

การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการธนาคารประชาชนของ  
ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์  
ของ  
อัษฎาวุธ พรชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2549

การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการธนาคารประชาชนของ  
ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ  
ของ  
อัมภาวุธ พรชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
พฤษภาคม 2549

อักษฎาฐ พรวชัย. (2549). การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการธนาคารประชาชน  
ของธนาคารออมสิน. สารนิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์จักราทิศย์ ธนาคม

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จและปัจจัยที่มีผลกระทบในการนำ  
นโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการในสังกัด  
โครงการธนาคารประชาชนและประเมินผลที่เกี่ยวข้องของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสมาชิกโครงการ  
ธนาคารประชาชนประเมินผลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในโครงการธนาคารประชาชน เครื่องมือที่ใช้ใน  
การวิจัย คือ การสัมภาษณ์ และการแจกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา

จากการวิจัยความสำเร็จและปัจจัยที่มีผลกระทบในการนำนโยบายโครงการธนาคาร  
ประชาชนไปปฏิบัติ ภายใต้แนวคิดและทฤษฎีแล้วพบว่า มี 6 ปัจจัยได้แก่ วัตถุประสงค์และ  
มาตรฐานนโยบาย ทรัพยากรนโยบาย การสื่อสารระหว่างองค์กร และกิจกรรมการเสริมแรง ลักษณะ  
หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เจือปนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทศนคติของผู้ปฏิบัติ ดังนั้น  
จึงได้เสนอแนะการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ธนาคารออมสินได้สานต่อนโยบายของรัฐบาลที่ได้รับ  
มอบหมายให้ธนาคารออมสินเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจจากหญ้าซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่  
ของประเทศ

THE IMPLEMENTATION OF PEOPLE' S BANK PROGRAM :  
A CASE STUDY OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK HEAD OFFICE

ABSTRACT  
BY  
ASSADAWUTH PORNCHAI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Public Administration in Public Policy  
at Srinakharinwirot University

May 2006

Assadawuth Pornchai.(2006). *Policy Implementation of People' s Bank Program* :

*A Case Study of The Government Saving Bank Head office.*

Master' s Project, M.P.A. (Public Policy). Bangkok : Graduate School,  
Srinakharinwirot University. Project Advisor : Chakratit Dhanakom

The purpose of this research were to investigate factors affecting and success of policy implementation of people' s bank program.

The population of this research executive officers, officials and member of people' s bank program to use descriptive research

The results of this research show, there are six factors affecting and success. Those factors are policy standards and objectives, policy resources, inter-organizational communication and enforcement activities, the characteristics of implementing agencies, economic, social and political conditions and the disposition of implementers. The researcher recommends to solve this problem. GSB will complement the Government' s policy by serving as a source of fund for the development of grass roots economies where the majority of Thai people belong.

การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการธนาคารประชาชนของ  
ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์  
ของ  
อัษฎาวุธ พรชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากท่าน อาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม ซึ่งเป็นที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย และผลักดันให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และให้ข้อเสนอแนะ ต่างๆ ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์แก่ผู้วิจัย ซึ่งสามารถนำแนวคิดและองค์ความรู้เหล่านั้น มาประยุกต์ ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการวิจัยในเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้แล้ว ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคาร ออมสินตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความสะดวกข้อมูลในการวิจัย แสดงความ คิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่างๆ แก่ผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา และมารดาผู้เป็นที่สุดในชีวิตของผู้วิจัยที่ได้ ส่งเสริม และสนับสนุน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้

อัมภาวุธ พรชัย

# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
สมมุติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบความคิดในการวิจัย.....	8
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	15
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	15
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
ส่วนที่ 1 ความสำเร็จในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชน ไปปฏิบัติ.....	19
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การนำนโยบาย โครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ.....	25

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	35
สรุปผลการวิจัย.....	37
การอภิปรายผลการศึกษา.....	38
ข้อเสนอแนะ.....	39
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	40
บรรณานุกรม.....	41
ภาคผนวก.....	44
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	56

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การรับสมัครสมาชิก.....	4
2 การอนุมัติสินเชื่อ.....	4
3 สินเชื่อคงเหลือและการชำระคืน.....	5
4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพ.....	21
5 ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน.....	23
6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน.....	25
7 ความคิดเห็นของพนักงาน เรื่องวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย.....	27
8 ความคิดเห็นของพนักงานเรื่องทรัพยากรนโยบาย.....	28
9 ความคิดเห็นของพนักงาน เรื่องการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง.....	30
10 ความคิดเห็นของพนักงาน เรื่องลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ.....	31
11 ความคิดเห็นของพนักงาน เรื่องเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง.....	32
12 ความคิดเห็นของพนักงานเรื่องทัศนคติของผู้ปฏิบัติ.....	33
13 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.....	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

ปัญหานโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล คือ การส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ที่เริ่มประกอบอาชีพ แต่ขาดเงินทุนก้อนแรกเพื่อเริ่มกิจการหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ หรือเพื่อชำระหนี้สินอื่นๆ ซึ่งไม่มีหลักทรัพย์เพียงพอที่สามารถกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ได้ และต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบที่อัตราดอกเบี้ยสูง แต่จะพิจารณาจากบุคคลค้าประกันรวมทั้งความสามารถในการทำรายได้ของธุรกิจนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของเศรษฐกิจจากระดับรากฐานเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีโอกาสในการสร้างงานสร้างรายได้ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของเศรษฐกิจของประเทศต่อไป รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้ธนาคารออมสิน จัดให้มีการบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย และยังขาดโอกาสในการเข้าถึงการใช้บริการทางการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบันได้เต็มรูปแบบอย่างต่อเนื่อง ธนาคารออมสินจึงได้เปิดให้บริการทางการเงินภายใต้ชื่อ “โครงการธนาคารประชาชน” พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้บริการโครงการธนาคารประชาชน ให้สอดคล้องกับแนวทางตามนโยบายรัฐบาล และเพื่อให้บริการโครงการธนาคารประชาชนเป็นไปอย่างครบวงจร ธนาคารได้จัดบริการให้การฝึกอบรม ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และแนะนำด้านอาชีพให้แก่สมาชิก ซึ่งธนาคารได้นำโครงการธนาคารประชาชนเสนอกระทรวงการคลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้เตรียมความพร้อมทั้งทางด้านการพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาระบบงานระบบงานต่างๆ ของธนาคาร โดยได้จัดให้มีการสัมมนาผู้บริหารของธนาคารและจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานสาขาทุกสาขา พร้อมทั้งพัฒนาระบบงานของธนาคารทั้งในส่วนของการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและด้านสารสนเทศ โดยได้จัดทำระบบงานตรวจสอบข้อมูลด้านสินเชื่อไว้ด้วย รัฐบาลได้ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนรายย่อยที่ต้องการลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (Micro Business) แต่ไม่มีทุนเริ่มต้น และไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเพียงพอที่จะขอ กู้เงินจากระบบธนาคารพาณิชย์ตามปกติ จึงมุ่งมั่นที่จะให้โอกาสแก่ประชาชนกลุ่มนี้ด้วยการมอบหมายให้ธนาคารออมสินจัดตั้งโครงการธนาคารประชาชนขึ้น เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ต้องการเงินก้อนแรกเพื่อลงทุนประกอบธุรกิจส่วนตัว (Home and Retail Business) โดยการให้บริการสินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่พิจารณาสินเชื่อจากบุคคลค้าประกันรวมทั้งความสามารถในการทำรายได้ของธุรกิจส่วนตัวนั้นๆ เป็นสำคัญ ธนาคารออมสินจึงได้จัดทำ

โครงการธนาคารประชาชนขึ้น โดยมีหลักการสำคัญเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินที่จะเป็นธนาคารในดวงใจของปวงชน และเพื่อสร้างพื้นฐานความมั่นคงที่ยั่งยืนให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ด้วยการให้บริการที่สมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1. ส่งเสริมการออมทรัพย์ 2. ให้คำแนะนำปรึกษาในการประกอบอาชีพ และ 3. การสนับสนุนเงินทุนอย่างมีเหตุผล แก่ผู้สนใจที่จะต้องสมัครเข้าเป็นสมาชิกในเบื้องต้น

### วัตถุประสงค์ของโครงการมีดังนี้

1. มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ รายได้ และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ
2. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างสม่ำเสมอในหมู่สมาชิก
3. เพื่อพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิก และส่งเสริมให้สมาชิกมีงานทำ
4. เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้แก่สมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งไม่สามารถเข้า

สู่ระบบการเงินที่เป็นปกติอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มเป้าหมายของโครงการ คือ ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย ผู้มีรายได้ประจำที่ ต้องการประกอบอาชีพเสริม และผู้สนใจจะประกอบอาชีพอิสระรายย่อยประเภทค้าขายเล็กๆ น้อยๆ จำพวกหาบเร่ รถเข็น รถยนต์เร่ แผงลอย แผงประจำหรือร้านค้าหรืออาชีพบริการต่างๆ เช่น ร้านเสริมสวย ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า ร้านซ่อมเครื่องไฟฟ้า เป็นต้น โดยผู้กู้สามารถกู้ในครั้งแรกรายละเอียด 30,000 บาท ต่อครั้งไปรายละเอียด 50,000 บาท ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 37 งวด และผู้กู้จะได้รับประกันอุบัติเหตุตลอดระยะเวลาสัญญาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมด้วย

ในเรื่องการดำเนินงานของธนาคารประชาชน คณะรัฐมนตรีมีมติ (30 กันยายน 2546) รับทราบรายงานผลการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนครบรอบ 2 ปี ซึ่งเริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2544 โดยผลการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2546 มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 596,478 ราย จำนวนสมาชิกที่ยื่นขอกู้ 700,023 ราย จำนวนสมาชิกที่อยู่ระหว่างรออนุมัติ 63,132 ราย จำนวนสมาชิกที่ได้รับเงินกู้ 636,891 ราย จำนวนเงินกู้คงเหลือ 5,447.45 ล้านบาท จำนวนเงินกู้คงเหลือของหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือน 359.58 ล้านบาท โดยมีจำนวนสมาชิกค้างชำระเกิน 3 เดือน 27,244 ราย หนี้ค้างชำระ 3 เดือนต่อสินเชื่อกงเหลือร้อยละ 6.57 และหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนต่อสินเชื่อกงเหลือทั้งหมด ร้อยละ 3.05 โดยในส่วนของกาแก้ไขปัญหานี้ค้างชำระที่เกิน 3 เดือน ธนาคารออมสินได้ดำเนินมาตรการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเร่งรัด และติดตามในลักษณะถึงตัวลูกค้าและผู้ค้ำประกันทั้งในส่วนกลางรวมทั้งสาขา และออกปรับเงินนอกสถานที่อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสอบถามปัญหา

ลูกค้าที่ผิดนัดเพื่อหาทางช่วยเหลือและแนะนำซึ่งการดำเนินการดังกล่าวได้ผลเป็นที่น่าพอใจโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลทำให้จำนวนสินเชื่อค้างชำระลดลง (สรุปผลการประชุมคณะกรรมการ 6 เดือน (26 สิงหาคม 2546 – 26 กุมภาพันธ์ 2547) : 26-27)

### **สาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระนั้นเนื่องมาจากหลายสาเหตุ ได้แก่**

1. การปล่อยสินเชื่อในช่วงแรกของโครงการนั้น การกลั่นกรองคุณภาพสินเชื่อของธนาคารออมสินอาจเป็นไปอย่างหละหลวม เนื่องจากเป็นการปล่อยสินเชื่อตามนโยบายรัฐบาลจึงไม่มีการตรวจสอบประวัติของผู้กู้มากนัก

2. ลูกหนี้ของธนาคารบางคนมีความเข้าใจผิดที่ว่า เงินกู้โครงการธนาคารประชาชนเป็นเงินของรัฐบาล ไม่ใช่เงินของธนาคารออมสินจึงไม่จำเป็นต้องใช้คืน

3. ลูกหนี้บางรายมีความตั้งใจจะชำระหนี้แต่ไม่สามารถหาเงินมาชำระได้จึงทำให้มีการค้างชำระหนี้

### **ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการเข้าร่วมใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน**

1. แก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบ เข้าสู่กระบวนการหนี้สินในระบบสถาบันการเงินของรัฐ
2. ขจัดเจ้าหนี้นอกระบบ (ลดปัญหาการกู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้นอกระบบ)
3. ลดปัญหาสังคม ปัญหาอาชญากรรม
4. มีรายได้เพิ่มขึ้น
5. ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น
6. พื้นฐานการดำรงชีวิตดีขึ้น

## สรุปข้อมูลธนาคารประชาชน

ตาราง 1 การรับสมัครสมาชิก

ภาค	การรับสมัครสมาชิก			
	สมาชิกรวม		สมาชิกที่ขอกู้	
	ราย	เงินฝาก(บาท)	ราย	ร้อยละของสมาชิกรวม
กทม.+ ปริมณฑล	106,593	209,325,900.17	93,440	87.66
ภาคกลาง	107,030	277,758,626.72	83,049	77.59
ภาคเหนือ	97,675	315,866,544.99	92,044	94.23
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	153,879	468,477,656.20	127,509	82.86
ภาคใต้	72,154	209,397,537.57	60,693	84.12
<b>รวม</b>	<b>537,331</b>	<b>1,480,826,265.65</b>	<b>456,735</b>	<b>85.00</b>

ตาราง 2 การอนุมัติสินเชื่อ

ภาค	การอนุมัติสินเชื่อ			
	ราย	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ	
			ของสมาชิกรวม	ของสมาชิกที่ขอกู้
กทม.+ ปริมณฑล	79,372	1,219,331,809.00	74.46	84.94
ภาคกลาง	74,714	1,215,554,854.00	69.81	89.96
ภาคเหนือ	84,565	1,432,518,748.00	86.58	91.87
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	110,589	1,825,358,720.00	71.87	86.73
ภาคใต้	55,897	919,179,472.00	77.47	92.10
<b>รวม</b>	<b>405,137</b>	<b>6,611,943,603.00</b>	<b>75.40</b>	<b>88.70</b>

ตาราง 3 สินเชื่อคงเหลือและการชำระคืน

ภาค	สินเชื่อคงเหลือ		ชำระคืน (บาท)
	ราย	เงิน (บาท)	
กทม.+ ปริมณฑล	61,551	587,424,105.20	631,907,703.80
ภาคกลาง	56,270	570,769,601.63	644,785,252.37
ภาคเหนือ	56,529	727,475,937.75	705,042,810.25
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	80,278	898,023,041.30	927,335,678.70
ภาคใต้	42,580	469,075,401.63	450,104,070.37
<b>รวม</b>	<b>297,208</b>	<b>3,252,768,087.51</b>	<b>3,359,175,515.49</b>

#### ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2545)

สมาชิกโครงการ	569,437	ราย
เงินฝากคงเหลือ	1,634.50	ล้านบาท
สมาชิกที่อนุมัติให้สินเชื่อ	554,740	ราย
เงินอนุมัติให้สินเชื่อ	10,258.42	ล้านบาท

ยอดหนี้ค้างชำระเกินกว่า 3 เดือน ต่อสินเชื่อคงเหลือ (ณ เดือน พ.ย.) คิดเป็นร้อยละ 3.80

#### การบริหารโครงการ การกำกับดูแล และการติดตาม

การดำเนินโครงการธนาคารประชาชนที่ผ่านมามีตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544 จนถึงสิ้นปี 2545 จำนวนสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 569,437 ราย โดยได้รับอนุมัติสินเชื่อจำนวน 554,740 ราย หรือคิดเป็นเงินอนุมัติสินเชื่อ 10,258.42 ล้านบาท มีการชำระคืนเงินต้นจำนวน 4,573.17 ล้านบาท มียอดหนี้เสียน้อยมากเพียงร้อยละ 2.09 ซึ่งแสดงว่าธนาคารออมสินมีการบริหารโครงการ การกำกับดูแลที่ดีและประชาชนเองก็มีวินัยในการชำระหนี้ด้วย สำหรับในส่วนที่เป็นหนี้ค้างชำระนั้น ธนาคารออมสินได้มีแนวทางในการติดตามในเบื้องต้น โดยทำแบบสอบถามถึงเหตุในการไม่ชำระหนี้ และพยายามหาทางแก้ไขให้กับลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารออมสินยังมีแนวทางในการติดตามหนี้ โดยแบ่งลูกหนี้ที่ค้างชำระเป็น 2 ส่วน คือ 1.ลูกหนี้ที่มีการผ่อนชำระแต่ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งธนาคารจะเข้าไปดูสาเหตุและแก้ไขปัญหา

2. ลูกหนี้ที่ค้างชำระโดยไม่มีการใช้หนี้คืน ธนาคารจะดูถึงสาเหตุและจะช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้ แต่หากลูกหนี้ตั้งใจจะไม่ชำระหนี้ ธนาคารจะต้องใช้ข้อบังคับทางด้านกฎหมายมาดำเนินการกับลูกหนี้รายนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีมาตรการในการควบคุมคุณภาพสินเชื่อด้านอื่นๆ มาเสริมเพื่อให้โครงการธนาคารประชาชนดำเนินไปได้ด้วยดี โดยเริ่มตั้งแต่การพิจารณาหลักทรัพย์ค้ำประกันที่จะปล่อยสินเชื่อให้มีความรอบคอบมากขึ้น การใช้กระบวนการกลุ่มเป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตาม ซึ่งในพื้นที่ที่ใช้กระบวนการกลุ่มนี้จะมียอดลูกหนี้ค้างชำระน้อยมาก และมาตรการในการแก้ไขในกรณีที่มีลูกหนี้ค้างชำระ ซึ่งธนาคารขอสินเชื่อกำลังอยู่ระหว่างการหาข้อสรุปที่เป็นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดมาใช้ดำเนินการต่อไป จากการเริ่มดำเนินโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน ตามนโยบายรัฐบาลในปี 2544 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน พบว่าการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ในระหว่างปี 2545 ถึง 2547 มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนรายและจำนวนเงินกู้ เนื่องจากความต้องการนำเงินทุนไปประกอบอาชีพ เพื่อเสริมรายได้ให้กับครอบครัว หรือใช้หนี้นอกระบบมีมากขึ้น จึงมีจำนวนราย และวงเงินกู้เพิ่มขึ้น สำหรับการให้สินเชื่อฯ ในปี 2548 สิ้นไตรมาสที่ 2 มียอดกู้เพียง 429 ราย จำนวนเงิน 8.53 ล้านบาท สาเหตุเนื่องจากการลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารเป็นลูกค้าในกลุ่มเดิม มีเพิ่ม (ไม่เคยกู้) เข้ามาน้อย เพราะส่วนมากใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอยู่แล้ว ธนาคารยังเห็นว่ายังมีประชาชนบางกลุ่ม ที่ต้องการกู้สินเชื่อธนาคารประชาชนเพื่อนำไปประกอบอาชีพค้าขายหารายได้เสริมจากงานประจำ ธนาคารจึงมุ่งเป้าไปยังหน่วยงานเอกชน ราชการ บริษัท เป็นการส่งเสริมให้มีรายได้เพิ่มขึ้นจากงานประจำ เป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว

ในด้านการชำระคืนเงินกู้ ธนาคารมีการเข้าตรวจเยี่ยมและเข้าช่วยเหลือแก้ไขกับผู้กู้บางรายที่มีการใช้เงินทุนไม่ตรงวัตถุประสงค์ หรือประสบปัญหาจากการประกอบอาชีพ โดยการผ่อนปรนขยายเวลาเพื่อให้ชำระคืนธนาคารน้อยลง เป็นการให้โอกาสกับประชาชนอีกทางหนึ่งของธนาคาร

จากปัญหาการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบอย่างไร ต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติเพื่อจะได้นำผลจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

## คำถามการวิจัย

ปัจจัยที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบอย่างไร ต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จของการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติโครงการธนาคารประชาชน เฉพาะในเขตพื้นที่การให้บริการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไข และปรับปรุงการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล
2. เพื่อให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจเกี่ยวกับการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ
3. เป็นประโยชน์ต่อทางวิชาการที่ใช้เทคนิควิธีการวิจัยเชิงพรรณนามาทำการศึกษาวิจัยดังกล่าว

## สมมุติฐานในการวิจัย

1. การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติมีผลที่ดี
2. ปัจจัยที่มีผลกระทบในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติมีแนวโน้มที่ดี

## บทที่ 2

### เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบความคิดในการวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีเฉพาะโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ นอกจากนั้นยังมีแนวคิดทฤษฎีในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยหลักการและเหตุผลอะไรบ้าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้เสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)

Van Meter, Donald S. and Van Horn, Carl E. (1975: 445 - 487) เขียนบทความเรื่อง “The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework” กล่าวว่า แบบจำลองของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ แบบจำลองพื้นฐาน 6 ตัวแปรซึ่งรูปร่างการตอนนโยบายระหว่างการปฏิบัติ แบบจำลองนี้ไม่เป็นลักษณะเฉพาะความสัมพันธ์เท่านั้นระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปร ซึ่งล่าสุดที่สนใจ ความสัมพันธ์ที่ชัดเจนของตัวแปรอิสระ รวมถึงการแสดงสมมุติฐาน การบอกสถานะเป็นที่พอใจสามารถสร้าง และรวบรวมข้อมูล โดยกำลังเข้าใจข้อมูลปัญหาในลักษณะนี้ ซึ่งให้เห็นว่ากระบวนการตัดสินใจนโยบายอย่างไรโดยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กัน ตัวแปรอิสระและตัวแปรไม่อิสระ (Van Merter and Asher 1973)

มาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ หลักของเราที่ให้อสนใจในปัจจุบันซึ่งกำหนดว่าการปฏิบัติของนโยบาย ลักษณะเฉพาะของตัวบอกสถานะการปฏิบัติอยู่ ขั้นตอนสำคัญในการวิเคราะห์ ปัจจัยสำคัญ ตัวบอกสถานะการปฏิบัติกำหนดขอบเขตเพื่อให้นโยบายเป็นมาตรฐานและวัตถุประสงค์อยู่ให้เป็นจริง มาตรฐานและวัตถุประสงค์ทำบนเป้าหมายรวมทั้งสิ้นของการตัดสินใจนโยบาย การเตรียมเอกสารสำหรับการประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติ มาตรฐานและวัตถุประสงค์เหล่านี้อยู่ด้วยตัวของมันเอง ชัดเจน และมีเกณฑ์ง่าย ๆ ในทางเลือก สำหรับตัวอย่าง Oakland Project เพื่อสร้างงานสำหรับคนไม่มีงานทำ ตลอดจนโครงการสาธารณะหลาย ๆ งาน (Pressman, Jeffrey L. and Wildavsky, Aaron 1973 )

ในกรณีที่ได้มีไปด้วยความยากลำบากในการปฏิบัติ ความซับซ้อนและไกลเกินเอื้อมซึ่งเป็นธรรมชาติของเป้าหมาย มันอาจจะยังอยู่ที่ความสำคัญของความน่าสงสัยซึ่งไม่ชัดเจน และความแตกต่างในมาตรฐานและวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะทำให้แน่ใจความรับผิดชอบเหล่านั้นสำหรับการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์กร ระบบการส่งมอบนโยบายพิจารณาความต้องการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งถือว่าเป้าหมายและจุดประสงค์จะวัดตั้งแต่การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่สามารถทำให้ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวโดยปราศจากเป้าหมาย (Pressman and Wildavsky 1973 : xiv) ในการกำหนดมาตรฐานและวัตถุประสงค์หนึ่งสามารถเอามาใช้ในการตัดสินใจของผู้กระทำนโยบายเป็นผลสะท้อนมากมาย โปรแกรมและแนวทางซึ่งออกกฎเกณฑ์สำหรับการกำหนดนโยบายในบางทางเลือก อย่างไรก็ตามนโยบายคือมาตรฐานและวัตถุประสงค์จะมีเพื่อพิจารณาเหตุผลโดยบุคคล ผู้วิจัยอาจจะมีเพื่อใช้กฎเกณฑ์สำหรับการเตรียมนโยบาย ในที่สุดตัวเลือกของการวัดและยึดหลักบนวัตถุประสงค์สำหรับการวิจัยคือการปฏิบัติ (Rivlin 1971 ; Rossi and Williams 1972)

ความตั้งใจเพื่อการตัดสินใจเปลี่ยนรูปแบบของนโยบายเข้าไปในการบริการสาธารณะเป็นอย่างไร เราประสบความสำเร็จในเช่นเดียวกัน การพิจารณา ซึ่งแสดงว่าออกมาอย่างชัดเจนที่ปัญหาที่มากที่สุดของการพิจารณาของการนำนโยบายไปปฏิบัติหนึ่งในสามของการอธิบายทั่วไปสำหรับความล้มเหลว มีผู้วิจัยเพียงส่วนน้อยต้องการอธิบายโดยรวมแต่ละอย่างเข้าไปในการวิเคราะห์ของเขา

กรอบแนวคิดในปัจจุบันที่ใช้ประโยชน์จาก paper นี้มีบางส่วนที่ไม่เพียงพอต่อการอธิบายในความพยายามเพื่อการเตรียมพื้นฐานสำหรับการสรุปตามความเข้าใจของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะเฉพาะ แบบจำลองนี้ความตั้งใจตัวแปร 6 กลุ่มซึ่งมีผลสะท้อนต่อการบริหารนโยบายสาธารณะ มันเป็นจุดสัมพันธ์ ของวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ทรัพยากรนโยบาย การสื่อสารระหว่างองค์กร และ กิจกรรมการเสริมแรง ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทศนคติของผู้ปฏิบัติ สำหรับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

มันเป็นที่ยืนยันของเราซึ่งจะเสนอว่า แบบจำลองแผนโครงการสำหรับคำพรรณนา และการวิเคราะห์ของกระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งถือว่ามันเสนอการอธิบายสำหรับความประสบความสำเร็จและล้มเหลว

ทฤษฎีของ Van Meter and Van Horn คาดการณ์ว่า นโยบายที่มีความต้องการการเปลี่ยนแปลงสูงและมีความเห็นพ้องกันสูง จะมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติสูงกว่านโยบายที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงต่ำและมีความเห็นพ้องกันต่ำ

ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter and Van Horn เป็นตัวแบบที่ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัว ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างตัวนโยบายกับผลการปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งมีคำอธิบาย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (policy standards and objectives) องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญในกำหนดการปฏิบัติตามนโยบาย คือ วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย เพราะวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย คือ ปัจจัยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมายนโยบาย ในบางกรณี วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายโดยตัวของมันเอง เป็นตัวการที่ช่วยให้ง่ายต่อการวัด เช่น จำนวนชิ้นงาน ปริมาณของผู้ได้รับการจ้างงาน ความก้าวหน้าของแต่ละกิจกรรมของโครงการ ทั้งนี้การวัดผลการปฏิบัติตามนโยบายจะกระทำได้ดีชัดเจนเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการกำหนดมาตรฐานนโยบายและความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย ในทางตรงกันข้ามหากวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายมีความคลุมเครือ และมีความขัดแย้งกัน ย่อมทำให้ยากต่อการวัด และยากต่อการนำไปปฏิบัติ เพราะวัตถุประสงค์ของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติประการหนึ่ง คือ ความต้องการทราบว่านโยบายใดประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไร การวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลว คือ การพิจารณาระดับที่เป้าหมายและวัตถุประสงค์บรรลุผล หากวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายมีความชัดเจน และแสดงคุณสมบัติที่ง่ายต่อการวัด การประเมินคุณค่าของนโยบายก็จะกระทำได้ง่ายเช่นกัน ดังนั้นผู้กำหนดนโยบายควรเลือกถ้อยคำหรือข้อความในการเรียบเรียงแนวปฏิบัติและข้อกำหนด (guidelines and regulations) มาใช้อย่างพิถีพิถันให้สามารถสะท้อนเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติตามนโยบายได้ชัดเจน

2. ทรัพยากรนโยบาย (policy resources) ทรัพยากรนโยบาย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริหารนโยบาย ทรัพยากรนโยบายอาจรวมถึง เงินและสิ่งเสริมทั้งปวงที่กำหนดไว้ในแผนงาน ทรัพยากรเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริม หรือช่วยให้ความสะดวกต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ทรัพยากรนโยบายที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้ นโยบายบรรลุผล แต่การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความต้องการ ทรัพยากรเสริมอื่นๆ อีกมาก และนอกจากนี้ Edwards, George C. and Sharkansky, Ira ยังกล่าวว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลดีนั้นจะต้องมีทรัพยากรสนับสนุน อันได้แก่ จำนวนบุคลากร ข้อมูลที่ทันสมัย การมอบอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงาน การจัดสรรงบประมาณ การให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่าง (Edwards and Sharkansky 1978 : 303)

3. การสื่อสารระหว่างองค์กร และ กิจกรรมการเสริมแรง (inter-organizational communication and enforcement activities) การสื่อสารระหว่างองค์กร คือ การสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานงานและวัตถุประสงค์นโยบาย เพื่อให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบแผนงาน โครงการมีความรู้

ความเข้าใจสอดคล้องกัน หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง การสื่อสารระหว่างองค์การ คือ ความต้องการให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐาน และวัตถุประสงค์นโยบาย การสื่อสารภายในองค์การและระหว่างองค์การมิใช่เรื่องง่ายหากผู้กำหนดนโยบาย ไม่สามารถเรียบเรียงแนวปฏิบัติที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้ให้ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพราะหากข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติไม่ชัดเจนอาจทำให้มีการแปลงสารเกิดขึ้นได้ง่าย หรือพร้อมที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติได้ตลอดเวลา ดังนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสำเร็จ ควรมีกลไกและกระบวนการเพื่อทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานงานและวัตถุประสงค์ของนโยบายระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้ปฏิบัติ

4. ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (the characteristics of lamenting agencies) ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นองค์ประกอบใหญ่ที่มีองค์ประกอบย่อยๆ หลายประการที่เป็นตัวกำหนดการปฏิบัติตามนโยบาย ได้แก่ สมรรถนะและขนาดของทีมงานในหน่วยงาน ระดับความเข้มข้นของการควบคุมบังคับบัญชาของหน่วยงานย่อยในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทรัพยากรทางการเมืองของหน่วยงาน การสนับสนุนจากนักกฎหมายและฝ่ายบริหารความมีชีวิตชีวาขององค์การ ระดับการสื่อสารระบบเปิดในองค์การ และความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ ไม่เป็นทางการระหว่างองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติกับผู้กำหนดนโยบายหรือองค์การที่ประกาศใช้นโยบาย คุณลักษณะขององค์การที่กล่าวมา แสดงถึงศักยภาพและความสามารถที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ

5. เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง (economic ,social and political conditions) องค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เคยได้รับการมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญในฐานะที่เป็นตัวแปรสภาพแวดล้อมของผลิตผลนโยบายแม้ว่าองค์ประกอบด้านนี้จะมีผลกระทบอย่างมากต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเฉพาะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การพิจารณาองค์ประกอบด้านนี้จะคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจให้หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีความเพียงพอต่อการส่งเสริมให้แผนงานโครงการประสบความสำเร็จหรือไม่ ธรรมชาติของความเห็นสาธารณะเป็นอย่างไร จุดเด่นของนโยบายสัมพันธ์กับประเด็นนโยบายอย่างไร ชนชั้นนำชอบหรือไม่ชอบนโยบายที่นำไปปฏิบัติ กลุ่มหลากหลายในสังคม รวมทั้งกลุ่มผลประโยชน์ภาคเอกชนคิดค้าหรือสนับสนุนการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

6. ทักษะของผู้ปฏิบัติ (the disposition of implementers) องค์ประกอบ 5 ประการ ที่กล่าวมาแล้ว จะถูกกลั่นกรองโดยความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติและจะมีการตอบสนองสามระดับซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การแสดงความสามารถ และความตั้งใจจริงของผู้ปฏิบัติ คือ 1.ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย 2.ทัศนคติต่อนโยบาย และ 3.ความเข้มข้นของทัศนคติ นอกจากนี้ Edwards and Sharkansky

ยังกล่าวว่า ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่เพียงแต่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายที่ต้องปฏิบัติเท่านั้น แต่จะต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่จะนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติให้บรรลุด้วย โดยปกติผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มักจะถูกครอบงำด้วยความคิดที่ว่าตัวนโยบายจะมีผลกับหน่วยงานและจะให้ผลประโยชน์ส่วนตัวมากน้อย เพียงใด ดังนั้น ผู้ปฏิบัติจะไม่ต่อต้านหากเขามีส่วนร่วมหรือรับรู้ในนโยบายตั้งแต่แรก (Edwards and Sharkansky 1978 : 303 - 304)

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก เพราะนโยบายแผนหรือโครงการทั้งหลาย แม้ว่าจะยกร่างเป็นอย่างดี เต็มไปด้วยหลักวิชาการ แต่ถ้าไม่ได้นำไปปฏิบัติแล้ว นโยบายนั้นก็มักจะไม่ให้เกิดผล ในทำนองเดียวกันนโยบายนั้นแม้ว่าจะเป็นนโยบายที่ดีและน่าเชื่อถือ แต่ถ้านำไปปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้องจริงจังภายใต้สภาวะการณ์ไม่เอื้ออำนวยแล้ว นโยบายนั้นก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ มีความสลับซับซ้อน และเข้าใจยากเพราะจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานต่างๆ จำนวนมาก รวมทั้งต้องเผชิญกับปัจจัยทั้งภายในภายนอกองค์กร ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติมักจะประสบปัญหาทั้งระดับมหภาค (Macro) และในระดับ (Micro) (Paul Berman 1978 : 157 - 184) ในระดับมหภาค พบว่า นโยบายบางเรื่องที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด แต่ไม่สามารถทำให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่น นำนโยบายไปปฏิบัติในทิศทางที่ต้องการในระดับจุลภาค แม้ว่ารัฐบาลจะสามารถทำให้หน่วยงานปฏิบัติในระดับท้องถิ่น แต่ก็ไม่ใช้เรื่องที่แสดงว่า หน่วยงานเหล่านั้นจะสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นอุปสรรคหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายของรัฐบาล ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย ปรัชญาการณณ์และปัญหาในลักษณะดังกล่าว ได้เกิดขึ้นอยู่เสมอ และส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การที่นโยบาย แผนหรือโครงการต่างๆ จะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ที่มีหน้าที่นำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพการดำรงชีวิต ทัศนคติ และพฤติกรรมของกลุ่มร่วมให้เกิดขึ้นในทุกฝ่าย การมีส่วนร่วมดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยสิ่งจูงใจ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมมีความเป็นไปได้สูง

Mazmanian, Daniel A. and Sabatier, Paul A.. 1983 : 20 - 21 จากหนังสือ Implementation and Public Policy พบว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติก็คือ การดำเนินงานตามการ ตัดสินใจในเชิงนโยบายซึ่งปรากฏอยู่ในกฎหมาย ระเบียบการบริหารของราชการหรือการตัดสินใจของศาล กระบวนการนี้จะมีอยู่หลายขั้นตอน นับตั้งแต่การผ่านกฎหมายที่เป็นหลักของนโยบายออกมา มีการตัดสินใจ

หลายอย่างของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีการยินยอมทำตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมายมีผลกระทบเกิดขึ้น และมีการทบทวนกฎหมายหลัก

Quade, Edward S. 1982 : 305 จากหนังสือ Analysis of Public Decisions Second Edition พบว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะของกระบวนการเปลี่ยนไปตามแผน โดยให้คำนิยามว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการจัดการกับแบบแผนการนำ เพื่อการเปลี่ยนแปลงโดยตรงตามอภินิหารของนโยบายเพื่อเคารพต่อข้อกำหนดที่เกิดขึ้นจากการที่ได้ตัดสินใจไปก่อนแล้วการนำนโยบายไปปฏิบัติ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วินัย สุวรรณโพธิ์รุ่ง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน : ศึกษากรณีธนาคารออมสิน สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการธนาคารประชาชน จากการวิจัย พบว่า โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการที่ดี ช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยไม่ต้องไปกู้เงินนิตระบบซึ่งดอกเบี้ยสูงมาก ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำพร้อมอำนวยความสะดวกเป็นที่พอใจกับประชาชน แต่อาจไม่พอใจทุกคน อาจเป็นเพราะความยุ่งยากในการค้าประกันด้วยตัวบุคคลเป็นปัญหาสำคัญที่สุด ประชาชนส่วนน้อยที่นำไปนำเงินไปใช้หนี้ในระบบ และประชาชนอยากให้ลดดอกเบี้ย การผ่อนชำระคืนเงินกู้ ปัญหาอุปสรรคมีอยู่บ้าง แต่สามารถแก้ไขได้ตามขั้นตอน ส่วนความสำเร็จของโครงการธนาคารประชาชนมีความสำเร็จมาก

สมหญิง เปรมประเสริฐ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระเงินกู้คืนของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสินสาขาระยะของอำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS จากการวิจัย พบว่า ประเด็นที่เกี่ยวกับดอกเบี้ย ไม่ได้เป็นตัวช่วยแบ่งเบาภาระหนี้สินและเงินทุนหมุนเวียนเท่าไรนัก ด้านการให้บริการรับฝากนอกสถานที่ ช่วยให้สมาชิกได้ติดตามรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าสมาชิกที่ชำระหนี้ตรงตามกำหนดนั้น นำเงินไปกู้เพื่อใช้ในการลงทุนและเป็นเงินทุนหมุนเวียน มีการออมเงินไว้อย่างสม่ำเสมอจากการให้บริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคาร และส่วนสมาชิกที่ชำระหนี้ไม่ตรงตามกำหนดนั้นนำเงินไปใช้ ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ คือนำไปใช้ชำระหนี้ในระบบ และชำระได้ไม่หมดทำให้

เกิดหนี้หลายทาง ธนาคารได้ติดตามและแก้ไขหนี้ให้บ้างแล้วเป็นบางราย และให้การบริการออกรับเงินฝากให้ เพื่อให้สมาชิกส่งเงินได้ตรงตามกำหนดต่อไป

เสริมศรี แสงนาค (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีโครงการธนาคารประชาชน จากการศึกษา พบว่า โครงการมีปัญหาและอุปสรรคคือ นโยบายขาดความชัดเจน ผู้บริหารโครงการยังมีความกังวลเกี่ยวกับผลเสียที่เกิดขึ้นจากการกำหนดนโยบายการขาดความพร้อมในด้านการปฏิบัติงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีระบบการกู้ยืม การชำระหนี้ และการติดตามหนี้ ยังขาดประสิทธิภาพ สมาชิกโครงการบางส่วนขาดความเข้าใจในนโยบาย และมีการนำเงินที่กู้ได้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ สมาชิกส่วนใหญ่พอใจกับผลของการเข้าเป็นสมาชิกโครงการ แต่ยังไม่พอใจกับวงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติ ดังนั้นโครงการจึงควรทำการปรับปรุงในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขต่างๆ ในการปล่อยสินเชื่อ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างต่อเนื่อง

อเนก วันแฉะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความเป็นไปได้โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชนบทของธนาคารออมสิน จากการศึกษา พบว่า ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายจากการมีโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและผลประโยชน์หรือรายได้จากการมีโครงการ อีกทั้งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการจัดสรรทรัพยากรเงินที่มีอยู่ต่อสังคมด้วย รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนากระบวนการให้สินเชื่อ

จากการสำรวจแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ ในการเสนอแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัตินี้ โดยผู้วิจัยนำแนวคิดที่ประกอบไปด้วยตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมาใช้ ซึ่งได้แก่ วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ทรัพยากรนโยบาย การสื่อสารระหว่างองค์กร และกิจกรรมการเสริมแรง ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองทัศนคติของผู้ปฏิบัติ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จากปัญหาการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เพื่อให้ทราบว่ามึปัจจัยที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบอย่างไร ต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติเพื่อจะได้นำผลจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และความคาดหวังของรัฐบาลที่ให้ ผู้บริหาร พนักงาน และประชาชนที่มีส่วนร่วมในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ ได้ศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีขั้นตอนในการดำเนินงานตามลำดับดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ คือผู้ที่มีส่วนร่วมการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในโครงการธนาคารประชาชน และกลุ่มประชากรที่เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.กลุ่มบุคลากรในโครงการธนาคารประชาชน

1.1กลุ่มผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 2 คน จากประชากรระดับผู้บริหารจำนวนทั้งสิ้น 4 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการสินเชื่อนโยบายรัฐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสินเชื่อนโยบายรัฐ

### แนวคำถามที่ใช้ในการให้สัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชน

1.ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินไปปฏิบัติ  
2.ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

3.ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

4.ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1.2กลุ่มพนักงาน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

จำนวน 21 คน จากประชากรระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 21 คน

### แนวคำถามที่ใช้ในการให้กรอกแบบสอบถามของพนักงาน

1.วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (policy standards and objectives)

2.ทรัพยากรนโยบาย (policy resources)

3.การสื่อสารระหว่างองค์กร และกิจกรรมการเสริมแรง (inter-organizational communication and enforcement activities)

4.ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (the characteristics of lamenting agencies)

5.เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง (economic ,social and political conditions)

6.ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ (the disposition of implementers)

### 2.กลุ่มประชากรที่เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

2.1กลุ่มสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) จำนวน 153 คน

### แนวคำถามที่ใช้ในการให้กรอกแบบสอบถามของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

1.บริการที่ได้รับมีความสะดวก บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง

2.มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องเตรียมล่วงหน้า พนักงานผู้ให้บริการให้คำแนะนำ และประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีความเต็มใจในการให้บริการ และมีความซื่อตรง

3.สถานที่ให้บริการมีความสะดวก และหาง่าย

4.โครงการธนาคารประชาชนช่วยลดหนี้สินอื่นๆที่มีอยู่เดิม และช่วยให้มีโอกาสขยายกิจการ

5.การนำโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน

6.ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการธนาคารประชาชน

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ดังนี้

1.แบบสัมภาษณ์ จะเป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารหัวข้อในแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

นโยบายมีความชัดเจนเพียงใด ความคิดเห็นต่อโครงการธนาคารประชาชน ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการ พนักงานมีความเข้าใจในนโยบาย จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน เทคโนโลยีและความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การจัดการระบบการชำระหนี้ ระบบการสื่อสารกับสมาชิก สมาชิกนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่พบ แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

2.แบบสอบถาม จะแบ่งออกเป็น 2 ชุด ประกอบไปด้วยหัวข้อต่อไปนี้

**ชุดที่ 1 แบบสอบถามสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอน ดังนี้**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีคำถามรวม 4 ข้อ เป็นคำถามลักษณะปลายปิดให้เลือกตอบและคำถามปลายเปิดให้ระบุจำนวนตัวเลขลงในช่องว่าง

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามความพึงพอใจที่ได้รับจากโครงการธนาคารประชาชน ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) มี 3 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิดจำนวน 13 ข้อ

**ชุดที่ 2 แบบสอบถามพนักงานโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอน ดังนี้**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน มีคำถามรวม 4 ข้อ เป็นคำถามลักษณะปลายปิดให้เลือกตอบ และคำถามปลายเปิดให้ระบุจำนวนตัวเลขลงในช่องว่าง

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามด้านปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) มี 3 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิดจำนวน 32 ข้อซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1	วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย	จำนวน	3	ข้อ
ส่วนที่ 2	ทรัพยากรนโยบาย	จำนวน	10	ข้อ
ส่วนที่ 3	การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง	จำนวน	4	ข้อ
ส่วนที่ 4	ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ	จำนวน	5	ข้อ
ส่วนที่ 5	เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง	จำนวน	5	ข้อ
ส่วนที่ 6	ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ	จำนวน	5	ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชน จากแบบสอบถามสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ได้การแจก และแบบสอบถามพนักงานโครงการธนาคารประชาชน โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาสรุปข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องของผู้บริหารแต่ละคน

2. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางจำนวนร้อยละ (Percent)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิจัยเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาเฉพาะโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความสำเร็จในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

#### ส่วนที่ 1 ความสำเร็จในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

1.1 บทสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหาร เรื่องการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ จำนวน 2 คน

1. คุณปทุม คุ่มทอง ผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อนโยบายรัฐ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สัมภาษณ์วันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2549 เวลา 14.10

นโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน เป็นโครงการของรัฐบาล ซึ่งมอบหมายให้ธนาคารออมสิน เป็นผู้ดำเนินการปล่อยสินเชื่อ โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีตรงที่ ช่วยให้ประชาชนนำเงินไปทำธุรกิจ แล้วมีผลทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผู้ที่มาติดต่อกู้สินเชื่อกับธนาคารมีความเท่าเทียมกันทุกคน ขั้นตอนในการขอกู้ก็ไม่ยุ่งยาก พนักงานให้คำอธิบายให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจน โดยส่วนมากร้อยละ 80 ที่ได้รับการอนุมัติการปล่อยสินเชื่อ นำเงินได้จากการกู้ไปใช้ตรงตามประเด็นที่มาขอกู้ ความพร้อมในการประชาสัมพันธ์และการบริหาร มีความสะดวก ทางธนาคารออมสินเรายินดีให้บริการอย่างเต็มที่ เพราะเราต้องตอบสนองนโยบายผู้บังคับบัญชา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนก็มีอยู่บ้าง แต่ก็ไม่มากนัก ซึ่งทางเราสามารถจัดการได้ความสำเร็จของโครงการธนาคารประชาชนถือได้ว่า ประสบความสำเร็จมาก เพราะมีจำนวนผู้มาขอกู้สินเชื่อเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จำนวนการปล่อยสินเชื่อเพิ่มขึ้นมากกว่าการปล่อยสินเชื่อครั้งแรกๆ ของการเริ่มโครงการธนาคารประชาชน และนอกจากนี้ก็มีผู้ที่ไม่ชำระเงินกู้เป็นจำนวนน้อยราย แต่บางครั้งเราก็ประสบปัญหาหนี้เสียมาก สรุปได้ว่า โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการที่ดี อยากให้มีโครงการแบบนี้อีก เพื่อจะได้พัฒนาประเทศชาติต่อไป

## จากการสัมภาษณ์คุณปทุม คุ่มทอง มีความเห็นโดยสรุปว่า

นโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ มีความชัดเจนมาก เป็นโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจระดับรากหญ้า ขั้นตอนและระเบียบในการอนุมัติสินเชื่อ มีความเหมาะสมและไม่ยุ่งยาก มีความยุติธรรมในการอนุมัติสินเชื่อต่อผู้ที่มาติดต่อขอกู้ต่อธนาคาร โดยดูความสามารถในการผ่อนชำระคืน สมาชิกนำสินเชื่อไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ค่อนข้างมาก ความพร้อมในการประชาสัมพันธ์ปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคก็มีบ้างแต่ก็สามารถแก้ไขได้ โครงการนี้เป็นโครงการที่ดี ช่วยให้ประชาชนมีทุนในการค้าขาย

2.คุณศิริรัตน์ ยิ้มถนอม ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อนโยบายรัฐ ธนาคารออมสิน

สำนักงานใหญ่ สัมภาษณ์วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2549 เวลา 13.30

โครงการธนาคารประชาชน เป็นโครงการที่มีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน แต่ที่สำคัญขึ้นอยู่กับผู้บริหารโครงการ นโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน เป็นนโยบายที่ทำให้ประชาชนเพิ่มความสามารถในการประกอบอาชีพ เช่น การมีเงินทุนเพิ่มขึ้น ซึ่งได้จากการกู้เงินในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ และได้นำมาขยายกิจการ ทั้งหมดนี้ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับรากหญ้าให้ดีขึ้น ผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีความเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์อยู่ตลอดเวลา และต้องมีความเสมอภาคและยุติธรรมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ตัวของผู้บริหาร พนักงาน และสมาชิกโครงการ เช่น ผู้ที่จะมาขอกู้ไม่ใช่จะปล่อยสินเชื่อให้กับคนรู้จักสนิทสนมเท่านั้น เพราะอาจจะมีบ้างที่มีการช่วยเหลือของพนักงานธนาคาร ซึ่งเหมือนกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่สำคัญขึ้นอยู่กับพนักงานจะต้องมีความซื่อสัตย์ในเรื่องของระเบียบ ขั้นตอนการให้สินเชื่อ จะต้องเป็นขั้นตอนที่ง่าย และรัดกุม แต่เป็นการให้กู้แบบมีเงื่อนไข เพราะถ้าหากไม่มีระเบียบ ขั้นตอน หรือมีผู้ค้ำประกัน ประชาชนที่มาขอกู้ อาจจะต้องคิดว่าเป็นเงินของรัฐบาล ไม่จำเป็นต้องใช้คืนก็ได้ เพราะไม่ใช่เงินของธนาคารออมสิน นอกจากนี้ ความพร้อมในการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความพร้อมมาก และคิดว่า ธนาคารออมสินจะต้องมีขั้นตอนในการให้สินเชื่อและต้องดูแลให้นำเงินกู้ไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ ถ้าทำอย่างนี้แล้วธนาคารจะไม่เกิดความเสียหายในเรื่องของหนี้สูญ ซึ่งเรามีบทเรียนแล้วในช่วงแรกๆ ของการเริ่มโครงการ

## จากการสัมภาษณ์ คุณศิริรัตน์ ยิ้มถนอม มีความเห็นโดยสรุปว่า

นโยบายและวัตถุประสงค์มีความชัดเจนมาก เป็นโครงการที่กระตุ้นเศรษฐกิจ ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย มีเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินกู้จากระบบ ควรให้มีความต่อเนื่องของโครงการต่อไปอีก การอนุมัติสินเชื่อต้องมีความง่ายและสะดวกแต่ต้องรัดกุม และพนักงาน ต้องทำหน้าที่อย่างโปร่งใสทุกขั้นตอนซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ความพร้อมด้านประชาสัมพันธ์มีมากซึ่งตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ทำให้

สามารถเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ปัญหาและอุปสรรคคือประชาชนไม่ชำระหนี้เพราะคิดว่าเป็นเงินของรัฐบาลไม่ใช่เงินของธนาคารออมสิน

1.2วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 153 คน

ตาราง 4 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
	ชาย	67	43.79
	หญิง	86	56.21
	<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>153</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>			
	ต่ำกว่า 30 ปี	11	7.19
	31 – 40 ปี	56	36.60
	41 ปี ขึ้นไป	86	56.21
	<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>153</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	73.20
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	41	26.80
	<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>153</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>			
	ค้าขาย	87	56.86
	รับจ้าง	20	13.07
	รับราชการ	26	17.00
	รัฐวิสาหกิจ	8	5.23
	อื่น ๆ	12	7.84
	<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>153</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นได้ดังนี้

#### **เพศ**

พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 56.21 และเป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 43.79

#### **อายุ**

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 41 ปี ขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 56.21 รองลงมา มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 และมีอายุน้อยกว่า 30 ปี น้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.19

#### **ระดับการศึกษา**

พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 73.20 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80

#### **อาชีพ**

พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายมากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 56.86 รองลงมา มีอาชีพรับราชการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และมีอาชีพรัฐวิสาหกิจน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.23

ตาราง 5 ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ความพึงพอใจของสมาชิก โครงการธนาคารประชาชน	ระดับความคิดเห็น (n = 153)		
	เห็นด้วย อย่างมาก (ร้อยละ)	เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก (ร้อยละ)
1. บริการที่ได้รับมีความสะดวก	51(33.33)	72(47.06)	30(19.61)
2. ระยะเวลาที่ได้รับบริการมีความสะดวก	61(39.87)	60(39.22)	32(20.91)
3. บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง	70(45.75)	54(35.30)	29(18.95)
4. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ ต้องเตรียมล่วงหน้า	43(28.10)	63(41.18)	47(30.71)
5. พนักงานผู้ให้บริการให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	42(27.45)	72(47.06)	39(25.49)
6. พนักงานผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ	102(66.67)	30(19.61)	21(13.72)
7. พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อตรง	62(40.52)	57(37.26)	34(22.22)
8. สถานที่ให้บริการมีความสะดวก	55(35.95)	56(36.60)	42(27.45)
9. สถานที่ให้บริการหาง่าย	68(44.44)	70(45.75)	15(9.81)
10. โครงการธนาคารประชาชนช่วยลดหนี้สิน อื่นๆ ที่มีอยู่เดิม	77(50.33)	39(25.49)	37(24.18)
11. โครงการธนาคารประชาชนช่วยให้มีโอกาส ขยายกิจการ	87(56.86)	42(27.45)	24(15.69)
12. การนำโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน	85(55.55)	63(41.18)	5(3.27)
13. ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ ธนาคารประชาชน	83(54.25)	68(44.44)	2(1.31)
รวมเฉลี่ย	68(56.79)	57(34.81)	28(8.40)

จากตาราง 5 สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนคิดว่าบริการที่ได้รับมีความสะดวก ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.06 คิดว่าระยะเวลาที่ได้รับบริการมีความสะดวก ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 39.87 คิดว่าบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 45.75 คิดว่ามีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ต้องเตรียมล่วงหน้าต้อง ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.18 คิดว่าพนักงานผู้ให้บริการให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.06 คิดว่าพนักงานผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 66.67 คิดว่าพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อตรง ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 40.52 คิดว่าสถานที่ให้บริการมีความสะดวก ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.60 คิดว่าสถานที่ให้บริการหาง่าย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.75 คิดว่าโครงการธนาคารประชาชนช่วยลดหนี้สินอื่นๆ ที่มีอยู่เดิม ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 50.33 คิดว่าโครงการธนาคารประชาชนช่วยให้มีโอกาสขยายกิจการ ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 56.86 คิดว่าการนำโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 55.55 และคิดว่าท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการธนาคารประชาชน ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 54.25

ดังนั้น ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 56.79

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

ตาราง 6 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	14	66.67
หญิง	7	33.33
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	7	33.33
31 – 40 ปี	10	47.62
41 ขึ้นไป	4	19.05
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรีและต่ำกว่า	17	80.95
สูงกว่าปริญญาตรี	4	19.05
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	5	23.80
6 – 10 ปี	8	38.10
11 ปี ขึ้นไป	8	38.10
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>21</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นได้ดังนี้

#### **เพศ**

พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

#### **อายุ**

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมา มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีอายุ 41 ปี ขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

#### **ระดับการศึกษา**

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่ามากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

#### **ประสบการณ์การทำงาน**

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี และ 11 ปี ขึ้นไป เท่ากัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 และมีประสบการณ์การทำงานกว่า 5 ปีน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80

ตาราง 7 ความคิดเห็นของพนักงานเรื่องวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย

วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย	ระดับความคิดเห็น (n = 21)		
	เห็นด้วย อย่างมาก (ร้อยละ)	เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก (ร้อยละ)
1. ความชัดเจนของกำหนดมาตรฐาน นโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย	8(38.10)	11(52.38)	2(9.52)
2. ธนาคารออมสินมีการจัดทำแผนงาน/แผน ปฏิบัติที่สอดคล้องกับการดำเนิน	5(23.81)	14(66.67)	2(9.52)
3. ธนาคารออมสินมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และบทบาทการดำเนินงานตามนโยบายไว้ อย่างชัดเจน	4(19.05)	15(71.43)	2(9.52)
รวมเฉลี่ย	6(26.98)	13(63.50)	2(9.52)

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานคิดว่าความชัดเจนของกำหนดมาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.38 คิดว่าธนาคารออมสินมีการจัดทำแผนงาน/แผนปฏิบัติที่สอดคล้องกับการดำเนิน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ คิดว่าธนาคารออมสินมีการกำหนดอำนาจหน้าที่และบทบาทการดำเนินงานตามนโยบายไว้อย่างชัดเจน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 71.43

ดังนั้น การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติมีปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.50

ตาราง 8 ความคิดเห็นของพนักงานเรื่องทรัพยากรนโยบาย

ทรัพยากรนโยบาย	ระดับความคิดเห็น (n = 21)		
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	อย่างมาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	อย่างมาก (ร้อยละ)
4. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	2(9.52)	4(19.05)	15(71.43)
5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถและเข้าใจในนโยบาย	2(9.52)	12(57.14)	7(33.34)
6. บุคลากรให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามนโยบาย	7(33.33)	11(52.38)	3(14.29)
7. บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและการเรียนรู้เกี่ยวกับนโยบาย	3(14.28)	9(42.86)	9(42.86)
8. งบประมาณที่ได้รับสำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	2(9.52)	7(33.33)	12(57.15)
9. การใช้จ่ายงบประมาณในการปฏิบัติงานตามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1(4.76)	7(33.33)	13(61.91)
10. ทรัพยากรทางการเงินของธนาคารมีความพร้อมในการใช้จ่าย	10(47.62)	8(38.10)	3(14.28)
11. วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย	2(9.52)	13(61.91)	6(28.57)
12. วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ภายในมีประสิทธิภาพและทันสมัย	4(19.05)	12(57.14)	5(23.81)
13. สถานที่ทำงานสถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสมและสะดวกสบาย	6(28.57)	8(38.10)	7(33.33)
รวมเฉลี่ย	4(18.57)	9(43.33)	8(38.10)

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานคิดว่าบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 71.43 คิดว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถและเข้าใจในนโยบาย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.14 คิดว่าบุคลากรให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามนโยบาย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.38 คิดว่าบุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและการเรียนรู้เกี่ยวกับนโยบาย ในระดับเห็นด้วยปานกลางและไม่เห็นด้วยอย่างมากเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 42.86 คิดว่างบประมาณที่ได้รับสำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 57.15 คิดว่าการใช้จ่ายงบประมาณในการปฏิบัติงานตามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 61.91 คิดว่าทรัพยากรทางการเงินของธนาคารมีความพร้อมในการใช้จ่าย ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 47.62 คิดว่า วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.91 คิดว่าวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ภายในมีประสิทธิภาพและทันสมัย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.14 และคิดว่าสถานที่ทำงานสถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสมและสะดวกสบาย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.10

ดังนั้น การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติมีปัจจัยด้านทรัพยากรนโยบายอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.33

ตาราง 9 ความคิดเห็นของพนักงานเรื่องการสื่อสารระหว่างองค์กรและกรรมการเสริมแรง

การสื่อสารระหว่างองค์กรและ กิจกรรมการเสริมแรง	ระดับความคิดเห็น (n = 21)		
	เห็นด้วย อย่างมาก (ร้อยละ)	เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก (ร้อยละ)
	14. ผู้บริหารได้สื่อสารให้บุคลากรทราบถึง แผนการดำเนินงานตามนโยบาย	5(23.81)	11(52.38)
15. ได้กำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานใน การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน	3(14.29)	13(61.90)	5(23.81)
16. ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าการบริหารงานจัดการ มีของเขตที่ชัดเจนและถูกต้อง	1(4.76)	14(66.67)	6(28.57)
17. ความร่วมมือระหว่างสายงานของแต่ละ หน่วยงาน	4(28.57)	10(47.62)	5(23.81)
รวมเฉลี่ย	3(19.05)	12(54.76)	8(26.19)

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานคิดว่าผู้บริหารได้สื่อสารให้บุคลากรทราบถึงแผนการดำเนินงานตามนโยบาย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.38 คิดว่าได้กำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.90 คิดว่าผู้ปฏิบัติงานคิดว่าการบริหารงานจัดการมีของเขตที่ชัดเจนและถูกต้อง ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.67 และคิดว่าความร่วมมือระหว่างสายงานของแต่ละหน่วยงาน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.62

ดังนั้น การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติมีปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.76

ตาราง 10 ความคิดเห็นของพนักงานเรื่องลักษณะหน่วยงานที่น่านโยบายไปปฏิบัติ

ลักษณะหน่วยงานที่น่านโยบายไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น (n = 21)		
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	อย่างมาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	อย่างมาก (ร้อยละ)
18. หน่วยงานมีโครงสร้างในการน่านโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน	5(23.81)	12(57.14)	4(19.05)
19. หน่วยงานมีกลไกการดูแล กำกับ ติดตาม และการบริหารงาน	5(23.81)	12(57.14)	4(19.05)
20. สมรรถนะและขนาดของธนาคารออมสินมีความสามารถที่จะน่านโยบายไปปฏิบัติ	4(28.57)	9(42.86)	6(28.57)
21. ผู้ปฏิบัติงานมีการแบ่งงานกันทำตามลักษณะงาน	8(38.09)	9(42.86)	4(19.05)
22. หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาการปฏิบัติงานชัดเจนง่ายต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติ	4(19.05)	12(57.14)	5(23.81)
รวมเฉลี่ย	5(28.10)	11(47.14)	5(24.76)

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานคิดว่าหน่วยงานมีโครงสร้างในการน่านโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.14 คิดว่าหน่วยงานมีกลไกการดูแล กำกับ ติดตาม และการบริหารงาน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.14 คิดว่าสมรรถนะและขนาดของธนาคารออมสินมีความสามารถที่จะน่านโยบายไปปฏิบัติ ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.86 คิดว่าผู้ปฏิบัติงานมีการแบ่งงานกันทำตามลักษณะงาน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.86 และคิดว่าหน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาการปฏิบัติงานชัดเจนง่ายต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติ ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.14

ดังนั้น การน่านโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติมีปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่น่านโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.14

ตาราง 11 ความคิดเห็นของพนักงานเรื่องเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสังคม และการเมือง

เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง	ระดับความคิดเห็น (n = 21)		
	เห็นด้วย อย่างมาก (ร้อยละ)	เห็นด้วย ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก (ร้อยละ)
23. การนำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง	8(38.09)	10(47.62)	3(14.29)
24. ประชาชนให้ผลการตอบรับที่ดีในโครงการธนาคารประชาชน	13(61.91)	6(28.57)	2(9.52)
25. โครงการธนาคารประชาชนมีประโยชน์แก่สังคมและส่วนรวม	13(61.90)	5(23.81)	3(14.29)
26. ประชาชนมีโอกาสได้รับบริการของอย่างทั่วถึงและพอเพียง	6(28.57)	12(57.14)	3(14.29)
27. การนำนโยบายไปปฏิบัติทำให้สภาพเศรษฐกิจดีขึ้น	8(38.10)	6(28.57)	7(33.33)
รวมเฉลี่ย	10(35.72)	8(34.28)	3(30.00)

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานคิดว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.62 คิดว่าประชาชนให้ผลการตอบรับที่ดีในโครงการธนาคารประชาชน ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 61.91 คิดว่าโครงการธนาคารประชาชนมีประโยชน์แก่สังคมและส่วนรวม ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 61.90 คิดว่าประชาชนมีโอกาสได้รับบริการของอย่างทั่วถึงและพอเพียง ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.14 และคิดว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติทำให้สภาพเศรษฐกิจดีขึ้น ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 38.10

ดังนั้น การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติมีปัจจัยด้านเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 35.72

ตาราง 12 ความคิดเห็นของพนักงานเรื่องความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น (n = 21)		
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	อย่างมาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	อย่างมาก (ร้อยละ)
28. โครงการธนาคารประชาชนมีผลต่อผู้ นำไปปฏิบัติ	6(28.57)	13(61.91)	2(9.52)
29. ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบาย	4(19.05)	13(61.90)	4(19.05)
30. ผู้ปฏิบัติมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ที่แน่นอนในการทำงาน	7(33.33)	9(42.86)	5(23.81)
31. ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานกันเป็นทีม	8(38.10)	10(47.62)	3(14.28)
32. ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติ งาน	6(28.57)	11(52.38)	4(19.05)
รวมเฉลี่ย	7(35.24)	9(43.33)	5(21.43)

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานคิดว่าโครงการธนาคารประชาชนมีผลต่อผู้นำไปปฏิบัติ ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.91 คิดว่าผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.90 คิดว่าผู้ปฏิบัติมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการทำงาน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.86 คิดว่าผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานกันเป็นทีม ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.62 และคิดว่าผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.38

ดังนั้น การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติมีปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.08

ตาราง 13 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ไปปฏิบัติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ไปปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น	
	ร้อยละ	ความสำคัญ
1. ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย	13(63.50)	เห็นด้วยปานกลาง
2. ปัจจัยทรัพยากรนโยบาย	9(43.33)	เห็นด้วยปานกลาง
3. ปัจจัยการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง	12(54.76)	เห็นด้วยปานกลาง
4. ปัจจัยลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ	11(47.14)	เห็นด้วยปานกลาง
5. ปัจจัยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง	10(35.72)	เห็นด้วยอย่างมาก
6. ปัจจัยทัศนคติของผู้ปฏิบัติ	11(43.33)	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานคิดว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ไปปฏิบัติ ปัจจัยวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.50 คิดว่าปัจจัยด้านทรัพยากรนโยบายอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.33 คิดว่าปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรงอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.76 คิดว่าปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.14 คิดว่าปัจจัยด้านเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 35.72 และคิดว่าปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ อยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.33

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยมีคำถามการวิจัย คือ ปัจจัยที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบอย่างไรต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัตินี้ ผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งนำมาจากตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Van Meter and Van Horn เป็นตัวแบบที่ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัว ได้แก่ วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ทรัพยากร นโยบาย การสื่อสารระหว่างองค์กร และ กิจกรรมการเสริมแรง ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เส้นใยทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทศนคติของผู้ปฏิบัติ โดยเป็นลักษณะของการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research)

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติโครงการธนาคารประชาชน เฉพาะในเขตพื้นที่การให้บริการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ คือผู้ที่มีส่วนร่วมการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในโครงการธนาคารประชาชน และกลุ่มประชากรที่เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.กลุ่มบุคลากรในโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างระดับผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 2 คน และกลุ่มตัวอย่างระดับพนักงาน จำนวน 21 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

2.กลุ่มประชากรที่เป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) จำนวน 153 คน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ดังนี้

- 1.แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชน
- 2.แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน และชุดที่ 2 แบบสอบถามพนักงานโครงการธนาคารประชาชน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชน จากแบบสอบถามสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ได้การแจก และแบบสอบถามพนักงานโครงการธนาคารประชาชน โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาสรุปข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องของผู้บริหารแต่ละคน
- 2.ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางจำนวนร้อยละ (Percent)

## สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติและศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

### ส่วนที่1 ความสำเร็จในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

#### 1.1สรุปความคิดเห็นผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชน

นโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ มีความชัดเจนมาก เป็นโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจระดับรากหญ้า ขั้นตอนและระเบียบในการอนุมัติสินเชื่อ มีความเหมาะสมและไม่ยุ่งยาก มีความยุติธรรมในการอนุมัติสินเชื่อต่อผู้ที่มาติดต่อขอกู้ต่อธนาคาร โดยดูความสามารถในการผ่อนชำระคืน สมาชิกนำสินเชื่อไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ค่อนข้างมาก ความพร้อมในการประชาสัมพันธ์ปานกลาง การอนุมัติสินเชื่อต้องมีความง่ายและสะดวกแต่ต้องรัดกุม และเจ้าหน้าที่ต้องทำหน้าที่อย่างโปร่งใสทุกขั้นตอน ซึ่งสามารถ ตรวจสอบได้ โครงการนี้เป็นโครงการที่ดี ช่วยให้ประชาชนมีทุนในการค้าขายเป็นโครงการที่กระตุ้นเศรษฐกิจ ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย มีเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ ปัญหาและอุปสรรค คือ ประชาชนไม่ชำระหนี้เพราะคิดว่าเป็นเงินของรัฐบาลไม่ใช่เงินของธนาคารออมสิน

#### 1.2สรุปความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนคิดว่า บริการที่ได้รับมีความสะดวกและมีความถูกต้อง มีการให้ข้อมูลในการจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน พนักงานคอยให้คำแนะนำรวมถึงการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความซื่อตรง สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย สามารถรองรับสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนได้อย่างเพียงพอ และเห็นว่าโครงการธนาคารประชาชนมีส่วนช่วยให้ภาระหนี้สินของสมาชิกที่มีอยู่เดิมลดลง ซึ่งทำให้เหล่าสมาชิกได้มีโอกาสขยายกิจการ สร้างความมั่นคงในอาชีพ

## ส่วนที่2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

สรุปปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติของพนักงาน

- 1.วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
- 2.ทรัพยากรนโยบาย อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
- 3.การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
- 4.ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
- 5.เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก
- 6.ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

### การอภิปรายผลการวิจัย

1.การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายที่ชัดเจน แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ การอบรมในการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างทั่วถึง และเพียงพอในส่วนของแผนการนโยบายไปปฏิบัติ ปัญหาขาดบุคลากร ซึ่งปัจจุบันมีไม่เพียงพอต่อปริมาณที่เป็นอยู่จริงทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถให้บริการหรือสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภายในได้ทันทั่วถึง ในเรื่องของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอต่อความต้องการในการขยายสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในภาพรวมทั้งระบบ โครงการธนาคารประชาชนค่อนข้างจะขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในเรื่องของมาตรฐานและวัตถุประสงค์ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประชาชนใช้เงินที่ได้จากการกู้ยืมวัตถุประสงค์ คือ นำไปใช้หนี้ ไม่ได้นำ เงินมาลงทุนตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

2. ปัจจัยที่เกิดขึ้น 6 ตัว ที่มีผลกระทบในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ มีผลดังนี้

2.1วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากนโยบายบางส่วนยังไม่มี ความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ซึ่งทำให้การจัดทำแผนงาน/แผนปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับการดำเนินการ

2.2ทรัพยากรนโยบาย อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และบุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจนโยบายอย่างชัดเจน เป็นผลมาจากบุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและการเรียนรู้เกี่ยวกับนโยบายที่จะปฏิบัติอย่างเพียงพอ ในส่วนของทรัพยากรทางการเงินของธนาคารยังไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทำให้วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

2.3 การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากผู้บริหารสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงแผนการดำเนินงานตามนโยบายยังไม่ชัดเจนและเพียงพอที่จะสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามนโยบาย และผู้ปฏิบัติงานขาดความร่วมมือระหว่างสายงานของแต่ละหน่วยงาน

2.4 ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีสมรรถนะและขนาดที่ไม่สอดคล้องต่อปริมาณงานที่มีอยู่จริง

2.5 เจ็อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เนื่องจากประชาชนเห็นว่าได้รับประโยชน์จากโครงการธนาคารประชาชน และเห็นว่าได้รับบริการของอย่างทั่วถึงและพอเพียง

2.6 ทศนคติของผู้ปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากผู้ปฏิบัติมีทัศนคติว่าการดำเนินการตามโครงการธนาคารประชาชนเป็นการเพิ่มภาระและเพิ่มปริมาณงานของผู้ปฏิบัติ อีกทั้งผู้ปฏิบัติไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดและวางแนวทางในการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

1. โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจระดับรากหญ้า ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยมีเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ ดังนั้นการจะดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จ ธนาคารออมสินควรพิจารณาถึงความพร้อมในหลายๆ ด้าน ซึ่งได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย จำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุม เพื่อไม่ให้เป็นการสร้างภาระหนี้สินแก่ประชาชน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชน ควรมีการปรับปรุง ดังนี้

2.1 ควรกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ซึ่งทำให้การจัดทำแผนงาน/แผนปฏิบัติที่สอดคล้องกับการดำเนินการ

2.2 ควรจัดสรรบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและการเรียนรู้เกี่ยวกับนโยบายที่จะปฏิบัติอย่างเพียงพอ เพื่อจะได้เข้าใจนโยบายอย่างชัดเจน ในส่วนของทรัพยากรทางการเงินของธนาคารควรจัดสรรให้เพียงพอเพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และทำให้วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

2.3 ควรให้ผู้บริหารสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงแผนการดำเนินงานตามนโยบายอย่างชัดเจน ชัดเจนและเพียงพอที่จะสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามนโยบาย และขอความร่วมมือระหว่าง สหายงานของแต่ละหน่วยงาน

2.4 ควรให้หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ปรับสมรรถนะและขนาดให้มีความสมดุลต่อ ปริมาณงานที่มีอยู่จริง

2.5 ควรให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการธนาคารประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเห็นว่า ได้รับบริการของอย่างทั่วถึงและพอเพียง

2.6 ควรมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยไม่ซ้ำซ้อนกับภารกิจหลักของ ผู้ปฏิบัติตามโครงการธนาคารประชาชน และควรให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดและวาง แนวทางในการปฏิบัติงาน

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เท่านั้น ผลการวิจัยจึงไม่อาจจะใช้เป็นตัวแทนของโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร ออมสินในพื้นที่อื่น ๆ ทั่วประเทศ แต่อาจนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม ควรทำการศึกษาในเขต พื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมจากโครงการอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น โครงการกองทุนหมู่บ้าน หรือนำสองโครงการที่มีลักษณะคล้ายกัน มาเปรียบเทียบถึงข้อดี ข้อเสีย หรือสอดคล้องกันอย่างไร

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- จิรายุ หาญตระกูล. (2541). *ปัจจัยที่ส่งผลถึงการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคาร  
กรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด สาขาประตูเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.*
- ธนาคารออมสิน. 2545. *รายงานประจำปี.* กรุงเทพฯ : ฝ่ายวางแผน ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน. 2546. *รายงานประจำปี.* กรุงเทพฯ : งานประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาด  
สำนักสื่อสารองค์กร ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน. 2547. *รายงานประจำปี.* กรุงเทพฯ : งานประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการตลาด  
สำนักสื่อสารองค์กร ธนาคารออมสิน.
- ธนาคารออมสิน. 2545. *ครบรอบ 1 ปี ธนาคารประชาชน.* ธนาคารออมสิน.
- วินัย สุวรรณโพธิ์รุ่ง. (2546). *ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน :  
ศึกษากรณีธนาคารออมสิน สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ปัญหาพิเศษ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2544. “การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์” พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2544. “นโยบายสาธารณะ” พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหญิง เปรมประเสริฐ. (2546). *ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการชำระเงินกู้คืนของสมาชิก  
โครงการธนาคารประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสินสาขาระยอง อำเภอเมือง  
จังหวัดระยอง ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เสริมศรี แสงนาค. (2545). *ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติ :  
ศึกษากรณี โครงการธนาคารประชาชน ปัญหาพิเศษ  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อเนก วันแฉะ. (2541). *การวิเคราะห์ความเป็นไปได้โครงการสินเชื่อเพื่ออัดฉีดเม็ดเงินของ  
ธนาคารออมสิน เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

### บรรณานุกรม

- Edwards,G.C. and Sharkansky, I.(1978) "*The Policy Predicament*",pp.303 – 304
- Paul Berman.(1978). "*The study of macro and micro implementation of social policy*"  
 ,pp.157 - 184
- Pressman, J.L. and Wildavsky, A. (1973). "*Implementation : How Great Expectation in  
 Washington are dashed in Oakland*". University of California Press ,Ltd , pp. xiv
- Quade, E.S. (1982). "*Analysis of Public Decisions Second Edition Making and  
 Implementing Public Policy*" ,pp. 305
- Rivlin, A. M. (1971). "*Systemic thinking for social action*" Washington, D.C.:  
 The Brookings Institution.
- Rossi, P. H., & Williams, W. (Eds.) (1972). "*Evaluating social programs: Theory, practice,  
 and Politics*" New York: Seminar Press,
- Sabatier, P.A. and Mazmanian, D.A. (1983). "*Implementation and Pubilc Policy*"  
 ,pp. 20 - 21
- Van Meter, D.S and Van Horn, Carl E. (1975). "The Policy Implementation Process :  
 A Conceptual Framework" *Administration and society*,Vol.6 No.4 ,pp.445-487.

ภาคผนวก

## แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

คำชี้แจงของผู้วิจัย

แบบสัมภาษณ์ถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาวิจัย การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้รวมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ มีจำนวน 4 ข้อ ดังนี้

### ประเด็นคำถาม

- 1.ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินไปปฏิบัติ
- 2.ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ
- 3.ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ
- 4.ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นายอัษฎาวุธ พรชัย

นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

คำชี้แจงของผู้วิจัย

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาวิจัย เรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ : โครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ โดยแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจการนำนโยบายไปปฏิบัติ :

โครงการธนาคารประชาชน จำนวน 13 ข้อ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ถ้าหากท่านเว้นข้อใดข้อหนึ่ง จะทำให้การวิจัยครั้งนี้ไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ จะถือเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์และความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายอัษฎาวุธ พรชัย

นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## แบบสอบถามสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชน

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจการนำนโยบายไปปฏิบัติ : โครงการธนาคารประชาชน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

<p><b>คำชี้แจง</b> โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน</p>	
1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
2. อายุ.....ปี	
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ	<input type="checkbox"/> ค้าขาย <input type="checkbox"/> รับจ้าง <input type="checkbox"/> รับราชการ <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

คำชี้แจง โปรดให้ระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็นในหัวข้อนั้น ๆ

ความหมายของระดับความคิดเห็น

- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นด้วยอย่างมาก
- 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ตัวอย่าง กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		3	2	1
19	พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพ			X
20	สถานที่ให้บริการมีความทันสมัย	X		

อธิบายจากตัวอย่าง

ข้อที่ 19 ท่านทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ 1 หมายความว่า พนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพมีความคิดไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ข้อที่ 20 ท่านทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ 3 หมายความว่า สถานที่ให้บริการมีความทันสมัยมีความคิดเห็นด้วยอย่างมาก

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความพึงพอใจ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		3	2	1
1	บริการที่ได้รับมีความสะดวก			
2	ระยะเวลาที่ได้รับบริการมีความสะดวก			
3	บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง			
4	มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ต้องเตรียมล่วงหน้า			
5	พนักงานผู้ให้บริการให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน			
6	พนักงานผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ			
7	พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อตรง			
8	สถานที่ให้บริการมีความสะดวก			
9	สถานที่ให้บริการหาง่าย			
10	โครงการธนาคารประชาชนช่วยลดหนี้สินอื่น ๆ ที่มีอยู่เดิม			
11	โครงการธนาคารประชาชนช่วยให้มีโอกาสขยายกิจการ			
12	การนำโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน			
13	ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการธนาคารประชาชน			

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ

คำชี้แจงของผู้วิจัย

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาวิจัย เรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ : โครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ โดยแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นการนำนโยบายไปปฏิบัติ :

โครงการธนาคารประชาชน จำนวน 32 ข้อ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ถ้าหากท่านเว้นข้อใดข้อหนึ่ง จะทำให้การวิจัยครั้งนี้ไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ จะถือเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์และความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายอัษฎาวุธ พงษ์ชัย

นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## แบบสอบถามพนักงานของโครงการธนาคารประชาชน

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นการนำนโยบายไปปฏิบัติ : โครงการธนาคารประชาชน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

<p><b>คำชี้แจง</b> โปรดกาเครื่องหมาย X ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน</p>
<p>1. เพศ            <input type="checkbox"/> ชาย                      <input type="checkbox"/> หญิง</p>
<p>2. อายุ.....ปี</p>
<p>3. ระดับการศึกษา</p> <p><input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี</p> <p><input type="checkbox"/> ปริญญาตรี</p> <p><input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี</p>
<p>4. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี</p>

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ :โครงการธนาคารประชาชน

คำชี้แจง โปรดให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ โดยทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็นในหัวข้อนั้น ๆ

ความหมายของระดับความคิดเห็น

- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นด้วยอย่างมาก
- 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ตัวอย่าง กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		3	2	1
37	โครงการธนาคารประชาชนมีผลต่อผู้นำไปปฏิบัติ			X
38	ผู้ปฏิบัติมีการแบ่งงานกันทำตามลักษณะงาน	X		

อธิบายจากตัวอย่าง

ข้อที่ 37 ท่านทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ 1 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการทำงานมีความคิดไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ข้อที่ 38 ท่านทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ 3 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติมีการแบ่งงานกันทำตามลักษณะงานมีความคิดเห็นด้วยอย่างมาก

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		3	2	1
	<b>วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย</b>			
1	ธนาคารออมสินมีความชัดเจนของกำหนดมาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย			
2	ธนาคารออมสินมีการจัดทำแผนงาน/แผนปฏิบัติที่สอดคล้องกับการดำเนินงาน			
3	ธนาคารออมสินมีการกำหนดอำนาจหน้าที่และบทบาทการดำเนินงานตามนโยบายไว้อย่างชัดเจน			
	<b>ทรัพยากรนโยบาย</b>			
4	บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ			
5	บุคลากรมีความรู้ความสามารถและเข้าใจในนโยบาย			
6	บุคลากรให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามนโยบาย			
7	บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและการเรียนรู้เกี่ยวกับนโยบาย			
8	งบประมาณที่ได้รับสำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม			
9	การใช้จ่ายงบประมาณในการปฏิบัติงานตามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ			
10	ทรัพยากรทางการเงินของธนาคารมีความพร้อมในการใช้จ่าย			
11	วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆที่มีอยู่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย			
12	วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ภายในมีประสิทธิภาพและทันสมัย			
13	สถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสมและสะดวกสบาย			

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		3	2	1
	<b>การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง</b>			
14	ผู้บริหารได้สื่อสารให้บุคลากรทราบถึงแผนการดำเนินงานตามนโยบาย			
15	ได้กำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน			
16	ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าการบริหารงานจัดการมีขอบเขตที่ชัดเจนและถูกต้อง			
17	ความร่วมมือระหว่างสายงานของแต่ละหน่วยงาน			
	<b>ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ</b>			
18	หน่วยงานมีโครงสร้างในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน			
19	หน่วยงานมีกลไกการดูแล กำกับ ติดตามและการบริหารงาน			
20	สมรรถนะและขนาดของหน่วยงานมีความสามารถที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ			
21	ผู้ปฏิบัติงานมีการแบ่งงานกันทำตามลักษณะงาน			
22	หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ			

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
		3	2	1
	<b>เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง</b>			
23	การนำนโยบายไปปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง			
24	ประชาชนให้ผลการตอบรับที่ดีในโครงการธนาคารประชาชน			
25	โครงการธนาคารประชาชนมีประโยชน์แก่สังคมและส่วนรวม			
26	ประชาชนมีโอกาสได้รับบริการของอย่างทั่วถึงและพอเพียง			
27	การนำนโยบายไปปฏิบัติทำให้สภาพเศรษฐกิจดีขึ้น			
	<b>ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ</b>			
28	โครงการธนาคารประชาชนมีผลต่อผู้นำไปปฏิบัติ			
29	ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย			
30	ผู้ปฏิบัติมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการทำงาน			
31	ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานกันเป็นทีม			
32	ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นปรับปรุง กระบวนการปฏิบัติงาน			

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายอัษฎภาวุธ พรชัย
วันเดือนปีเกิด	15 กันยายน 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	48 ซอย เพชรบุรี 15 ถนนเพชรบุรี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มงานสนับสนุนปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2546 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พ.ศ.2549 เทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2549 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ