

ปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำ นโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano-Finance)

ไปปฏิบัติของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม

The Factors within the Enterprise to Successful Implementation of the Government Savings Bank's Policy of Retail Banking for Professionals in Nakornpathom

พัชรนันท์ เต็มมี¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano-Finance) ไปปฏิบัติของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธนาคารออมสินภายในจังหวัดนครปฐมในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและบุคลากรของธนาคารออมสิน จำนวน 12 สาขา จำนวน 149 คน และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยสถิติพรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ Pearson Correlation และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความสำเร็จในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับสูงมาก (4.26)

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

โดยมีปัจจัยภายในองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ 1. การสื่อข้อความ (4.40) 2. ทรัพยากร (4.21) 3. ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน (4.21) และ 4. โครงสร้างองค์กร (4.22) 2) ระดับปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธนาคารออมสินในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติ โดยปัจจัยภายในองค์กรทั้ง 4 มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์ในระดับที่น้อยหรือต่ำทั้งหมด

คำสำคัญ : นโยบายสาธารณะ สินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ ธนาคารออมสิน

Abstract

This research aimed 1) to study the implementation succession of a government savings bank's policy loans to professionals (Nano-Finance) of the government savings bank in Nakornprathom 2) to study the factors within the organization that were associated with the successful operation of the government savings bank. This study is both a quantitative and qualitative research. The tools used to collect data include information, questionnaires and interviews. The data were collected from the management and 149 staff of the bank, 12 branches and analyze data from questionnaires descriptive statistics, frequency, percent and average. Analyzed for correlation with statistical correlation and analysis of data from the interview using content analysis.

The results showed that 1) the results achieved in policy loans to professionals of the government savings bank is very high (4:26). There were 4 factors considered in study including messaging (4:40), resources (4:21), the attitude of workers (4:21) and organization (4:22).2) All the four factors used in the study have the least correlation in the successful implementation of the bank's policy

Keywords : public policy, retail banking for professionals, Government Savings Bank

ปัญหาการดำรงชีพของประชาชนในปัจจุบันยังคงเป็นปัญหาหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขอยู่ตลอดเวลาอันเนื่องมาจากสถานการณ์การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประเทศไทยมีสภาพสังคมที่มีความซับซ้อน ค่าครองชีพที่สูงขึ้น กลไกและการบริหารจัดการของภาครัฐถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายอันจะส่งผลถึงความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน แต่พบว่าระบบภาครัฐของประเทศไทยขาดความสมดุลและระบบการทำงานที่ไม่เหมาะสมของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมไทยอีกทั้งยังเกิดความล่าช้า และเนื่องด้วยส่วนหนึ่งมาจากการเปลี่ยนรัฐบาลบ่อย อายุการทำงานของรัฐบาลน้อยส่งผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสภาพการณ์ดำรงตำแหน่งของรัฐบาลนั้นก็เป็นส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนนโยบาย ด้านเศรษฐกิจ สังคม และการคลัง อันจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชน นอกจากนี้ การขับเคลื่อนนโยบายจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ไม่ได้อยู่ที่ปัจจัยเฉพาะการทำงานของรัฐบาลเพียง

อย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับองค์กรภายใต้การดำเนินงานของรัฐบาลที่นำนโยบายนั้นไปปฏิบัติด้วย นโยบายสินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพ (Nano-Finance) ซึ่งเป็นหนึ่งในนโยบายการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและเพื่อเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจ โดยนโยบายการลดความเหลื่อมล้ำและการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจนั้นจะช่วยพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม ระบบการออม และระบบสวัสดิการชุมชนให้มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการดูแลให้มีการกู้ยืมอย่างเป็นธรรม โดยทั้งนี้ก่อนหน้าจะมีโครงการนโยบายสินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพขึ้นมานั้น กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการจัดตั้งนโยบายไมโครไฟแนนซ์ขึ้นมา โดยมีจุดประสงค์เดียวกัน คือการแก้ปัญหาหนี้ในระบบ ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน ในอัตราดอกเบี้ยที่ประชาชนรายย่อยสามารถชำระหนี้ได้ ในวงเงินไม่เกิน 200,000 บาทต่อราย และอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี แต่ทั้งนี้นโยบายไมโครไฟแนนซ์ก็ยังมีข้อจำกัดมากมาย โดยสถาบันการเงินเห็นว่าการปล่อยกู้ในกลุ่มรายย่อยยังมีความเสี่ยงที่สูง ถึงแม้ธนาคารที่ทำการปล่อยกู้จะเป็นของภาครัฐเองก็ตาม เกณฑ์ในการปล่อยกู้ก็ยังเป็นไปได้ยาก จึงทำให้นโยบายนี้ไม่ประสบความสำเร็จ โดยความแตกต่างระหว่างนโยบายสินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพ (Nano - Finance) และนโยบายไมโครไฟแนนซ์นั้น จะเห็นได้ว่านโยบายไมโครไฟแนนซ์นั้นต้องมีบุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน ต้องมีรายได้ที่แน่นอน ซึ่งแตกต่างจากนโยบายนาโนไฟแนนซ์ที่ผู้กู้จะมีหรือไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันก็ได้ การที่ประชาชนกลุ่มรายย่อยยังหันมาพึ่งการกู้ยืมในระบบ ดอกเบี้ยสูง ยังคงส่งผลให้เกิดปัญหาขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจสัดส่วนหนี้การเงินของครัวเรือน ในเดือนตุลาคม 2557 จำนวน 1,272 ตัวอย่างทั่วประเทศ พบว่ามีสัดส่วนหนี้ในระบบและหนี้ในระบบอยู่ที่ร้อยละ 50.4 และร้อยละ 49.6 ตามลำดับ ซึ่งเปรียบเทียบจากที่มีการสำรวจในช่วงเดือนกรกฎาคม 2557 นั้น พบว่ามีสัดส่วนหนี้ในระบบและหนี้

ในระบบอยู่ที่ร้อยละ 49.1 และร้อยละ 50.9 ตามลำดับ โดยจะเห็นว่าหนี้
นอกระบบมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้แรงงานและเกษตรกร
(จากการสำรวจสัดส่วนการเงินของครัวเรือนของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ระหว่างวันที่ 7-11 ตุลาคม 2557)

ดังนั้น การที่รัฐบาลจะแก้ปัญหาประชาชนกลุ่มที่มีปัญหานี้ในระบบ
นี้ได้ ซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มที่มีรายได้น้อยมาก อีกทั้งรายได้ยังไม่แน่นอน จึงได้
มีการจัดตั้งแหล่งเงินทุนใหม่เพื่อรองรับการช่วยเหลือในการปล่อยกู้ที่เป็นธรรม
นั่นคือนโยบายสินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพ ซึ่งจะมีขนาดเล็กกว่า
นโยบายไมโครไฟแนนซ์แต่จุดประสงค์นั้นเหมือนกันคือการแก้ปัญหาประชาชน
กลุ่มรายย่อย โดยนโยบายสินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพ ได้ดำเนินการ
มาแล้วระยะหนึ่ง แต่ยังไม่มีการวิจัย เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จของนโยบายนี้
อีกทั้งในการที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาลได้มีการปฏิรูปโครงสร้าง
หลาย ๆ ด้าน วางแนวทางในการปฏิบัติ ลดโครงการประชานิยม เพื่อให้การ
บริหารราชการแผ่นดินยั่งยืน ในส่วนของกระทรวงการคลังนั้นได้รับผิดชอบใน
ดำเนินการในประเด็นของการจัดทำนโยบายสินเชื่อ เพื่อให้เป็นแหล่งเงินทุน
สำหรับผู้ประกอบการรายเล็ก รายย่อย วงเงินรายละไม่ต่ำกว่า 1 หมื่น และ
ไม่เกิน 1 แสนบาท ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในนโยบายการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
และการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือน ให้ประชาชน
สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ขจัดปัญหาผู้มีอิทธิพล ดอกเบี้ยสูงผิดกฎหมาย และ
สร้างความยั่งยืนด้านการคลัง เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

นโยบายสินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพ มีองค์กรสถาบันการเงิน
มากมายที่ให้ความสนใจในการที่จะยื่นขอใบอนุญาตผู้ประกอบธุรกิจนี้ในโครง
การนี้ แบ่งเป็นองค์กรเอกชนและองค์กรภาครัฐ ที่นำนโยบายนี้ไปดำเนินการ
ด้านองค์กรภาครัฐที่ดำเนินการในเรื่องนี้ คือ ธนาคารออมสินเป็นองค์กร
การเงินของรัฐที่เข้าร่วมโครงการสินเชื่อรายย่อยสำหรับผู้ประกอบอาชีพ และ

ทำหน้าที่ส่วนหนึ่งในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติได้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือให้สินเชื่อแก่ประชาชน เพื่อผู้ประกอบการรายย่อย และการแก้ปัญหาความไม่เป็นธรรมในहनอกระบบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อวัดถึงความสำเร็จและปัจจัยภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติของธนาคารออมสิน เนื่องจากปัจจัยภายในองค์การสามารถชี้วัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติได้และธนาคารออมสินเป็นองค์กรภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นธนาคารของประชาชนที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่าย ผู้วิจัยมองว่าการที่จะทำให้การดำเนินงานของนโยบายในส่วนของการนำนโยบายประสบความสำเร็จได้มากนักยเพียงใดนั้น ย่อมต้องมีปัจจัยสำคัญเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายจึงต้องการวิจัย ค้นหาปัจจัยดังกล่าวและความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายของธนาคารออมสินต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จของธนาคารออมสินในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano-Finance) ไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธนาคารออมสินในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano-Finance) ไปปฏิบัติ

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินในจังหวัดนครปฐม จำนวน 12 สาขา ได้แก่ สาขานครปฐม สาขา

สนามจันทร์ สาขาโสมโปร นครปฐม สาขาสามพราน สาขานครชัยศรี สาขา ศาลายา สาขาคอนหวาย สาขาพุทธมณฑลสาย 4 สาขาบางเลน สาขาเขินทร์ พลราชศาลายา สาขาอ้อมใหญ่ และสาขากำแพงแสน จำนวน 149 คน โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan (สิทธิ์ ชีรสรณ์, 2552 : 114) หากประชากร 170 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะต้องใช้ 118 คน แต่จากการเก็บแบบสอบถามได้จำนวนทั้งสิ้น 149 คน โดยผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ศึกษาทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เพื่อศึกษารวบรวมข้อมูล รายละเอียดทางด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติของธนาคารออมสิน โดยการศึกษา 4 ตัวแปรจากตัวแบบของ Gorce C. Edwards (1980 : 148) ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อข้อความ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติของธนาคารออมสินเป็นการวิจัยแบบผสมทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ศึกษา 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อข้อความ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสืออนุญาต แจกแบบสอบถามจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อส่งถึงธนาคารออมสิน 12 สาขา ในการแจ้งให้ทราบอย่างเป็นทางการและ

ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารออมสิน ทั้งหมดจำนวน 12 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

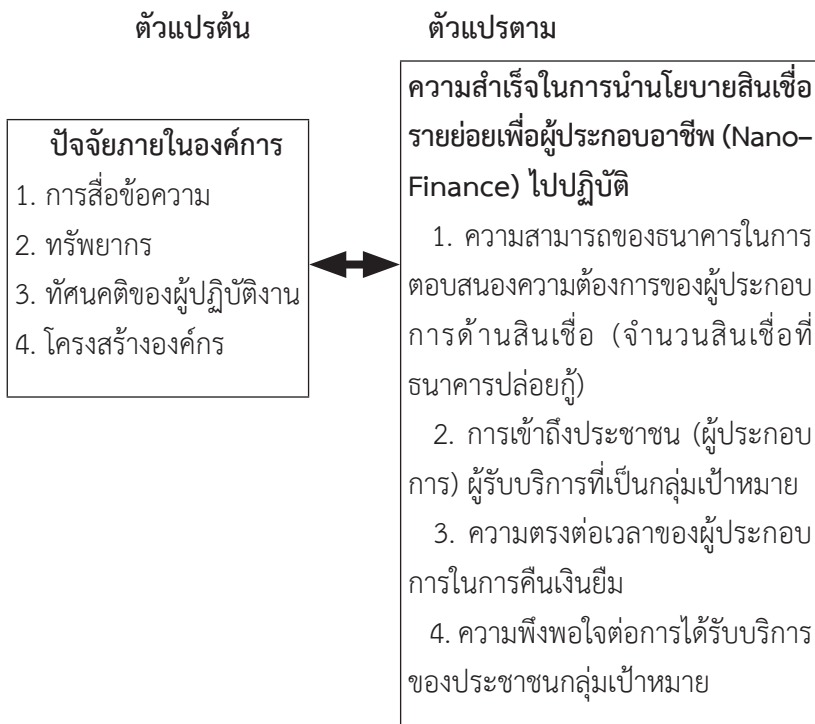
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) คุณภาพของเครื่องมือการวิจัย มีลักษณะสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณา ความเที่ยงตรง (Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) ความเป็นปรนัย (Objectivity) การมีอำนาจจำแนก (Discrimination) สามารถปฏิบัติจริงได้ (Practical) และมีประสิทธิภาพ (Efficiency) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยไม่ได้ตรวจทุกเรื่องที่กำลังกล่าวไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการวิจัย และได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปถามกับกลุ่มที่ลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จะพบความเชื่อมั่นที่สามารถคำนวณเป็นตัวเลขได้ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแอลฟา ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณได้ มีบางข้อความที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่า 0.70 ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความชัดเจนสำหรับผู้ตอบมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะถือว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ย (Mean) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ผู้วิจัยใช้สถิติการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแบบ Pearson's Product Moment Correlation มาวิเคราะห์ข้อมูลในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์และความสำเร็จในการนำนโยบายสินเชื่อย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Content Analysis หรือการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ปัจจัยภายในองค์การของธนาคารออมสินที่มีความสัมพันธ์กับความ
สำเร็จในการนํานโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano-Finance)
ไปปฏิบัติ

n= 149

ปัจจัยภายในองค์การของธนาคารออมสินที่มี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนํานโยบาย สินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano- Finance) ไปปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผล การปฏิบัติ
1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร	4.22	0.66	สูง
2. ปัจจัยด้านทรัพยากร	4.21	0.67	สูง
3. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ	4.21	0.66	สูง
4. ปัจจัยด้านการสื่อสารความ	4.40	0.69	สูงมาก
รวม	4.26	0.67	สูงมาก

1) ความสำเร็จในการนํานโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ
ไปปฏิบัติของธนาคารออมสิน

ผลสำเร็จในการนํานโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไป
ปฏิบัติของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับสูงมาก ทั้งนี้พบว่า ธนาคารได้ดำเนิน
การด้านโครงสร้างองค์กร, ด้านทรัพยากร, ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และ
ด้านการสื่อสารความ อยู่ในระดับสูงมากทั้งหมด จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่
ของทางธนาคารออมสินทำให้ทราบด้วยว่า การทำงานตามนโยบายในการให้
บริการแก่ผู้ประกอบการด้านสินเชื่อ พบว่า กลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการเป็น

กลุ่มของพนักงานเอกชนเงินเดือนประจำ ผู้ประกอบการรายย่อย พ่อค้าแม่ค้า ผู้ที่มีรายได้น้อยเป็นหนี้ระบบซึ่งเข้าไม่ถึงแหล่งเงินทุน หรือผู้ที่ขายฐานธุรกิจแต่ไม่มีงบประมาณ ยังรวมถึงจำนวนกลุ่มเป้าหมายสินเชื่อในการปล่อยให้ผู้ประกอบการกู้ การเข้าถึงผู้ประกอบการ ซึ่งธนาคารออมสินสามารถปฏิบัติงานด้านนี้ได้ดีมากและผู้ประกอบการมีความพึงพอใจ และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินเพิ่มเติมพบว่า มีความสำเร็จในด้านความสามารถของธนาคารในการตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการด้านสินเชื่อ (จำนวนสินเชื่อที่ธนาคารปล่อยกู้) การเข้าถึงประชาชน (ผู้ประกอบการ) ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และความตรงต่อเวลาในการคืนยืมเงิน และยังพบว่ามีกลุ่มประชาชนมาขอสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ด้านโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัตินั้นพบว่า อยู่ในระดับสูง โดยพิจารณารายข้อจะพบว่า การจัดแผนกและผู้รับผิดชอบงานด้านสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ ธนาคารออมสินทำได้ในระดับสูง ทุกสาขาของธนาคารออมสินมีการให้บริการสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพในระดับสูงมาก และธนาคารออมสินได้ออกระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเรื่องสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพอยู่ในระดับสูงมาก จึงทำให้พบว่า ปัจจัยโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติ แม้ความสัมพันธ์จะน้อยหรือต่ำก็ตาม

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร

n = 149

ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผลการปฏิบัติ
1. ธนาคารออมสินได้กำหนดแผนก/งานรับผิดชอบการให้บริการสินเชื่อกับผู้ประกอบการอย่างชัดเจน	4.09	0.85	สูง
2. ธนาคารออมสินได้ออกระเบียบปฏิบัติในการให้บริการเรื่องสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano – Finance)	4.34	0.70	สูงมาก
3. ทุกสาขาของธนาคารออมสินมีงานให้บริการสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano-Finance)	4.25	0.77	สูงมาก
รวม	4.22	0.66	สูง

85

2. ปัจจัยด้านทรัพยากร

พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรของธนาคารออมสินในการนํานโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพมีการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการจัดสรรและปฏิบัติการเพื่อให้มีบุคลากรสถานที่ เครื่องมือ ระบบสารสนเทศและงบประมาณที่เพียงพอ และจากการสัมภาษณ์พบว่า ธนาคารออมสินได้เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรอย่างดี

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านทรัพยากร

n = 149

2. ปัจจัยด้านทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผล การปฏิบัติ
1. ธนาคารออมสินมีบุคลากรที่ให้บริการด้านสินเชื่อ รายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano – Finance) อย่างเพียงพอ	4.24	0.90	สูงมาก
2. บุคลากรมีความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี	4.20	0.77	สูง
3. ธนาคารออมสินมีสถานที่สำหรับให้บริการแก่ ผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการ	4.27	0.77	สูงมาก
4. ธนาคารมีเครื่องมือ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร หรือ อุปกรณ์อื่น ๆ ในการปฏิบัติงานด้านนี้เพียงพอ	4.12	0.90	สูง
5. ธนาคารได้นำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อให้งาน บริการสินเชื่อมีความสะดวกรวดเร็ว	4.28	0.89	สูงมาก
6. ธนาคารมีงบประมาณเพียงพอต่อการให้บริการ สินเชื่อกับผู้ประกอบการ	4.16	0.81	สูง
รวม	4.21	0.67	สูง

3. ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน
ในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติ นั้น อยู่ใน
ระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อก็พบว่าบุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาการ
บริการสินเชื่อ และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสินเชื่อต่อผู้ประกอบการ ซึ่งมี
ความสัมพันธ์กับปัจจัยความสำเร็จของการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อ
ผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติ แม้ความสัมพันธ์จะมีระดับน้อยหรือต่ำก็ตามดังได้
อภิปรายเหตุผลไปแล้ว

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

n = 149

3. ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผลการปฏิบัติ
1. บุคลากรของธนาคารออมสินสามารถตัดสินใจต่อการแก้ปัญหาการให้บริการสินเชื่ออย่างดี	4.19	0.73	สูง
2. บุคลากรพึงพอใจการปฏิบัติงานในการให้บริการสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano – Finance)	4.22	0.76	สูง
3. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano – Finance) ต่อผู้ประกอบการหรือประชาชน	4.21	0.80	สูง
รวม	4.21	0.66	สูง

4. ปัจจัยด้านการสื่อสารข้อความ

บุคลากรของทางธนาคารได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวในระดับสูงมาก โดยเมื่อพิจารณารายชื่อ ไม่ว่าจะเป็น อธิบายรายละเอียดหลักเกณฑ์การขอสินเชื่อโดยการโฆษณาให้ประชาชนรับทราบถึงการให้บริการสินเชื่อ อธิบายรายละเอียดถึงประโยชน์ของสินเชื่อ และอธิบายรายละเอียดให้กับกลุ่มผู้ประกอบการที่ควรได้รับประโยชน์จากสินเชื่อนั้น เจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อความทุกประเด็นในระดับสูงมาก

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านการสื่อสารข้อความ

n = 149

4. ปัจจัยด้านการสื่อสารข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผล การปฏิบัติ
1. ธนาคารออมสินได้อธิบายรายละเอียดหลักเกณฑ์ การขอสินเชื่อโดยการโฆษณาให้ประชาชนรับ ทราบถึงการให้บริการสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ ประกอบอาชีพ (Nano – Finance)	4.44	0.72	สูงมาก
2. ธนาคารออมสินได้อธิบายรายละเอียดถึง ประโยชน์ของสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบ อาชีพ (Nano – Finance)	4.39	0.74	สูงมาก
3. ธนาคารออมสินได้อธิบายรายละเอียดให้กับ กลุ่มผู้ประกอบการที่ควรได้รับประโยชน์จาก สินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบอาชีพ (Nano – Finance)	4.40	0.77	สูงมาก
รวม	4.40	0.69	สูงมาก

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการสื่อสารข้อความ ด้านทรัพยากร
ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างองค์กรกับความสำเร็จในการนำ
นโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบอาชีพไปปฏิบัตินั้น ถือว่ามีความสัมพันธ์
กัน ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสารข้อความที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสิน สามารถ
อธิบายข้อมูลหลักเกณฑ์ของนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบอาชีพให้
ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเข้าใจได้เป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจเป็นไปตาม
วัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านทรัพยากรที่เพียงพอต่อการบริหารนโยบาย
ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร เครื่องมือ หรืองบประมาณก็ตาม ที่สามารถรองรับความ
ต้องการของประชาชนที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงวงเงินอนุมัติสินเชื่อ
ที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนด้วย ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่

ที่มีความสามารถในการแก้ไข ตัดสินใจแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การที่เจ้าหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานนั้น เป็นการสนับสนุนให้การนำนโยบายไปปฏิบัติ ประสบความสำเร็จ และด้านโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสิน ที่มีการแบ่ง หน้าที่การทำงานกันอย่างชัดเจน กำหนดเป็นแผนกด้านบริการ ด้านสินเชื่อ และ ด้านเงินฝาก ทั้งนี้เองจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย ล้วนแล้วแต่มีความ สัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ ของธนาคารออมสินทั้งสิ้นโดยสามารถตอบสนองกลุ่มเป้าหมายได้ในระดับดี มาก เพราะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน เมื่อเทียบกับ วงเงินในการอนุมัติสินเชื่อ ถือว่าเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้

2) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของ ธนาคารออมสินในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยด้านตัวแปรต้น ได้แก่ การสื่อสารข้อความ ทรัพยากร ทัศนคติของ ผู้ปฏิบัติงาน และโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำ นโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพไปปฏิบัติของธนาคารออมสิน น้อยหรือต่ำทั้งหมด อาจอธิบายได้ว่า ระดับความสำเร็จของการนำนโยบายไป ปฏิบัติอาจไม่ได้เกิดจากปัจจัย การสื่อสารข้อความ ทรัพยากร ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ งาน และโครงสร้างองค์กร อาจเนื่องมาจากเป็นความต้องการของประชาชน กลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการสินเชื่อเพราะมีความจำเป็นต้องการประกอบการ และเป็นผู้ได้มาติดต่อธนาคารด้วยตนเอง ทั้งนี้พิจารณาได้จากจำนวนสินเชื่อ ที่ธนาคารปล่อยให้แก่ผู้ประกอบการเป็นไปตามเป้าหมายที่สูงมาก อีกทั้งจาก ข้อมูลการสัมภาษณ์ยังพบว่า ธนาคารออมสินยังต้องกลั่นกรองจำนวนผู้มา ขอกู้อีกครั้งหนึ่ง เพื่อปรับลดจำนวนให้มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะสามารถใช้หนี้ คืนได้ กระนั้นก็ตามผู้ประกอบการที่มาขอใช้บริการเงินกู้ตามโครงการนี้ก็มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสินในระดับที่สูงมาก

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธนาคารออมสินในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano – Finance) ไปปฏิบัติ

ปัจจัยภายในองค์กร	ความสำเร็จของธนาคารออมสินในการนำนโยบายสินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการอาชีพ (Nano – Finance) ไปปฏิบัติ		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. การสื่อข้อความ	.175*	.033	น้อยมาก
2. ทรัพยากร	.335**	.000	น้อยหรือต่ำ
3. ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน	.449**	.000	น้อยหรือต่ำ
4. โครงสร้างองค์กร	.460**	.000	น้อยหรือต่ำ
ภาพรวม			น้อยหรือต่ำ

*ระดับนัยสำคัญที่.05 ,

**ระดับนัยสำคัญที่ .01

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ได้แบ่งข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ตัวแปรนั้น โดยรวมระดับผลการปฏิบัติอยู่ในระดับที่สูงมาก เป็นปัจจัยภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติของธนาคารออมสิน จึงเห็นควรที่ธนาคารออมสินจะนำปัจจัยด้านการสื่อข้อความ ด้านทรัพยากร ด้านทักษะของผู้ปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างองค์กรไปเป็นแนวทางในการนำนโยบายอื่น ๆ ไปปฏิบัติต่อไป คือ

1. การสื่อข้อความของผู้ปฏิบัติงาน จะต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ กระบวนการในการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงเพิ่มเติมความรู้อยู่เสมอ จึงจะส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อข้อความอย่างแท้จริงและต่อเนื่อง
2. ทรัพยากร เช่น เครื่องใช้ในองค์กร บุคลากร หรืองบประมาณ จะต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา
3. ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบาย มีความเป็นมืออาชีพ รวมถึงตัดสินใจแก้ปัญหาการให้บริการได้ทันที อีกทั้งยังต้องมีการจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้อย่างสม่ำเสมอ
4. โครงสร้างองค์กร จะต้องมีการจัดแผนก แบ่งงานที่ชัดเจนในการดำเนินงานในองค์กร มีแผนงานและตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงในแต่ละขั้นตอน โดยจะต้องมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- ประณยา ชัยรังษี. (2556). การนำนโยบายการพัฒนาสังคมไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัฐกร กลิ่นอุบล. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรเดช จันทรศร. (2554). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย.
- ศุภชัย ยาวะประภา. (2548). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สกนธ์ ชุมทัพ. (2554). การนํานโยบายสาธารณะสู่การปฏิบัติ : เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพกระทรวงศึกษาธิการเอกสารขอรับการประเมิน. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2555). นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ. กรุงเทพฯ : เสนาธรรม.

อมรรัตน์ ผิวทอง. (2551). การนํานโยบายโครงการคาราวานแก้จนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท. ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อิทธิชัย สีดำ. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนํานโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้นํานโยบายไปปฏิบัติในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.