

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการเงินกู้โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเฉพาะสาขาหนึ่งของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน จากจำนวนประชากรซึ่งเป็นผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้วจำนวน 1,620 ราย สำหรับรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมีดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เงิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้เงินโครงการธนาคารประชาชนกับธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งที่ใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 200 ราย ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544 ถึง กรกฎาคม 2546 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการประเภทต่าง ๆ กับธนาคาร และความถี่ในการใช้บริการประเภทต่างๆ กับธนาคาร ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

4.1.1 เพศ

ผู้เงิน จำนวน 200 ราย หากจำแนกตามเพศ พบว่า จำนวน 111 ราย หรือร้อยละ 55.5 เป็นเพศหญิง ในขณะที่จำนวน 89 ราย หรือร้อยละ 44.5 เป็นเพศชาย จากข้อมูลแสดงว่าผู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	89	44.5
หญิง	111	55.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.2 อายุ

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามอายุ พบว่า จำนวน 107 ราย หรือร้อยละ 53.5 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี รองลงมา จำนวน 44 ราย หรือร้อยละ 22.0 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 42 ราย หรือร้อยละ 21.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 3.5 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชนมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวนมากกว่ากลุ่มอายุอื่นที่สูงกว่า (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	107	53.5
31 – 40 ปี	42	21.0
41 – 50 ปี	44	22.0
51 – 60 ปี	7	3.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า จำนวน 82 ราย หรือ ร้อยละ 41.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า รองลงมา จำนวน 36 ราย หรือ ร้อยละ 18.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 34 ราย หรือร้อยละ 17.0 มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 31 ราย หรือร้อยละ 15.5 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และจำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 8.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงินจาก โครงการธนาคารประชาชนจำนวนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ส่วนการศึกษาระดับอื่นมีจำนวนน้อยกว่า (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	34	17.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	18.0
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	82	41.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	31	15.5
ปริญญาตรี	17	8.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.4 อาชีพ

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามอาชีพ พบว่า จำนวน 110 รายหรือร้อยละ 55.0 ประกอบอาชีพลูกจ้างห้างร้านบริษัทเอกชน รองลงมา จำนวน 43 ราย หรือร้อยละ 21.5 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 33 ราย หรือร้อยละ 16.5 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 4.0 ประกอบอาชีพอิสระ และจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากข้อมูลแสดงว่าโครงการธนาคารประชาชนได้รับความนิยมในกลุ่มอาชีพ ลูกจ้างห้างร้านบริษัทมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประกอบอาชีพหรือธุรกิจส่วนตัว	43	21.5
รับจ้างทั่วไป	33	16.5
ลูกจ้างห้างร้าน บริษัทเอกชน	110	55.0
อิสระ	8	4.0
รัฐวิสาหกิจ	6	3.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า จำนวน 77 ราย หรือ ร้อยละ 38.5 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 3,001 – 6,000 บาทต่อเดือน รองลงมา จำนวน 71 ราย หรือ ร้อยละ 35.5 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 6,001 – 9,000 บาทต่อเดือน จำนวน 20 ราย หรือร้อยละ 10.0 มีรายได้ระหว่าง 9,001 – 12,000 บาทต่อเดือน จำนวน 17 ราย หรือร้อยละ 8.5 มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน จำนวน 8 ราย หรือร้อยละ 4.0 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 12,001 – 15,000 บาทต่อเดือน และจำนวน 7 ราย หรือร้อยละ 3.5 มีรายได้เฉลี่ย 15,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป จากข้อมูลแสดงว่า ผู้กู้เงินโครงการธนาคารประชาชนจำนวนมาก มีรายได้ไม่เกิน 9,000 บาทต่อเดือน (ดูข้อมูลใน ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	17	8.5
3,001 – 6,000 บาท	77	38.5
6,001 – 9,000 บาท	71	35.5
9,001 – 12,000 บาท	20	10.0
12,001 – 15,000 บาท	8	4.0
15,001 บาทขึ้นไป	7	3.5
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.6 การใช้บริการประเภทต่างๆ กับธนาคาร

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามการใช้บริการประเภทต่างๆ กับธนาคาร พบว่า ผู้กู้แต่ละรายใช้บริการประเภทต่าง ๆ กับธนาคาร เรียงตามลำดับที่ใช้บริการมากไปหาน้อย คือ ผู้กู้จำนวนทั้งหมด หรือ 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ใช้บริการสินเชื่อเพื่อไปลงทุนประกอบอาชีพ (โดยเฉพาะเงินกู้จากโครงการธนาคารประชาชน) รองลงมา จำนวน 145 ราย หรือร้อยละ 72.5 ใช้บริการด้านเงินฝาก จำนวน 39 ราย หรือร้อยละ 19.5 ใช้บริการรับคำปรึกษาในการประกอบอาชีพเสริม จำนวน 31 ราย หรือร้อยละ 15.5 ใช้บริการรับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ และจำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 7.0 ใช้บริการสินเชื่ออื่นๆ เช่น สินเชื่อเพื่อการเคหะ สินเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น กับธนาคารของรัฐ จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงินโครงการธนาคารประชาชนนอกจากใช้บริการเงินกู้จากโครงการแล้ว ส่วนใหญ่ยังใช้บริการเงินฝากกับธนาคารของรัฐอีกด้วย (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามการใช้บริการประเภทต่างๆ กับธนาคารของรัฐ

ประเภทบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ด้านเงินฝาก	145	72.5
รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ	31	15.5
รับคำปรึกษาในการประกอบอาชีพเสริม	39	19.5
สินเชื่อเพื่อไปลงทุนในการประกอบอาชีพ	200	100.0
สินเชื่ออื่น	14	7.0

หมายเหตุ: ผู้กู้อาจใช้บริการกับธนาคารของรัฐมากกว่า 1 บริการ

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.7 ความถี่ในการใช้บริการประเภทต่างๆ กับธนาคาร

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามความถี่การใช้บริการประเภทต่างๆ กับธนาคาร พบว่า จำนวน 90 ราย หรือร้อยละ 45.0 ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน รองลงมา จำนวน 58 ราย หรือร้อยละ 29.0 ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 30 ราย หรือร้อยละ 15.0 ใช้บริการทุกวัน และจำนวน 22 ราย หรือร้อยละ 11.0 มีความถี่ของการใช้บริการไม่ค่อยแน่นอนขึ้นอยู่กับความจำเป็นหรือขึ้นกับความสะดวกในการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการของผู้กู้ จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงินโครงการ

ธนาคารประชาชน ใช้บริการด้วยความถี่ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน มากกว่าความถี่อื่น (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการประเภทต่างๆ กับธนาคาร

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทุกวัน	30	15.0
1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์	58	29.0
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	90	45.0
อื่น ๆ (ไม่แน่นอน)	22	11.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน

ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชน ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้กู้เงิน โครงการธนาคารประชาชนกับธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 ราย ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544 ถึง กรกฎาคม 2546 เกี่ยวกับการกู้ยืม ได้แก่ ความถี่ในการฝากเงิน สถานะการกู้เงิน การเคยยื่นกู้เงินกับโครงการ วัตถุประสงค์การกู้ยืม และสถานภาพการชำระคืนสินเชื่อ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินโครงการ ได้แก่ ด้านสมาชิก ด้านการพัฒนาอาชีพ ด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

4.2.1 การใช้บริการเงินกู้กับโครงการธนาคารประชาชน

1) ความถี่การฝากเงินกับโครงการธนาคารประชาชน

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามความถี่ของการฝากเงินกับโครงการธนาคารประชาชน พบว่า จำนวน 70 ราย หรือร้อยละ 35.0 ฝากเงินกับโครงการธนาคารประชาชนสองสัปดาห์ครั้ง รองลงมา จำนวน 65 หรือร้อยละ 32.5 ฝากเงินเดือนละครั้ง จำนวน 39 ราย หรือร้อยละ 19.5 ฝากเงินสัปดาห์ละครั้ง และจำนวน 26 ราย หรือร้อยละ 13.0 ความถี่ฝากเงินกับโครงการธนาคารประชาชนไม่แน่นอน หรืออาจฝากบุคคลอื่นมาฝากเงิน จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงินโครงการ

ธนาคารประชาชนนำเงินฝากเข้าโครงการธนาคารประชาชนสองสัปดาห์ครั้ง (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.8)

การฝากเงินกับธนาคาร ถือเป็นข้อกำหนดสำคัญอย่างหนึ่งของโครงการที่กำหนดให้สมาชิกปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน คือ หลังจากสนใจสมัครเข้าเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนแล้วโครงการกำหนดให้สมาชิกได้มีโอกาสฝากเงินกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ การฝากเงินกับธนาคารนั้นเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ถูกใช้พิจารณาอนุมัติเงินกู้ของสมาชิกที่ยื่นกู้เงิน สมาชิกที่จะยื่นกู้กับโครงการได้ต้องฝากเงินกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 เดือน แต่ถ้าสมาชิกมีบัญชีเงินฝากอยู่แล้วก็สามารถแสดงความจำนงยื่นขอเงินกู้ได้ทันที

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามความถี่ของการฝากเงินกับโครงการธนาคารประชาชน

ความถี่ของการฝากเงิน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สัปดาห์ละครั้ง	39	19.5
สองสัปดาห์ครั้ง	70	35.0
เดือนละครั้ง	65	32.5
อื่นๆ (ไม่แน่นอน /ฝากบุคคลอื่นมาฝากเงิน)	26	13.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

2) สถานภาพการกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชน

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามสถานภาพการกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชน พบว่า จำนวน 168 รายหรือร้อยละ 84.0 กู้ยืมเงินกับโครงการธนาคารประชาชนในฐานะสมาชิกโครงการ และจำนวน 32 ราย หรือร้อยละ 16.0 กู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชนแทนบุตรที่เป็นสมาชิกโครงการ จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงินโครงการธนาคารประชาชนส่วนใหญ่กู้ยืมในฐานะเป็นสมาชิกโครงการ (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.9)

ข้อกำหนดของการกู้ยืมเงินกับโครงการธนาคารประชาชนของสมาชิกโครงการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีความสนใจทั่วไปสมัครเข้าเป็นสมาชิก เมื่ออายุไม่ถึง 20 ปีบริบูรณ์ แต่สมาชิกที่มีอายุต่ำกว่านั้นสถานภาพทางกฎหมายไม่สามารถทำนิติกรรมได้ แต่โครงการก็อนุญาตให้บิดา มารดา หรือผู้ปกครองเป็นผู้กู้แทนได้ ดังนั้นธนาคารแห่งนี้จึงปรากฏว่าผู้กู้ระบุว่ากู้ยืมแทนบุตรที่เป็นสมาชิกโครงการ

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามสถานภาพการกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชน

สถานภาพการกู้เงินโครงการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กู้ยืมในฐานะสมาชิกโครงการ	168	84.0
กู้ยืมแทนบุตรที่เป็นสมาชิกโครงการ	32	16.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

3) จำนวนครั้งของการขึ้นเงินกู้กับโครงการธนาคารประชาชน

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามจำนวนครั้งของการขึ้นกู้กับโครงการธนาคารประชาชน พบว่า จำนวน 74 ราย หรือร้อยละ 37.0 เคยขึ้นกู้กับโครงการธนาคารประชาชน 2 – 3 ครั้ง รองลงมา จำนวน 66 ราย หรือร้อยละ 33.0 เคยขึ้นกู้ 1 ครั้ง และจำนวน 60 ราย หรือ ร้อยละ 30.0 เคยขึ้นกู้มากกว่า 3 ครั้ง จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงิน โครงการธนาคารประชาชนส่วนใหญ่เคยขึ้นกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชนตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามจำนวนครั้งของการกู้ยืมเงินกับโครงการธนาคารประชาชน

จำนวนครั้ง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 ครั้ง	66	33.0
2 – 3 ครั้ง	74	37.0
มากกว่า 3 ครั้ง	60	30.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4) วัตถุประสงค์ของการกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชน

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชน พบว่าจำนวน 86 รายหรือร้อยละ 43.0 กู้เงินเพื่อนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพเสริม รองลงมา จำนวน 66 ราย หรือร้อยละ 33.0 กู้เงินเพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนในอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม และจำนวน 48 ราย หรือร้อยละ 24.0 กู้เงินเพื่อนำเงินไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพ

อิสระ จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงิน โครงการธนาคารประชาชนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์นำเงินไปใช้สำหรับการประกอบอาชีพเสริม (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.11)

วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เป็นส่วนหนึ่งของโครงการที่ธนาคารให้ความใส่ใจทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของโครงการที่ต้องการสร้างพื้นฐานความมั่นคงที่ยั่งยืนให้แก่สมาชิก ให้เป็นผู้ประกอบการรายย่อย รวมทั้งต้องการให้ประชาชนทุกคนมีโอกาสในการใช้บริการทางการเงินในระบบได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงกำหนดให้การกู้ยืมของสมาชิกเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ หรือเพื่อชำระเงินกู้ยืมที่ได้กู้ยืมเพื่อลงทุนประกอบอาชีพ หรือเพื่อการดำรงชีพ

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชน

วัตถุประสงค์การกู้เงิน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นำเงินไปใช้หมุนเวียน	66	33.0
นำเงินกู้ไปประกอบอาชีพเสริม	86	43.0
นำเงินไปใช้สำหรับสร้างอาชีพอิสระ	48	24.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

5) สถานภาพการชำระคืนเงินกู้กับโครงการธนาคารประชาชน

ผู้กู้เงินจำนวน 200 ราย หากจำแนกตามชำระคืนเงินกู้กับโครงการธนาคารประชาชน พบว่า จำนวน 120 รายหรือร้อยละ 60.0 มีสภาพการชำระเงินกู้ได้ตามปกติ รองลงมา จำนวน 48 ราย หรือร้อยละ 24.0 มีสภาพปัญหาค้างชำระเงินกู้มากกว่า 3 เดือน และจำนวน 32 ราย หรือร้อยละ 16.0 มีสภาพปัญหาค้างชำระเงินกู้ระหว่าง 1 – 3 เดือน จากข้อมูลแสดงว่าผู้กู้เงินโครงการธนาคารประชาชนประมาณ 2 ใน 5 มีปัญหาชำระคืนเงินกู้ตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป (ดูข้อมูลใน ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลของผู้กู้ จำแนกตามสถานภาพการกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชน

สถานภาพการกู้เงิน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชำระได้ตามปกติ	120	60.0
มีปัญหาค้างชำระ 1 – 3 เดือน	32	16.0
มีปัญหาค้างชำระมากกว่า 3 เดือน	48	24.0
รวม	200	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.2 วัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงินจำแนกตามอาชีพและรายได้เฉลี่ยของผู้กู้

การวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงินจำแนกตามอาชีพและรายได้เฉลี่ยของผู้กู้ เป็นการทดสอบสมมติฐานของความเป็นอิสระต่อกันระหว่างลักษณะสองลักษณะด้วยสถิติไคสแควร์ ในการวิจัยอาศัยแนวทางการกำหนดสมมติฐานและการสรุปของกัลยา วาณิชย์บัญชา (2544) ดังนี้

1) วัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินจำแนกตามอาชีพ

ข้อสมมติฐาน

H_0 : อาชีพของผู้กู้เป็นอิสระกับวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน

H_1 : อาชีพของผู้กู้ไม่เป็นอิสระกับวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน

วัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินจากโครงการธนาคารประชาชนของผู้กู้เมื่อจำแนกอาชีพพบว่า ผู้กู้แต่ละอาชีพมีวัตถุประสงค์การกู้ยืมแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 43 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมครั้งนี้ เพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 65.12 เพื่อนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 20.93 และนำเงินไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 13.95 ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน 33 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมครั้งนี้ เพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 30.30 เพื่อนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 48.48 และนำเงินไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 21.21 ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้างบริษัท ห้างร้าน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 116 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมครั้งนี้ เพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 23.28 เพื่อนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 37.50 และนำเงินไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 26.72 และผู้กู้ที่ประกอบอาชีพอิสระจำนวน 8 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมครั้งนี้ เพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพ

อิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 12.50 เพื่อนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 37.50 และนำเงินไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 50.00 จากการศึกษาสรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาค่า Chi-Square พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 28.863 มีนัยสำคัญที่ 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ วัตถุประสงค์การกักออมเงินขึ้นอยู่กับอาชีพของผู้ที่ระดับนัยสำคัญ .01 (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.13)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่าผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่นำเงินไปใช้เป็นเงินทุนหรือเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ ส่วนผู้ประกอบการรับจ้างทั่วไปและลูกจ้างบริษัทและรัฐวิสาหกิจ นำเงินไปใช้ประโยชน์สำหรับการประกอบอาชีพเสริม และสมาชิกที่ประกอบอาชีพอิสระ ส่วนใหญ่ต้องการนำเงินไปประกอบอาชีพของตนเอง แสดงว่าผู้กักออมเงินไปใช้ประโยชน์กับอาชีพของตนเองมากที่สุด แต่ถ้าหากมีอาชีพประจำก็จะนำเงินไปใช้ประโยชน์สำหรับการประกอบอาชีพเสริม

ตารางที่ 4.13 วัตถุประสงค์การกักออมเงินจำแนกตามอาชีพของผู้

อาชีพ	วัตถุประสงค์การกักออมเงิน			รวม
	ใช้เป็นทุน หมุนเวียน	ใช้ประกอบ อาชีพเสริม	ใช้ประกอบ อาชีพอิสระ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ธุรกิจส่วนตัว	28 (65.12)	9 (20.93)	6 (13.95)	43 (100.00)
รับจ้างทั่วไป	10 (30.30)	16 (48.48)	7 (21.21)	33 (100.00)
ลูกจ้างบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	27 (23.28)	58 (50.00)	31 (26.72)	116 (100.00)
อิสระ	1 (12.50)	3 (37.50)	4 (50.00)	8 (100.00)
รวม (ร้อยละ)	66 (33.00)	86 (43.00)	48 (24.00)	200 (100.00)

ค่า $\chi^2 = 28.863$; df. = 6; Significance = 0.000

ที่มา: จากการสำรวจ

2) วัตถุประสงค์การกู้ยืมจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อสมมติฐาน

 H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้กู้เป็นอิสระกับวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้กู้ไม่เป็นอิสระกับวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน

วัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินจากโครงการธนาคารประชาชนของผู้กู้เมื่อจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้กู้ที่มีรายได้เฉลี่ยระดับต่างๆ มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้กู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 17 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมดังนี้ เพื่อนำเงินกู้ไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 35.29 เพื่อนำเงินกู้ไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 41.18 และนำเงินกู้ไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 23.53 ผู้กู้ที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 3,001 - 6,000 บาท จำนวน 77 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมดังนี้ เพื่อนำเงินกู้ไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 31.17 เพื่อนำเงินกู้ไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 48.05 และนำเงินกู้ไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 20.78 ผู้กู้ที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 6,001 - 9,000 บาท จำนวน 71 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมดังนี้ เพื่อนำเงินกู้ไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 21.13 เพื่อนำเงินกู้ไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 45.07 และนำเงินกู้ไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 33.80 ผู้กู้ที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 9,001 - 12,000 บาท จำนวน 20 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมดังนี้ เพื่อนำเงินกู้ไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 50.00 เพื่อนำเงินกู้ไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 35.00 และนำเงินกู้ไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 15.00 และผู้กู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 12,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 ราย มีวัตถุประสงค์การกู้ยืมดังนี้ เพื่อนำเงินกู้ไปใช้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม ร้อยละ 73.33 เพื่อนำเงินกู้ไปใช้ประกอบอาชีพเสริม ร้อยละ 20.00 และนำเงินกู้ไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ ร้อยละ 6.67 จากการศึกษาสรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาค่า Chi-Square พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 20.698 มีนัยสำคัญที่ 0.008 แสดงว่า **จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0** นั่นคือวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้กู้ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.14)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า สมาชิกที่มีรายได้สูงหรือเกินกว่า 9,000 บาทต่อเดือน มีวัตถุประสงค์นำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์สำหรับเป็นเงินทุนหมุนเวียน ส่วนผู้มีรายได้ต่ำกว่ามีวัตถุประสงค์นำเงินกู้ไปใช้สำหรับการประกอบอาชีพเสริมและอาชีพอิสระ

ตารางที่ 4.14 วัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้กู้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	วัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน			รวม
	ใช้เป็นทุน หมุนเวียน	ใช้ประกอบ อาชีพเสริม	ใช้ประกอบ อาชีพอิสระ	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 3,000 บาท	6 (35.29)	7 (41.18)	4 (23.53)	17 (100.00)
3,001 – 6,000 บาท	24 (31.17)	37 (48.05)	16 (20.78)	77 (100.00)
6,001 – 9,000 บาท	15 (21.13)	32 (45.07)	24 (33.80)	71 (100.00)
9,001 – 12,000 บาท	10 (50.00)	7 (35.00)	3 (15.00)	20 (100.00)
12,001 บาทขึ้นไป	11 (73.33)	3 (20.00)	1 (6.67)	15 (100.00)
รวม (ร้อยละ)	66 (33.00)	86 (43.00)	48 (24.00)	200 (100.00)

ค่า $\chi^2 = 20.698$; df. = 8; Significance = 0.008

ที่มา: จากการสำรวจ

3) สถานภาพการชำระคืนเงินกู้จำแนกตามอาชีพ

ข้อสมมติฐาน

 H_0 : อาชีพของผู้กู้เป็นอิสระกับสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ H_1 : อาชีพของผู้กู้ไม่เป็นอิสระกับสถานภาพการชำระคืนเงินกู้

สถานภาพการชำระคืนเงินกู้ของผู้กู้เมื่อจำแนกอาชีพ พบว่า ผู้กู้แต่ละอาชีพมี สถานภาพการชำระคืนเงินกู้แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 43 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 69.77 มีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้ 1 – 3 เดือน ร้อยละ 23.26 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้มากกว่า 3 เดือน ร้อยละ 6.98 ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 33 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 48.48 มีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้ 1 - 3 เดือน ร้อยละ 36.36 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้มากกว่า 3 เดือน ร้อยละ 15.15 ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพลูกจ้างบริษัท ห้างร้าน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 116 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 60.34 มีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้ 1 - 3 เดือน ร้อยละ 8.62 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้มากกว่า 3 เดือน ร้อยละ 31.03 และผู้กู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 8 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 50.00 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้มากกว่า 3 เดือน ร้อยละ 50.00 จากการศึกษาสรุปได้ว่า เมื่อพิจารณา ค่า Chi-Square พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 27.658 มีนัยสำคัญที่ 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ขึ้นอยู่กับอาชีพของผู้กู้ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.15)

จากผลการวิเคราะห์ ทำให้ทราบว่า สมาชิกที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว กู้ยืมเงินจากโครงการธนาคารประชาชนมีความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ดีกว่ากลุ่มผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้กู้ที่นำเงินกู้ซึ่งประกอบอาชีพอื่น และกู้ยืมเงินเพื่อไปลงทุนประกอบอาชีพเสริมและอาชีพอิสระ มีโอกาสล้มเหลวหรือมีปัญหาจากการประกอบอาชีพเสริมหรืออาชีพอิสระจนไม่สามารถสร้างรายได้จากธุรกิจเพียงพอต่อการนำเงินมาชำระคืนเงินกู้กับโครงการได้ ธนาคารของรัฐควรเข้าไปดูแล ให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมให้แก่ผู้กู้เหล่านี้ให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถทางธุรกิจนั้น รวมทั้งพิจารณาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอื่นๆ โดยเฉพาะการแข่งขัน ทำเลในการทำธุรกิจ เป็นต้น เพราะหากผู้กู้ไม่สามารถนำเงินกู้มารับชำระคืนได้ตามกำหนดแล้วนอกจากจะทำให้โครงการต้องมีภาระติดตามหนี้แล้ว สมาชิกต้องเสียโอกาสในการทำธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพราะไม่สามารถกู้ยืมเงินจากโครงการไปใช้สำหรับการพัฒนาธุรกิจให้ก้าวหน้าต่อไปอีกได้

ตารางที่ 4.15 สถานภาพการชำระคืนเงินกู้จำแนกตามอาชีพของผู้กู้

อาชีพ	สถานภาพการชำระคืนเงินกู้			รวม
	ชำระคืนตามปกติ	มีปัญหา 1-3 เดือน	มีปัญหา มากกว่า 3 เดือน	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ธุรกิจส่วนตัว	30 (69.77)	10 (23.26)	3 (6.98)	43 (100.00)
รับจ้างทั่วไป	16 (48.48)	12 (36.36)	5 (15.15)	33 (100.00)
ลูกจ้างบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	70 (60.34)	10 (8.62)	36 (31.03)	116 (100.00)
อิสระ	4 (50.00)	-	4 (50.00)	8 (100.00)
รวม (ร้อยละ)	120 (60.00)	32 (16.00)	48 (24.00)	200 (100.00)

ค่า $\chi^2 = 27.658$; df. = 6; Significance = 0.000

ที่มา: จากการสำรวจ

4) สถานภาพการชำระคืนเงินกู้จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อสมมติฐาน

 H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้กู้เป็นอิสระกับสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้กู้ไม่เป็นอิสระกับสถานภาพการชำระคืนเงินกู้

สถานภาพการชำระคืนเงินกู้ของผู้กู้เมื่อจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้กู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับต่างๆ มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้แตกต่างกัน ดังนี้ ผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 17 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 29.41 มีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้ 1 - 3 เดือน ร้อยละ 47.06 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้มากกว่า 3 เดือน ร้อยละ 23.53 ผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,001 - 6,000 บาท จำนวน 77 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 70.13 มีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้ 1 - 3 เดือน ร้อยละ 9.09 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้มากกว่า 3 เดือน ร้อยละ 20.78 ผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,001 - 9,000 บาท จำนวน 71 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 53.52 มีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้ 1 - 3 เดือน ร้อยละ 11.27 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้มากกว่า 3 เดือน ร้อยละ 35.21 ผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 9,001 - 12,000 บาท จำนวน 20 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 45.00 มีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้ 1 - 3 เดือน ร้อยละ 40.00 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้มากกว่า 3 เดือน ร้อยละ 15.00 และผู้กู้ที่มีรายได้ 12,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 ราย มีสถานภาพการชำระคืนเงินกู้ ดังนี้ ชำระคืนตามปกติ ร้อยละ 93.33 และมีปัญหาค้างชำระคืนเงินกู้ 1 - 3 เดือน ร้อยละ 6.67 จากการศึกษาสรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาค่า Chi-Square พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 37.877 มีนัยสำคัญที่ 0.000 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 นั่นคือ สถานภาพการชำระคืนเงินกู้ขึ้นอยู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้กู้ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.16)

จากผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า สมาชิกที่มีรายได้สูงเกินกว่า 12,000 บาทต่อเดือนสามารถชำระหนี้คืนกับโครงการได้ค่อนข้างดีกว่าผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า อย่างไรก็ตามผลการวิเคราะห์ได้แสดงให้เห็นถึงความแปรผันของความสามารถในการชำระเงินกู้ของผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 12,000 บาทต่อเดือน แต่ผลการวิเคราะห์ได้แสดงให้เห็นว่าแนวโน้มผู้กู้ที่มีรายได้ต่ำมีโอกาสชำระหนี้ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูง

ตารางที่ 4.16 สถานภาพการชำระคืนเงินกู้จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้กู้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สถานภาพการชำระคืนเงินกู้			รวม
	ชำระคืนตามปกติ	มีปัญหา 1-3 เดือน	มีปัญหา มากกว่า 3 เดือน	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ต่ำกว่า 3,000 บาท	5 (29.41)	8 (47.06)	4 (23.53)	17 (100.00)
3,001 – 6,000 บาท	54 (70.13)	7 (9.09)	16 (20.78)	77 (100.00)
6,001 – 9,000 บาท	38 (53.52)	8 (11.27)	25 (35.21)	71 (100.00)
9,001 – 12,000 บาท	9 (45.00)	8 (40.00)	3 (15.00)	20 (100.00)
12,001 บาทขึ้นไป	14 (93.33)	1 (6.67)	-	15 (100.00)
รวม (ร้อยละ)	120 (60.00)	32 (16.00)	48 (24.00)	200 (100.00)

ค่า $\chi^2 = 37.877$; df. = 8; Significance = 0.000

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน

1) ด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ความคิดเห็นของผู้กู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านสมาชิกมีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้กู้เห็นว่าปัจจัยด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.90 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นรายเรื่องปรากฏว่า สมาชิกเห็นว่าการแนะนำสมาชิกเกี่ยวกับอาชีพและการนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนสูงกว่าประเด็นอื่น คะแนนเฉลี่ย 3.02 รองลงมาคือ การติดตามให้

สมาชิกใช้เงินกู้ตรงตามวัตถุประสงค์ คะแนนเฉลี่ย 3.00 และการออกรับเงินฝากนอกสถานที่
คะแนนเฉลี่ย 2.98 ส่วนเรื่องอื่นๆ มีผลต่อการดำเนินโครงการน้อยกว่า (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.17)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านสมาชิกโครงการที่มีผลต่อการดำเนินงาน
โครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด ได้แก่ โครงการให้การดูแลและคำแนะนำแก่สมาชิกอย่างเป็น
ระบบ และติดตามให้สมาชิกใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงาน
ของธนาคารออมสิน (2545) ที่มุ่งเน้นให้บริการด้วยการจัดหาเอกสารแนะนำอาชีพตามที่สมาชิก
สนใจ และเฝ้าติดตามการใช้เงินกู้เพื่อให้สมาชิกใช้เงินกู้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านสมาชิก	ความสำคัญต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน					
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)	คะแนน เฉลี่ย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- การแนะนำสมาชิกอย่างเป็นระบบ	19 (9.5)	47 (23.5)	65 (32.5)	57 (28.5)	12 (6.0)	3.02
- การแนะนำสมาชิกให้สร้างกลุ่ม อาชีพ	15 (7.5)	48 (24.0)	64 (32.0)	61 (30.5)	12 (6.0)	2.97
- ติดตามให้สมาชิกใช้เงินกู้ตรงตาม วัตถุประสงค์	16 (8.0)	46 (23.0)	73 (36.5)	52 (26.0)	13 (6.5)	3.00
- การออกรับเงินฝากจากสมาชิก นอกสถานที่	19 (9.5)	42 (21.0)	66 (33.0)	61 (30.5)	12 (6.0)	2.98
- ติดตามสมาชิกที่ยังไม่กู้ยืมเงินจาก จากโครงการ	14 (7.0)	40 (20.0)	69 (34.5)	63 (31.5)	14 (7.0)	2.89
- จัดหาเอกสารแนะนำอาชีพให้แก่ สมาชิก	15 (7.5)	26 (13.0)	83 (41.5)	63 (31.5)	13 (6.5)	2.84
- เผยแพร่สมาชิกที่ประสบความสำเร็จ ให้แก่สมาชิกรายอื่นทราบ	14 (7.0)	40 (20.0)	71 (35.5)	54 (27.0)	21 (10.5)	2.86
- จัดกิจกรรมเชิดชูเกียรติแก่สมาชิกที่ ตั้งใจ	8 (4.0)	38 (19.0)	62 (31.0)	68 (34.0)	24 (12.0)	2.69
รวม (ร้อยละ)	120 (7.5)	327 (20.4)	553 (34.6)	479 (29.9)	121 (7.6)	2.90

ที่มา: จากการสำรวจ

2) ด้านการพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิก

ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิกมีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้ที่เห็นว่าปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิกมีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.73 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นรายเรื่องปรากฏว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เรียงตามลำดับ คือ ผู้ที่เห็นว่าการสอบถามสมาชิกเกี่ยวกับอาชีพที่สนใจมีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 2.79 รองลงมา คือ การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อฝึกอาชีพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความเห็นเท่ากับการให้ความรู้ด้านการรวมกลุ่มอาชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.78 ส่วนความคิดเห็นเรื่องอื่นๆ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเห็นว่า มีผลต่อการดำเนินโครงการแต่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.18)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพของสมาชิกที่มีผลต่อการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามสมาชิกเกี่ยวกับอาชีพที่สนใจ และให้ความรู้หรือแนะนำอาชีพแก่สมาชิกด้วยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานราชการเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพของสมาชิกนั้น ธนาคารของรัฐต้องการให้มีการระดมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการประกอบอาชีพของสมาชิกหรือสมาชิกต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับอาชีพใดๆ หากทราบ ข้อเท็จจริงแล้วก็จะขอความร่วมมือจากหน่วยงานจากสถาบันการศึกษา กรมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาชุมชน และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หรืออื่นๆ เข้ามาช่วยเหลือด้านการแนะนำอาชีพให้แก่สมาชิกที่สนใจต่อไป

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิกของโครงการธนาคารประชาชน

ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ ให้แก่สมาชิก	ความสำคัญต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน					คะแนน เฉลี่ย
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- การสอบถามสมาชิกเกี่ยวกับอาชีพ ที่สนใจ	16 (8.0)	30 (15.0)	70 (35.0)	63 (31.5)	21 (10.5)	2.79
- จัดฝึกอบรมอาชีพให้แก่สมาชิก	9 (4.5)	28 (14.0)	73 (36.5)	67 (33.5)	23 (11.5)	2.67
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วย งานการอื่นๆ เพื่อฝึกอาชีพ	11 (5.5)	35 (17.5)	72 (36.0)	62 (31.0)	20 (10.0)	2.78
- การให้ความรู้ด้านการรวมกลุ่ม อาชีพ	12 (6.0)	36 (18.0)	68 (34.0)	64 (32.0)	20 (10.0)	2.78
- การให้การอบรมหลักสูตรการ ตลาด	12 (6.0)	27 (13.5)	74 (37.0)	65 (32.5)	22 (11.0)	2.71
- การอบรมหลักสูตรการบริหาร ธุรกิจ	12 (6.0)	29 (14.5)	64 (32.0)	73 (36.5)	22 (11.0)	2.68
รวม (ร้อยละ)	72 (6.0)	185 (15.4)	421 (35.1)	394 (32.8)	128 (10.7)	2.73

ที่มา: จากการสำรวจ

3) ด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ความคิดเห็นของผู้กู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้กู้เห็นว่าปัจจัยด้านการแยกอนุมัติสินเชื่อมีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.84 แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นรายเรื่องปรากฏว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ตามเงินทุนของผู้กู้ มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนมากกว่าความคิดเห็นอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 2.96 รองลงมา คือ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้จากฐานะของผู้กู้ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ การพิจารณาจากประเภทธุรกิจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ส่วนความคิดเห็นเรื่องอื่นๆ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเห็นว่ามีผลต่อการดำเนินโครงการแต่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.19)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ที่มีผลต่อการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด ได้แก่ การพิจารณาเงินกู้ให้ตามทุนของผู้กู้ และการพิจารณาอนุมัติเงินกู้จากฐานะและประเภทธุรกิจที่ผู้กู้ต้องการลงทุน ปัจจัยด้านนี้ค่อนข้างไปในแนวทางเดียวกันกับข้อกำหนดการให้กู้ยืมของโครงการธนาคารประชาชน คือ การพิจารณาพฤติกรรมการใช้หนี้ การนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ หากสมาชิกรายนั้นกู้ยืมครั้งแรกจะอนุมัติวงเงินกู้สูงสุดต่ำกว่าการกู้ยืมครั้งต่อไป เพื่อป้องกันปัญหาหนี้ค้างชำระที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต หากสมาชิกไม่มีปัญหาการชำระหนี้ การกู้ยืมครั้งต่อไปจะได้รับอนุมัติเงินกู้ที่สูงขึ้น

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของสมาชิกต่อวิธีการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของโครงการธนาคารประชาชน

การดำเนินโครงการ	ความสำคัญต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- พิจารณาจากฐานะของผู้กู้	17 (8.5)	44 (22.0)	64 (32.0)	53 (26.5)	22 (11.0)	2.91
- พิจารณาจากประเภทธุรกิจ	13 (6.5)	54 (27.0)	56 (28.0)	56 (28.0)	21 (10.5)	2.91
- พิจารณาตามลักษณะอุปนิสัยผู้กู้	9 (4.5)	30 (15.0)	63 (31.5)	66 (33.0)	32 (16.0)	2.59
- พิจารณาตามหลักประกันเงินกู้	14 (7.0)	45 (22.5)	61 (30.5)	57 (28.5)	23 (11.5)	2.85
- พิจารณาตามประสบการณ์ทางธุรกิจของผู้กู้	11 (5.5)	47 (23.5)	65 (32.5)	55 (27.5)	22 (11.0)	2.85
- พิจารณาตามเงินทุนของผู้กู้	17 (8.5)	46 (23.0)	68 (34.0)	50 (25.0)	19 (9.5)	2.96
- เข้มงวดการอนุมัติเงินกู้ตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศ	16 (8.0)	37 (18.5)	66 (33.0)	59 (29.5)	22 (11.0)	2.83
รวม (ร้อยละ)	97 (6.9)	303 (21.6)	443 (31.6)	396 (28.3)	161 (11.5)	2.84

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร

ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคารมีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้ผู้เห็นว่าปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.86 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นรายเรื่อง ปรากฏว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดอบรมสัมมนาช่วยทำให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนมากกว่าความคิดเห็นอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 2.94 รองลงมา คือ การพัฒนาบุคลิกภาพให้แก่พนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ส่วนความคิดเห็นเรื่องอื่นๆ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเห็นว่าผลต่อการดำเนินโครงการแต่มีคะแนนเฉลี่ยความเห็นน้อยกว่า (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.20)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร ที่มีผลต่อการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด ได้แก่ การจัดอบรม/สัมมนาให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนและการพัฒนาบุคลิกให้แก่พนักงาน สอดคล้องกับแนวทางของโครงการธนาคารประชาชน ที่มีความพยายามในการดำเนินการจัดอบรม สัมมนาพนักงานธนาคาร ให้ทราบวิธีการทำงาน ทราบแนวทางการดำเนินงานของโครงการธนาคารประชาชนไว้ใช้ประโยชน์สำหรับให้บริการแก่สมาชิกหรือประชาชนที่สนใจทั่วไป

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร ของสมาชิกโครงการธนาคาร
ประชาชน

การดำเนินโครงการ	ผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- จัดอบรม/สัมมนาให้พนักงาน มีความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคาร ประชาชน	17 (8.5)	45 (22.5)	68 (34.0)	48 (24.0)	22 (11.0)	2.94
- พนักงานแลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ	14 (7.0)	44 (22.0)	68 (34.0)	52 (26.0)	22 (11.0)	2.88
- จัดพัฒนาบุคลากรให้แก่พนักงาน	19 (9.5)	39 (19.5)	69 (34.5)	50 (25.0)	23 (11.5)	2.91
- พัฒนาพนักงานให้มีความสัมพันธ์ ที่ดีแก่สมาชิก	18 (9.0)	38 (19.0)	64 (32.0)	56 (28.0)	24 (12.0)	2.85
- จัดให้พนักงานออกเยี่ยมเยียน สมาชิกบ่อยครั้ง	17 (8.5)	36 (18.0)	60 (30.0)	65 (32.5)	22 (11.0)	2.81
- ให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับ อาชีพที่หลากหลาย	16 (8.0)	31 (15.5)	76 (38.0)	53 (26.5)	24 (12.0)	2.81
รวม (ร้อยละ)	101 (8.4)	233 (19.4)	405 (33.8)	324 (27.0)	137 (11.4)	2.86

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3 ทักษะของผู้ที่มีต่อโครงการธนาคารประชาชน

ข้อมูลทัศนคติของผู้ที่มีต่อโครงการธนาคารประชาชน ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้กู้เงินโครงการธนาคารประชาชนกับธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 ราย ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544 ถึง กรกฎาคม 2546 ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ผลการศึกษาทัศนคติของผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้ที่มีทัศนคติต่อโครงการธนาคารประชาชน ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.05 เมื่อพิจารณาระดับทัศนคติเป็นรายเรื่องตามคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ลำดับแรก โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีการออมทรัพย์ (คะแนนเฉลี่ย 3.18) ลำดับที่สอง โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีวินัยทางการเงิน (คะแนนเฉลี่ย 3.13) ลำดับที่สาม โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีแหล่งทุนสำหรับการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น (คะแนนเฉลี่ย 3.08) ลำดับที่สี่ โครงการธนาคารประชาชนช่วยสกัดกั้นไม่ให้สมาชิกไปกู้ยืมเงินนอกระบบซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูง (คะแนนเฉลี่ย 3.04) ลำดับที่ห้า โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีทักษะในวิชาชีพ (คะแนนเฉลี่ย 3.03) ลำดับที่หก โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีอาชีพหลัก (คะแนนเฉลี่ย 3.02) ลำดับที่เจ็ด โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้ในวิชาชีพ (คะแนนเฉลี่ย 2.99) ลำดับที่แปด โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีอาชีพเสริม (คะแนนเฉลี่ย 2.93) (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.21)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ที่มีทัศนคติต่อโครงการธนาคารประชาชน คือ โครงการมีประโยชน์แก่สมาชิกสูงสุดเกี่ยวกับการรักษารอออมทรัพย์ ทำให้สมาชิกมีวินัยทางการเงิน สมาชิกมีเงินสำหรับใช้ประกอบอาชีพเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งสมาชิกไม่จำเป็นต้องไปกู้ยืมเงินนอกระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างแพงกว่าเงินกู้ของโครงการ แสดงว่าทัศนคติของผู้กู้ สอดคล้องกับหลักการสำคัญของโครงการธนาคารประชาชน ที่นอกจากจะยึดหลักการสำคัญเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลแล้ว ธนาคารของรัฐแห่งนี้มีเป้าหมายสำคัญต้องการให้เป็นธนาคารในดวงใจของปวงชน และเพื่อสร้างพื้นฐานความมั่นคงที่ยั่งยืนให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ด้วยการให้บริการที่สมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ส่งเสริมการออมทรัพย์ ให้คำแนะนำปรึกษาในการประกอบอาชีพ และการสนับสนุนเงินทุนอย่างมีเหตุผล

ตารางที่ 4.21 ทักษะคติของผู้กู้ที่มีต่อโครงการธนาคารประชาชน

ทักษะคติเกี่ยวกับโครงการ	ระดับความเห็นด้วย					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- ส่งเสริมให้สมาชิกรักการออมทรัพย์	29 (14.5)	59 (29.5)	50 (25.0)	42 (21.0)	20 (10.0)	3.18
- ส่งเสริมให้สมาชิกมีวินัยทางการเงิน	21 (10.5)	65 (32.5)	52 (26.0)	42 (21.0)	20 (10.0)	3.13
- ส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้ในวิชาชีพ	17 (8.5)	49 (24.5)	68 (34.0)	47 (23.5)	19 (9.5)	2.99
- ส่งเสริมให้สมาชิกมีทักษะในวิชาชีพ	16 (8.0)	59 (29.5)	59 (29.5)	46 (23.0)	20 (10.0)	3.03
- ส่งเสริมให้สมาชิกมีอาชีพหลัก	15 (7.5)	65 (32.5)	50 (25.0)	48 (24.0)	22 (11.0)	3.02
- ส่งเสริมให้สมาชิกมีอาชีพเสริม	17 (8.5)	43 (21.5)	69 (34.5)	50 (25.0)	21 (10.5)	2.93
- ส่งเสริมให้สมาชิกมีแหล่งทุนสำหรับการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น	29 (14.5)	55 (27.5)	41 (20.5)	53 (26.5)	22 (11.0)	3.08
- ช่วยสกัดกั้นไม่ให้สมาชิกไปกู้ยืมเงินนอกระบบซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูง	30 (15.0)	42 (21.0)	56 (28.0)	49 (24.5)	23 (11.5)	3.04
รวม (ร้อยละ)	174 (10.9)	437 (27.3)	445 (27.8)	377 (23.6)	167 (10.4)	3.05

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4 ปัญหาของผู้กู้และความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการโครงการธนาคารประชาชน

ข้อมูลปัญหาของผู้กู้และความต้องการให้โครงการธนาคารประชาชนปรับปรุงบริการศึกษาจากความคิดเห็นของผู้กู้เงินโครงการธนาคารประชาชนกับธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 200 ราย ในช่วงเวลาดังตั้งแต่วันที่เดือนมิถุนายน 2544 ถึง กรกฎาคม 2546 เกี่ยวกับปัญหาของผู้กู้ ได้แก่ ปัญหาหลังสมัครเป็นสมาชิกโครงการ ปัญหาขอใช้บริการเงินกู้ และปัญหาหลังจากได้รับอนุมัติเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ และเกี่ยวกับความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงได้

แก่ การปรับปรุงด้านพนักงานธนาคาร ด้านการให้คำปรึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ ด้านกระบวนการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ และด้านการชำระหนี้หรือการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

4.3.1 ปัญหาของผู้กู้

ข้อมูลปัญหาของผู้กู้ ได้แก่ ปัญหาที่ผู้กู้พบหลังสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ปัญหาที่ผู้กู้พบในขณะที่ขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และปัญหาที่พบหลังจากได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ ทำการวิเคราะห์จำแนกตามผู้กู้ที่ไม่มีปัญหาชำระคืนเงินกู้ และผู้กู้ที่มีปัญหาชำระคืนเงินกู้ตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1) ปัญหาที่ผู้กู้พบหลังสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

จากการศึกษา พบว่า ผู้กู้พบปัญหาหลังจากสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจากสาเหตุต่างๆ ดังต่อไปนี้ ผู้กู้อยู่ละ 28.0 พบปัญหาจากสาเหตุขาดความถนัดเกี่ยวกับงานในอาชีพอิสระแม้จะมีความสนใจในอาชีพนั้นก็ตาม ร้อยละ 27.0 พบปัญหาจากสาเหตุไม่มีเป้าหมายเกี่ยวกับอาชีพอิสระที่มีความถนัด ร้อยละ 20.0 พบปัญหาจากสาเหตุไม่สามารถนำเงินนำฝากตามเงื่อนไขของโครงการได้สม่ำเสมอ ร้อยละ 18.5 พบปัญหาจากสาเหตุไม่มั่นใจว่าจะสามารถได้เงินกู้ตามจำนวนที่ต้องการ ร้อยละ 16.0 พบปัญหาขาดความมั่นใจในการประกอบอาชีพอิสระ และ ร้อยละ 10.0 พบปัญหาจากสาเหตุไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมอาชีพที่ธนาคารจัดให้แก่สมาชิก เมื่อจำแนกปัญหาตามการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ พบว่า ผู้กู้ที่ไม่มีปัญหาค้างชำระหนี้ ร้อยละ 26.7 พบปัญหาจากเหตุการณ์ขาดความถนัดเกี่ยวกับงานในอาชีพอิสระที่มีความสนใจ ส่วนผู้กู้ที่มีปัญหาการค้างชำระหนี้ ร้อยละ 32.5 พบปัญหาจากเหตุการณ์ไม่มีเป้าหมายเกี่ยวกับอาชีพอิสระที่ชัดเจน (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.22)

ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ผู้กู้ส่วนใหญ่พบปัญหาหลังจากสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนจากเหตุการณ์ขาดความถนัดเกี่ยวกับงานในอาชีพที่มีความสนใจ แต่เมื่อจำแนกตามการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ ปรากฏว่า ผู้กู้ที่ไม่มีปัญหาค้างชำระหนี้พบปัญหาจากเหตุการณ์ขาดความถนัดเกี่ยวกับงานในอาชีพอิสระที่มีความสนใจ ส่วนผู้กู้ที่มีปัญหาค้างชำระหนี้ส่วนใหญ่พบปัญหาจากสาเหตุเกี่ยวกับการไม่มีเป้าหมายเกี่ยวกับอาชีพอิสระที่ถนัด แสดงว่าการสมัครเข้ามาเป็นสมาชิกของผู้กู้ในระยะเริ่มต้น ยังไม่ได้มองหาอาชีพเสริมที่จะขอกู้ยืมเงินไปใช้ดำเนินการ ซึ่งธนาคารควรพิจารณาถึงความชัดเจนของผู้กู้ในการยื่นคำร้องขอกู้เงิน หากขาดความชัดเจนควรเสนอแนวทางให้สมาชิกแสวงหารูปแบบของกิจการ ตลอดจนการบริหารจากแหล่งต่างๆ รวมทั้งเข้ารับข้อเสนอแนะอาชีพจากโครงการธนาคารประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจชัดเจนแล้วจึงอนุญาตให้ยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงิน

ตารางที่ 4.22 สาเหตุปัญหาของผู้ที่พบหลังจากสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน
จำแนกตามการค้างชำระหนี้

ปัญหาหลังสมัครเป็นสมาชิก	การค้างชำระหนี้ของผู้กู้		รวม
	ไม่ค้างชำระหนี้	ค้างชำระหนี้	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่สามารถหาเงินนำฝากได้สม่ำเสมอ	31 (25.8)	9 (11.3)	40 (20.0)
ยังไม่มีเป้าหมายเกี่ยวกับอาชีพอิสระ	28 (23.3)	26 (32.5)	54 (27.0)
ขาดความถนัดเกี่ยวกับงานที่มีความสนใจ	32 (26.7)	24 (30.0)	56 (28.0)
ขาดความมั่นใจในการประกอบอาชีพอิสระ	12 (10.0)	20 (25.0)	32 (16.0)
ไม่มั่นใจว่าจะสามารถกู้ยืมเงินจากโครงการ	31 (25.8)	6 (7.5)	37 (18.5)
ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ	18 (15.0)	2 (2.5)	20 (10.0)

ที่มา: จากการสำรวจ

2) ปัญหาที่ผู้ถูกพบขณะขอใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ถูกพบปัญหาขณะขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจากสาเหตุต่างๆ ดังต่อไปนี้ ผู้ถูกร้อยละ 42.5 พบปัญหาจากธนาคารให้ไปแก้ไขเอกสารหลายครั้ง ผู้ถูกร้อยละ 29.5 พบปัญหาจากสาเหตุเขียนโครงการเพื่อขอสินเชื่อไม่เป็น ผู้ถูกร้อยละ 24.0 พบปัญหาการพิจารณาอนุมัติเงินล่าช้า ผู้ถูกร้อยละ 14.5 พบปัญหาจากสาเหตุเงื่อนไขการกู้ยืมเข้มงวดเกินไปทำให้ไม่สามารถหาบุคคลค้ำประกันได้ง่าย ผู้ถูกร้อยละ 7.5 พบปัญหาจากสาเหตุพนักงานธนาคารไม่เต็มใจให้บริการ ผู้ถูกร้อยละ 7.0 พบปัญหาจากสาเหตุประเมินหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ต่ำกว่าความเป็นจริง ผู้ถูกร้อยละ 7.0 พบปัญหาจากสาเหตุพนักงานธนาคารไม่ให้ความสนใจผู้กู้เพราะเห็นว่าเป็นลูกค้ารายย่อย ผู้ถูกร้อยละ 6.0 พบปัญหาจากสาเหตุพนักงานธนาคารขาดความรู้ความเข้าใจสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ผู้ถูกร้อยละ 4.0 พบปัญหาจากสาเหตุค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อสูงเกินไปและผู้ถูกร้อยละ 4.0 พบปัญหาจากสาเหตุสถานที่บริการสินเชื่อไม่เป็น สดส่วน เมื่อจำแนกปัญหาตามการค้ำชำระหนี้ของผู้กู้ พบว่า ทั้งผู้กู้ที่ไม่ค้ำชำระหนี้และค้ำชำระหนี้ ส่วนใหญ่พบปัญหาเหมือนกัน คือ สาเหตุจากธนาคารให้กลับไปแก้ไขโครงการที่ยื่นขออนุมัติสินเชื่อ (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.23)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ผู้กู้ทั้งที่ไม่มีหนี้ค้ำชำระและมีหนี้ค้ำชำระส่วนใหญ่พบปัญหาขณะขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จากสาเหตุธนาคารให้กลับไปแก้ไขโครงการที่ยื่นขออนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 4.23 สาเหตุปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม
การค้างชำระหนี้

ปัญหาการให้บริการสินเชื่อ	การค้างชำระหนี้ของผู้กู้		รวม
	ไม่ค้างชำระหนี้	ค้างชำระหนี้	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เขียนโครงการเพื่อขอสินเชื่อไม่เป็น	37 (30.8)	22 (27.5)	59 (29.5)
การแก้ไขหลายครั้ง	45 (37.5)	40 (50.0)	85 (42.5)
การพิจารณาอนุมัติเงินกู้มีความล่าช้า	33 (27.5)	15 (18.8)	48 (24.0)
ประเมินหลักทรัพย์เงินกู้ต่ำกว่าความจริง	10 (8.3)	4 (5.0)	14 (7.0)
เงื่อนไขการกู้ยืมเข้มงวดเกินไป	23 (19.2)	6 (7.5)	29 (14.5)
ค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อสูงเกินไป	7 (5.8)	1 (1.3)	8 (4.0)
พนักงานธนาคารไม่ให้ความสนใจผู้กู้	11 (9.2)	3 (3.8)	14 (7.0)
พนักงานธนาคารไม่เต็มใจให้บริการ	10 (8.3)	5 (6.3)	15 (7.5)
พนักงานธนาคารขาดความเข้าใจโครงการ	8 (6.7)	4 (5.0)	12 (6.0)
สถานที่บริการสินเชื่อไม่เป็นสัดส่วน	6 (5.0)	2 (2.5)	8 (4.0)

ที่มา: จากการสำรวจ

๑/๗๗
332.7
พ 1120

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3) ปัญหาที่ผู้กู้พบหลังได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์

ข้อมูลปัญหาของผู้กู้ ได้แก่ ปัญหาธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การชำระหนี้เงินกู้ และปัญหาอื่นๆ ทำการวิเคราะห์จำแนกตามผู้กู้ที่ไม่มีปัญหาชำระคืนเงินกู้ และผู้กู้ที่มีปัญหาชำระคืนเงินกู้ตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ก) ปัญหาธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

จากการศึกษา พบว่า ผู้กู้พบปัญหาหลังจากได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับปัญหาธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมายมาจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้ ผู้กู้ร้อยละ 45.5 พบปัญหาจากสาเหตุการนำเงินไปลงทุนไม่สอดคล้องกับแผนธุรกิจที่กำหนดไว้ ผู้กู้ร้อยละ 34.0 พบปัญหาจากสาเหตุสภาพเศรษฐกิจของประเทศยังไม่อำนวยต่อธุรกิจ ผู้กู้ร้อยละ 26.5 พบปัญหาจากสาเหตุการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ผู้กู้ร้อยละ 24.5 พบปัญหาจากสาเหตุวงเงินที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการสำหรับการทำธุรกิจ ผู้กู้ร้อยละ 24.0 พบปัญหาจากสาเหตุไม่ได้ทำการวางแผนธุรกิจให้ดีก่อนการนำเงินไปใช้ในการลงทุนหรือดำเนินงานจริง ผู้กู้ร้อยละ 11.5 พบปัญหาจากสาเหตุการมีคู่แข่งซึ่งทำธุรกิจในลักษณะเดียวกันจำนวนมาก และผู้กู้ร้อยละ 11.5 พบปัญหาจากสาเหตุต้นทุนการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม เมื่อจำแนกปัญหาตามการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ พบว่า ทั้งผู้กู้ที่ไม่ค้างชำระหนี้และค้างชำระหนี้ ส่วนใหญ่พบปัญหาเหมือนกัน คือ พบปัญหาจากสาเหตุการนำเงินไปลงทุนไม่สอดคล้องกับแผนธุรกิจที่กำหนดไว้ (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.24)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ผู้กู้ทั้งที่ไม่มีหนี้ค้างชำระและมีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่พบปัญหาหลังได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับปัญหาธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มาจากสาเหตุการนำเงินไปลงทุนไม่สอดคล้องกับแผนธุรกิจที่กำหนดไว้ คาร์ณี พุทธวิบูลย์ (2530) เคยกล่าวไว้ว่า ปัญหาสาเหตุที่ลูกหนี้ผิดสัญญา ส่วนหนึ่งมาจากลูกหนี้ต้องการเงินสดโดยไม่สมควรได้รับวิธีการแก้ไขที่ดีที่สุดคือ การใช้เงินให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของกิจกรรมหรือเงื่อนไขที่ต้องใช้จ่ายเงินกู้ เกี่ยวกับประเด็นเดียวกันนี้ กนิษฐา จอมวิญญูณ์ (2546) และขจี แก้ววาริ (2546) ระบุว่าเกิดขึ้นจากความซื่อสัตย์ของสมาชิกเกี่ยวกับความตั้งใจในการประกอบอาชีพ และปัญหาการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารที่ขาดการถ่วงรอนที่ดี ดังนั้นการพิจารณาอนุมัติเงินกู้จึงต้องพิจารณาจากความซื่อสัตย์ ความตั้งใจในการประกอบอาชีพ และความสม่ำเสมอในการออมเงินกับโครงการเป็นสำคัญ

ตารางที่ 4.24 สาเหตุปัญหาทางธุรกิจของผู้กู้ จำแนกตามการค้างชำระหนี้

ปัญหาธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	การค้างชำระหนี้ของผู้กู้		รวม
	ไม่ค้างชำระหนี้	ค้างชำระหนี้	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ	31 (25.8)	22 (27.5)	53 (26.5)
ไม่ได้ทำการวางแผนธุรกิจให้ดีกว่าก่อน ดำเนินงาน	26 (21.7)	22 (27.5)	48 (24.0)
นำเงินไปลงทุนไม่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	57 (47.5)	34 (42.5)	91 (45.5)
สภาพเศรษฐกิจไม่อำนวยต่อธุรกิจ	40 (33.3)	28 (35.0)	68 (34.0)
วงเงินที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ	31 (25.8)	18 (22.5)	49 (24.5)
มีคู่แข่งซึ่งทำธุรกิจในลักษณะเดียวกัน	19 (15.8)	4 (5.0)	23 (11.5)
ต้นทุนการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม	19 (15.8)	4 (5.0)	23 (11.5)

ที่มา: จากการสำรวจ

ข) ปัญหาการชำระหนี้เงินกู้

จากการศึกษา พบว่า ผู้กู้พบปัญหาหลังจากได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการชำระหนี้เงินกู้จากสาเหตุต่างๆ ดังนี้ ผู้กู้ร้อยละ 43.0 พบปัญหาจากสาเหตุภาวะของครอบครัวเพิ่มขึ้น ผู้กู้ร้อยละ 40.0 พบปัญหาจากสาเหตุมีรายจ่ายในการผ่อนชำระสินค้าเพิ่มขึ้น ผู้กู้ร้อยละ 35.5 พบปัญหาจากสาเหตุภาวะทางเศรษฐกิจ ผู้กู้ร้อยละ 26.5 พบปัญหาจากสาเหตุมีค่าใช้จ่ายของครอบครัวเพิ่มขึ้น ผู้กู้ร้อยละ 17.0 พบปัญหาจากสาเหตุประสบอุบัติเหตุ และผู้กู้ร้อยละ 5.5 พบปัญหาจากสาเหตุประสบปัญหาภัยธรรมชาติ เมื่อจำแนกปัญหาตามการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ พบว่า ทั้งผู้กู้ที่

ไม่ค้างชำระหนี้และค้างชำระหนี้ ส่วนใหญ่พบปัญหาเหมือนกัน คือ พบปัญหาจากสาเหตุการนำเงินไปลงทุนไม่สอดคล้องกับแผนธุรกิจที่กำหนดไว้ (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.25)

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ผู้กู้ทั้งที่ไม่มีหนี้ค้างชำระและมีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่พบปัญหาหลังได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ คือ ภาระของครอบครัวเพิ่มขึ้น ปัญหานี้ กนิษฐา จอมวิญญาณ์ (2546) ระบุว่า เกี่ยวข้องกับปัญหาภาวะเศรษฐกิจซึ่งมีผลทำให้ผู้กู้ไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายประจำวัน รวมทั้งปัญหาอื่น ๆ คือ จำนวนเงินกู้ที่อนุมัติให้แก่ผู้กู้ไม่เพียงพอสำหรับการนำไปใช้สำหรับการประกอบอาชีพ ทำให้ไม่สามารถนำเงินกู้ไปลงทุนได้ตามที่ต้องการ

ตารางที่ 4.25 สาเหตุปัญหาด้านการชำระหนี้เงินกู้ของผู้กู้ จำแนกตามการค้างชำระหนี้

สาเหตุปัญหาการชำระหนี้เงินกู้	การค้างชำระหนี้ของผู้กู้		รวม
	ไม่ค้างชำระหนี้	ค้างชำระหนี้	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ภาวะทางเศรษฐกิจ	50 (41.7)	21 (26.3)	71 (35.5)
ภาระของครอบครัวเพิ่มขึ้น	52 (43.3)	34 (42.5)	86 (43.0)
มีรายจ่ายในการผ่อนชำระสินค้าเพิ่มขึ้น	51 (42.5)	29 (36.3)	80 (40.0)
ประสบอุบัติเหตุ	15 (12.5)	19 (23.8)	34 (17.0)
มีค่าใช้จ่ายของครอบครัวเพิ่มขึ้น	38 (31.7)	15 (18.8)	53 (26.5)
ประสบปัญหาภัยธรรมชาติ	7 (5.8)	4 (5.0)	11 (5.5)

ที่มา: จากการสำรวจ

ค) ปัญหาอื่นๆ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ที่พบปัญหาอื่นๆ หลังจากได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ จากสาเหตุต่างๆ ดังนี้ ผู้ที่ร้อยละ 45.0 พบปัญหาจากสาเหตุใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ที่ร้อยละ 39.0 พบปัญหาจากสาเหตุการไปกู้ยืมเงินกู้นอกระบบ ผู้ที่ร้อยละ 36.5 พบปัญหาจากสาเหตุการนำเงินกู้ไปจ่ายชำระคืนเงินนอกระบบหมด และผู้ที่ร้อยละ 20.0 พบปัญหาจากสาเหตุการย้ายสถานประกอบการ เมื่อจำแนกปัญหาตามการค้างชำระหนี้ของผู้กู้ พบว่า ทั้งผู้ที่ไม่ค้างชำระหนี้และค้างชำระหนี้ ส่วนใหญ่พบปัญหาเหมือนกัน คือ การนำเงินกู้ไปใช้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่า ผู้กู้ทั้งที่ไม่มีหนี้ค้างชำระและมีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่พบปัญหาอื่นๆ หลังได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์จากสาเหตุการนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ (ดูข้อมูลในตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 สาเหตุปัญหาอื่นๆ ของผู้กู้ จำแนกตามการค้างชำระหนี้

สาเหตุปัญหาอื่นๆ	การค้างชำระหนี้ของผู้กู้		รวม
	ไม่ค้างชำระหนี้	ค้างชำระหนี้	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
การไปกู้ยืมเงินกู้นอกระบบ	51 (42.5)	27 (33.8)	78 (39.0)
นำเงินกู้ไปจ่ายชำระคืนเงินนอกระบบหมด	43 (35.8)	30 (37.5)	73 (36.5)
ใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	55 (45.8)	35 (43.8)	90 (45.0)
การย้ายสถานประกอบการ	23 (19.2)	17 (21.3)	40 (20.0)

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3.2 ความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการโครงการธนาคารประชาชน

ข้อมูลความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการโครงการธนาคารประชาชนให้แก่ผู้กู้ ได้แก่ ความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านพนักงานธนาคาร ด้านให้คำปรึกษาแก่สมาชิกเพื่อการประกอบอาชีพ ด้านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และด้านการชำระหนี้ ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1) ความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านพนักงานธนาคาร

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้กู้เงิน จำนวน 200 ราย ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการด้านพนักงานธนาคาร เกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ (ร้อยละ 62.0) ปรับปรุงเกี่ยวกับการทำความเข้าใจรายละเอียดโครงการธนาคารประชาชนไว้สำหรับตอบปัญหากับผู้มาขอใช้บริการ (ร้อยละ 44.4) และต้องการให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการ (ร้อยละ 23.0)

ตารางที่ 4.27 ความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการด้านพนักงานธนาคาร

ด้านพนักงานธนาคาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการแก่ลูกค้า	46	23.0
ทำความเข้าใจรายละเอียดโครงการธนาคารประชาชน	88	44.0
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ	124	62.0

ที่มา: จากการสำรวจ

2) ความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านให้คำปรึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้กู้เงิน จำนวน 200 ราย ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการด้านให้คำปรึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ ดังนี้ ผู้กู้ต้องการให้ธนาคารจัดฝึกอบรมด้านการตลาดให้แก่สมาชิกบ่อยครั้ง (ร้อยละ 43.0) ต้องการให้นำวิทยากรที่มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำอาชีพ (ร้อยละ 35.5) ต้องการให้จัดฝึกอบรมด้านการบริหารธุรกิจให้แก่สมาชิกบ่อยครั้ง (ร้อยละ 35.5) ต้องการให้ธนาคารสอบถามความต้องการเกี่ยวกับอาชีพที่สมาชิกสนใจ (ร้อยละ 27.0) ต้องการให้ธนาคารจัดหาแหล่งรับซื้อสินค้าจากธุรกิจของสมาชิก (ร้อยละ 26.0) ต้องการให้ธนาคารให้คำปรึกษาอาชีพให้แก่สมาชิกเป็นกลุ่มๆ ตามความสนใจ (ร้อยละ 20.0) และต้องการจัดหาพี่เลี้ยงไว้คอยให้คำแนะนำธุรกิจแก่สมาชิกตลอดเวลา (ร้อยละ 14.0)

ตารางที่ 4.28 ความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงด้านการบริการ เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพ

ด้านการให้คำปรึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ให้คำปรึกษาเป็นกลุ่มๆ ตามความสนใจ	40	20.0
สอบถามความต้องการเกี่ยวกับอาชีพที่สมาชิกสนใจ	54	27.0
นำวิทยากรที่มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำอาชีพ	71	35.5
จัดฝึกอบรมด้านการตลาดให้แก่สมาชิกบ่อยครั้ง	86	43.0
จัดฝึกอบรมด้านการบริหารธุรกิจให้สมาชิกบ่อยครั้ง	71	35.5
จัดหาแหล่งรับซื้อสินค้าจากธุรกิจของสมาชิก	52	26.0
จัดหาพี่เลี้ยงไว้คอยให้คำแนะนำธุรกิจแก่สมาชิก	28	14.0

ที่มา: จากการสำรวจ

3) ความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้กู้เงิน จำนวน 200 ราย ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการด้านให้คำปรึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ ดังนี้ ผู้กู้ต้องการให้ธนาคารพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามความเป็นไปได้ของธุรกิจที่สมาชิกต้องการนำเงินไปลงทุน (ร้อยละ 37.5) ต้องการให้พิจารณาการอนุมัติสินเชื่อจากการแข่งขันของแต่ละธุรกิจที่สมาชิกต้องการลงทุน (ร้อยละ 36.0) ต้องการให้กำหนดกรรมวิธีการประเมินหลักทรัพย์ให้รัดกุมยิ่งขึ้น (ร้อยละ 33.5) ต้องการให้ธนาคารพิจารณาจากเงินทุนซึ่งเป็นของสมาชิก (ร้อยละ 28.5) ต้องการให้พิจารณาอนุมัติสินเชื่อจากพฤติกรรมส่วนตัวด้านการใช้จ่ายเงินของสมาชิกผู้กู้ (ร้อยละ 23.5) และต้องการให้ธนาคารกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามความเสี่ยงของธุรกิจ (ร้อยละ 9.5)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.29 ความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงด้านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ด้านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
พิจารณาพฤติกรรมการส่วนตัวด้านการใช้จ่ายเงิน	47	23.5
พิจารณาความเป็นไปได้ของธุรกิจที่จะนำไปลงทุน	75	37.5
พิจารณาด้านการแข่งขันของธุรกิจ	72	36.0
กำหนดกรรมวิธีประเมินหลักทรัพย์ให้รัดกุม	67	33.5
พิจารณาเงินทุนของสมาชิก	57	28.5
กำหนดอัตราดอกเบี้ยตามความเสี่ยงของธุรกิจ	19	9.5

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านการชำระหนี้

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้กู้เงิน จำนวน 200 ราย ต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการด้านการชำระหนี้ ดังนี้ ผู้กู้ต้องการให้มีมาตรการพักชำระหนี้แก่สมาชิกที่ประสบปัญหาภัยธรรมชาติ (ร้อยละ 63.0) ต้องการให้ธนาคารรับฟังเหตุผลของสมาชิกที่ค้างชำระมากกว่าเดิม (ร้อยละ 43.5) และต้องการให้ธนาคารส่งพนักงานออกไปเยี่ยมเยียนสมาชิกผู้กู้บ่อยครั้ง (ร้อยละ 38.0)

ตารางที่ 4.30 ความต้องการให้ธนาคารปรับปรุงบริการด้านชำระหนี้

ด้านการชำระหนี้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ควรรับฟังเหตุผลของสมาชิกที่ค้างชำระมากขึ้น	87	43.5
ควรมีมาตรการพักชำระหนี้แก่สมาชิก	126	63.0
พนักงานธนาคารควรออกไปเยี่ยมสมาชิกบ่อยครั้ง	76	38.0

ที่มา: จากการสำรวจ