

## ผนวก ข

### ตัวอย่างรายงานผลการสำรวจและประเมินผลโครงการค่าใช้จ่ายการจัดตั้ง ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว

#### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบวิธีการรับรู้และสาเหตุมาใช้บริการศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว กรุงเทพมหานคร วัดความพึงพอใจของผู้ลงทะเบียนศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว กรุงเทพมหานครและประโยชน์ที่ได้รับ นอกจากนี้เพื่อหาสาเหตุที่ชาวกรุงเทพมหานครไม่มาลงทะเบียนที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ตลอดจนทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ซึ่งการสำรวจได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 4-10 ตุลาคม พ.ศ. 2548 หลังจากการเปิด 12 ศูนย์นำร่องครบถ้วนในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548

วิธีการศึกษาจะทำการสอบถามจาก 3 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนที่ลงทะเบียนที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ลงทะเบียนที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร และกลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มของประชาชนทั้ง 2 ประเภทจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยอิงตามกรอบประชากรลงทะเบียน กล่าวคือ กลุ่มที่ลงทะเบียนสุ่มตัวอย่างจากกรอบประชากรที่ลงทะเบียน 569 คน โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ลงทะเบียนจำนวน 151 คน โดยการเก็บข้อมูลภาคสนาม และเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร 12 ศูนย์ จำนวน 21 คน ซึ่งผลการสำรวจสรุปผลได้ดังนี้

1. กลุ่มประชาชนผู้ลงทะเบียนรับทราบเกี่ยวกับศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มาจากการติดต่อธุระที่สำนักงานเขต รองลงมาคือ ทราบจากการออกไปจัดงานนอกพื้นที่ (Event) การรับรู้จากสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรทัศน์ค่อนข้างน้อย เหตุผลการเข้าร่วมโครงการ คิดว่าจะมีการอบรมให้ผู้ลงทะเบียนวางแผนการใช้เงินอย่างเหมาะสม และช่วยยกฐานะครอบครัวให้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามมีจำนวนหนึ่งเข้าใจผิดคิดว่าเป็นโครงการให้เงินกู้

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการมาลงทะเบียนกับศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่คิดว่าได้รับประโยชน์มาก ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับจากการมาติดต่อที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครนั้น ลำดับแรก คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามพบว่า ยังขาดการติดตามประเมินผลค่อนข้างมาก กล่าวคือ ผู้ลงทะเบียนจำนวนน้อยมากที่ได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ภายหลังการได้รับความรู้ครั้งแรกแล้ว และเช่นเดียวกันก็มีผู้ลงทะเบียนจำนวนน้อยที่ได้ติดต่อกลับศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร เพื่อขอคำปรึกษาเพิ่มเติม

ถึงแม้ว่ามีการติดต่อกลับมายังเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครจากผู้ลงทะเบียนค่อนข้างจะต่ำ แต่ผู้ลงทะเบียนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ ภายหลังการลงทะเบียนและได้รับความรู้แล้ว ได้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นหลายประการ คือ การมีวินัยในการใช้เงิน การรู้จักจ่ายใช้สอย การออมเงิน ตลอดจนการซื้อสินค้าในสิ่งที่จำเป็น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อวัดผลลัพธ์ในเชิงรูปธรรมก็พบว่า มีการติดต่อสถาบันการเงินเพื่อฝากเงินในจำนวนที่ไม่มากนัก (ประมาณ 1 ใน 4 คน) และผู้ลงทะเบียนมีความสนใจเป็นจำนวนมากที่จะเขาเป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ ถ้าได้รับการสนับสนุนจากกรุงเทพมหานครในการตั้งกลุ่มในชุมชนของตน

2. กลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไม่ลงทะเบียน ส่วนใหญ่จะไม่ทราบเรื่องการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร มีเพียง 1 ใน 5 คนเท่านั้นที่ทราบการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร โดยทราบจากการมาติดต่อกับสำนักงานเขตที่สำนักงานเขต จากเพื่อนบ้าน จากการจัดงาน (Event) โดยผู้ที่ทราบส่วนใหญ่คิดว่าทราบวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ก็คือ การให้ความรู้ด้านการออม และวิธีการใช้จ่ายเงินให้เหมาะสมกับฐานะ แต่ก็ม 1 ใน 4 คนที่คิดว่าเป็นการตั้งสถาบันการเงิน มีการรับฝากกัยืมเงิน

นอกจากนี้ผู้ที่ทราบว่ามีการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร แต่ไม่ได้ลงทะเบียนที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครนั้น ให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นจะต้องได้รับความช่วยเหลือ ไม่มีเงินออมเพราะยังมีหนี้สิน และครอบครัวมีเงินออมแล้ว สำหรับรูปแบบเงินออมที่กลุ่มไม่ลงทะเบียนที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครนิยมกัน เป็นการฝากเงินไว้ที่ธนาคาร โดยส่วนใหญ่จะเป็นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มที่ไม่ลงทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ทนายหรือไม่ทนายการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครก็ตาม ส่วนใหญ่มีความสนใจจะสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ ถ้าได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากกรุงเทพมหานคร

3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ เพราะทุกคนมีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่คิดว่าโอกาสที่จะประสบความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร มีความเป็นไปได้ค่อนข้างมาก ทั้ง ๆ ที่ตนเองได้ประเมินว่าความสนใจของประชาชนในโครงการฯ นี้ ค่อนข้างจะเป็นปัญหาในระดับปานกลาง เพราะได้รับการสนับสนุนอย่างมากทั้งทางด้านอุปกรณ์สถานที่ ตลอดจนบุคลากร ซึ่งผลการประเมินพบว่า เป็นปัญหาน้อยมาก นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จของโครงการฯ นี้ โดยทำการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ มีการทำแผนประชาสัมพันธ์ทั้งแนวรับและแนวรุกอย่างต่อเนื่อง และขณะเดียวกันควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ของศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ให้ผู้มาติดต่อกับสำนักงานเขตที่สำนักงานเขตได้เห็นศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครอย่างชัดเจน

สำหรับข้อเสนอที่น่าจะเป็นไปได้อีกประการหนึ่ง คือ ให้กรุงเทพมหานครสนับสนุนส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ในชุมชนต่าง ๆ และให้ศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของชุมชนต่าง ๆ ในเขตที่มีศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานครตั้งอยู่