการต่างๆ ตลอดจนการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในกองทุนชุมชนชอยนายเจียก

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต**

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงเรื่องระบบการดำเนินการของกองทุนหมู่บ้าน ตั้งแต่การเริ่มต้นในการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน ขั้นตอนต่างๆในการทำงานของกองทุนหมู่บ้าน ตลอดจนถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการภายในกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อกองทุนมีการบริหารจัดการที่ดีและมีความเข้มแข็งแล้ว ควรจะมีการต่อยอดจากกองทุนหมู่บ้านเดิมให้มีบริการที่หลากหลายมากขึ้น โดยศึกษาถึงแนวโน้มในการจัดตั้งร้านค้าชุมชนเพิ่มเติมควบคู่กับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและการรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆให้กับคนในชุมชน

2. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเพียงกองทุนที่ประสบความสำเร็จเพียงกองทุนเดียวในพื้นที่เขตบางขุนเทียน ซึ่งการบริหารจัดการของกองทุนแต่ละพื้นที่อาจจะไม่เหมือนกัน ซึ่งสามารถผลการวิจัยนี้นำไปศึกษาเป็นแนวทางในการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนที่แห่งอื่น เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหารจัดการที่ดีที่สุด เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนากองทุนหมู่บ้านให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

## รายการอ้างอิง

- ฐิตารีย์ ่องอาจอิทธิชัย . (2554). **ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ** .[ออนไลน์] , เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม 2559 . เข้าถึงได้จาก <https://blog.eduzones.com/moobo/78858>
- นัทธทัย คำเชื้อ (2556) . **ความสำเร็จของสถาบันการเงินชุมชนบ้านวังพา ตำบลทุ่งตาเสา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา** : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี. (2544). **ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล**, รายงานการวิจัยสถาบันพระปกเกล้า : ศุภสภาลาดพร้าว, หน้า 49.
- ยุวดี มีพรปัญญาวิโชค. (2553). **การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียมแฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย** ในเขตกรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ , มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระเบียบคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ว่าด้วยการจัดตั้งและบริหารกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ . (2551) . **ราชกิจจานุเบกษา** .เล่มที่ 125 ตอนพิเศษ 38 ง หน้า 15
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ.(2549) **การพัฒนาเมืองและชนบทประยุกต์** , (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ฟอร์เฟซ, หน้า 271-283.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ .(2550). **การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม** แนวทางเศรษฐกิจพอเพียง , (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ฟอร์เฟซ, หน้า 58-59.
- สมยศ นาวิการ (2544), **การบริหารเชิงกลยุทธ์**, พิมพ์ครั้งที่ 2 , กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ,หน้า 78.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ .“**คู่มืออธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** ” , (กรุงเทพมหานคร : สิริบุตการพิมพ์, 2546), หน้า 5.
- สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ.(2557).“**คู่มือสำหรับประชาชนเพื่อเตรียมการจัดตั้งและดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง** . นนทบุรี