



## รายงานผลการสำรวจและประเมินผล

โครงการค่าใช้จ่ายการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหาร

เงินออมนครอบครัว

เสนอ

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล

กรุงเทพมหานคร

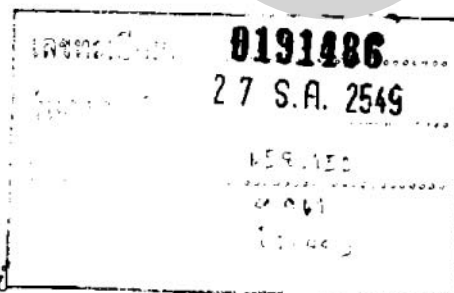
โดย

ศุภชัย วิจัย มหาวิทาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พฤศจิกายน 2548

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
วิธีการประเมิน	2
บทที่ 2 การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ลงทะเบียนศูนย์ฯ	5
คุณลักษณะผู้ตอบ	5
วิธีการรับทราบเกี่ยวกับ โครงการตั้งศูนย์ฯ	8
เหตุผลการเข้าร่วม โครงการ	9
ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ	10
ความพึงพอใจที่ได้จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	11
การติดตามผล	12
การปรึกษาหารือ	12
การเปลี่ยนแปลงภายหลังการลงทะเบียน	13
การติดต่อสถาบันการเงินเพื่อออมเงิน	14
ความสนใจในกลุ่มสัจจะออมทรัพย์	15
ข้อเสนอแนะ	16
บทที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	17
คุณลักษณะผู้ตอบ	17
ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ	18
โอกาสความสำเร็จของโครงการ	19
ข้อเสนอแนะ	20
บทที่ 4 การรับทราบการจัดตั้งศูนย์ฯ และรูปแบบเงินออมของประชาชนทั่วไป	21
คุณลักษณะผู้ตอบ	21
การรับทราบการจัดตั้งศูนย์ฯ	23
การเข้าใจถึงวัตถุประสงค์	24
เหตุผลที่ไม่ลงทะเบียน	24
รูปแบบการออม	25
ความสนใจในกลุ่มสัจจะออมทรัพย์	26



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	27
กลุ่มผู้ลงทะเบียน	27
กลุ่มเจ้าหน้าที่	29
กลุ่มผู้ไม่ลงทะเบียน	30
ข้อเสนอแนะ	32
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ร้อยละของคุณลักษณะต่าง ๆ ของประชากร	33
ภาคผนวก ข ร้อยละความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะต่าง ๆ ของตัวอย่าง และความสนใจต่อกลุ่มสัจจะออมทรัพย์	37
ภาคผนวก ค กลุ่มออมทรัพย์	47
ภาคผนวก ง แบบสำรวจ	52

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบวิธีการรับรู้และสาเหตุมาใช้บริการศูนย์ฯ วัดความพึงพอใจของผู้ลงทะเบียนศูนย์และประโยชน์ที่ได้ และนอกจากนั้นเพื่อหาสาเหตุที่ชาวกรุงเทพฯไม่มาลงทะเบียนที่ศูนย์ ตลอดจนทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ ซึ่งการสำรวจได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 4 – 10 ตุลาคม 2548 หลังจากการเปิด 12 ศูนย์นำร่องครบถ้วนในเดือนสิงหาคม

วิธีการศึกษาจะทำการสอบถามจาก 3 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนที่ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ กลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ โดยกลุ่มของประชาชนทั้ง 2 ประเภทจะใช้วิธีสุ่ม ตัวอย่างโดยอิงตามกรอบประชากรลงทะเบียน กล่าวคือ กลุ่มที่ลงทะเบียนสุ่มตัวอย่างจากกรอบประชากรที่ลงทะเบียน 569 คน โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ลงทะเบียนจำนวน 151 คน โดยการเก็บข้อมูลภาคสนาม และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ 12 ศูนย์ฯ จำนวน 21 คน ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มประชาชนผู้ลงทะเบียนรับทราบเกี่ยวกับศูนย์ฯ ส่วนใหญ่มาจากการติดต่อธุระที่สำนักงานเขต รองลงมา ทราบจากการออกไปจัดงานนอกพื้นที่ (event) การรับรู้จากสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์ค่อนข้างจะน้อย เหตุผลการเข้าร่วมโครงการ คิดว่าจะมีการอบรมให้ผู้ลงทะเบียนวางแผนการใช้เงินอย่างเหมาะสม และช่วยยกฐานะเศรษฐกิจครอบครัวให้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามมีจำนวนหนึ่งเข้าใจผิดคิดว่าเป็นโครงการให้เงินกู้

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการมาลงทะเบียนกับศูนย์ฯ ส่วนใหญ่คิดว่าได้รับประโยชน์มาก ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับจากการมาติดต่อที่ศูนย์ฯ นั้น ลำดับแรก คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่รองลงมา คือ ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามพบว่ายังขาดการติดตามประเมินผลค่อนข้างมากกล่าวคือ ผู้ลงทะเบียนจำนวนน้อยมากที่ได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ภายหลังจากได้รับความรู้ครั้งแรกแล้ว และเช่นเดียวกันก็มีผู้ลงทะเบียนจำนวนน้อยที่ได้ติดต่อกลับศูนย์ฯ เพื่อขอคำปรึกษาเพิ่มเติม

ถึงแม้ว่ามีการติดต่อกลับมายังเจ้าหน้าที่จากผู้ลงทะเบียนค่อนข้างจะต่ำ แต่ผู้ลงทะเบียนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าภายหลังจากลงทะเบียนและได้รับความรู้แล้ว ได้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นหลายประการ คือ การมีวินัยในการใช้เงิน การรู้จักใช้จ่ายใช้สอย การออมเงิน ตลอดจนการซื้อสินค้าในสิ่งที่จำเป็น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อวัดผลลัพธ์ในเชิงรูปธรรมก็พบว่า มีการติดต่อสถาบันการเงินเพื่อฝากเงินในจำนวนที่ไม่มากนัก (ประมาณ 1 ใน 4 คน) และผู้ลงทะเบียนมีความสนใจเป็นจำนวนมากที่จะเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ ถ้าได้รับการสนับสนุนจากกรุงเทพมหานครในการตั้งกลุ่มในชุมชนของตน

2. กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ลงทะเบียน ส่วนใหญ่จะไม่ทราบเรื่องการจัดตั้งศูนย์ฯ มีเพียงประมาณ 1 ใน 5 คนเท่านั้นที่ทราบการจัดตั้งศูนย์ฯ โดยทราบจากการมาติดต่อกับสำนักงานเขตที่สำนักงานเขต จากเพื่อนบ้าน จากการจัดงาน (event) โดยผู้ที่ทราบส่วนใหญ่คิดว่าทราบวัตถุประสงค์ของการตั้งศูนย์ฯ ก็คือ การให้ความรู้ด้านการออม และวิธีการใช้จ่ายเงินให้เหมาะสมกับฐานะ แต่ก็มี 1 ใน 4 คนที่คิดว่าเป็นการตั้งสถาบันการเงิน มีการรับฝากกั๊ยเงิน

นอกจากนั้นผู้ที่ทราบว่ามีการจัดตั้งศูนย์ฯ แต่ไม่ได้ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ นั้น ให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นจะต้องได้รับความช่วยเหลือ ไม่มีเงินออมเพราะยังมีหนี้สิน และครอบครัวมีเงินออมแล้ว สำหรับรูปแบบเงินออมที่กลุ่มไม่ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ นิยม เป็นการฝากเงินไว้ที่ธนาคารโดยส่วนใหญ่จะเป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มที่ไม่ลงทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ทราบหรือไม่ทราบการจัดตั้งศูนย์ฯ ก็ตามส่วนใหญ่มีความสนใจจะสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ ถ้าได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากกรุงเทพมหานคร

3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพเพราะทุกคนมีคุณวุฒิ การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่คิดว่าโอกาสที่จะประสบความสำเร็จของการตั้งศูนย์ฯ มีความเป็นไปได้ค่อนข้างมาก ทั้งๆ ที่ตนเองได้ประเมินว่าความสนใจของประชาชนในโครงการนี้ค่อนข้างจะเป็นปัญหาในระดับกลาง เพราะได้รับการสนับสนุนอย่างมกแก้งทางด้านอุปกรณ์สถานที่ ตลอดจนบุคลากร ซึ่งผลการประเมินพบว่าเป็นปัญหาน้อยมาก นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จของโครงการนี้ โดยทำการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ มีการทำแผนประชาสัมพันธ์ทั้งแนวรับและแนวรุกอย่างต่อเนื่อง และขณะเดียวกันควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ของศูนย์ฯ ให้ผู้มาติดต่อกับสำนักงานเขตที่สำนักงานเขตได้เห็นศูนย์ฯ อย่างชัดเจน

สำหรับข้อเสนอที่น่าจะเป็นไปได้อีกประการหนึ่ง คือ ให้กรุงเทพมหานครสนับสนุนส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชนต่างๆ และให้ศูนย์ฯ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนต่างๆ ในเขตที่มีศูนย์ฯ ส่งเสริมการบริหารจัดการครอบครัวเงินออมตั้งอยู่

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร เกิดขึ้นตามนโยบายเศรษฐกิจในปฏิญญา วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ นโยบายที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน) ได้มอบไว้ในโอกาสที่เข้ารับตำแหน่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร คนที่ 15 ภายใต้วิสัยทัศน์ “กรุงเทพฯ ของเราเป็นเมืองแห่งโอกาส ทุกคนตั้งตัวและเติบโตได้”

การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินแก่ประชาชนและครอบครัว ด้วยการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ประชาชน โดยมีพันธมิตรประกอบด้วยธนาคารออมสิน สมาคมบริษัทจัดการลงทุน สมาคมประกันชีวิตไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเข้าร่วมโครงการนี้ด้วย และปัจจุบันนี้ได้มีการเปิดดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว 12 ศูนย์นำร่องภายในเดือนสิงหาคม 2548 และคาดว่าจะเปิดศูนย์ที่เหลือจะครบ 50 ศูนย์ ต่อไปในอนาคต

ดังนั้นเพื่อจะได้ทราบผลการดำเนินงานของ 12 ศูนย์นำร่องที่ได้เปิดทำการไปแล้วในช่วงเวลาหนึ่ง จึงทำการสำรวจและประเมินผลโครงการค่าใช้จ่ายการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวขึ้นมา

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อวัดการรับรู้และสื่อประชาสัมพันธ์ที่รับทราบและสาเหตุที่มาใช้บริการศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวของชาวกรุงเทพฯ ที่มาใช้บริการจากศูนย์ฯ ทั้ง 12 ศูนย์

2.2 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากศูนย์ฯ และประโยชน์ที่ได้รับจากการมาใช้บริการ

2.3 เพื่อหาสาเหตุที่ชาวกรุงเทพฯ ไม่มาใช้บริการจากศูนย์ฯ

2.4 เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และการมาใช้บริการของชาวกรุงเทพฯ

2.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ฯ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของชาวกรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์ฯ เพิ่มขึ้นในอนาคต

### 3. วิธีการประเมิน

3.1 กำหนดกลุ่มชาวกรุงเทพฯ ที่อาศัยอยู่ในสำนักงานเขตที่มีศูนย์ฯ ตั้งอยู่ 12 ศูนย์ เพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมิน โครงการออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มที่ได้ลงทะเบียนมาใช้บริการของศูนย์ฯ
- 2) กลุ่มผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการของศูนย์ฯ
- 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

### 3.2 ประชากรและตัวอย่าง

เพื่อจะได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่เหมาะสมของผู้ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ จึงสำรวจจำนวนผู้ลงทะเบียน 12 ศูนย์นักร้อง สิ้นสุด ณ เดือนตุลาคม 2548 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 5,537 คน จึงกำหนดตัวอย่างของกลุ่มผู้ลงทะเบียน กลุ่มผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการของศูนย์ฯ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ในแต่ละศูนย์นักร้องดังนี้

ศูนย์นักร้อง สำนักงานเขต	จำนวนตัวอย่าง		
	ผู้เคยใช้บริการ	ผู้ไม่เคยใช้บริการ	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
พญาไท	130	30	2
สาทร	40	10	2
หลักสี่	50	14	2
พระโขนง	60	16	2
ลาดกระบัง	50	10	2
บางบอน	45	10	2
พระนคร	30	10	2
บางกะปิ	40	10	2
บางแค	25	10	2
บางพลัด	30	10	2
ภาษีเจริญ	35	10	2
คลองสามวา	25	10	2
รวม	560	150	24

โดยจำนวนตัวอย่างจะกระจายเป็นส่วนไปตามฐานะทางเศรษฐกิจ เพศ และอายุ อิงตามกรอบของประชากร (ดูภาคผนวก)

### 3.3 สร้างแบบสำรวจ

สร้างแบบสำรวจเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินโครงการศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว ประกอบด้วย

- 1) แบบสำรวจกลุ่มผู้ที่เคยมาใช้บริการของศูนย์ฯ
- 2) แบบสำรวจกลุ่มผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการของศูนย์ฯ
- 3) แบบสำรวจกลุ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

สำหรับคำถามของแต่ละแบบสำรวจ จะประกอบด้วยคำถามที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) แบบสำรวจกลุ่มผู้ที่เคยมาใช้บริการของศูนย์ฯ
  - ลักษณะต่างๆ ที่สำคัญของผู้ที่เคยมาใช้บริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะภาพสมรส จำนวนบุตร
  - การรู้จักศูนย์ฯ และสื่อที่ทำให้รู้จักศูนย์ฯ
  - สาเหตุที่มาใช้บริการของศูนย์ฯ
  - ความพึงพอใจในการมาใช้บริการของศูนย์ฯ
  - ประโยชน์ที่ได้รับจากการมาใช้บริการ
  - ปัญหา/อุปสรรคในการมาใช้บริการ และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาฯ
- 2) แบบสำรวจกลุ่มผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการของศูนย์ฯ
  - ลักษณะต่างๆที่สำคัญของผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการ
  - สาเหตุสำคัญที่ไม่เคยมาใช้บริการ
  - สื่อสำคัญที่ใช้ในการรับข้อมูลข่าวสารของราชการ / กรุงเทพมหานคร
  - ความสนใจที่จะมาใช้บริการของศูนย์ฯ ค่อยไปในอนาคต
- 3) แบบสำรวจกลุ่มผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
  - ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านต่างๆ เช่น สถานที่ในการให้บริการ จำนวนบุคลากร คุณสมบัติของบุคลากร เครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหาร กฎระเบียบ / ข้อบังคับของโครงการ ตลอดจนชาวกรุงเทพฯ ที่มารับบริการ
  - ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของชาวกรุงเทพฯ



### 3.4 เก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากชาวกรุงเทพฯ ทั้ง 3 กลุ่มข้างต้นตามจำนวนที่ระบุไว้ในข้อ 3.2 โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้นตามหัวข้อ 3.3 สำหรับวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างชาวกรุงเทพฯ ในแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

กลุ่ม	วิธีที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	
	สอบถามโดยตรง	สอบถามทางโทรศัพท์/ โทรสาร
ผู้เคยใช้บริการ		560
ผู้ไม่เคยใช้บริการ	150	-
เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	24	-

3.5 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดค่าสำหรับวัตถุประสงค์ของการประเมินทั้ง 5 ข้อ จำแนกตามกลุ่มชาวกรุงเทพฯ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจและระดับของปัญหา มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย พึงพอใจ/ปัญหา
1 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

## บทที่ 2

### การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ลงทะเบียนศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

#### 2.1 คุณลักษณะของผู้ตอบ

จากการสำรวจเฉพาะผู้ลงทะเบียนไว้ที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว จำนวน 569 คน มีรายละเอียดของประชาชนผู้มาลงทะเบียนแต่ละศูนย์ฯ และสถานะของผู้ตอบดังตารางที่ 2.1 และ 2.2

ตารางที่ 2.1 จำนวนและร้อยละของผู้ลงทะเบียนในแต่ละศูนย์นำร่อง (n = 569 คน)

ศูนย์นำร่อง	จำนวน	ร้อยละ
คลองสามวา	25	4.39
พญาไท	131	23.02
พระนคร	38	6.68
พระโขนง	61	10.72
ลาดกระบัง	50	8.79
ภาษีเจริญ	35	6.15
หลักสี่	50	8.79
สาทร	40	7.03
บางกะปิ	30	5.27
บางพลัด	30	5.27
บางแค	36	6.33
บางบอน	43	7.56
รวม	569	100.00

ตารางที่ 2.2 จำนวนและร้อยละของคุณลักษณะต่างๆ ของผู้ตอบ

คุณลักษณะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	217	38.14
หญิง	352	61.86
<b>อายุ</b>		
16 - 20 ปี	17	2.99
21 - 30 ปี	147	25.83
31 - 40 ปี	167	29.35
41 - 50 ปี	164	28.82
51 - 60 ปี	50	8.79
สูงกว่า 60 ปี	24	4.22
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา และต่ำกว่า	176	30.93
มัธยมศึกษา / ปวช.	193	33.92
อนุปริญญา / ปวส.	49	8.61
ปริญญาตรี และสูงกว่า	151	26.54
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	184	32.34
พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	97	17.05
ค้าขาย	123	21.62
ผู้ใช้แรงงาน	37	6.50
นักเรียน / นักศึกษา	12	2.11
แม่บ้าน	44	7.73
อื่นๆ	72	12.65

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

คุณลักษณะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา	16	2.81
3,001 - 6,000 บาท	173	30.40
6,001 - 10,000 บาท	226	39.72
10,001 - 15,000 บาท	67	11.78
15,001 - 20,000 บาท	44	7.73
20,001 - 30,000 บาท	23	4.04
สูงกว่า 30,000 บาท	20	3.51
<b>ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่ารายได้	175	30.76
sum กับการรายได้	274	48.15
สูงกว่ารายได้	120	21.09
<b>สถานภาพในครอบครัว</b>		
หัวหน้าครอบครัว	255	44.80
คู่สมรส	198	34.80
บุตร	90	15.80
ญาติที่น้อง	26	4.60
<b>จำนวนบุตรที่อยู่ในความอุปการะ</b>		
1 คน	124	38.10
2 คน	133	40.80
3 flu	50	15.30
4 คน	18	5.50
ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป	1	0.30
<b>จำนวนสมาชิกในครอบครัว (คน)</b>		
1 - 2	77	13.50
3 - 4	326	57.30
5 - 6	142	25.00
7 คนขึ้นไป	24	4.20

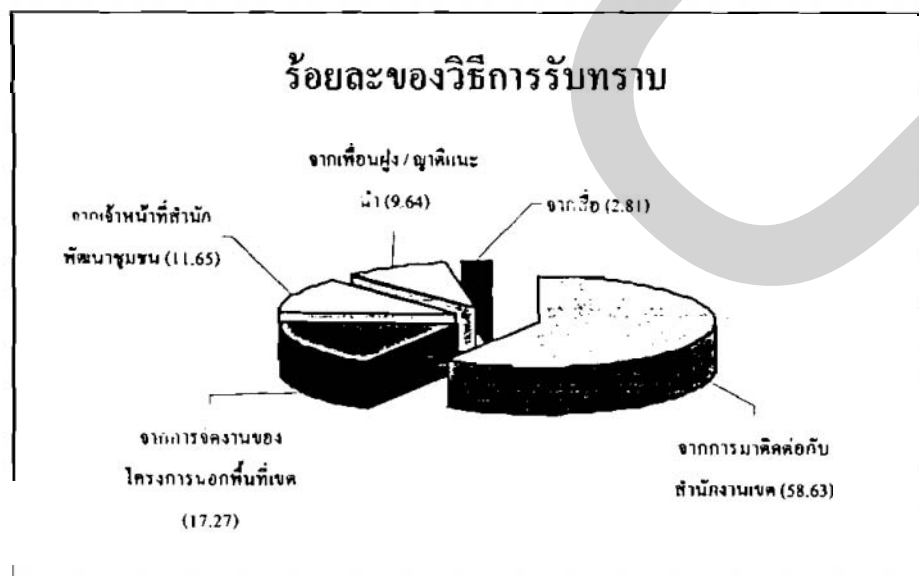
เป็นที่น่าสังเกตว่าประชาชนผู้มาลงทะเบียนที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกว่า ร้อยละ 72.93 จะเป็นผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ร้อยละ 78.90 มีบุตรที่อยู่ในความดูแลไม่เกิน 2 คน และนอกจากนั้นร้อยละ 48.15 เป็นผู้ที่มีค่าใช้จ่ายพอๆ กับรายได้ ร้อยละ 30.76 มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่ารายได้ และร้อยละ 21.09 มีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้

## 2.2 วิธีการรับทราบเกี่ยวกับโครงการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

ผู้ที่มาลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ ส่วนใหญ่มีถึงร้อยละ 58.63 รับทราบจากการมาติดต่อกับสำนักงานเขต รองลงมาร้อยละ 17.27 รับทราบจากการจัดงานของโครงการนอกพื้นที่เขต (จัด event) และมีเพียงร้อยละ 2.81 ที่รับทราบผ่านสื่อต่างๆ เรียงลำดับได้แก่ แผ่นพับ วิทยู โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

ตารางที่ 2.3 จำนวนและร้อยละของวิธีการรับทราบโครงการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

วิธีการรับทราบ	จำนวน	ร้อยละ
จากการมาติดต่อกับสำนักงานเขต	292	58.63
จากการจัดงานของโครงการนอกพื้นที่เขต	86	17.27
จากเจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาชุมชน	48	11.65
จากเพื่อนฝูง / ญาติแนะนำ	58	9.64
จากสื่อ	14	2.81
ไม่ระบุ	71	-
<b>รวม</b>	<b>498</b>	<b>100.00</b>

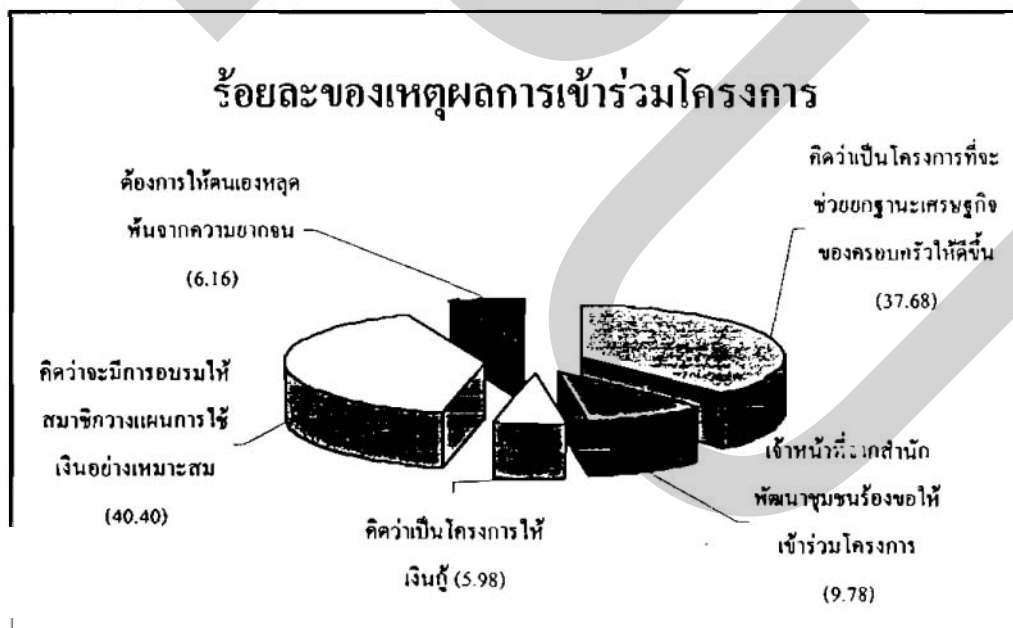


### 2.3 เหตุผลการเข้าร่วมโครงการ

สาเหตุสำคัญที่ผู้มาลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการนี้ถึงร้อยละ 40.40 คิดว่าจะมีการอบรมให้สมาชิกวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม รองลงมา ร้อยละ 37.68 คิดว่าเป็นโครงการที่จะช่วยยกฐานะเศรษฐกิจของครอบครัวให้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามมีคนเข้าใจผิดถึงร้อยละ 5.98 ที่คิดว่าเป็นโครงการให้เงินกู้

ตารางที่ 2.4 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
คิดว่าจะมีการอบรมให้สมาชิกวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม	223	40.40
คิดว่าเป็นโครงการที่จะช่วยยกฐานะเศรษฐกิจของครอบครัวให้ดีขึ้น	208	37.68
เจ้าหน้าที่จากสำนักพัฒนาชุมชนร้องขอให้เข้าร่วมโครงการ	54	9.78
ต้องการให้ตนเองหลุดพ้นจากความยากจน	34	6.16
คิดว่าเป็นโครงการให้เงินกู้	33	5.98
ไม่ระบุ	17	-
รวม	552	100.00

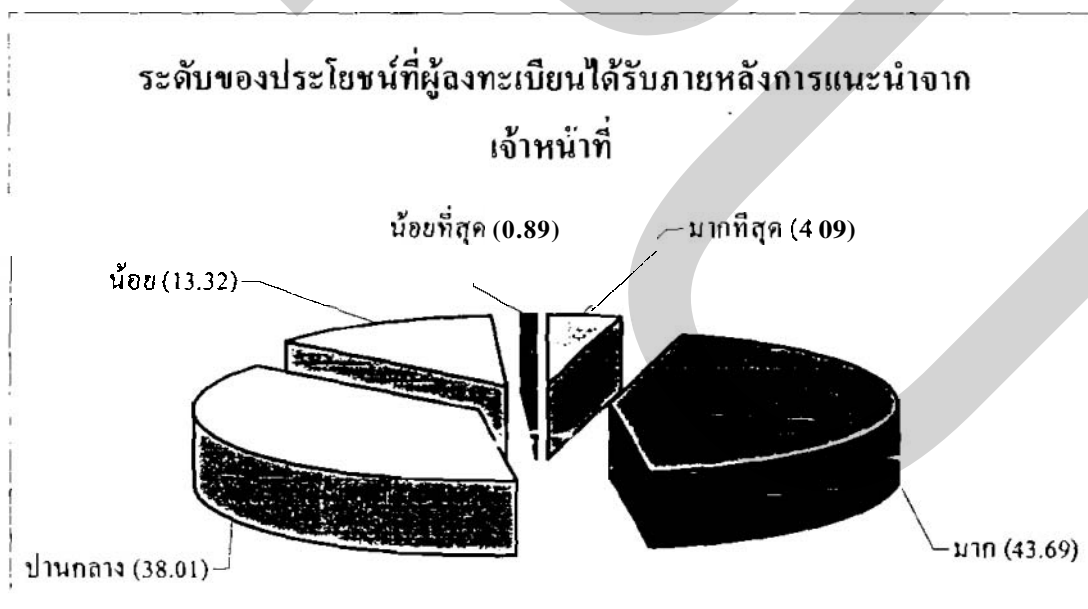


#### 2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

ความรู้ที่ผู้ลงทะเบียนได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัวได้ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) โดยร้อยละของระดับประโยชน์ที่ได้หลังจากการรับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่เป็นดังนี้

ตารางที่ 2.5 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของการนำไปใช้ประโยชน์ภายหลังจากการแนะนำจากเจ้าหน้าที่

ระดับของการนำไปใช้ประโยชน์ ภายหลังจากการแนะนำจากเจ้าหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ความหมาย
มากที่สุด	23	4.09	3.36	ปานกลาง
มาก	246	43.69		
ปานกลาง	214	38.01		
น้อย	75	13.32		
น้อยที่สุด	5	0.89		
ไม่ระบุ	6	-		
รวม	563	100.00		



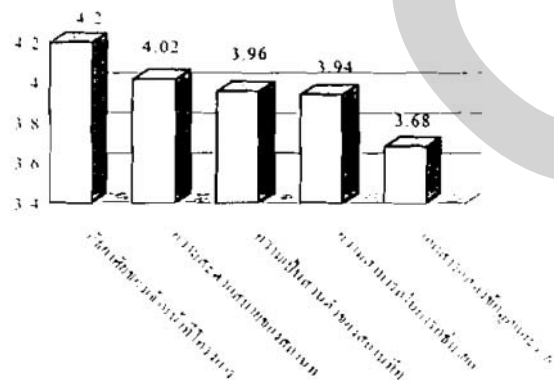
## 2.5 ความพึงพอใจที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ผู้มาลงทะเบียนมีความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ในระดับค่อนข้างมาก โดยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่โครงการ รองลงมา คือ ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการและความพึงพอใจ ลำดับสุดท้าย คือ เอกสารแสดงข้อมูลและรายละเอียดของโครงการ โดยรายละเอียดของความพึงพอใจแต่ละด้านเป็นไปตามตาราง

ตารางที่ 2.6 จำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่โครงการ

บริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย		
ทัศนคติของเจ้าหน้าที่โครงการ	43.06	37.61	16.17	2.46	0.70	4.20	ค่อนข้างมาก
	245	214	92	14	4		
ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ	32.98	41.18	22.46	1.96	1.43	4.02	ค่อนข้างมาก
	185	231	126	11	8		
ความเป็นส่วนตัวของสถานที่ให้คำแนะนำ	29.00	43.23	23.37	3.16	1.23	3.96	ค่อนข้างมาก
	165	246	133	18	7		
ความสามารถในการอธิบายถ่ายทอดความรู้ของเจ้าหน้าที่โครงการ	29.35	41.83	23.90	3.51	1.41	3.94	ค่อนข้างมาก
	167	238	136	20	8		
เอกสารแสดงข้อมูลและรายละเอียดของโครงการ	20.63	40.56	26.28	10.76	1.76	3.68	ค่อนข้างมาก
	117	230	149	61	10		

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ได้จากการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ





## 2.6 การติดตามผล (Follow up)

ภายหลังจากการลงทะเบียนเข้ารับการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการออมจากเจ้าหน้าที่แล้ว ผู้ลงทะเบียนเพียงร้อยละ 8.79 เท่านั้นที่ได้รับการติดตามผลจากเจ้าหน้าที่ภายหลังการลงทะเบียนแล้ว ประมาณ 1 เดือน และมีถึงร้อยละ 91.21 ที่ไม่ได้รับการติดตามผลจากเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 2.7 จำนวนและร้อยละของการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ภายหลังเข้าร่วมโครงการฯ

การติดต่อกลับ	จำนวน	ร้อยละ
มี	50	8.79
ไม่มี	219	91.21
รวม	569	100.00

ร้อยละของการติดต่อกลับของเจ้าหน้าที่



ไม่มี (91.21)

## 2.7 การปรึกษากลับ

ภายหลังจากการลงทะเบียนเข้ารับการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการออมจากเจ้าหน้าที่แล้ว พบว่าผู้มาลงทะเบียนเพียงร้อยละ 7.23 ติดต่อกลับเพื่อขอคำปรึกษาเพิ่มเติม และมีถึงร้อยละ 92.77 ที่ไม่ติดต่อกลับซึ่งอาจจะหมายความว่า เข้าใจแล้ว หรืออาจจะเห็นว่าไม่จำเป็นแล้วหรือไม่สนใจต่อไป

ตารางที่ 2.8 จำนวนและร้อยละของจำนวนที่ติดต่อกลับเพื่อขอคำปรึกษาเพิ่มเติม

การติดต่อเจ้าหน้าที่กลับภายหลังเข้าร่วมโครงการแล้ว	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อกลับ	41	7.23
ไม่ติดต่อกลับ	526	92.77
ไม่ระบุ	2	-
รวม	567	100.00

## 2.8 การเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ภายหลังการลงทะเบียน

ภายหลังการลงทะเบียนและได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เกี่ยวกับการออมเงินและการใช้จ่ายเงินแล้ว พบว่าเกินกว่าร้อยละ 50 มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ได้แก่ การมีวินัยในการใช้เงิน (ร้อยละ 56.24) การซื้อสินค้าในสิ่งที่จำเป็น (ร้อยละ 53.78) ส่วนการลดลงของหนี้สินนั้นพบว่า ร้อยละ 42.01 ดีขึ้น ดังรายละเอียด

ตารางที่ 2.9 จำนวนและร้อยละของการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ภายหลังการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการฯ

เรื่อง	ดีขึ้น		เหมือนเดิม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การมีวินัยในการใช้เงิน	320	58.00	249	42.00
การรู้จักจับจ่ายใช้สอย	330	57.82	239	42.18
การออมเงิน	329	56.24	240	43.76
การซื้อสินค้าในสิ่งที่จำเป็น	306	53.78	263	46.22
การลดลงของหนี้สิน	234	42.01	323	57.99

## 2.9 การติดต่อสถาบันการเงินเพื่อออมเงิน

ภายหลังการลงทะเบียนได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการออมและการใช้จ่ายแล้ว พบว่า ร้อยละ 24.25 ได้ติดต่อสถาบันการเงินต่างๆ โดยในจำนวนนี้ ร้อยละ 49.22 ได้ติดต่อธนาคารออมสิน ร้อยละ 29.02 ติดต่อธนาคารอื่นๆ และร้อยละ 19.69 ติดต่อบริษัทประกันชีวิตซึ่งเป็นสถาบันการเงินเพื่อการออม และมีจำนวนน้อยที่สนใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

ตารางที่ 2.10 จำนวนและร้อยละของผู้ที่ติดต่อสถาบันการเงินเพื่อออมเงินภายหลังเข้าร่วมโครงการ

การมาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ	138	24.25
ไม่ติดต่อ	431	75.75
รวม	569	100.00

ตารางที่ 2.11 จำนวนและร้อยละของผู้ลงทะเบียนที่มาติดต่อ จำแนกตามสถาบันการเงิน

สถาบันการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารออมสิน	95	49.22
ธนาคารอื่นๆ	56	29.02
บริษัทประกันชีวิต	38	19.69
ตลาดหลักทรัพย์	3	1.55
สถาบันการเงินอื่นๆ	1	0.52
รวม	193	100.00

หมายเหตุ : ผู้ลงทะเบียนบางคนติดต่อสถาบันการเงินมากกว่า 1 แห่ง

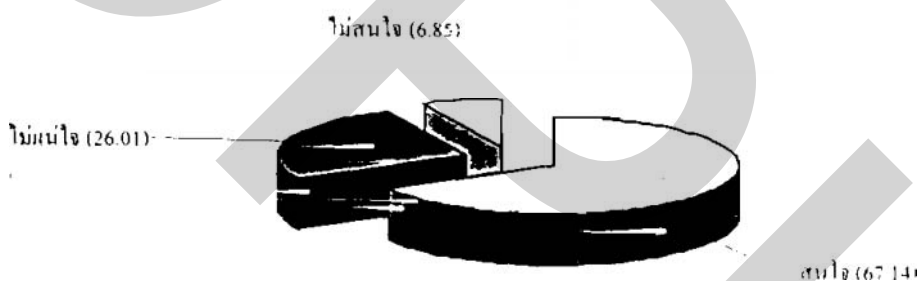
## 2.10 ความสนใจในกลุ่มสัจจะออมทรัพย์

ถ้ากรุงเทพมหานครจะสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชนต่าง ๆ เพื่อการออมเงินและให้กู้เงินเมื่อเดือดร้อน พบว่าผู้ที่ลงทะเบียนถึงร้อยละ 67.14 มีความสนใจ ร้อยละ 26.01 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 6.85 ไม่สนใจ

ตารางที่ 2.12 จำนวนและร้อยละของจำนวนผู้สนใจเข้าร่วมกลุ่มสัจจะออมทรัพย์

ความสนใจเข้าร่วมกลุ่มสัจจะออมทรัพย์	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	382	67.14
ไม่แน่ใจ	148	26.01
ไม่สนใจ	39	6.85
รวม	569	100.00

ร้อยละของความสนใจในการเข้าร่วมกลุ่มสัจจะออมทรัพย์



## 2.11 ข้อเสนอแนะ

จากจำนวน 569 คน ของผู้ลงทะเบียน ได้มีผู้เสนอแนะให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมประมาณร้อยละ 8.96 เกี่ยวกับการบริหารจัดการและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งสรุปเรียงลำดับดังนี้

1. ควรเพิ่มระดับการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมบริหารเงินออมครอบครัว ให้มากกว่าที่เป็นอยู่
2. ควรทำหน้าที่รับฝากเงินและให้กู้ยืมเงินและจัดตั้งกองทุนกู้ยืม (ซึ่งไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการตั้งศูนย์ฯ)
3. สนับสนุนตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์หรือสหกรณ์ชุมชน เพื่อช่วยเหลือการออมและกู้ยืมเงิน
4. ควรมีการเตรียมคู่มือการออม ตลอดจนรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวข้องให้พร้อมมากกว่าที่เป็นอยู่
5. ควรจะมีการฝึกอบรมให้บ่อยครั้งมากกว่านี้ และควรขยายศูนย์ไปตามชุมชนต่างๆ
6. ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพ

### บทที่ 3

#### ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

ในระยะเริ่มต้นของการตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 12 ศูนย์นำร่อง เพื่อเป็นแหล่งแนะนำข้อมูลและความรู้ให้แก่ผู้มีรายได้น้อยเพื่อที่จะออม รู้จักวิธีการบริหารเงินออมให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุด โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์แห่งละ 2 คน ทำหน้าที่แนะนำและให้บริการแก่ประชาชนที่สนใจ คั้งนั้นการทราบบัญญาและข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติกรจึงเป็นสิ่งจำเป็นอีกประการหนึ่งที่จะพิจารณานำมาประกอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.1 คุณลักษณะของผู้ตอบ

เจ้าหน้าที่ศูนย์มีทั้งหมด 22 คน โดยตอบแบบสำรวจ 21 คน พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุ 21 - 30 ปี และทั้งหมดมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของคุณลักษณะต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

คุณลักษณะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	3	14.29
หญิง	18	85.71
อายุ		
21 - 30 ปี	18	85.71
31 - 40 ปี	3	14.29
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี และสูงกว่า	21	100.00

### 3.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแก่ประชาชน

เจ้าหน้าที่ศูนย์ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาลงทะเบียน เห็นว่าปัญหาสำคัญลำดับแรกคือความสนใจของประชาชนต่อโครงการนี้ แต่คิดว่าอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นปัญหาอื่นๆ เช่น บุคลากร อุปกรณ์ สถานที่ อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 3.2 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการในด้านต่างๆ

บริการด้านต่างๆ	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>1. สถานที่</b>							
1.1) ความเหมาะสมของสถานบริการ	4.80 1	4.80 1	38.10 8	23.80 5	28.60 6	2.33	น้อย
1.2) ความเหมาะสมของพื้นที่ๆ ให้บริการ	- 0	4.80 1	38.10 8	23.80 5	33.30 7	2.14	น้อย
1.3) ความเพียงพอของที่ตั้งสำนักงาน	- 0	14.30 3	19.00 4	33.30 7	33.30 7	2.17	น้อย
<b>ปัญหาโดยรวม</b>	-	-	-	-	-	<b>2.20</b>	<b>น้อย</b>
<b>2. อุปกรณ์</b>							
2.1) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงาน	4.80 1	19.00 4	14.30 3	42.90 9	19.00 4	2.48	น้อย
2.2) ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน	9.50 2	23.80 5	9.50 2	14.30 3	42.90 9	2.43	น้อย
2.3) ความสะอาดจัดเจนของเอกสารที่แจก	- 0	14.30 3	47.60 10	14.30 3	23.80 5	2.52	น้อย
2.4) ความเพียงพอของเอกสารที่แจก	4.80 1	14.30 3	14.30 3	42.90 9	23.80 5	2.33	น้อย
<b>ปัญหาโดยรวม</b>	-	-	-	-	-	<b>2.44</b>	<b>น้อย</b>
<b>3. บุคลากร</b>							
3.1) ความเพียงพอของบุคลากร	9.50 2	9.50 2	33.30 7	33.30 7	14.30 3	2.67	ปานกลาง
3.2) ความรู้ความสามารถของบุคลากร	- 0	4.80 1	57.10 12	23.80 5	14.30 3	2.52	น้อย
<b>ปัญหาโดยรวม</b>	-	-	-	-	-	<b>2.59</b>	<b>น้อย</b>
<b>4. ความสนใจของประชาชนในโครงการนี้</b>	- 0	14.30 3	61.90 13	19.00 4	4.80 1	2.86	ปานกลาง

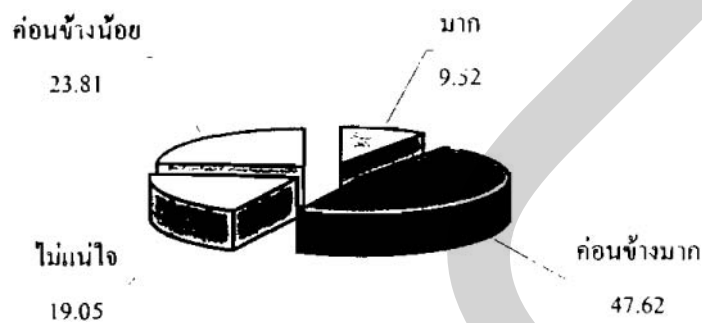
### 3.3 โอกาสของความสำเร็จของโครงการ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ผู้ให้บริการแก่ประชาชนมีความคาดหวังว่าโครงการนี้จะบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กรุงเทพมหานครต้องการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ( $\bar{X} = 3.42$ )

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละของโอกาสที่คิดว่าโครงการนี้จะประสบความสำเร็จ

โอกาสประสบความสำเร็จ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
มาก	2	9.52	3.42	ค่อนข้างมาก
ค่อนข้างมาก	10	47.62		
ไม่แน่ใจ	4	19.05		
ค่อนข้างน้อย	5	23.81		
น้อย	-	-		
รวม	21	100.00		

ร้อยละของโอกาสแห่งความสำเร็จ





## ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวจาก 12 ศูนย์นำร่องได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นต่อคำถามนอกเหนือจากคำถามปลายปิด ซึ่งมีเพียง 2 ข้อ คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในศูนย์ที่รับผิดชอบ และอะไรคือปัจจัยที่คิดว่าจะทำให้ศูนย์ประสบความสำเร็จซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. ปัญหา

- 1.1 ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีการตั้งศูนย์ฯ
- 1.2 เจ้าหน้าที่มีเพียง 2 คน เมื่อออกไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ก็จำเป็นต้องปิดศูนย์ ซึ่งทำให้ประชาชนที่มาติดต่อที่เขตไม่สะดวก
- 1.3 ข้าราชการ กทม. เขตบางเขตไม่ให้ความร่วมมือ
- 1.4 อุปกรณ์สำนักงานในบางศูนย์ยังไม่พร้อมสมบูรณ์ที่จะใช้งานได้ (โทรศัพท์และโทรสาร)
- 1.5 ประชาชนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลด้านรายได้เพราะกลัวเสียภาษี
- 1.6 ที่ตั้งของศูนย์ไม่ดี ไม่มีคนผ่าน
- 1.7 การประสานงานระหว่างธนาคารออมสินกับศูนย์บางแห่งไม่ดี
- 1.8 ประชาชนคิดว่าศูนย์ทำหน้าที่เหมือนธนาคารที่มีการรับฝากเงิน กู้ยืมเงิน

### 2. ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ

- 2.1 ทำการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะการติดตั้งป้ายแผ่นผ้าหน้าเขตและชุมชน
- 2.2 ควรให้ศูนย์ตั้งอยู่ในจุดที่คนเห็น หรืออยู่ในอาคารของเขต
- 2.3 จัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในเรื่องประกันชีวิต ตลาดหลักทรัพย์ และฝึกวิธีการพูดจูงใจคน
- 2.4 การทำแผนประชาสัมพันธ์ควรจะรวดเร็วกว่านี้
- 2.5 สนับสนุนพาหนะที่จะออกไปประชาสัมพันธ์ตามชุมชนต่างๆ

## บทที่ 4

### การรับทราบการจัดตั้งศูนย์และรูปแบบการออมเงินของประชาชนทั่วไป

เพื่อให้การประเมินโครงการตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวมีความสมบูรณ์มากขึ้น จึงสำรวจความคิดเห็นประชาชนที่ไม่ได้ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ เพื่อต้องการทราบสาเหตุของการไม่ร่วมโครงการนี้ ตลอดจนความต้องการความช่วยเหลือด้านการออมจากกรุงเทพมหานคร จึงกำหนดตัวอย่างให้สอดคล้องกับประชาชนที่ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ โดยเฉพาะคุณลักษณะด้านรายได้ (ผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จะถูกสุ่มสำรวจถึงร้อยละ 60) ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

#### 4.1 คุณลักษณะผู้ตอบ

ตารางที่ 4.1 ร้อยละของคุณลักษณะต่าง ๆ ของผู้ตอบ (n = 151)

คุณลักษณะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	87	57.60
หญิง	64	42.40
อายุ		
15 ปีลงมา	1	0.70
16 – 20 ปี	20	13.20
21 – 30 ปี	51	33.80
31 – 40 ปี	39	25.80
41 – 50 ปี	29	19.20
51 – 60 ปี	10	6.60
สูงกว่า 60 ปี	1	0.70
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา และต่ำกว่า	30	19.90
มัธยมศึกษา / ปวช.	64	42.40
อนุปริญญา / ปวส.	15	9.90
ปริญญาตรี และสูงกว่า	42	27.80

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	9	6.00
พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	60	39.70
ค้าขาย	40	26.50
ผู้ใช้แรงงาน	19	12.60
นักเรียน / นักศึกษา	14	9.30
แม่บ้าน	4	2.60
อื่น ๆ	5	3.30
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา	9	6.00
3,001 - 6,000 บาท	54	35.80
6,001 - 10,000 บาท	36	23.80
10,001 - 15,000 บาท	14	9.30
15,001 - 20,000 บาท	24	15.90
20,001 - 30,000 บาท	9	6.00
สูงกว่า 30,000 บาท	5	3.30
<b>ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่ารายได้	41	27.20
พอ ๆ กับรายได้	84	55.60
สูงกว่ารายได้	26	17.20
<b>สถานภาพในครอบครัว</b>		
หัวหน้าครอบครัว	49	32.50
คู่สมรส	39	25.80
บุตร	58	38.40
อื่น ๆ	5	3.30
<b>จำนวนสมาชิกในครอบครัว</b>		
1 - 2 คน	26	17.20
3 - 4 คน	89	58.90
5 - 6 คน	30	19.90
มากกว่า 6 คน	6	4.00

#### 4.2 การรับทราบการตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

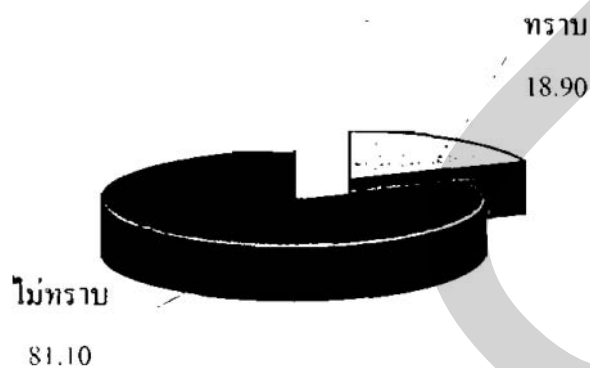
ชาวกรุงเทพฯ ที่ไม่ได้ลงทะเบียนที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมเพียงร้อยละ 18.90 เท่านั้นที่ทราบว่ากรุงเทพมหานครได้จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวเป็นศูนย์นำร่อง 12 ศูนย์ โดยส่วนใหญ่ทราบจากการมาติดต่อที่สำนักงานเขต รองลงมาจากเพื่อนบ้าน การจัดงาน โทรทัศน์ และอ่านจากป้ายประกาศ

นอกจากนั้นผู้ที่ทราบว่ามีการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวเพียงร้อยละ 67.90 เท่านั้นที่ทราบว่าเขตที่ตนเองอาศัยอยู่ได้มีการตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ที่ไม่ได้ลงทะเบียนที่ทราบว่ามีการตั้งศูนย์ฯ

การรับทราบ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	28	18.90
ไม่ทราบ	120	81.10
ไม่ระบุ	3	-
รวม	148	100.0

ร้อยละของผู้ทราบ / ไม่ทราบการตั้งศูนย์ฯ



#### 4.3 การเข้าใจถึงวัตถุประสงค์

สำหรับผู้ที่เคยทราบว่ามีการตั้งศูนย์ ร้อยละ 45.50 มีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งศูนย์ เพื่อให้ความรู้กับชาวกรุงเทพฯ เกี่ยวกับการออม ร้อยละ 27.30 คิดว่าให้ความรู้ชาวกรุงเทพฯ เกี่ยวกับการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับฐานะ ร้อยละ 22.70 คิดว่าตั้งศูนย์ เพื่อให้ชาวกรุงเทพฯ ฝากเงิน และ ร้อยละ 4.50 คิดว่าเป็นแหล่งกู้ยืมเงินสำหรับผู้ขาดสน

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการเข้าใจถึงวัตถุประสงค์การตั้งศูนย์ฯ

ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. ให้ความรู้ด้านการออม	10	45.50
2. ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับฐานะ	6	27.30
3. รับฝากเงิน	5	22.70
4. กู้ยืมเงิน	1	4.50
5. ไม่ระบุ	6	-
รวม	22	100.0

#### 4.4 เหตุผลที่ไม่ไปลงทะเบียน

ผู้เคยทราบว่ามีการตั้งศูนย์ฯ แต่ไม่ได้ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ ร้อยละ 32.14 ให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ ร้อยละ 28.57 ไม่มีเงินที่จะไปออมเพราะยังมีหนี้สินอยู่ ร้อยละ 25.06 ครอบครัวมีเงินออมอยู่แล้ว และร้อยละ 14.29 ไม่คิดว่าโครงการนี้จะช่วยเหลือได้จริง

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ไม่ไปลงทะเบียน

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ	9	32.14
2. ไม่มีเงินออมเพราะยังมีหนี้สิน	8	28.57
3. ครอบครัวมีเงินออมแล้ว	7	25.00
4. ไม่คิดว่าโครงการนี้จะช่วยเหลือได้จริง	4	14.29
5. ไม่ระบุ	2	-
รวม	28	100.0

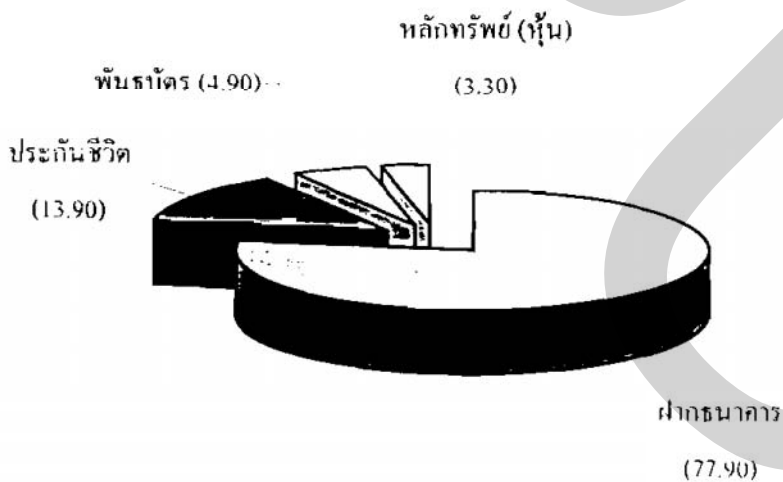
#### 4.5 รูปแบบการออม

พบว่าประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.60 มีการออมเงินแล้ว โดยรูปแบบการออมที่นิยมใช้มากที่สุดคือการฝากธนาคาร (ร้อยละ 77.90) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการฝากบัญชีออมทรัพย์ ส่วนรูปแบบการออมรองลงมาคือ การประกันชีวิต ซื้อพันธบัตรและลงทุนในหลักทรัพย์

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของรูปแบบการออมเงินสำหรับประชาชนทั่วไป

รูปแบบการออม	ร้อยละ
<b>ฝากธนาคาร</b>	<b>77.90</b>
- ออมทรัพย์	85.60
- ประจํา	14.40
<b>ประกันชีวิต</b>	<b>13.90</b>
<b>พันธบัตร</b>	<b>4.90</b>
<b>หลักทรัพย์ (หุ้น)</b>	<b>3.30</b>

#### ร้อยละของรูปแบบการออมของประชาชนทั่วไป



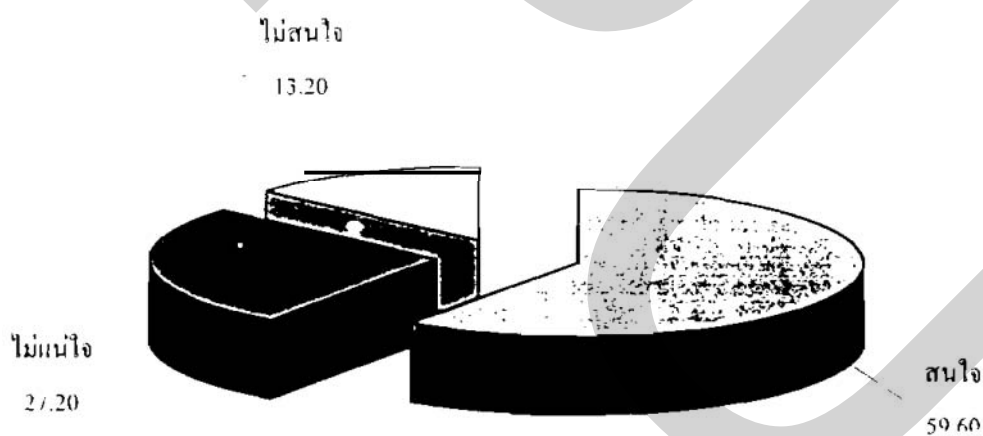
#### 4.6 ความสนใจในกลุ่มสัจจะออมทรัพย์

ประชาชนที่ไม่ได้ลงทะเบียนที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว ร้อยละ 70.20 มีความสนใจที่จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการออมเงินจากกรุงเทพมหานคร และนอกจากนั้นพบว่า ร้อยละ 59.60 มีความสนใจที่จะเป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในกรณีกรุงเทพมหานคร สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชนต่าง ๆ เพื่อการออมเงินและให้กู้ยืมเงินเมื่อเดือดร้อนทางการเงิน

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของความสนใจในการเป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชนภายใต้การสนับสนุนของ กวว

ความสนใจ	จำนวน	ร้อยละ
สนใจ	90	59.60
ไม่แน่ใจ	41	27.20
ไม่สนใจ	20	13.20
รวม	151	100.0

ร้อยละของความสนใจของประชาชนทั่วไปต่อการตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์



## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ศูนย์นำร่องแห่งแรก คือ ศูนย์พญาไท ซึ่งเปิดดำเนินการเมื่อเดือนพฤษภาคม 2548 และค่อยทยอยเปิดจนครบ 12 ศูนย์นำร่องในเดือนสิงหาคม และการประเมินผลการดำเนินงานทั้ง 12 ศูนย์ ได้ดำเนินการในเดือนตุลาคม 2548 หรือประมาณ 2 เดือนนับแต่เดือนครบกำหนดเปิดศูนย์ทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ

1.1 เพื่อวัดการรับรู้และสื่อประชาสัมพันธ์ที่รับทราบและสาเหตุที่มาใช้บริการศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวของชาวกรุงเทพฯ ที่มาใช้บริการจากศูนย์ทั้ง 12 แห่ง

1.2 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากศูนย์ฯ และประโยชน์ที่ได้รับจากการมาใช้บริการ

1.3 เพื่อหาสาเหตุที่ชาวกรุงเทพฯ ไม่มาใช้บริการจากศูนย์

1.4 เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และการมาใช้บริการของชาวกรุงเทพฯ

1.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของชาวกรุงเทพฯ กลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์ฯ เพิ่มขึ้นในอนาคต

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาข้างต้นจะสำรวจที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ลงทะเบียน กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ลงทะเบียน และกลุ่มของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการสำรวจของแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

#### 1. กลุ่มผู้ลงทะเบียน

##### 1.1 คุณลักษณะ

ได้ทำการสอบถามผู้ลงทะเบียนศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร จำนวน 569 คน จากกรอบตัวอย่างศูนย์นำร่องทั้ง 12 ศูนย์ ทำการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ โดยสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีโควต้าตามรายได้ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าเกินกว่าร้อยละ 70 จะเป็นผู้มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน ผู้ตอบร้อยละ 45 จะเป็นหัวหน้าครอบครัว ร้อยละ 35 เป็นคู่สมรส ร้อยละ 16 เป็นบุตร และร้อยละ 4 เป็นญาติพี่น้อง ส่วนใหญ่จะมีบุตรอยู่ในความอุปการะ 1 – 2 คน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่จะมีประมาณไม่เกิน 6 คน และนอกจากนั้นพบว่า ร้อยละ 31 ที่ค่าใช้จ่ายต่ำกว่ารายได้ แต่ก็มีถึงร้อยละ 21 ที่มีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ และร้อยละ 48 มีค่าใช้จ่ายพอๆ กับรายได้



## 1.2 วิธีการรับทราบเกี่ยวกับโครงการตั้งศูนย์ฯ

ผู้ลงทะเบียนที่ศูนย์ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 59 ที่รับทราบการตั้งศูนย์จากการติดต่อธุระที่สำนักงานเขต รองลงมา คือ การจัดงานนอกพื้นที่เขต และการแนะนำจากเจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาชุมชน และมีเพียงร้อยละ 10 ที่พบว่าเพื่อนฝูง / ญาติแนะนำ และร้อยละ 3.0 จากสื่อ

จากวิธีการทราบและเห็นว่าศูนย์ฯ ควรจะต้องเปลี่ยนรูปแบบจากแนวรับเป็นแนวรุก เพื่อจะเพิ่มให้จำนวนผู้สนใจมาลงทะเบียนมากกว่าเดิม

## 1.3 เหตุผลการเข้าร่วมโครงการ

เกินกว่าร้อยละ 80 ที่มีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการตั้งศูนย์ฯ เป็นอย่างดี แต่ก็มีถึงร้อยละ 10 ที่ไม่ทราบวัตถุประสงค์แต่ได้รับการร้องขอจากเจ้าหน้าที่จากสำนักพัฒนาชุมชนให้เข้าร่วมโครงการ และมีเพียงร้อยละ 6 ที่คิดว่าเป็น โครงการให้เงินกู้ยืม

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการแนะนำโดยเจ้าหน้าที่

ภายหลังการแนะนำเกี่ยวกับการออกมาจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แล้ว ผู้ลงทะเบียนที่ศูนย์ร้อยละ 48 สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์มาก และร้อยละ 38 ได้รับประโยชน์ปานกลาง มีเพียงร้อยละ 14 ที่คิดว่านำไปใช้เป็นประโยชน์น้อย และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพบว่าผู้ลงทะเบียนทั้งหมดได้รับประโยชน์ในระดับปานกลาง

## 1.5 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ

ส่วนใหญ่ผู้ลงทะเบียนศูนย์ฯ มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากในทุกๆ ด้าน โดยจะพึงพอใจต่ออรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ ความเป็นส่วนตัวของสถานที่ และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และความพึงพอใจด้านสุดท้าย คือ เอกสารที่ใช้ประกอบการแนะนำ

## 1.6 การติดตามผลและการปรึกษากลับ

ผู้ลงทะเบียนที่ศูนย์เพียงร้อยละ 9 เท่านั้นที่ได้รับการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และขณะเดียวกันผู้ลงทะเบียนที่มีปัญหาต้องการปรึกษาเพิ่มเติมมีเพียงร้อยละ 7 ที่ติดต่อขอคำปรึกษา

## 1.7 การเปลี่ยนแปลงภายหลังการได้รับความรู้

ผู้ลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ เกินกว่าร้อยละ 50 ได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเงินไปในทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการมีวินัยในการใช้เงิน การรู้จักจับจ่ายใช้สอย การออม การซื้อสินค้าในสิ่งที่จำเป็น ตลอดจนทำให้หนี้สินลดลง แต่อย่างไรก็ตามผลลัพธ์ (Outcome) ที่ควรจะนำมาพิจารณาว่าโครงการนี้

ประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น นอกเหนือจากการได้รับความรู้แล้วก็คือการมีเงินออมและนำไปฝากกับสถาบันการเงิน ซึ่งพบว่ามีเพียงร้อยละ 24 เท่านั้นที่ได้นำเงินไปฝากยังสถาบันการเงินต่างๆ ทั้งที่เป็นธนาคารออมสิน หรือธนาคารอื่นๆ

### 1.8 ความสนใจในกลุ่มสัจจะออมทรัพย์

ถ้ากรุงเทพมหานครสนับสนุนส่งเสริมการออมของประชาชนให้เป็นรูปธรรม โดยมีการตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชน มีการฝากเงิน / กู้ยืมเงินกันระหว่างสมาชิก ร้อยละ 67 มีความสนใจที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิก และร้อยละ 26 ไม่แน่ใจ ในขณะที่เพียงร้อยละ 7 เท่านั้นที่ไม่สนใจ และเมื่อพิจารณาถี่กลงไปอีก พบว่าผู้ลงทะเบียนที่มีรายจ่ายต่ำกว่ารายได้ (มีเงินออม) พอๆ กับรายได้ และสูงกว่ารายได้ (หนี้สิน) ทุกกลุ่มมีความสนใจต่อกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายจ่ายสูงกว่ารายได้ถึงร้อยละ 70 ที่สนใจมาก

## 2. กลุ่มเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เป็นผู้ปฏิบัติงานเรื่องนี้โดยตรงทำหน้าที่ให้ความรู้ ตลอดจนรับสมัครผู้มาลงทะเบียน ซึ่งแต่ละศูนย์ฯ มีเจ้าหน้าที่เพียง 2 คน โดยจะปฏิบัติงานทั้งในศูนย์ฯและออกนอกศูนย์ฯเพื่อทำการประชาสัมพันธ์ในชุมชนต่างๆ พบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ร้อยละ 86 เป็นหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี และทั้งหมดมีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี

### 2.1 ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่พบและเห็นว่าเป็นปัญหาลำดับแรก คือ ความสนใจของประชาชนในโครงการนี้ที่ค่อนข้างจะมีไม่มาก (ระดับปานกลาง) จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนผู้บริหาร กทม. ที่จะต้องหาวิธีการกระตุ้นความสนใจของประชาชนให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ส่วนปัญหาอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ซึ่งได้แก่ความเหมาะสม ความเพียงพอของพื้นที่ ด้านอุปกรณ์ซึ่งได้แก่ความเพียงพอ ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากรนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คิดว่าเป็นปัญหาไม่มากนัก ยกเว้นจำนวนบุคลากรที่น่าจะเพิ่มมากกว่านี้

### 2.2 โอกาสของความสำเร็จ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ มองเห็นการทำงานในทางที่ดีว่าโครงการนี้มีโอกาสจะสำเร็จค่อนข้างมาก ซึ่งการมองเห็นนี้เป็นแรงกระตุ้นให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญและกำลังใจที่ดี เพราะการทำงานได้ผ่านพ้นไปเพียง 2 เดือนเท่านั้นเอง

### 2.3 ปัญหาและปัจจัยแห่งความสำเร็จ

จากการสอบถามโดยวิธีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ทุกคน พบว่าถึงแม้เจ้าหน้าที่มองเห็นว่าโอกาสแห่งความสำเร็จเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์ฯ นี้ก็ตาม สิ่งที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการมองเห็นว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคและน่าจะแก้ไขได้ คือ ปัญหาในเรื่องความสนใจของประชาชนซึ่งยังมีไม่มากพอ ศูนย์ฯ ควรจะเร่งรีบทำการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเท่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ นอกจากนี้ปัญหาในเรื่องสถานที่ตั้งสำนักงานภายในเขตซึ่งมีทำเลที่ตั้งไม่เด่นชัดมาก ประชาชนไม่ค่อยสนใจปัญหาในเรื่องอุปกรณ์สำนักงานที่บางศูนย์ฯ ยังใช้ไม่ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ เช่น โทรศัพท์ค่อนข้างจะไม่สะดวกในการ ติดต่อ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการวิเคราะห์งาน ปัญหาด้านบุคลากรซึ่งมีจำนวน 2 คนต่อศูนย์ ที่ทำให้จะต้องเลือกการทำงานระหว่างประจำที่ศูนย์กับการออกไปประชาสัมพันธ์ในชุมชนต่าง ๆ เพื่อ ประชาสัมพันธ์และเพิ่มยอดผู้ลงทะเบียน นอกนั้นพบว่าปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณค่อนข้างจะ ลำช้า

เจ้าหน้าที่ศูนย์ให้ความเห็นว่าควรจะมีการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางและทุกรูปแบบ ทั้งเชิงรับและเชิงรุก เช่น การทำแผ่นป้ายผ้าผืนใหญ่ๆ คิดที่เขตและตามชุมชนต่างๆ การมีของชำร่วยแจกเพื่อกระตุ้นความสนใจ การออกไปรับฝากเงินโดยให้ธนาคารออมสินออกไปรับเงินพร้อมๆ กันในชุมชน การสร้างสื่อที่กระตุ้นความสนใจ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการออมหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ตลอดเวลาตามแผนที่กำหนด (น่าจะทุกๆ เดือน) นอกนั้นควรจะมีการอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์ให้มีความรู้ความเข้าใจตลอดจนทักษะด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านเงินออม เช่น ทักษะการนำเสนอ เทคนิคการพูดจูงใจคน ฯลฯ และสำหรับบางศูนย์ที่มีทำเลที่ตั้งไม่ดี ประชาชนที่มาติดต่อธุระที่เขตไม่สนใจก็ควรจะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์

### 3. กลุ่มผู้ไม่ลงทะเบียน (ประชาชนทั่วไป)

เพื่อให้การประเมินผลการทำงานเป็นไปรอบด้าน จึงสอบถามประชาชนที่ไม่ลงทะเบียนศูนย์ฯ โดยกำหนดประชาชนที่มีคุณลักษณะคล้ายๆ กัน ประชาชนที่ลงทะเบียนศูนย์ฯ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือนเป็นส่วนใหญ่ โดยการออกไปสอบถามประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ที่มีการจัดตั้งศูนย์ฯ พบว่าประชาชนเพียงร้อยละ 19 เท่านั้นที่ทราบการจัดตั้งศูนย์ฯ ส่งเสริมการบริหารเงินออมขึ้นมา โดยส่วนใหญ่ทราบจากการมาติดต่อทำธุระที่เขต แต่ก็ยังมีถึงร้อยละ 81.0 ที่ไม่ทราบ

ส่วนที่รับทราบการจัดตั้งศูนย์ฯ นั้น ร้อยละ 46 มีความเข้าใจถูกต้องว่าศูนย์ให้ความรู้เกี่ยวกับเงินออม และค่อนข้างจะสับสนโดยร้อยละ 37 คิดว่าความรู้เกี่ยวกับการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับฐานะ และร้อยละ 27.0 คิดว่าเกี่ยวกับการรับฝาก / กู้ยืมเงิน

สำหรับเหตุผลที่ไม่ไปลงทะเบียน ร้อยละ 30 คิดว่าไม่มีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ ร้อยละ 27.0 ไม่มีเงินออมเพราะมีหนี้สิน ร้อยละ 23 ครอบครัวยังมีการออมเงินแล้ว และร้อยละ 20 ไม่

คิดว่าโครงการนี้ได้ช่วยเหลือจริง ส่วนรูปแบบการออมของประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 78 ฝากเงินกับธนาคาร และรูปเงินฝากที่นิยมมากที่สุดคือเงินฝากออมทรัพย์ ร้อยละ 14 ออมเงินในรูปแบบประกันชีวิต และร้อยละ 3 ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

เมื่อสอบถามถึงความสนใจที่จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการออมเงินจากกรุงเทพมหานคร พบว่า ร้อยละ 70.2 มีความสนใจ และเมื่อสอบถามต่อไปถึงความสนใจจะเป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในกรณีกรุงเทพมหานครจะสนับสนุนให้ตั้งในชุมชนนั้น พบว่าร้อยละ 60 มีความสนใจ ร้อยละ 27 ไม่สนใจ และมีเพียงร้อยละ 13 เท่านั้นที่ไม่สนใจ

## ข้อเสนอแนะ

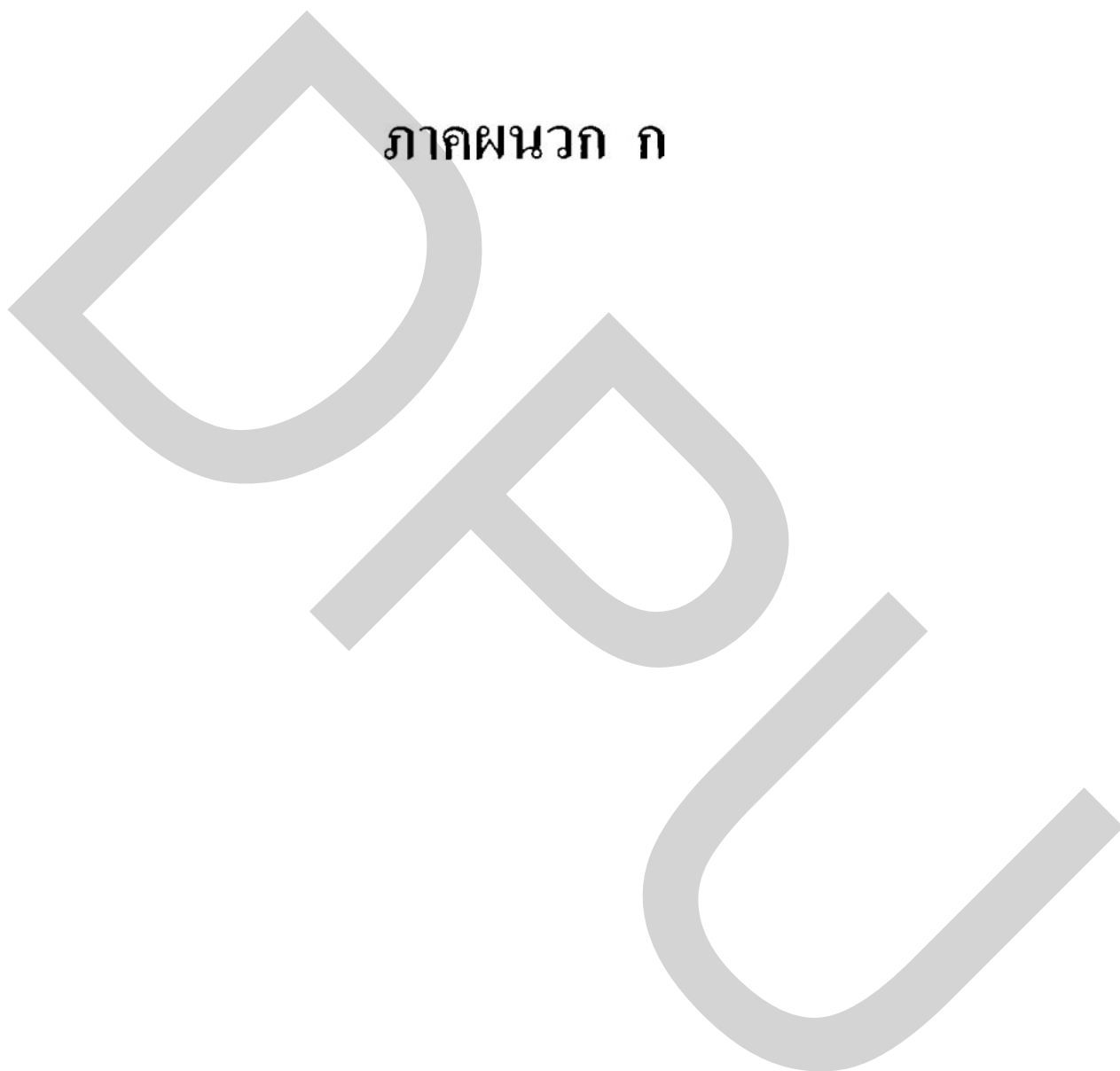
1. ศูนย์ฯ ควรจะเร่งทำการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ และไม่ควรจะให้ประชาชนที่มาติดต่อที่เขตเป็นผู้รับทราบเพียงกลุ่มเดียว ต้องเร่งประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มที่ไม่มาติดต่อที่เขตได้รับทราบด้วย โดยเป้าหมายควรจะเป็นประชาชนผู้มีรายได้น้อยไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน

2. โอกาสของความสำเร็จในโครงการนี้พิจารณาจากความเห็นของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความตั้งใจอย่างสูงไม่น่าจะเป็นอุปสรรคใดๆ ทั้งสิ้นต่อความสำเร็จ และนอกจากนั้นประชาชนผู้มาลงทะเบียนเมื่อได้เข้ามาได้รับความรู้ส่วนใหญ่เกินครึ่งมีความพึงพอใจและคิดว่าตนเองได้รับประโยชน์ มีการเปลี่ยนแปลงด้านการใช้จ่ายและการออมในทางที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงแต่ความสำเร็จขั้นพื้นฐานยังไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เพราะการนำเงินฝากธนาคารยังมีไม่มากนักพอซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากความไม่สะดวกหรือเป็นระยะเพิ่งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่าย

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ควรจะมีการติดตามผลหลังจากการมาลงทะเบียนศูนย์ฯ แล้ว เพื่อจะได้ทราบผลลัพธ์ โดยเฉพาะการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริงโดยเห็นชัดเจนจากการฝากเงิน และนอกจากนี้จะได้ทราบปัญหาหรือข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงศูนย์ฯต่อไป

4. ศูนย์ฯ หรือ กรุงเทพมหานคร น่าจะพิจารณาสนับสนุนให้ชุมชนจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ชุมชนเพื่อเปิดโอกาสให้คนในชุมชนหรือคนทั่วไปสมัครเป็นสมาชิกและอำนวยความสะดวกให้ศูนย์ฯ เป็นสถานที่ของแหล่งการออมเงินที่แท้จริง ซึ่งการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์พบว่าทุกกลุ่มของผู้มีรายจ่ายสูงกว่า ค่ากว่า หรือพอ ๆ กับรายได้ (กลุ่มมีและไม่มี เงินออม) ต่างมีความสนใจในกลุ่มสัจจะออมทรัพย์เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้มีรายจ่ายสูงกว่ารายได้ หรือผู้ไม่มีเงินออม มีความสนใจเป็นอย่างมากถึง ร้อยละ 70

ภาคผนวก ก



จำนวน และร้อยละคุณลักษณะต่างๆของประชากรที่ลงทะเบียนกับ 12 ศูนย์นำร่อง  
(สิ้นสุดเดือน ตุลาคม 2548)

คุณลักษณะ	ศูนย์ฯ												รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>เพศ</b>													
ชาย	48.47	37.63	56.07	33.56	35.78	41.93	40.19	31.75	35.80	48.61	50.71	39.71	41.50
	254	149	134	98	73	543	127	194	126	228	179	193	2298
หญิง	51.53	62.37	43.93	66.10	64.22	57.99	59.49	68.25	64.20	51.39	49.01	59.23	58.24
	270	247	105	193	131	751	188	417	226	241	173	283	3225
ไม่ตอบ	-	-	-	0.34	-	0.08	0.32	-	-	-	0.28	2.06	0.25
	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	1	10	14
<b>รวม</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	524	396	239	292	204	1295	316	611	352	469	353	486	5537
<b>อายุ (ปี)</b>													
15 ปี/ ต่ำกว่า	1.53	1.77	0.42	34.59	1.96	0.31	0.32	0.33	4.83	4.05	1.42	-	3.05
	8	7	1	101	4	4	1	2	17	19	5	-	169
16 - 20	2.48	3.79	2.51	6.51	2.45	2.93	7.59	6.22	3.41	7.46	3.12	0.82	3.97
	13	15	6	19	5	30	24	38	12	35	11	4	220
21 - 30	18.89	32.32	32.22	4.45	21.08	20.31	19.94	27.99	12.22	22.36	15.58	19.34	21.35
	99	128	77	13	43	263	63	171	43	133	55	94	1182
31 - 40	32.06	24.24	28.03	11.30	33.82	34.90	26.27	27.66	14.20	19.83	23.23	29.01	27.14
	168	96	67	33	69	452	83	169	50	93	82	141	1503
41 - 50	31.30	23.23	23.85	15.07	30.88	25.71	22.78	26.19	25.85	19.40	25.21	33.74	25.65
	164	92	57	44	63	333	72	160	91	91	89	164	1420
51 - 60	8.59	8.08	9.21	11.30	7.35	10.35	13.92	8.51	17.90	11.30	14.16	12.96	10.94
	45	32	22	33	15	134	44	52	63	53	50	63	606
60 ปีขึ้นไป	2.67	5.81	2.51	14.04	1.96	3.40	5.38	3.11	17.05	8.10	8.78	4.12	5.73
	14	23	6	41	4	44	17	19	60	38	31	20	317
ไม่ตอบ	2.48	0.76	1.26	2.74	0.49	2.08	3.80	-	4.55	1.49	8.50	-	2.17
	13	3	3	8	1	27	12	-	16	7	30	-	120
<b>รวม</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	524	396	239	292	204	1295	316	611	352	469	353	486	5537

คุณลักษณะ	ศูนย์ฯ												รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>การศึกษา</b>													
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	43.32	17.68	-	42.47	12.75	30.04	20.89	25.04	36.65	27.08	22.10	15.43	26.44
	227	70	-	124	26	389	66	153	129	127	78	75	1464
มัธยม / อาชีวะ	29.01	35.35	-	25.00	38.24	41.31	43.04	45.83	27.84	42.22	26.91	48.35	36.48
	152	140	-	73	78	535	136	280	98	198	95	235	2020
ปริญญาตรี	12.40	41.92	-	12.67	45.10	24.79	27.53	29.13	13.07	18.75	17.85	21.19	22.50
	65	166	-	37	92	321	87	178	46	88	63	103	1246
				-	2.45	-						-	0.09
					5								5
ไม่ตอบ	15.27	5.05	10000	19.86	1.47	3.86	8.54	-	22.44	11.94	33.14	15.02	14.48
	80	20	239	58	3	50	27	-	79	56	117	73	802
<b>รวม</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	524	396	239	292	204	1295	316	611	352	469	353	486	5537
<b>อาชีพ</b>													
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8.40	24.75	33.89	16.44	51.96	27.57	-	21.93	17.61	19.83	28.33	36.21	23.46
	44	98	81	48	106	357	-	134	62	93	100	176	1299
ลูกจ้างเอกชน	-	1.01	4.18	0.68	3.43	0.08	-	-	0.28	0.21	1.13	0.41	0.58
	-	4	1	0	2	7	1		1	1	4	2	32
ประกอบอาชีพส่วนตัว	9.54	23.48	21.76	11.99	11.27	47.34	-	27.17	25.57	21.11	22.66	25.72	25.75
	50	93	52	35	23	613	-	166	90	99	80	125	1426
นักเรียน / นักศึกษา	2.67	4.55	3.77	37.67	1.96	1.16	-	5.73	5.97	2.99	1.98	0.21	4.48
	14	18	9	110	4	15	-	35	21	14	7	1	248
แม่บ้าน	2.86	0.76	5.86	6.85	3.92	2.70	-	12.11	13.07	7.25	10.48	2.88	5.42
	15	3	14	20	8	35	-	74	46	34	37	14	300
รับจ้าง	43.89	39.39	30.54	16.44	21.08	18.38	-	32.57	28.13	42.22	29.75	30.04	27.72
	230	156	73	48	43	238		199	99	198	105	146	1535
อื่นๆ	0.38	-	-	-	5.88	0.62	-	0.49	-	0.43	-	-	0.49
	2	-	-	-	12	8	-	3	-	2	-	-	27
ไม่ตอบ	32.25	6.06	-	9.93	0.49	2.16	100.00	-	9.38	5.97	5.67	4.53	12.10
	169	24	-	29	1	28	316	-	33	28	20	22	670
<b>รวม</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	524	396	239	292	204	1295	316	611	352	469	353	486	5537



คุณลักษณะ	ศูนย์ฯ												รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
รายได้ (บาท)													
10000/ต่ำกว่า	72.71 381	56.57 224	75.31 180	28.77 84	54.90 112	56.14 727	58.23 184	62.03 379	65.91 232	65.88 309	50.71 179	71.19 316	60.27 3337
10001 - 20000	8.97 47	28.79 114	17.99 43	7.53 22	20.10 41	18.69 242	24.37 77	18.00 110	10.23 36	13.43 63	18.41 65	18.72 91	17.18 951
20001 - 30000	1.91 10	2.53 10	5.02 12	2.05 6	6.37 13	4.25 55	5.06 16	3.93 24	4.55 16	2.35 11	3.40 12	2.88 14	3.59 199
30001 - 40000	0.19 1	-	0.42 1	-	1.96 4	1.24 16	0.63 2	1.15 7	1.14 4	1.07 5	1.70 6	2.06 10	1.01 56
40001 ขึ้นไป	0.38 2	0.51 2	0.42 1	-	0.49 1	2.24 29	0.32 1	1.96 1	1.14 2	1.28 4	1.98 6	1.44 7	1.30 72
ไม่ตอบ	15.94 83	11.62 46	0.84 2	61.64 180	16.18 33	17.45 226	11.39 35	12.93 7	17.05 60	15.99 75	23.80 84	3.70 18	16.65 922
รวม	100 524	100 396	100 239	100 292	100 204	100 1295	100 316	100 611	100 352	100 469	100 353	100 486	100 5537

หมายเหตุ

- 1 = ศูนย์ฯคลองสามวา
- 2 = ศูนย์ฯบางกะปิ
- 3 = ศูนย์ฯบางบอน
- 4 = ศูนย์ฯบางพลัด
- 5 = ศูนย์ฯบางแค
- 6 = ศูนย์ฯพญาไท
- 7 = ศูนย์ฯพระนคร
- 8 = ศูนย์ฯพระโขนง
- 9 = ศูนย์ฯภาษีเจริญ
- 10 = ศูนย์ฯลาดกระบัง
- 11 = ศูนย์ฯสาทร
- 12 = ศูนย์ฯหลักสี่

ภาคผนวก ข



จำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์คุณลักษณะต่าง ๆ ของตัวอย่าง ต่อความสนใจต่อกลุ่มสัจจะออมทรัพย์  
และการติดต่อกับสถาบันการเงินภายหลังลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ

จำนวน และ ร้อยละของอาชีพ จำแนกตามรายได้

อาชีพ	รายได้ต่อเดือน (บาท)						
	ตั้งแต่ 3,000 ลงมา	3,001-6,000	6,001-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001-30,000	สูงกว่า 30,000
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	-	24.86	36.28	38.80	40.91	39.13	30.00
	-	43	82	26	18	9	6
พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	6.25	13.87	18.14	26.87	15.91	13.04	15.00
	1	24	41	18	7	3	3
ค้าขาย	12.50	21.97	25.22	14.93	9.09	17.39	40.00
	2	38	57	10	4	4	8
ผู้ใช้แรงงาน	12.50	9.83	4.87	5.97	4.55	4.35	-
	2	17	11	4	2	1	-
นักเรียน / นักศึกษา	6.25	4.04	0.89	1.49	2.27	-	-
	1	7	2	1	1	-	-
แม่บ้าน	50.00	9.25	5.75	1.49	9.09	4.35	5.00
	8	16	13	1	4	1	1
อื่น ๆ	12.50	16.18	8.85	10.45	18.18	21.74	10.00
	2	28	20	7	8	5	2
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	16	173	226	67	44	23	20

จำนวน และร้อยละของอาชีพ จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ย

อาชีพ	รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน		
	ต่ำกว่ารายได้	พอ ๆ กับรายได้	สูงกว่ารายได้
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	33.71 59	31.02 85	33.33 40
พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	16.00 28	15.32 42	22.50 27
ค้าขาย	21.71 38	21.53 59	21.67 26
ผู้ใช้แรงงาน	6.86 12	6.57 18	5.83 7
นักเรียน / นักศึกษา	1.72 3	2.19 6	2.50 3
แม่บ้าน	5.14 9	10.58 29	5.00 6
อื่น ๆ	14.86 26	12.77 35	9.17 11
รวม	100.00 175	100.00 274	100.00 120

จำนวน และร้อยละของรายได้ จำแนกตามรายจ่ายเฉลี่ย

รายได้ต่อเดือน	รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน		
	ต่ำกว่ารายได้	พอ ๆ กับรายได้	สูงกว่ารายได้
ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา	2.29	2.92	3.33
	4	8	4
3,001 - 6,000 บาท	24.00	32.48	35.00
	42	89	42
6,001 - 10,000 บาท	35.43	42.70	39.17
	62	117	47
10,001 - 15,000 บาท	11.43	13.87	7.50
	20	38	9
15,001 - 20,000 บาท	14.29	4.74	5.00
	25	13	6
20,001 - 30,000 บาท	6.86	2.19	4.17
	12	6	5
สูงกว่า 30,000 บาท	5.70	1.09	5.83
	10	3	7
รวม	100.00	100.00	100.00
	175	274	120

จำนวน และร้อยละผู้สนใจเข้าร่วมกลุ่มฯ จะออกมาพร้อมกันตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	ระดับความสนใจ		
	สนใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่สนใจ
ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา	1.83 7	4.73 7	5.13 2
3,001 - 6,000 บาท	31.68 121	29.05 43	23.07 9
6,001 - 10,000 บาท	42.67 163	31.76 47	41.03 16
10,001 - 15,000 บาท	11.52 44	12.84 19	10.26 4
15,001 - 20,000 บาท	6.81 26	9.46 14	10.26 4
20,001 - 30,000 บาท	2.09 8	8.11 12	7.69 3
สูงกว่า 30,000 บาท	3.40 13	4.05 6	2.56 1
<b>รวม</b>	<b>106.00</b> <b>382</b>	<b>100.00</b> <b>148</b>	<b>100.00</b> <b>39</b>

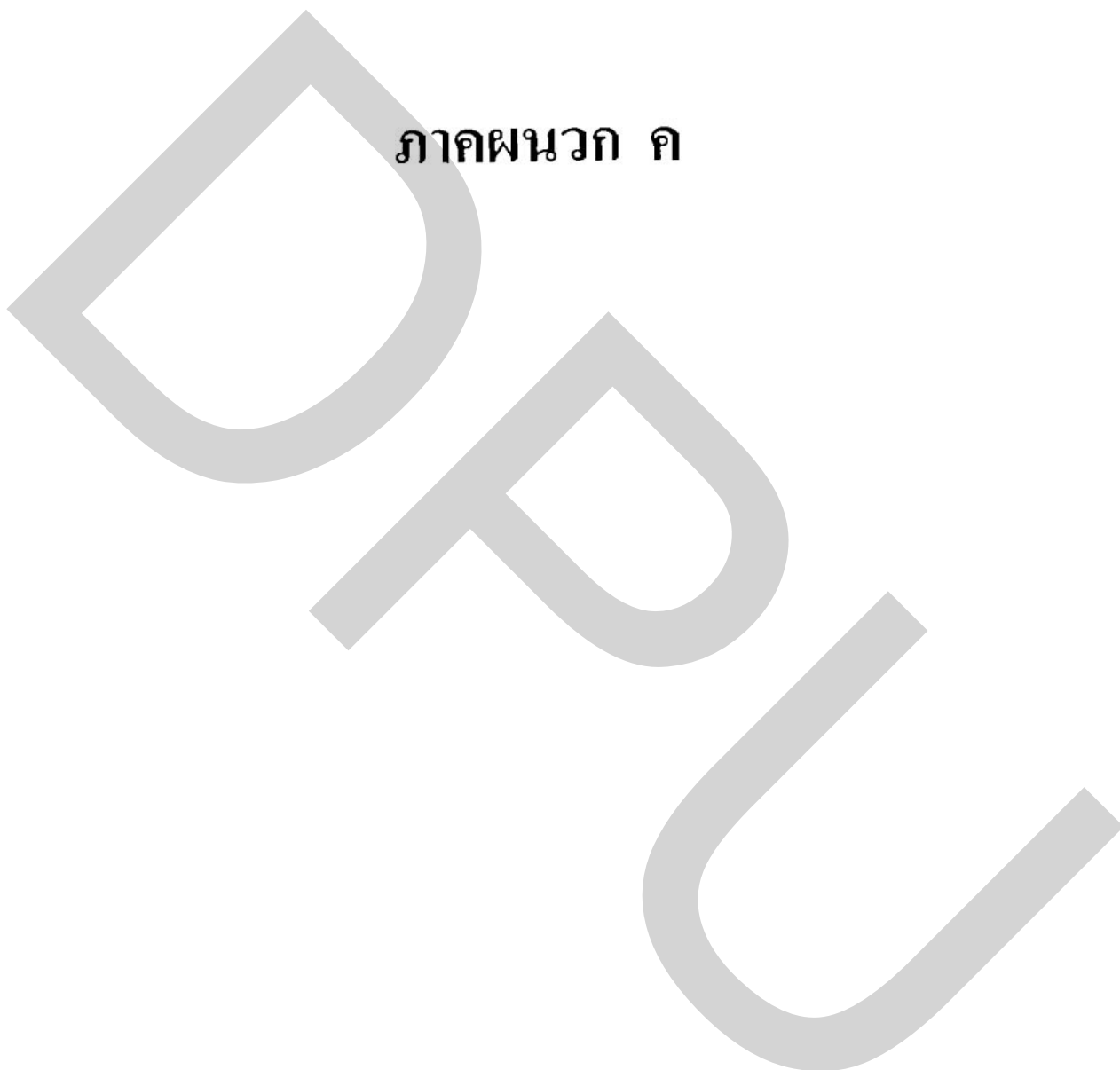
จำนวน และร้อยละของผู้สนใจเข้าร่วมกลุ่มสัจจะออมทรัพย์จำแนกตามรายจ่าย

รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	ระดับความสนใจ		
	สนใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่สนใจ
ต่ำกว่ารายได้	29.06 111	31.08 46	46.15 18
พอ ๆ กับรายได้	48.95 187	47.30 70	43.59 17
สูงกว่ารายได้	21.99 84	21.62 32	10.26 4
<b>รวม</b>	<b>100.00</b> <b>382</b>	<b>100.00</b> <b>148</b>	<b>100.00</b> <b>39</b>

จำนวนและร้อยละของความสนใจเข้าร่วมกลุ่มสัจจะออมทรัพย์จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ระดับความสนใจ		
	สนใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่สนใจ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	30.10 115	35.82 53	41.02 16
พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	17.54 37	16.22 24	15.38 6
ค้าขาย	24.36 93	16.90 25	12.82 5
ผู้ใช้แรงงาน	5.50 21	81.08 12	10.26 4
นักเรียน / นักศึกษา	18.32 7	2.03 3	5.13 2
แม่บ้าน	7.07 27	10.14 15	5.13 2
อื่น ๆ	13.61 52	10.81 16	10.26 4
<b>รวม</b>	<b>100.00</b> <b>382</b>	<b>100.00</b> <b>148</b>	<b>100.00</b> <b>39</b>

ภาคผนวก ก





## กลุ่มออมทรัพย์

กลุ่มออมทรัพย์ เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ชาวบ้านเกิดกระบวนการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเอง และสังคม โดยสอนให้ชาวบ้านรู้จักช่วยเหลือผู้อื่นในการประหยัดและเก็บออมเงินมารวมกันเป็นประจำ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นทุนสำหรับชาวบ้านที่มีความเดือดร้อน ได้กู้ยืม ไปใช้ในการลงทุน

การจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ ได้ใช้แนวคิดทางศาสนาในเรื่องสังฆมาประยุตต์ใช้ โดยใช้เงินที่ถูกมองว่าเป็นต้นเหตุของความโลภมาเป็นเครื่องมือในการสร้างความรักและความสมานฉันท์ของคนในชุมชน และพบว่า การตั้งกลุ่มออมทรัพย์นั้นควรเป็นบุคคลในชุมชนเดียวกัน และอาจจะเริ่มจากสมาชิกที่ไม่มากเพื่อให้ง่ายในการทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตั้งกลุ่ม การได้ปริมาณเงินจากจำนวนน้อยๆ จะค่อยๆ สอนให้เข้าใจหลักในการบริหารเงิน และเมื่อมีปริมาณสมาชิกที่เพิ่มขึ้นจำนวนเงินที่ต้องบริหารก็จะเพิ่มขึ้นตามมา ดังนั้นการบริหารเงินที่มากมาย ในคราวหลังจึงไม่เป็นปัญหา การฝากเงินและการปล่อยกู้จะทำภายในวันเดียวกัน สมาชิกจะเห็นได้เลยว่าเงินดังกล่าวของคตจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ เกิดความมั่นใจในการบริหารกลุ่ม เมื่อกลุ่มดำเนินการ ได้สักระยะดอกเบี้ยเงินกู้จะถูกนำไปจัดสรรเป็นเงินปันผลและส่วนหนึ่งนำไปจัดสวัสดิการเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าฌาปนกิจศพ และเงินพัฒนาชุมชน และพบว่ากฎระเบียบ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ รูปแบบสวัสดิการ การประเมินงานของคณะกรรมการบริหาร ฯลฯ ของกลุ่มออมทรัพย์แต่ละกลุ่มจะมีลักษณะที่แตกต่าง กัน ขึ้นอยู่กับคณะกรรมการบริหารกับสมาชิกที่จะตกลงกันเอง แต่ด้วยรูปแบบกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่รกรบการพัฒนาชุมชน และธนาคารแห่งประเทศไทยได้ตกลงกันไว้ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ว่าจะต้องไม่เกินกำหนดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

ความแตกต่างระหว่างกลุ่มออมทรัพย์กับสถาบันการเงินในแง่ต้นทุน / กำไร

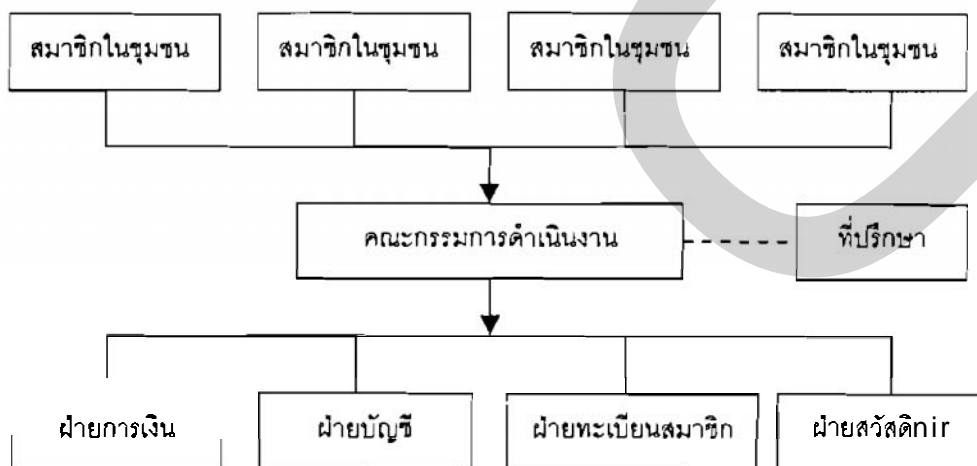
1. ต้นทุนธุรกรรมในการดำเนินงานต่อจำนวนเงินออม โดยพบว่า การออมเงินกับกลุ่มออมทรัพย์มีต้นทุนทางธุรกรรมในการออมต่ำกว่าสถาบันการเงิน เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ครัวเรือนเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มออมทรัพย์
2. ต้นทุนธุรกรรมในการดำเนินงานต่อการกู้เงิน พบว่า การกู้เงินกับกลุ่มออมทรัพย์มีต้นทุนทางธุรกรรมในการกู้เงินต่ำกว่าสถาบันการเงิน เนื่องจากรูปแบบในการให้บริการเงินกู้ของกลุ่มออมทรัพย์ มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน เช่น ผู้กู้สามารถขอกู้เงินและได้รับเงินกู้จากกลุ่ม โดยการติดต่อกลุ่มเพียงครั้งเดียว / สองครั้งเท่านั้น

3. ต้นทุนทางธุรกรรมในการดำเนินงานต่อกำไรจากการดำเนินธุรกิจค่อนข้างจะต่ำกว่าสถาบันการเงิน

### ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานกลุ่มออมทรัพย์

1. ผู้นำ จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ต้องมีอุดมการณ์ที่จะทำงานเพื่อส่วนรวมโดยซื่อสัตย์ สุจริต ภายใต้ระบบที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบจากสมาชิกได้ตลอดเวลา ผู้นำจะต้องมีพันธะผูกพันกับกลุ่มเป็นความผูกพันทางจิตใจที่เกิดจากการที่ตนเองมีส่วนสำคัญในการก่อตั้งกลุ่ม และอยากเห็นกลุ่มเติบโตขึ้น
2. การมีกฎระเบียบข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยการมีกฎระเบียบข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษร จะทำให้สมาชิกมีความเข้าใจในรูปบบการบริหารงานของกลุ่มส่งผลให้เกิดความร่วมมือกับกลุ่มมากยิ่งขึ้น แต่ก็พบว่ากลุ่มออมทรัพย์บางกลุ่มสามารถดำเนินงานได้โดยมีกฎระเบียบที่ไม่มากนักเป็นเพราะทั้งสมาชิกและคณะกรรมการบริหารมีความเข้าใจไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ที่มีต่อกัน
3. การเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิก การเพิ่มพูนความรู้แก่สมาชิกโดยการอบรม ประชุม สัมมนา และการให้สมาชิกได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มตลอดเวลา จะทำให้สมาชิกมีความเข้าใจในหลักการและวัตถุประสงค์ของกลุ่ม
4. การวางแผนในการบริหารงานที่ดี เช่นการประชาสัมพันธ์อาจมีการนำเสนอให้ผู้นำชุมชน เช่น ผู้อาวุโส ครูที่เกษียณอายุ พระ ror เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกมีความเข้าใจในหลักการของกลุ่ม

### โครงสร้างกลุ่มออมทรัพย์



3.8 ภายหลังจากเข้าร่วมโครงการนี้แล้ว ท่านได้ติดต่อสถาบันการเงินเหล่านี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการออมเงินหรือไม่

สถาบันการเงิน	ติดต่อ	ไม่ติดต่อ	เหตุผล
ธนาคารออมสิน			
ธนาคารอื่นๆ (ระบุชื่อธนาคาร).....			
บริษัทประกันชีวิต			
ตลาดหลักทรัพย์			
สถาบันการเงินอื่นๆ (ระบุ).....			

3.9 ถ้ากรุงเทพมหานครจะสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชนต่างๆเพื่อการออมเงิน และให้กู้เงินเมื่อเค็ือคร้อัน ท่านสนใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือไม่

1) สนใจ

2) ไม่แน่ใจ

2) ไม่สนใจ

3.10 ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

จำนวนและร้อยละของความสนใจเข้าร่วมกลุ่มสัจจะออมทรัพย์จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับความสนใจ		
	สนใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่สนใจ
ประถมศึกษา และต่ำกว่า	34.03 130	25.68 38	20.51 8
มัธยมศึกษา / Jar.	33.51 128	33.79 50	38.46 15
อนุปริญญา / Jan.	91.6 35	9.46 14	- -
ปริญญาตรี และสูงกว่า	23.30 89	31.07 46	41.03 16
aau	100.00 382	100.00 148	100.00 39

ลำดับ 12 ศูนย์ฯ นำร่องที่ผู้ลงทะเบียนได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์

ลำดับ	เขต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1	บางบอน	0.00 0	79.07 34	20.93 9	0.00 0	0.00 0	3.79
2	พญาไท	6.87 9	54.96 72	35.88 47	2.29 3	0.00 0	3.66
3	บางพลัด	3.33 1	56.67 17	33.33 10	6.67 2	0.00 0	3.57
4	คลองสามวา	8.33 2	54.17 13	20.83 5	16.67 4	0.00 0	3.54
5	ลาดกระบัง	0.00 0	54.00 27	46.00 23	0.00 0	0.00 0	3.54
6	บางแค	2.78 1	44.44 16	41.67 15	11.11 4	0.00 0	3.39
7	สาทร	5.00 2	42.50 17	35.00 14	17.50 7	0.00 0	3.35
8	ภาษีเจริญ	3.33 1	30.00 9	60.00 18	6.67 2	0.00 0	3.3
9	บางกะปิ	0.00 0	36.67 11	50.00 15	13.33 4	0.00 0	3.23
10	พระโขนง	4.92 3	29.51 18	44.26 27	18.03 11	3.28 2	3.15
11	หลักสี่	4.00 2	20.00 10	46.00 23	24.00 12	6 3	2.92
12	พระนคร	5.26 2	5.26 2	21.05 8	68.42 26	0.00 0	2.47

ลำดับ 12 ศูนย์ฯ นำร่องที่ผู้ลงทะเบียนได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์

ลำดับ	เขต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1	บางบอน	0.00 0	79.07 34	20.93 9	0.00 0	0.00 0	3.79
2	พญาไท	6.87 9	54.96 72	35.88 47	2.29 3	0.00 0	3.66
3	บางพลัด	3.33 1	56.67 17	33.33 10	6.67 2	0.00 0	3.57
4	คลองสามวา	8.33 2	54.17 13	20.83 5	16.67 4	0.00 0	3.54
5	ลาดกระบัง	0.00 0	54.00 27	46.00 23	0.00 0	0.00 0	3.54
6	บางแค	2.78 1	44.44 16	41.67 15	11.11 4	0.00 0	3.39
7	สาทร	5.00 2	42.50 17	35.00 14	17.50 7	0.00 0	3.35
8	ภาษีเจริญ	3.33 1	30.00 9	60.00 18	6.67 2	0.00 0	3.3
9	บางกะปิ	0.00 0	36.67 11	50.00 15	13.33 4	0.00 0	3.23
10	พระโขนง	4.92 3	29.51 18	44.26 27	18.03 11	3.28 2	3.15
11	หลักสี่	4.00 2	20.00 10	46.00 23	24.00 12	6 3	2.92
12	พระนคร	5.26 2	5.26 2	21.05 8	68.42 26	0.00 0	2.47

จำนวนและร้อยละของการติดต่อกับสถาบันการเงินภายหลังลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	สถาบันการเงิน				
	ธ.ออมสิน	ธนาคารอื่น	บ.ประกันชีวิต	ตลาดหลักทรัพย์	อื่นๆ
ประถมศึกษา และต่ำกว่า	32.63	21.42	15.79	-	100.00
	31	12	6	-	1
มัธยมศึกษา / ปวช.	40.00	26.79	47.37	66.67	-
	38	15	18	2	-
อนุปริญญา / ปวส.	6.32	12.50	7.89	-	-
	6	7	3	-	-
ปริญญาตรี และสูงกว่า	21.05	39.29	28.95	33.33	-
	20	22	11	1	-
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	95	56	38	3	1

จำนวนและร้อยละของการติดต่อกับสถาบันการเงินภายหลังลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	สถาบันการเงิน				
	ธ.ออมสิน	ธนาคารอื่น	บ.ประกันชีวิต	ตลาดหลักทรัพย์	อื่นๆ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	25.26	37.50	39.47	-	-
	24	21	15	-	-
พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน	16.84	17.86	13.16	66.67	100.00
	16	10	5	2	1
ค้าขาย	41.06	14.29	34.22	33.33	-
	39	8	13	1	-
ผู้ใช้แรงงาน	4.21	8.93	2.63	-	-
	4	5	1	-	-
นักเรียน / นักศึกษา	-	1.78	-	-	-
	-	1	-	-	-
แม่บ้าน	7.37	14.29	7.89	-	-
	7	8	3	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	95	56	38	3	1

จำนวนและร้อยละของการติดต่อกับสถาบันการเงินภายหลังลงทะเบียนที่ศูนย์ฯ จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	สถาบันการเงิน				
	ธ.ออมสิน	ธนาคารอื่น	บ.ประกันชีวิต	ตลาดหลักทรัพย์	อื่นๆ
ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา	2.10	7.14	2.63		
	2	d	1		
3,001 - 6,000 บาท	38.95	12.50	31.58		100.00
	31	1	12		1
6,001 - 10,000 บาท	36.84	39.29	36.85	66.67	
	35	22	18	2	
10,001 - 15,000 บาท	7.87	19.63	7.89		
	1	11	8		
15,001 - 20,000 บาท	6.32	14.29	15.79	88.89	
	6	5	6	1	
20,001 - 30,000 บาท	6.32	5.36	2.63		
	6	8	1		
สูงกว่า 30,000 บาท	2.10	1.79	2.63	-	
	2	1	1	-	
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>
	95	56	38	3	1



จำนวนกลุ่มออมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจุบันในกรุงเทพมหานคร ได้มีการรวมกลุ่มของคนในชุมชนต่างๆ ในการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ขึ้นมา เพื่อส่งเสริมการออมและเป็นทุนสำหรับการกู้ยืมของคนในชุมชน เพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของคนในชุมชนด้วยกัน โดยปัจจุบันมีจำนวนกลุ่มออมทรัพย์ทั้งสิ้น 335 กลุ่ม จำนวนสมาชิก 16,273 คน จำนวนเงินออม 48,664,473 บาท โดยมีรายละเอียดดังตาราง

ลำดับ	เขต	จำนวนกลุ่มออมทรัพย์	จำนวนสมาชิก	จำนวนเงินออม
1	คลองเตย	39	1,378	1,489,461.00
2	คันนายาว	6	1,200	764,801.00
3	จตุจักร	15	1,297	2,710,118.00
4	จอมทอง	2	165	1,686,100.00
5	ดอนเมือง	1	-	-
6	ดินแดง	1	163	70,000.00
7	คูสิต	11	18	74,817.00
8	คลองชัน	2	139	110,150.00
9	ทวีวัฒนา	2	532	2,634,000.00
10	ทุ่งครุ	4	152	814,258.00
11	ธนบุรี	3	138	885,190.00
12	บางกอกน้อย	14	188	396,083.00
13	บางกะปิ	6	178	947,300.00
14	บางขุนเทียน	4	447	444,674.00
15	บางเขน	13	837	1,128,729.00
16	บางคอแหลม	6	462	1,921,275.00
17	บางซื่อ	11	883	3,079,846.00
18	บางนา	1	130	-
19	บางพลัด	1	-	-
20	บางรัก	1	3	-
21	บึงกุ่ม	18	622	2,888,144.00
22	ประเวศ	13	190	321,000.00
23	พญาไท	4	162	337,011.00

ลำดับ	เขต	จำนวนกลุ่มออมทรัพย์	จำนวนสมาชิก	จำนวนเงินออม
24	พระโขนง	5	234	2,366,541.00
25	พระนคร	8	120	136,466.00
26	ภาษีเจริญ	16	628	931,107.00
27	มีนบุรี	4	87	153,200.00
28	ยานนาวา	14	661	2,518,864.00
29	ราชเทวี	3	347	-
30	ราษฎร์บูรณะ	9	285	1,628,319.00
31	ลาดกระบัง	8	599	3,626,713.00
32	ลาดพร้าว	2	38	158,240.00
33	วังทองหลาง	13	948	4,974,380.00
34	วัฒนา	7	417	691,237.00
35	สวนหลวง	7	454	4,407,797.00
36	สะพานสูง	1	55	33,200.00
37	สัมพันธวงศ์	4	-	-
38	สาทร	2	74	52,650.00
39	สายไหม	4	166	66,600.00
40	หนองแขม	9	453	290,334.00
41	หนองจอก	11	198	373,015.00
42	หลักสี่	16	726	1,728,503.00
43	ห้วยขวาง	14	499	1,824,350.00
รวม		335	16,273	48,664,473.00

ที่มา: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ภาคผนวก ง

แบบสำรวจ

การประเมินผลและความพึงพอใจของชาวกรุงเทพฯ ที่มีต่อ

ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

(เฉพาะผู้ที่ลงทะเบียนโครงการแล้ว)

**ตอนที่ 1** สถานภาพผู้ตอบ

- 1.1 เพศ  1) ชาย  2) หญิง
- 1.2 อายุ  1) ตั้งแต่ 15 ปีลงมา  2) 16 - 20 ปี  3) 21 - 30 ปี  4) 31 - 40 ปี  
 5) 41 - 50 ปี  6) 51 - 60 ปี  7) สูงกว่า 60 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา  
 1) ประถมศึกษา และต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษา / ปวช.  3) อนุปริญญา / ปวส.  
 4) ปริญญาตรี และสูงกว่า  5) อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.4 อาชีพ  
 1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ  2) พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน  3) ค้าขาย  4) ทหารเรือ/ แผลลอย  
 5) ผู้ใช้แรงงาน  6) นักเรียน / นักศึกษา  7) แม่บ้าน  8) อื่น ๆ (ระบุ)....
- 1.5 รายได้ของท่านต่อเดือน  
 1) ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา  2) 3,001 - 6,000 บาท  3) 6,001 - 10,000 บาท  
 4) 10,001 - 15,000 บาท  5) 15,001 - 20,000 บาท  6) 20,001 - 30,000 บาท  
 7) สูงกว่า 30,000 บาท
- 1.6 รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน  1) ค่ากว่ารายได้  2) พอๆ กับรายได้  3) สูงกว่ารายได้
- 1.7 สถานภาพสมรส  1) แต่งงานแล้ว  1.1) มีบุตรที่ต้องอุปการะ.....คน  
 1.2) ไม่มีบุตร  
 2) แยกกันอยู่  
 3) หย่า / ม่าย  
 4) โสด
- 1.8 ท่านลงทะเบียนในโครงการส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวที่เขต.....

**ตอนที่ 2** สถานภาพของครอบครัว

- 2.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัว  
 1) 1 - 2 คน  2) 3 - 4 คน  3) 5 - 6 คน  4) อื่นๆ (ระบุ).....คน
- 2.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว  
 1) ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา  2) 3,001 - 6,000 บาท  3) 6,001 - 10,000 บาท  
 4) 10,001 - 15,000 บาท  5) 15,001 - 20,000 บาท  6) 20,001 - 30,000 บาท  
 7) สูงกว่า 30,000 บาท
- 2.3 สถานภาพในครอบครัว  
 1) หัวหน้าครอบครัว  2) คู่สมรส  3) บุณ  4) อื่นๆ (ระบุ)...

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่โครงการฯ**

**3.1 ท่านรับทราบเกี่ยวกับโครงการนี้โดยวิธีใด**

- 1) จากการมาติดต่อธุระที่เขต  2) จากการจัดงานของโครงการนอกพื้นที่เขต
- 3) จากเพื่อนฝูง /ญาติเเนะนำ  4) จากเจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาชุมชน
- 5) จากสื่อ  1.1) หนังสือพิมพ์  1.2) วิทยุ  1.3) โทรทัศน์  1.4) แผ่นพับ
- 6) อื่นๆ (ระบุ).....

**3.2 สาเหตุสำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านเข้าร่วมโครงการ (ตอบเพียงข้อเดียว)**

- 1) คิดว่าเป็นโครงการที่จะช่วยยกฐานะเศรษฐกิจของครอบครัวให้ดีขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่จากสำนักพัฒนาชุมชนร้องขอให้เข้าร่วมโครงการ
- 3) คิดว่าเป็นโครงการให้เงินกู้  4) คิดว่าจะมีการอบรมให้สมาชิกวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม
- 5) ต้องการให้ตนเองหลุดพ้นจากความยากจน  6) อื่นๆ (ระบุ)...

**3.3 กรุณาระบุความพึงพอใจมีท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่โครงการในด้านต่างๆ**

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย
1. ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ					
2. ความเป็นส่วนตัวของสถานที่ให้คำแนะนำ					
3. อธิษาศัยของเจ้าหน้าที่โครงการ					
4. ความสามารถในการอธิบายถ่ายทอดความรู้ของเจ้าหน้าที่โครงการ					
5. เอกสารแสดงข้อมูลและรายละเอียดของโครงการ					
6. อื่นๆ (ระบุ).....					

**3.4 ความรู้ที่ท่านได้รับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงไร**

- 1) มากที่สุด  2) มาก  3) ปานกลาง  4) น้อย  5) น้อยที่สุด

**3.5 ภายหลังจากท่านเข้าร่วมโครงการแล้ว มีการติดต่อจากเจ้าหน้าที่อีกหรือไม่**

- 1) มี ประมาณ.....วัน.....เดือน นับจากวันที่เข้าร่วมโครงการ  2) ไม่มี

**3.6 ภายหลังจากท่านเข้าร่วมโครงการแล้ว ท่านได้ติดต่อกลับเพื่อขอคำปรึกษาเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่อีกหรือไม่**

- 1) ติดต่อกลับ  2) ไม่ติดต่อกลับ

**3.7 ภายหลังจากลงทะเบียนเข้าโครงการนี้แล้ว ท่านรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่อไปนี้ในทางที่ดีขึ้นบ้างหรือไม่**

เรื่อง	ดีขึ้น	เหมือนเดิม
1. การออมเงิน		
2. การมีวินัยในการใช้เงิน		
3. การรู้จักจับจ่ายใช้สอย		
4. การซื้อสินค้าในสิ่งที่จำเป็น		
5. การลดลงของหนี้สิน		

3.8 ภายหลังเข้าร่วมโครงการนี้แล้ว ท่านได้ติดต่อสถาบันการเงินเหล่านี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการออมเงินหรือไม่

สถาบันการเงิน	ติดต่อ	ไม่ติดต่อ	เหตุผล
ธนาคารออมสิน			
ธนาคารอื่นๆ (ระบุชื่อธนาคาร).....			
บริษัทประกันชีวิต			
ตลาดหลักทรัพย์			
สถาบันการเงินอื่นๆ (ระบุ).....			

3.9 ถ้ากรุงเทพมหานครจะสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชนต่างๆเพื่อการออมเงิน และให้กู้เงินเมื่อเคือคร้อน ท่านสนใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือไม่

- 1) สนใจ                       2) ไม่แน่ใจ                       2) ไม่สนใจ

3.10 ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....  
.....  
.....

แบบสำรวจ

การประเมินผลและความพึงพอใจของชาวกรุงเทพฯ ที่มีต่อ  
ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว  
(เฉพาะผู้ที่ไม่ได้ลงทะเบียน)

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ

- 1.1 เพศ  1) ชาย  2) หญิง
- 1.2 อายุ  1) ตั้งแต่ 15 ปีลงมา  2) 16 - 20 ปี  3) 21 - 30 ปี  4) 31 - 40 ปี  
 5) 41 - 50 ปี  6) 51 - 60 ปี  7) สูงกว่า 60 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา  
 1) ประถมศึกษาและต่ำกว่า  2) มัธยมศึกษา / ปวช.  3) อนุปริญญา / ปวส.  
 4) ปริญญาตรี และสูงกว่า  5) อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.4 อาชีพ  
 1) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ  2) พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน  3) ค้าขาย  4) หาบเร่แผงลอย  
 5) ผู้ใช้แรงงาน  6) นักเรียน / นักศึกษา  7) แม่บ้าน  8) อื่น ๆ (ระบุ).....
- 1.5 รายได้ของท่านต่อเดือน  
 1) ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา  2) 3,001 - 6,000 บาท  3) 6,001 - 10,000 บาท  
 4) 10,001 - 15,000 บาท  5) 15,001 - 20,000 บาท  6) 20,001 - 30,000 บาท  
 7) สูงกว่า 30,000 บาท
- 1.6 รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน  1) ต่ำกว่ารายได้  2) พอๆ กับรายได้  3) สูงกว่ารายได้
- 1.7 สถานภาพสมรส  1) แต่งงานแล้ว  1.1) มีบุตรที่ด้อยอุปการะ.....คน  
 1.2) ไม่มีบุตร  
 2) แยกกันอยู่  
 3) หย่า 1 ม่าย  
 4) โสด

ตอนที่ 2 สถานภาพของครอบครัว

- 2.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัว  
 1) 1 - 2 คน  2) 3 - 4 คน  3) 5 - 6 คน  4) อื่นๆ (ระบุ)..... คน
- 2.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว  
 1) ตั้งแต่ 3,000 บาทลงมา  2) 3,001 - 6,000 บาท  3) 6,001 - 10,000 บาท  
 4) 10,001 - 15,000 บาท  5) 15,001 - 20,000 บาท  6) 20,001 - 30,000 บาท  
 7) สูงกว่า 30,000 บาท
- 2.3 สถานภาพในครอบครัว  
 1) หัวหน้าครอบครัว  2) คู่สมรส  3) บุตร  4) อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 3 การรับทราบและความสนใจที่มีต่อโครงการส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว**

3.1 ท่านเคยทราบหรือไม่ว่า กทม. ได้จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวขึ้นใน 12 เขต เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ครอบครัวชาวกรุงเทพฯ ออมเงินเพื่อความมั่นคงของครอบครัว

- 1) เคยทราบ อาก .....  2) ไม่เคยทราบ (ข้ามไปตอบตอนที่ 4)

3.2 ท่านเคยทราบหรือไม่ว่าในเขตที่ท่านอาศัยอยู่มีศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวตั้งอยู่

- 1) เคยทราบ อาก .....  2) ไม่เคยทราบ

3.3 ถ้าเคยทราบเกี่ยวกับโครงการนี้ ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ของโครงการนี้คืออะไร

- 1) ให้ชาวกรุงเทพฯ ที่ขาดสตูเงิน  2) ให้ชาวกรุงเทพฯ มาฝากเงิน  
 3) ให้ความรู้กับชาวกรุงเทพฯ เกี่ยวกับเงินออม  4) ให้ความรู้ชาวกรุงเทพฯ เกี่ยวกับการใช้จ่ายให้เหมาะสมกับฐานะ  
 5) อื่นๆ (ระบุ) .....

3.4 สาเหตุสำคัญที่สุดที่ท่านไม่ได้ไปลงทะเบียนโครงการนี้คือ

- 1) ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องมารับความช่วยเหลือ  2) ไม่คิดว่าโครงการนี้จะช่วยเหลือได้จริง  
 3) ไม่มีเงินที่สามารถนำไปออมได้ เพราะยังมีหนี้สินอยู่  4) ครอบครัวออมเงินอยู่แล้ว  
 5) อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 4 พฤติกรรมการออมเงินของท่านในปัจจุบัน**

4.1 ในปัจจุบันท่านมีเงินออมหรือไม่

- 1) ไม่มี  
 2) มี เงินออมอยู่ในรูปใดบ้างต่อไปนี้  2.1) เงินฝากธนาคาร ประเภท  2.1.1) ฝากประจำ  2.1.2) ฝากออมทรัพย์  
 2.2) เงินประกันชีวิต  
 2.3) พันธบัตร  
 2.4) หุ้น  
 2.5) อื่นๆ (ระบุ).....

4.2 ท่านต้องการจะให้ กทม. ช่วยเหลือโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับการออมเงินหรือไม่

- 1) ต้องการ  2) ไม่ต้องการ

4.3 ถ้า กทม. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชนต่างๆ เพื่อการออมเงินและให้กู้เงินเมื่อเดือดร้อน ท่านสนใจจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือไม่

- 1) สนใจ  2) ไม่สนใจ  3) ไม่สนใจ



แบบสำรวจ  
ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ  
โครงการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว  
(เฉพาะเจ้าหน้าที่)

**ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ**

- 1.1 เพศ  1) ชาย  2) หญิง
- 1.2 อายุ  1) 21 - 30 ปี  2) 31 - 40 ปี  3) 41 - 50 ปี  4) 51 - 60 ปี  5) สูงกว่า 60 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษา  
 1) มัธยมศึกษา/ปวช.  2) อนุปริญญา/ปวส.  3) ปริญญาตรี และสูงกว่า  4) อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.4 ชื่อเขตที่รับผิดชอบ.....

**ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ**

2.1 โปรดระบุระดับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการในด้านต่างๆ

ด้าน	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	uin	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่					
1.1) ความเหมาะสมของสถานบริการ					
1.2) ความเหมาะสมของพื้นที่ๆ ให้บริการ					
1.3) ความเพียงพอของที่ตั้งสำนักงาน					
2. อุปกรณ์					
2.1) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงาน					
2.2) ความทันสมัยของอุปกรณ์สำนักงาน					
2.3) ความละเอียดชัดเจนของเอกสารที่แจก					
2.4) ความเพียงพอของเอกสารที่แจก					
3. บุคลากร					
3.1) ความเพียงพอของบุคลากร					
3.2) ความรู้ความสามารถของบุคลากร					
4. ความสนใจของประชาชนในโครงการนี้					

2.2 ท่านคิดว่าโครงการนี้จะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไร

- 1) มาก  2) ค่อนข้างมาก  3) ไม่แน่ใจ  4) ค่อนข้างน้อย  5) น้อย

2.3 ข้อคิดเห็นของท่านที่จะทำให้โครงการนี้ประสบความสำเร็จมีอะไรบ้าง

- ด้านนโยบายของผู้บริหาร.....

ด้านการให้บริการที่สำนักงานเขต.....

.....