



การนำนโยบายไปปฏิบัติศึกษาโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
Implementation of the People's Bank Project Policy Study
of the Government Savings Bank Headquarters

อาภรณ์ กัวไวกุล

Aporn Kuawaikul

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Thepsatri Rajabhat University

Email: aporn2004@gmail.com

Received May 23, 2020 & Revise June 14, 2020 & Accepted June 30, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การนำนโยบายไปปฏิบัติศึกษาโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรม จากหนังสือเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความ งานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การวิจัยเชิงพรรณนา โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการธนาคารประชาชน จากแบบสอบถามสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ได้การแจกแจงแบบสอบถามพนักงานโครงการธนาคารประชาชนบทสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหาร เรื่องการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชนไปปฏิบัติ จำนวน 2 คน พบว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติศึกษาโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนคิดว่าบริการที่ได้รับมีความสะดวกและมีความถูกต้องมีการให้ข้อมูลในการจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน พนักงานคอยให้คำแนะนำรวมถึงการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความซื่อตรง สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย สามารถรองรับสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนได้อย่างเพียงพอและเห็นว่าโครงการธนาคารประชาชนมีส่วนช่วยให้ภาระหนี้สินของสมาชิกที่มีอยู่เดิมลดลง ซึ่งทำให้เหลาสมาชิกได้มีโอกาสขยายกิจการ สร้างความมั่นคงในอาชีพ

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ, ศึกษาโครงการธนาคารประชาชน, ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

Abstract

This academic article aims to analyze the implementation of the People's Bank Project of the Government Savings Bank Head Office. The analysis and synthesis are based on literature reviews from books, documents, textbooks, articles, research, and related literature. The descriptive research is conducted by collecting data from interviews with the executives of the People's Bank Project, questionnaires from the members of the People's Bank Project,



and questionnaires from the employees of the People's Bank Project. The interviews with the executives' opinions on the implementation of the People's Bank Project were conducted by ๒ people. The results showed that the implementation of the policy of the People's Bank Project of the Government Savings Bank Head Office resulted in satisfaction among the members of the People's Bank Project. The members of the People's Bank Project thought that the services received were convenient and accurate. Information was provided for preparing documents and evidence used in considering loan approval, which was very beneficial to the members of the People's Bank Project. The staff provided advice and clear public relations, were willing to provide services, were honest, and the service locations were convenient. Able to support members of the People's Bank Project adequately and see that the People's Bank Project has helped reduce the debt burden of the existing members, which gives members the opportunity to expand their business and create stability in their careers.

Keywords: Policy implementation, Study of the People's Bank Project, Government Savings Bank Headquarters

บทนำ

ใช้ทฤษฎี Van Meter, Donald S. and Van Horn, Carl E. (๑๙๗๕: ๔๔๕ - ๔๘๗) เขียนบทความเรื่อง “The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework” กล่าวว่า แบบจำลองของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ แบบจำลองพื้นฐาน ๖ ตัวแปรซึ่งรูปร่างการต่อนโยบายระหว่าง การปฏิบัติ แบบจำลองนี้ไม่เป็นลักษณะเฉพาะความสัมพันธ์เท่านั้นระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปร สิ่งล่าสุดที่สนใจความสัมพันธ์ที่ชัดเจนของตัวแปรอิสระ รวมถึงการแสดงสมมุติฐาน การบอกสถานะเป็น ที่พอใจสามารถสร้างและรวบรวมข้อมูล โดยกำลังเข้าใกล้ข้อมูลปัญหาในลักษณะนี้ ชี้ให้เห็นว่า กระบวนการตัดสินใจนโยบายอย่างใดโดยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กัน ตัวแปรอิสระและตัวแปรไม่อิสระ มาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ หลักของเราที่ให้อ้างอิงซึ่งกำหนดว่าการปฏิบัติของ นโยบาย ลักษณะเฉพาะของตัวบอกสถานการณ์ปฏิบัติอยู่ ขั้นตอนสำคัญในการวิเคราะห์ ปัจจัยสำคัญ ตัวบอกสถานการณ์ปฏิบัติกำหนดขอบเขตเพื่อให้นโยบายเป็นมาตรฐานและวัตถุประสงค์อยู่ให้เป็นจริง มาตรฐานและวัตถุประสงค์ทำบนเป้าหมายรวมทั้งสิ้นของการตัดสินใจนโยบาย การเตรียมเอกสารสำหรับ การประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติมาตรฐานและวัตถุประสงค์เหล่านี้อยู่ด้วยตัวของมันเอง ชัดเจน และมีเกณฑ์ง่ายๆ ในทางเลือก สำหรับตัวอย่าง Oakland Project เพื่อสร้างงานสำหรับคนไม่มีงานทำ ตลอดจนโครงการสาธารณะหลายๆ งาน (Pressman, Jeffrey L. and Wildavsky, Aaron 1973)

ในกรณีที่ได้เพิ่มความยากลำบากในการปฏิบัติ ความซับซ้อนและไกลเกินเอื้อมซึ่งเป็นธรรมชาติของเป้าหมาย มันอาจจะยังอยู่ที่ความสำคัญของความน่าสงสัยซึ่งไม่ชัดเจน และความแตกต่าง ในมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อที่จะทำให้แน่ใจความรับผิดชอบเหล่านั้นสำหรับการนำนโยบาย ไปปฏิบัติขององค์กร ระบบการส่งมอบนโยบายพิจารณาความต้องการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งถือว่าเป้าหมายและจุดประสงค์จะวัดตั้งแต่การนำ



นโยบายไปปฏิบัติไม่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวโดยปราศจากเป้าหมายในการกำหนดมาตรฐานและ วัตถุประสงค์หนึ่งสามารถเอามาใช้ในการตัดสินใจของผู้กระทำนโยบายเป็นผลสะท้อนมากมาย โปรแกรม และแนวทางซึ่งออกกฎเกณฑ์ สำหรับการกำหนดนโยบายในบางทางเลือก อย่างไรก็ตามนโยบายคือ มาตรฐานและวัตถุประสงค์จะมีเพื่อพิจารณาเหตุผลโดยบุคคล ผู้วิจัยอาจจะมีเพื่อใช้กฎเกณฑ์สำหรับ การเตรียมนโยบาย ในที่สุดตัวเลือกของการวัดและยึดหลักบนวัตถุประสงค์สำหรับการวิจัยคือการ (Rivlin 1971 ; Rossi and Williams 1972)

ความตั้งใจเพื่อการตัดสินใจเปลี่ยนรูปแบบของนโยบายเข้าไปในการบริการสาธารณะเป็นอย่างไร เรา ประสบผลสำเร็จในเช่นเดียวกัน การพิจารณา ซึ่งแสดงว่าออกมาอย่างชัดเจนที่ปัญหาที่มากที่สุดของการ พิจารณาของการนำนโยบายไปปฏิบัติหนึ่งในการอธิบายทั่วไปสำหรับ ความล้มเหลว มีผู้วิจัยเพียงส่วน น้อยต้องการอธิบายโดยรวมแต่ละอย่างเข้าไปในการวิเคราะห์ของเขา กรอบแนวคิดในปัจจุบันที่ใช้ประโยชน์ จาก paper นี้มีบางส่วนที่ไม่เพียงพอต่อการอธิบาย ในความพยายามเพื่อการเตรียมพื้นฐานสำหรับ การสรุป ตามความเข้าใจของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะเฉพาะ แบบจำลองนี้ความตั้งใจตัวแปร 6 กลุ่มซึ่งมีผล สะท้อนต่อการบริหารนโยบายสาธารณะ มันเป็นจุดสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ทฤษฎาการ นโยบาย การสื่อสารระหว่างองค์กร และ กิจกรรมการเสริมแรง ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เจื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและ การเมือง ทศนคติของผู้ปฏิบัติ สำหรับการ นำนโยบายไปปฏิบัติ มันเป็นการ ยืนยันของเราซึ่งจะเสนอว่า แบบจำลองแผนโครงการสำหรับคำปรณณาและการวิเคราะห์ของกระบวนการ การนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งถือว่ามันเสนอการอธิบายสำหรับความสำเร็จและล้มเหลว ทฤษฎีของ Van Meter and Van Horn คาดการณ์ว่านโยบายที่มีความต้องการการเปลี่ยนแปลงสูงและมีความเห็นพ้อง กันสูง จะมีประสิทธิผลในการ นำไปปฏิบัติสูงกว่านโยบายที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงต่ำและมีความเห็นพ้อง ต้องกันต่ำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1..เพื่อวิเคราะห์การนำนโยบายไปปฏิบัติศึกษาโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

กรณีการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter and Van Horn เป็นตัวแบบที่ประกอบด้วยตัวแปร 6 ตัว ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างตัวนโยบายกับผลการปฏิบัติตามนโยบายซึ่งมีคำอธิบาย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (policy standards and objectives) องค์ประกอบ พื้นฐาน สำคัญในการกำหนดการปฏิบัติตามนโยบาย คือ วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย เพราะ วัตถุประสงค์และ มาตรฐานของนโยบาย คือ ปัจจัยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมายนโยบาย ในบางกรณี วัตถุประสงค์และ มาตรฐานนโยบายโดยตัวของมันเอง เป็นตัวการที่ช่วยให้ง่ายต่อการวัด เช่น จำนวน ชิ้นงาน ปริมาณของผู้ ได้รับการจ้างงาน ความก้าวหน้าของแต่ละกิจกรรมของโครงการ ทั้งนี้การวัดผล การปฏิบัติตามนโยบายจะ กระทำได้ชัดเจนเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการกำหนดมาตรฐาน นโยบายและความชัดเจนของ วัตถุประสงค์ของนโยบาย ในทางตรงกันข้ามหากวัตถุประสงค์และมาตรฐาน นโยบายมีความคลุมเครือ และมี



ความขัดแย้งกัน ย่อมทำให้ยากต่อการวัด และยากต่อการนำไปปฏิบัติ เพราะวัตถุประสงค์ของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติประการหนึ่ง คือ ความต้องการทราบว่าคุณนโยบาย ได้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอย่างไร การวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลว คือ การพิจารณาระดับที่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์บรรลุผล หากวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายมีความชัดเจน และแสดง คุณสมบัติที่ง่ายต่อการวัด การประเมินคุณค่าของนโยบายก็จะกระทำได้ง่าย เช่นกัน ดังนั้นผู้กำหนดนโยบายควรเลือกถ้อยคำหรือข้อความในการเรียบเรียงแนวปฏิบัติและข้อกำหนด (guidelines and regulations) มาใช้อย่างพิถีพิถันให้สามารถสะท้อนเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติตามนโยบายได้ชัดเจน

2. ทรัพยากรนโยบาย (policy resources) ทรัพยากรนโยบาย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริหารนโยบาย ทรัพยากรนโยบายอาจรวมถึง เงินและสิ่งเสริมทั้งปวงที่กำหนดไว้ในแผนงาน ทรัพยากรเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริม หรือช่วยให้ความสะดวกต่อประสิทธิภาพของการนำนโยบายไป ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ทรัพยากรนโยบายที่เป็นตัวเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้นโยบายบรรลุผลแต่การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความต้องการ ทรัพยากรเสริมอื่นๆ อีกมาก และนอกจากนี้ Edwards, George C. and Sharkansky, Ira ยังกล่าวว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลดีนั้นจะต้องมีทรัพยากรสนับสนุน อันได้แก่ จำนวนบุคลากร ข้อมูลที่ทันสมัยการมอบอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานการจัดสรรงบประมาณ การให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับกลาง (Edwards and Sharkansky 1978)

3. การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง (inter-organizational communication and enforcement activities) การสื่อสารระหว่างองค์กร คือ การสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานงานและ วัตถุประสงค์นโยบายเพื่อให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบแผนงาน โครงการมีความรู้ความเข้าใจสอดคล้องกัน หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง การสื่อสารระหว่างองค์กร คือ ความต้องการให้ ผู้ปฏิบัติเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐาน และวัตถุประสงค์นโยบาย การสื่อสารภายในองค์กรและระหว่างองค์กรมิใช่เรื่องง่ายหากผู้กำหนดนโยบายไม่สามารถเรียบเรียงแนวปฏิบัติที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้ให้ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพราะหากข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติไม่ชัดเจนอาจทำให้เกิดการแปลงสารเกิดขึ้นได้ง่ายหรือพร้อมที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติได้ตลอดเวลา ดังนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ควรมีการกลไกและกระบวนการเพื่อทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานงานและวัตถุประสงค์ของนโยบายระหว่างฝ่ายบริหารกับผู้ปฏิบัติ

4. ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (the characteristics of implementing agencies) ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นองค์ประกอบใหญ่ที่มีองค์ประกอบย่อยๆ หลายประการที่ เป็นตัวกำหนดการปฏิบัติตามนโยบาย ได้แก่ สมรรถนะและขนาดของทีมงานในหน่วยงาน ระดับ ความเข้มข้นของการควบคุมบังคับบัญชาของหน่วยงานย่อยในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทรัพยากรทางการเมืองของหน่วยงาน การสนับสนุนจากนักกฎหมายและฝ่ายบริหารความมีชีวิตชีวาขององค์กร ระดับการสื่อสารระบบเปิดในองค์กร และความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ ไม่เป็นทางการระหว่างองค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติกับผู้กำหนดนโยบายหรือองค์กรที่ประกาศใช้นโยบาย คุณลักษณะ ขององค์กรที่กล่าวมาแสดงถึงศักยภาพและความสามารถที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ

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



แวดล้อมของผลิตผลนโยบายแม้ว่าองค์ประกอบด้านนี้จะมีผลกระทบอย่างมากต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเฉพาะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การพิจารณาองค์ประกอบด้านนี้จะคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจให้หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีความเพียงพอต่อการส่งเสริมให้แผนงานโครงการประสบความสำเร็จหรือไม่ ธรรมชาติของความเห็นสาธารณะเป็นอย่างไร จุดเด่นของนโยบายสัมพันธ์กับประเด็นนโยบายอย่างไร ชนชั้นนำชอบหรือไม่ชอบนโยบายที่นำไปปฏิบัติ กลุ่มหลากหลายในสังคมรวมทั้งกลุ่มผลประโยชน์ภาคเอกชนคิดค้ำหรือสนับสนุนการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

6. ทักษะคติของผู้ปฏิบัติ (the disposition of implementers) องค์ประกอบ 5 ประการที่กล่าวมาแล้ว จะถูกกลั่นกรองโดยความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติและจะมีการตอบสนองสามระดับซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการแสดงความสามารถ และความตั้งใจจริงของผู้ปฏิบัติ คือ

1. ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย

2. ทักษะคติต่อนโยบาย และ

3. ความเข้มข้นของทักษะคติ นอกจากนี้ Edwards and Sharkansky ยังกล่าวว่า ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่เพียงแต่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายที่ต้องปฏิบัติเท่านั้น แต่จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะคติที่จะนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติให้บรรลุด้วย โดยปกติผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มักจะถูกครอบงำด้วยความคิดที่ว่าตัวนโยบายจะมีผลกับหน่วยงานและจะให้ผลประโยชน์ส่วนตัวมากน้อย เพียงใด ดังนั้น ผู้ปฏิบัติจะไม่ต่อต้านหากเขามีส่วนรวมหรือรับรูนโยบายตั้งแต่แรก (Edwards and Sharkansky 1978)

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก เพราะนโยบายแผนหรือโครงการทั้งหลายแม่ว่าจะยกร่างเป็นอย่างดี เต็มไปด้วยหลักวิชาการแต่ถ้าไม่ได้นำไปปฏิบัติแล้วนโยบายนั้น ก็ไม่ก่อให้เกิดผลในทำนองเดียวกันนโยบายนั้นแม้ว่าจะเป็นนโยบายที่ดีและน่าเชื่อถือ แต่ถ้านำไปปฏิบัติ อย่างไม่ถูกต้องจริงจังภายใต้สภาวะการณ์ไม่เอื้ออำนวยแล้ว นโยบายนั้นก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ มีความสลับซับซ้อน และเข้าใจยากเพราะจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและ หน่วยงานต่างๆ จำนวนมาก รวมทั้งต้องเผชิญกับปัจจัยทั้งภายในภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติมักจะประสบปัญหาทั้งระดับมหภาค (Macro) และในระดับ (Micro) (Paul Berman 1978) ในระดับมหภาค พบว่านโยบายบางเรื่องที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด แต่ไม่สามารถทำให้หน่วยงาน ในระดับท้องถิ่น นำนโยบายไปปฏิบัติในทิศทางที่ต้องการในระดับจุลภาค แม้ว่ารัฐบาลจะสามารถทำให้หน่วยงานปฏิบัติในระดับท้องถิ่น แต่ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องที่แสดงว่าหน่วยงานเหล่านั้นจะสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่เปื้อนอุปสรรคหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ ให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายของรัฐบาล ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย ปรากฏการณ์และปัญหาในลักษณะดังกล่าว ได้เกิดขึ้นอยู่เสมอและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น การที่นโยบาย แผนหรือโครงการต่างๆ จะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ที่มีหน้าที่นำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพการดำรงชีวิต ทักษะคติ และพฤติกรรมของกลุ่มรวมให้เกิดขึ้นในทุกฝ่าย การมีส่วนร่วมดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยสิ่งจูงใจ โอกาสที่ จะประสบความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมมีความเป็นไปได้สูง

Mazmanian, Daniel A. and Sabatier, Paul A.. 1983)จากหนังสือ Implementation and Public Policy พบว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติก็คือ การดำเนินงานตามการตัดสินใจใน เชิงนโยบายซึ่งปรากฏอยู่ใน



กฎหมาย ระเบียบการบริหารของราชการหรือการตัดสินใจของศาล กระบวน การนี้จะมียุทธศาสตร์หลายขั้นตอน นับตั้งแต่การผ่านกฎหมายที่เป็นหลักของนโยบายออกมา มีการตัดสินใจหลายอย่างของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ มีการยินยอมทำตามนโยบายของกลุ่มเป้าหมายมีผลกระทบเกิดขึ้นและมีการทบทวนกฎหมายหลัก

Quade, Edward S. (1982) จากหนังสือ Analysis of Public Decisions Second Edition พบว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะของกระบวนการเปลี่ยนไปตามแผน โดยให้คำนิยามว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการจัดการกับแบบแผนการนำ เพื่อการเปลี่ยนแปลงโดย ตรงตามอาณัติของนโยบาย เพื่อเคารพต่อข้อกำหนดที่เกิดขึ้นจากการที่ตัดสินใจไปก่อนแล้วการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการ ธารณาการประชาชน จากแบบสอบถามสมาชิกโครงการธารณาการประชาชน ได้การแจกและแบบสอบถาม พนักงานโครงการธารณาการประชาชน

ผลการวิเคราะห์

บทสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้บริหาร เรื่องการนำนโยบายโครงการธารณาการประชาชนไปปฏิบัติ จำนวน 2 คน

คุณปทุม คุณทอง ผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อนโยบายรัฐ ธารณาการออมสินสำนักงานใหญ่สัมภาษณ์ นโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการธารณาการประชาชน เป็นโครงการของรัฐบาล ซึ่ง มอบหมายให้ธารณาการ ออมสิน เป็นผู้ดำเนินการปล่อยสินเชื่อ โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีตรงที่ช่วยให้ประชาชนนำเงินไปทำธุรกิจแล ะมีผลทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผู้ที่มาติดต่อขอสินเชื่อกับธารณาการมีความเท่าเทียมกันทุกคนขั้นตอนในการขอ กู้ไม่ยุ่งยาก พนักงานให้คำอธิบายให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจนโดยสวนมากร้อยละ 80 ที่ได้รับการอนุมัติการปล อยสินเชื่อ นำเงินได้จากการนำไปใช้ตรงตามประเด็นที่มาขอสินเชื่อความพร้อมในการประชาสัมพันธ์และการบริหาร มีความสะดวก ทางธารณาการออมสินเรายินดีให้ บริการอย่างเต็มที่เพราะเราต้องตอบสนองนโยบายผู้บังคับ บัญชาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการธารณาการประชาชนก็มีอยู่บ้าง แต่ก็ไม่มากนัก ซึ่งทางเรา สามารถจัดการได้ความสำเร็จของ โครงการธารณาการประชาชนถือได้ว่าประสบความสำเร็จมากเพราะมีจำนวนผู้ มาขอสินเชื่อเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จำนวนการปล่อยสินเชื่อเพิ่มขึ้นมากกว่าการปล่อยสินเชื่อครั้งแรกๆ ของ การเริ่มโครงการ ธารณาการประชาชน และนอกจากนี้ก็มีผู้ที่ไม่ชำระเงินกู้เป็นจำนวนน้อยราย แต่บางครั้งเราก็ ประสบปัญหาหนี้เสียมาก สรุปได้ว่า โครงการธารณาการประชาชนเป็นโครงการที่ดีอยากให้มีโครงการแบบนี้อีก เพื่อจะได้ พัฒนาประเทศชาติต่อไป

จากการสัมภาษณ์คุณปทุม คุณทอง มีความเห็นโดยสรุปว่า นโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการมี ความชัดเจนมาก เป็นโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจระดับรากหญ้าขั้นตอนและระเบียบในการอนุมัติสินเชื่อมีความ เหมาะสมและไม่ยุ่งยาก มีความยุติธรรมในการอนุมัติสินเชื่อต่อผู้ที่มาติดต่อขอสินเชื่อธารณาการโดยดูความสามารถ ในการผ่อนชำระคืนสมาชิกนำสินเชื่อไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ค่อนข้างมาก ความพร้อมในการประชาสัมพันธ์ ปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคก็มีบ้างแต่ก็สามารถแก้ไขได้โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีช่วยให้ประชาชนมีทุนใน การค้าขาย



คุณศิริรัตน์ ยิ้มถนอม ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อนโยบายรัฐธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่สัมภาษณ์ เริ่มโครงการธนาคารประชาชน เป็นโครงการที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแต่ที่สำคัญขึ้นอยู่กับผู้บริหารโครงการ นโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนเป็นนโยบายที่ทำให้ประชาชนเพิ่มความสามารถในการประกอบอาชีพ เช่น การมีเงินทุนเพิ่มขึ้น ซึ่งได้จากการกู้เงิน ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ และได้นำมาขยายกิจการทั้งหมดนี้เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับรากหญ้าให้ดีขึ้น ผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีความเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์อยู่ตลอดเวลาและต้องมีความเสมอภาคและยุติธรรมในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นตัวของผู้บริหาร พนักงาน และสมาชิกโครงการ เช่น ผู้ที่จะมาขอสินเชื่อจะปล่อยสินเชื่อให้กับคนรู้จักสนิทสนมเท่านั้น เพราะอาจจะมีบางที่มีการช่วยเหลือของ พนักงานธนาคาร ซึ่งเหมือนกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่สำคัญขึ้นอยู่กับพนักงานจะต้องมีความซื่อสัตย์ในเรื่องของระเบียบ ขั้นตอนการให้สินเชื่อจะต้องเป็นขั้นตอนที่ง่ายและรัดกุมแต่เป็นการให้รูปแบบมีเงื่อนไข เพราะถ้าหากไม่มีระเบียบ ขั้นตอน หรือมีผู้ค้ำประกันประชาชนที่มาขอสินเชื่อจะต้องคิดว่าเป็นเงินของรัฐบาลไม่จำเป็นต้องใช้คืนก็ได้ เพราะไม่ใช่เงินของธนาคารออมสิน นอกจากนี้ความพร้อมในการประชาสัมพันธ์การให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความพร้อมมากและคิดว่าธนาคารออมสินจะต้องมีขั้นตอนในการให้สินเชื่อและต้องดูแลให้เงินกู้ไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ ถ้าทำอย่างนี้แล้วธนาคารจะไม่เกิดความเสียหายในเรื่องของหนี้สูญ ซึ่งเรามีบทเรียนแล้วในช่วงแรกๆ ของการโครงการจากการสัมภาษณ์คุณศิริรัตน์ ยิ้มถนอม มีความเห็นโดยสรุปว่า นโยบายและวัตถุประสงค์มีความชัดเจนมาก เป็นโครงการที่กระตุ้นเศรษฐกิจช่วยให้ผู้มีรายได้น้อย มีเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ ควรให้ความต่อเนื่องของโครงการต่อไปอีก การอนุมัติสินเชื่อต้องมีความง่ายและสะดวกแต่ต้องรัดกุม และพนักงาน ต้องทำหน้าที่อย่างโปร่งใส ทุกขั้นตอนซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ความพร้อมด้านประชาสัมพันธ์มีมากซึ่งตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ทำให้สามารถเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ปัญหาและอุปสรรคคือประชาชนไม่ชำระหนี้เพราะคิดว่าเป็นเงินของรัฐบาลไม่ใช่เงินของธนาคารออมสิน

สรุป

สรุปความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนคิดว่าบริการที่ได้รับมีความสะดวกและมีความถูกต้องมีการให้ข้อมูลในการจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน พนักงานคอยให้คำแนะนำรวมถึงการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความซื่อตรง สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย สามารถรองรับสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนได้อย่างเพียงพอและเห็นว่าโครงการธนาคารประชาชนมีส่วนช่วยให้ภาระหนี้สินของสมาชิกที่มีอยู่เดิมลดลง ซึ่งทำให้เหลาสมาชิกได้มีโอกาสขยายกิจการ สร้างความมั่นคงในอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

1. โครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจระดับรากหญ้า ช่วยให้ผู้มีรายได้น้อยมีเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ ดังนั้นการจะดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวให้ประสบความสำเร็จ ธนาคารออมสินควรพิจารณาถึงความพร้อมในหลายๆ ด้าน ซึ่งได้แก่ความชัดเจนของนโยบาย จำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแก่ประชาชนอย่างมี



ประสิทธิภาพและรัดกุมเพื่อไม่ให้เป็นการสร้างภาระหนี้สินแก่ประชาชน ซึ่งจะเป้นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายโครงการธนาคารประชาชน ควรมีการปรับปรุง ดังนี้

2.1 ควรกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ซึ่งทำให้การจัดทำแผนงาน/แผนปฏิบัติที่สอดคล้องกับการดำเนินการ

2.2 ควรจัดสรรบุคลากรให้มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและการเรียนรู้เกี่ยวกับนโยบายที่จะปฏิบัติอย่างเพียงพอเพื่อให้ได้เข้าใจนโยบายอย่างชัดเจน ในส่วนของทรัพยากรทางการเงินของธนาคารควรจัดสรรให้เพียงพอเพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและทำให้วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆที่มีอยู่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

2.3 ควรให้ผู้บริหารสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงแผนการดำเนินงานตามนโยบายอย่างชัดเจน และเพียงพอที่จะสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามนโยบายและขอความร่วมมือระหว่างสายงานของแต่ละหน่วยงาน

2.4 ควรให้หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติปรับสมรรถนะและขนาดให้มีความสอดคล้องกับปริมาณงานที่มีอยู่จริง

2.5 ควรให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการธนาคารประชาชนอย่างต่อเนื่องและเห็นว่าได้ใช้บริการของอย่างทั่วถึงและพอเพียง

2.6 ควรมีการมอบหมายผู้ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยไม่ซ้ำซ้อนกับภารกิจหลักของผู้ปฏิบัติตามโครงการธนาคารประชาชนและควรให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดและวางแผนงานในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- Edwards and Sharkansky (1978).. The Policy Predicament: Making and Implementing Public Policy, Policy sciences
- Quade, Edward S. (1982). Analysis for Public Decisions A Rand Corporation research study, North Holland, 1982, the University of Wisconsin - Madison
- Mazmanian, Daniel A. and Sabatier, Paul A.. (1983). Implementation and Public Policy Scott, Foresman public policy analysis and management series
- Paul Berman (1978). The Study of Macro and Micro Implementation of Social Policy, Expert Insights Published
- Pressman, Jeffrey L. and Wildavsky, Aaron (1973). Implementation. Berkeley: University of California Press,xviii, 182.
- Rivlin (1971). Systematic Thinking for Social Action, The Brookings Institution, 1775 Massachusetts Ave., N.W., Washington, D.C. 20036



Rossi and Williams (1972). Evaluating Social Programs: Theory, Practice, and Politics. Edited by.
New York: Seminar Press, 326