

การประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน Assessment Successful to Bank Loan for Population Project to Government Savings Bank

ธีรวัฒน์ พสุศิริโรจน์^{1*}, ธีระวัฒน์ จันทิก²
Teerawat Pasusirirod^{1*}, Thirawat Chantuk²

^{1,2} สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{1,2} Public and Private Management Faculty of Management Science, Silpakorn University.

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

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อถอดบทเรียนเชิงประเมินความสำเร็จโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของลูกค้าย่อย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสิน คือเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก เพื่อพื้นฐานและความมั่นคงแก่ผู้ประกอบการรายย่อยและประชาชนทั่วไป ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้จัดการสาขา พนักงานที่ได้รับมอบหมาย และลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยวิธี Snow Ball ภายใต้ CIPP Model

ผลการวิจัยการประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยด้านบริบท นั้นผู้บริหารสาขาได้บริหารงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับ ซึ่งธนาคารจะกำหนดเป้าหมายเป็นไปตามขนาดของแต่ละพื้นที่ และโครงการธนาคารประชาชนทำให้ลูกค้าได้เข้าถึงสถาบันการเงินมากขึ้น มีการขยายตัวของจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นจากเดิมทางด้านปัจจัยการนำเข้า พบว่า พนักงานผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ให้ความช่วยเหลือในการชำระหนี้สินอื่นๆ และรับฟังปัญหาทางการเงินของลูกค้า รวมถึงการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า ปัจจัยทางด้านกระบวนการ พบว่า พนักงานมีความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีขั้นตอนในการทำงานไม่ซับซ้อนในการพิจารณา และได้แนะนำให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าลูกค้าได้แสดงถึงความผูกพันกับพนักงาน และเปิดใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัวทางการเงิน ภาระหนี้ต่างๆ และมีความมั่นใจในโครงการที่จะสามารถแก้ปัญหาทางการเงินและสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความสำเร็จ, โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน, ธนาคารออมสิน, ลูกค้าย่อย

Abstract

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

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

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

บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐบาลโดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์เงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงค์ว่า “สิฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบดีว่าควรใช้ คุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม ซึ่งแบ่งตามยุค

หากพิจารณาถึงการให้บริการสินเชื่อธนาคารออมสินได้มีการเปิดทดลองโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในวันอาทิตย์ที่ 1 เมษายน 2544 และได้เปิดให้บริการผ่านธนาคารออมสินทั่วประเทศในวันที่ 25 มิถุนายน 2544 เป็นต้นมา (ธนาคารออมสิน, 2545) ต่อมาธนาคารออมสินจึงได้จัดทำโครงการธนาคารประชาชนขึ้นตามมติคณะกรรมการธนาคารออมสินครั้งที่ 8/2547 เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2547 ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ได้กำหนดหน้าที่ของหน่วยงานที่

วารสารราชชมกล้านนา

รับผิดชอบการให้บริการสินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชน ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินที่จะเป็นธนาคารในดวงใจของปวงชน และเพื่อสร้างพื้นฐานความมั่นคงที่ยั่งยืนให้ แก่ผู้ประกอบการรายย่อยด้วยการให้บริการที่สมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ส่งเสริมการออมทรัพย์ให้คำแนะนำ ปรีกษาในการประกอบอาชีพ และการสนับสนุนเงินทุนอย่างมีเหตุผลแก่ผู้สนใจจะต้องสมัครเข้าเป็นสมาชิกในเบื้องต้น (ธนาคารออมสิน, 2547)

โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของลูกค้าย่อย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสิน คือเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก เพื่อพื้นฐานและความมั่นคงแก่ผู้ประกอบการรายย่อยและประชาชนทั่วไป

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ธนาคารออมสินมียอดเงินสินเชื่อจำนวน 1,802,971 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 124,662 ล้านบาท โดยเป็นสินเชื่อแก่

ประชาชนฐานราก อาทิ สินเชื่อธนาคารประชาชน สินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชน และสินเชื่อธุรกิจท้องถิ่น เพิ่มขึ้น 17,416 ล้านบาท (ร้อยละ 16.7) (รายงานประจำปีธนาคารออมสิน 2557)

หากพิจารณาถึงความสำเร็จของโครงการแล้ว ทำให้โครงการนี้มีผู้ได้รับความสนใจและใช้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้ให้ข้อมูลหลักเกิดความประทับใจในโครงการของธนาคาร ทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาในการใช้จ่ายภาระหนี้ที่มีมากกว่ารายได้ ซึ่งเป็นการรวมยอดหนี้ให้มาชำระเป็นยอดเดียว และในการขยายธุรกิจ ได้มีเงินทุนมาหมุนเวียนภายในกิจการของผู้ให้ข้อมูล เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ให้ข้อมูลหลักไปในทิศทางที่ดีขึ้น

อย่างไรก็ตามการให้บริการสินเชื่อนั้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนของผู้ที่รับบริการสินเชื่อไปในทิศทางที่เปลี่ยนแปลงไป ความเป็นอยู่ของชีวิต ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น เมื่อผู้รับบริการสินเชื่อได้นำเงินไปพัฒนาคุณภาพชีวิตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความสำเร็จโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

คำถามงานวิจัย

การให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จในโครงการอย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

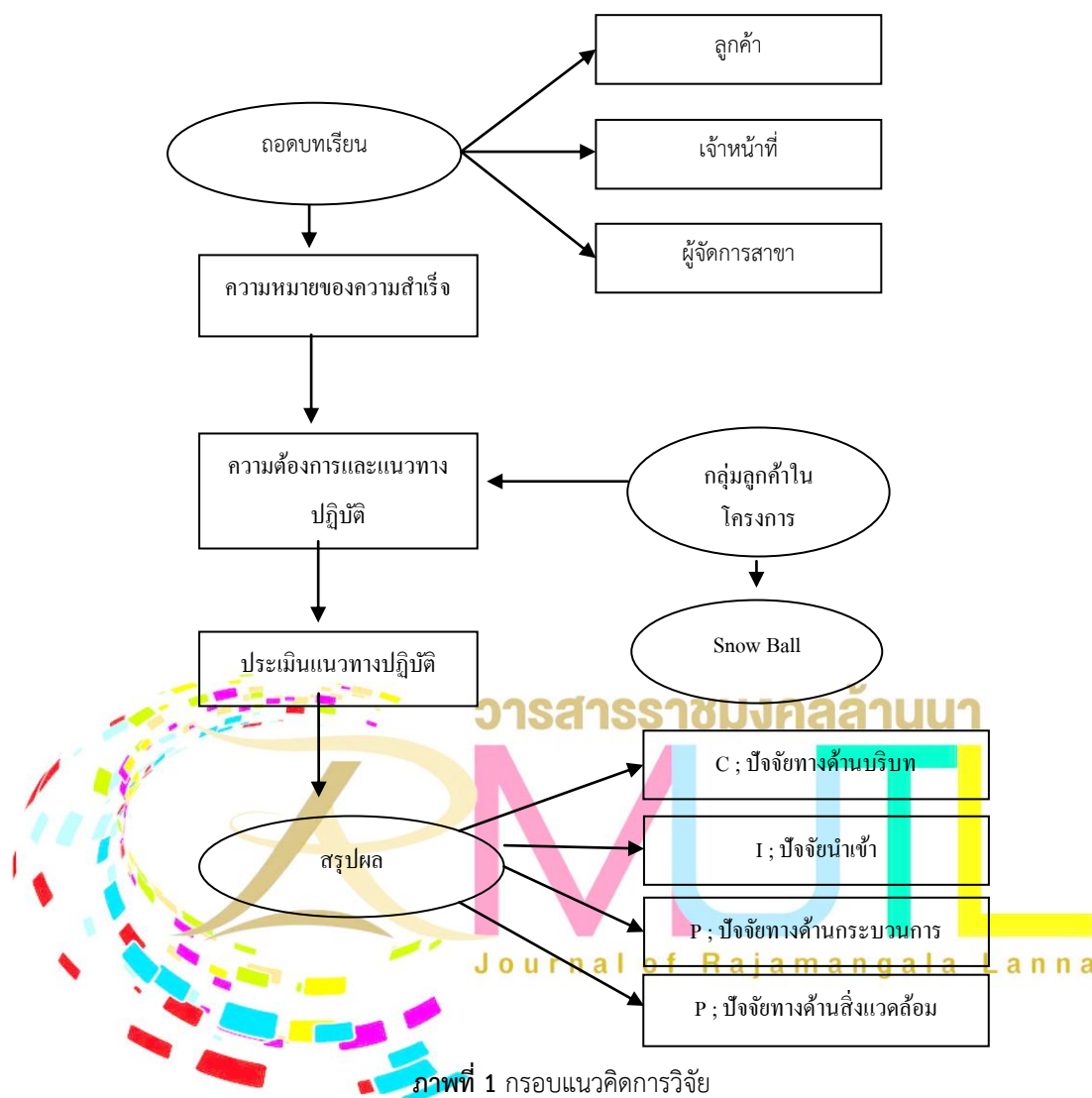
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ ซึ่งคำว่าสินเชื่อมาจากภาษาละติน Credere แปลว่า To Trust หรือ To Believe แปลความหมายว่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ สำหรับสถาบันการเงินนั้นสินเชื่อเป็นบริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงิน ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงิน และมีความสำคัญที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบธุรกิจของชุมชนอย่างยิ่ง ซึ่งความหมายโดยรวมของสินเชื่อนั้นหมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจของคนทั้ง 2 ฝ่าย ใน

การที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขเวลาในการชำระคืนภายในอนาคต บุคคลทั้ง 2 ฝ่ายที่กล่าวถึงอาจมีการติดต่อกันเป็นรายบุคคล หรือนิติบุคคลระหว่างกันก็ได้ และสิ่งที่ฝ่ายผู้ให้สินเชื่อจะต้องรับภาระคือความเสี่ยง นอกจากสินเชื่อจะต้องอยู่บนหลักของของความเชื่อถือแล้วอาจจะต้องอาศัยหลักประกัน ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือหลักทรัพย์มาลดความเสี่ยง (ดารณี พัทธวิบูลย์ 2543)

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ การวิเคราะห์เครดิต (Credit Analysis) เป็นวิธีการที่ธนาคารและสถาบันการเงินโดยทั่วไปใช้วิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้า เช่น รายได้ สภาพคล่องทางการเงิน ค่าใช้จ่ายภาระหนี้ อาชีพ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ โดยธนาคารทั่วไปจะให้นโยบาย 5C (C's Policy) ซึ่งประกอบไปด้วย คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) ทุนของธุรกิจ (Capital) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) หลักประกันในการค้ำประกันสินเชื่อ (Collateral) สภาพการณ์ทั่วไป (Condition) (ชินนทร์ พิทยาวิธ 2534)

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน CIPP Model ของ Daniel L. Stufflebeam การประเมิน เป็นกระบวนการที่เป็นระบบเกี่ยวข้องกับคุณภาพ คุณค่า (Merit/Worth) และความสำคัญ (Significance) ของสิ่งที่ มุ่งประเมินเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (decision making) โดยมาตรฐานของการประเมินอยู่บนหลักของประโยชน์ (Utility), ความเป็นไปได้ (Feasibility), ความชอบธรรม (Propriety), ความถูกต้อง (Accuracy) ในการประเมิน CIPP Model นักประเมิน (Evaluator) ต้องร่วมมือกับผู้ใช้ การประเมิน (Client/Stakeholder) ในสิ่งที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ได้รับผลประโยชน์ (Beneficiaries) ความต้องการ จำเป็นของผู้ใช้การประเมินในทุกขั้นตอนของ CIPP ซึ่งประกอบด้วย 1. การประเมินบริบท (Context evaluation) 2. การประเมินสิ่งนำเข้า (Input evaluation) 3. การประเมินกระบวนการในการ ดำเนินงานของโครงการ (Process) 4.การประเมินผลผลิตและ ผลที่ได้จากโครงการ (Product) (ธเนศ ขำเกิด 2552)

แนวเชื่อมโยงความคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงลักษณะข้อมูลการวิจัยที่ต้องการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลทั้งหมด โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นลูกค้าที่ได้ใช้บริการสินค้าโครงการธนาคารประชาชนโดยโดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบ Snow Ball โดยใช้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 15 คน ในบริเวณเขตบางเขน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้หลักของ CIPP Model ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยทางด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยทางด้านกระบวนการ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม โดยปัจจัยทางด้านบริบทเป็นการประเมินให้ได้

ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริง ปัจจัยนำเข้าเป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของพนักงานที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ ปัจจัยทางด้านกระบวนการเป็นการประเมินระหว่างการดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ปัจจัย

ทางด้านสิ่งแวดล้อมเป็นการประเมินถึงความเป็นอยู่ทางสังคม เป็นการติดตามผลของโครงการ ซึ่งมีความจำเป็นมาก เพราะหลังจากที่ใช้บริการของโครงการแล้วมีผลเป็นอย่างไร พัฒนาคุณภาพชีวิตไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างไร

ผลการวิเคราะห์

ผลการศึกษาการประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของโครงการนั้น หลังจากที่ได้ตอบทริเจนจากผู้ให้ข้อมูลหลักนั้นประสบความสำเร็จในโครงการนั้น ธุรกิจโครงการธนาคารประชาชนเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเปลี่ยนแปลงหนี้สิน รวมยอดหนี้ให้มาชำระในที่เดียว และยอดชำระต่ำกว่าการชำระขั้นต่ำของบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด รวมถึงหนี้ในระบบ ซึ่งนอกจากนี้เงินทุนจากโครงการนี้ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระสามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการนำเงินไปต่อยอดธุรกิจหมดปัญหาจากการที่เคยเป็นบุคคลที่ไม่มีทางเลือก ขาดสภาพคล่องทางการเงิน หมุนเงินไม่ทัน ได้นำเงินไปหมุนเวียนแก้ไขหนี้ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นโดยอ้อมได้จากภาพต่อไปนี้

C = ปัจจัยทางด้านบริบท	I = ปัจจัยนำเข้า
P = ปัจจัยทางด้านกระบวนการ	P = ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยทางด้านบริบท นั้นเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวถึงเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดนั้นเพียงพอสำหรับทีมงานที่ให้บริการลูกค้า และโครงการนี้เป็นโครงการที่ตีมากซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาทางการเงิน ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงสถาบันการเงินได้ง่ายขึ้น ทางด้านปัจจัยการนำเข้า ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพนักงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งได้ให้ข้อมูลว่าลูกค้าที่มาใช้บริการต้องการความช่วยเหลือแนะนำข้อมูลทางด้านการบริหารค่าใช้จ่ายในการการนำไปชำระหนี้ในระบบ บัตรเครดิต และพนักงานผู้ให้ข้อมูลหลักมีความจริงใจต่อผู้รับบริการ และเงินกู้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักนำเงินไปชำระภาระหนี้สิน และรวมค่าใช้จ่ายในภาระหนี้ทั้งหมด มาชำระเพียงสัญญาเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ชีวินไกรสร (2550) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร

เอกสารเพิ่มเติมมีความชัดเจนและขอเพียงรอบเดียว และทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเกิดความประทับใจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวถึงความผูกพันกับพนักงานที่ได้รับเรื่องราวปัญหาชีวิต ปัญหาทางการเงินทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเปิดใจและเล่าเรื่องส่วนตัว ภาระหนี้ต่างๆ และเกิดความไว้วางใจจึงทำให้ผู้ให้ข้อมูลพูดได้ทุกเรื่อง พนักงานสร้างความเป็นกันเองกับผู้ให้ข้อมูลหลักเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัว เกิดความมั่นใจในโครงการที่สามารถช่วยเหลือผู้ให้ข้อมูลหลักได้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาผลการศึกษาการประเมินความสำเร็จโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้วิธี Snow Ball ภายใต้ CIPP Model พบว่า 1. ปัจจัยด้านบริบทผู้บริหารของในระดับผู้จัดการสาขากล่าวถึงความสำเร็จของโครงการนั้นเป็นการบรรลุเป้าหมายของธนาคารกำหนด - ตอบสนองนโยบายของภาครัฐ และเป็นการช่วยเหลือลูกค้า ทำให้เข้าถึงสถาบันการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิทัศน์ สระบัว (2552) ได้ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหานี้ของระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่านโยบายรัฐกับวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหานี้ของระบบ การยกระดับคุณภาพชีวิต ความต้องการและสภาพปัญหาของผู้เข้าร่วมการแก้ไขปัญหานี้ของระบบมีความสอดคล้องกันมาก 2. ปัจจัยการนำเข้า พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพนักงานที่ได้รับมอบหมายได้กล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือ แนะนำข้อมูลทางด้านการบริหารค่าใช้จ่ายในการการนำไปชำระหนี้ในระบบ บัตรเครดิต มีความจริงใจต่อลูกค้า รวมถึงการรับฟังปัญหาที่ลูกค้าได้เล่าถึงเรื่องราวต่างในชีวิต และนอกจากนี้พนักงานกล่าวถึงเงินกู้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักนำเงินไปชำระภาระหนี้สิน และรวมค่าใช้จ่ายในภาระหนี้ทั้งหมด มาชำระเพียงสัญญาเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร ชีวินไกรสร (2550) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร

ประชาชน ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าคือปัจจัยด้านความสำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก ในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง มีมารยาท 3.ปัจจัยทางด้านการกระบวนการ พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ที่มาใช้บริการ กล่าวถึงทำงานมีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่มารับบริการมีการจัดคิวเพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดตามเรื่องและได้รับความรวดเร็วในการใช้บริการ มีความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีขั้นตอนในการทำงานไม่ซับซ้อนในการพิจารณา และทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักเกิดความประทับใจในขั้นตอนการทำงานของพนักงาน 4.ปัจจัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ที่มาใช้บริการกล่าวถึงการสร้างความผูกพันกับพนักงาน และผู้ให้ข้อมูลหลักเปิดใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัว ภาระหนี้ต่างๆ เกิดความมั่นใจในโครงการที่สามารถช่วยเหลือผู้ให้ข้อมูลหลักได้ และทำให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิต หลังจากที่ได้ตอบทริเียนจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารมีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในเรื่องของเป้าหมายที่รับจากธนาคาร มีการดำเนินงานตามเป้าหมายที่รับมอบหมาย ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการมีความเปลี่ยนแปลงทางด้านการดำเนินชีวิตไปในทิศทางที่ดีขึ้น สภาพความเป็นอยู่ทางสังคม รวมถึงการใช้ชีวิตในครอบครัวดีขึ้น นอกจากนั้นยังมีเงินทุนเพื่อต่อยอดในการดำเนินธุรกิจ โครงการธนาคารประชาชนเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่รับบริการมีทางออกในการเปลี่ยนแปลงหนี้สินให้มารวมยอดหนี้เพื่อมาชำระแค่สัญญาเดียว และยอดชำระต่ำกว่าการชำระขั้นต่ำของบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด รวมถึงหนี้บัตรเครดิต ซึ่งนอกจากนี้เงินทุนจากโครงการนี้ทำให้ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระสามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการนำเงินไปต่อยอดธุรกิจ หมดปัญหาจากการที่เคยเป็นบุคคลที่ไม่มีทางออก ขาดสภาพคล่องทางการเงิน หนี้เงินไม่ทัน และไม่สามารถเข้าถึงสถาบันการเงิน ซึ่งนำเงินไปหมุนเวียนแก้ไขหนี้ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล เลือดกาญจนะ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความ

คิดเห็นในการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อบรรเทาปัญหาทางการเงิน และเลือกใช้สินบริการสินเชื่อส่วนบุคคลไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาการประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของโครงการนั้น หลังจากที่ได้ตอบทริเียนจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ธนาคารควรมีการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องและในกลุ่มอาชีพอื่นๆหรือมีการขยายวงเงินกู้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

ธนาคารควรศึกษาประเภทสินเชื่อเพิ่มเติมและให้ความสำคัญกับประชาชนบางอาชีพที่ยังเข้าไม่ถึงสถาบันการเงิน ให้เกิดการพัฒนาอาชีพในกลุ่มคนบางกลุ่มที่ธนาคารยังไม่สามารถอนุมัติเงินสินเชื่อได้

ธนาคารควรศึกษาสินเชื่อฐานรากที่ธนาคารอื่นๆให้บริการลูกค้าเช่นกัน เพื่อปรับปรุงและหาแนวทางในการพัฒนาโครงการสินเชื่อให้เป็นธนาคารแห่งประชาชนฐานรากโดยแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา สังขมณี. (2551). การจัดการสินเชื่อ = Credit Management. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ศิริพร ชีวินไกรสร.(2550). ปัจจัยส่วนประสมทาง

การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ในจังหวัดสมุทรปราการ.

การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรรถพล เลือดกาญจนะ. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิทัศน์ สระบัว. (2552). การประเมินผลการดำเนินงาน
แก้ไขปัญหานี้่นนระบบของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรอำเภอชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วัชร ดีถิพ. (2551). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการ
เลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านักธนาคารออมสินใน
จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิธีราช.

ณัฐกานต์ ผิวงาม. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามุกดาหาร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

กมลรัตน์ โรจนกุล. (2550). คุณภาพการให้บริการสินเชื่อ
ของธนาคารออมสินสาขาสาบตย์ อำเภอเมือง จังหวัด
ลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ชลธร มณีชัย. (2552). ปัจจัยตลาดบริการที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้านัก
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อากรกร แก้วขจร. (2552). ทศนคติของลูกค้านักการใช้
บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร
ออมสินสาขาลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ณิชาภัทร ไทยเทศ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณ
สินเชื่อธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดารณี พุทธิวิบูลย์. (2543). การจัดการสินเชื่อ.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1997)
จำกัด.

ธนาคารออมสิน. (2545). รายงานประจำปี.
กรุงเทพมหานคร.

ธนาคารออมสิน. (2546). รายงานประจำปี.
กรุงเทพมหานคร.

ธนาคารออมสิน. (2557). รายงานประจำปี.
กรุงเทพมหานคร.

ธนาคารออมสิน. (2552). ประกาศธนาคารออมสิน
เรื่อง การดำเนินงานสินเชื่อธนาคารประชาชน.
กรุงเทพมหานคร.

ธนาคารออมสิน. (2552). คำสั่งธนาคารออมสิน
เรื่องหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อธนาคาร
ประชาชน. กรุงเทพมหานคร.

Akhlaghi, F. & Yarmahmoodian, MH. Evaluating the
quality of educational programs in higher education
using CIPP model. *Journal of Health Information
Management*. 2011;8(5): 621-9. Persian.

Zandvanyan, Naeni A. Comprehensive evaluation
of teaching training institutions in Khuzestan
based on CIPP model. *Journal of Psychology
and Educational Sciences*, Ahvaz Shahid
Chamran University. 2006;3:137-62.

Bazrafshan, A. Tehran Iran: Tehran University of
Medical Sciences School of management
and information Sciences 2010. Evaluation
inputs of education program in MSc of medical
Library and information sciences based on the
CIPP model in Iran's University of Medical
Sciences in 2010.

Ghadipasha, A. Tehran Iran: Tehran University
2003. Evaluation of bachelor degree of
mathematics course in the state universities of
Tehran based on CIPP model.

Alkhatami, AD. Evaluation of Saudi family
medicine training program: The application of
CIPP evaluation format. *Med Teach* 2012.
34:S81-9.