

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง วิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของ ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ มีที่มาที่สำคัญคือ ปัจจุบันประชาชนทั้งในเขตเมือง และชนบทประสบปัญหาด้อยโอกาสทางการเงิน ไม่สามารถใช้บริการทางการเงินในระบบปกติได้ รัฐบาลได้ตระหนักถึงความต้องการของประชาชนรายย่อยที่ต้องการลงทุนในธุรกิจส่วนตัวแต่ไม่มี ทุนเริ่มต้นเพราะด้อยโอกาสทางการเงิน และไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเพียงพอที่จะขอกู้เงินจาก ระบบธนาคารพาณิชย์ตามปกติ จึงได้มอบหมายให้ธนาคารแห่งหนึ่งซึ่งมีสาขาจำนวนมากกระจาย อยู่ทั่วไปทั่วประเทศ ธนาคารได้เปิดรับสมัครสมาชิกเพื่อเข้าร่วม โครงการธนาคารประชาชนเป็น โครงการนำร่อง เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2544 โดยเปิดให้บริการ ณ ธนาคารสำนักงานใหญ่ ต่อมาได้ เปิดให้บริการโครงการธนาคารประชาชนอย่างเป็นทางการ เมื่อมิถุนายน 2544

จัดตั้งโครงการธนาคารประชาชนขึ้น เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ต้องการเงิน ก้อนแรกเพื่อลงทุนประกอบธุรกิจส่วนตัวโดยการให้บริการสินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่พิจารณาสินเชื่อจากบุคคลค้ำประกันรวมทั้งความสามารถในการทำรายได้ของธุรกิจส่วนตัวเป็น สำคัญ ยิ่งไปกว่านั้นธนาคารแห่งนี้ก็มีความต้องการที่จะสร้างพื้นฐานความมั่นคงที่ยั่งยืนให้แก่ ผู้ประกอบการรายย่อย จึงได้กำหนดการให้บริการที่เพิ่มเติมความสมบูรณ์ของโครงการให้มากที่สุด ด้วยการส่งเสริมการออมทรัพย์ ให้คำแนะนำปรึกษาในการประกอบอาชีพ และการสนับสนุน เงินทุนอย่างมีเหตุผลให้แก่ผู้สนใจต้องสมัครเข้าเป็นสมาชิกของโครงการตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

ประชาชนที่ประสงค์สมัครเข้าเป็นสมาชิคนั้น ต้องมีคุณสมบัติ คือ เป็นผู้ประกอบการ รายย่อย หรือ ผู้มีรายได้ประจำอยู่แล้ว แต่มีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้ เพิ่มขึ้นหรือผู้ที่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพที่มีความตั้งใจที่จะประกอบอาชีพอิสระรายย่อย และต้องเป็น ผู้มีถิ่นที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้โดยสะดวก หากผู้สมัครเป็นสมาชิกแล้วมีความต้องการกู้เงิน สามารถแสดงความจำนงในการขอกู้เงินได้โดยธนาคารจะพิจารณาเงินกู้หลังจากที่ได้ฝากเงินอย่าง ต่อเนื่องครบ 2 เดือนแล้วยกเว้น ลูกค้าฝากเงินของธนาคารออมสินที่มีบัญชีเงินฝากอยู่ก่อนแล้ว สามารถแสดงความจำนงในการขอกู้เงินได้ทันที โดยธนาคารจะพิจารณาเงินกู้ให้ตามความเหมาะสม เป็นราย ๆ ไป ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวกำหนดใช้สำหรับประชาชนที่สมัครเป็นสมาชิกเท่านั้น อย่างไรก็ตาม โครงการธนาคารประชาชนยังมีข้อกำหนดอีกหลายประการ อาทิเช่น วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย

การผ่อนชำระคืน หลักประกันเงินกู้ และการชำระคืนเงินกู้ สมาชิกสามารถติดต่อสอบถามจาก ธนาคารสาขาที่สมัครเป็นสมาชิก เงื่อนไขดังกล่าวถูกกำหนดใช้เหมือนกันทั่วประเทศ

การให้บริการแก่สมาชิกในปีแรกทั่วประเทศ มีจำนวนประชาชนสมัครเป็นสมาชิก 485,773 ราย มีผู้ยื่นกู้จำนวน 339,968 ราย จำนวนสมาชิกที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ 272,492 ราย วงเงินกู้ รวมทั้งสิ้น 3,617 ล้านบาท เพื่อให้การดำเนินงานของโครงการดำเนินงานให้ประสิทธิผลแก่สมาชิก และเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงได้วางมาตรการ แนวทางสนับสนุนการดำเนินงานด้านสินเชื่อให้แก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน มาตรการดังกล่าว ประกอบด้วย มาตรการด้านสมาชิก การพัฒนาอาชีพ และพัฒนาบุคลากรของธนาคาร จากมาตรการดังกล่าวถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานด้านสินเชื่อของโครงการธนาคารประชาชน แต่ก็ยังไม่มีการชี้วัดว่ามีผลต่อการดำเนินงานด้านสินเชื่อของโครงการประชาชนหรือไม่ และมีผลต่อการดำเนินงานด้านสินเชื่อน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาวเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน มีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และประการที่สอง เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการเงินกู้โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากสมาชิกซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเฉพาะสาขาหนึ่งของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน จากจำนวนประชากรซึ่งเป็นผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้วจำนวน 1,620 ราย สำหรับรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมีดังต่อไปนี้

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาพบว่า ผู้กู้เงินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้กู้ส่วนมากมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพลูกจ้างห้างร้าน บริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 3,001 – 6,000 บาทต่อเดือน

ผู้ที่ใช้บริการกับธนาคารมากที่สุด คือ การใช้บริการสินเชื่อเพื่อนำเงินไปลงทุนประกอบอาชีพ และการใช้บริการด้านเงินฝาก ส่วนความถี่ในการใช้บริการกับธนาคาร 1 – 2 ครั้งต่อเดือน

พฤติกรรมการใช้บริการอื่นๆ และสถานภาพการชำระเงินคืนเงินกู้ของผู้กู้ พบว่า ผู้กุนำเงินเข้าฝากกับธนาคารด้วยความถี่สองสัปดาห์ต่อครั้ง เคยยื่นเรื่องกู้ยืมเงินกับโครงการธนาคารประชาชนมาแล้ว 2 – 3 ครั้ง การยื่นกู้เงินแต่ละครั้งของผู้กู้แต่ละอาชีพมีวัตถุประสงค์นำเงินไปใช้

ต่างกัน ได้แก่ ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ต้องการนำเงินกู้ไปใช้เป็นเงินทุนหรือเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ ผู้กู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและลูกจ้างบริษัทและรัฐวิสาหกิจ ต้องการนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์สำหรับการประกอบอาชีพเสริม และผู้กู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ ต้องการนำเงินไปประกอบอาชีพของตนเอง ส่วนสภาพการชำระคืนเงินกู้ นั้น ปรากฏว่า สมาชิกที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความสามารถในการชำระคืนเงินกู้กับโครงการธนาคารประชาชนดีกว่ากลุ่มผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ และผู้กู้ที่มีรายได้ค่อนข้างน้อยมีโอกาสติดค้างชำระหนี้สูงกว่ากลุ่มที่มีเงินเดือนสูงๆ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนตามที่กำหนดไว้ในการวิจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ด้านการพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิก ด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร พบว่า ผู้กูู้เห็นว่าปัจจัยด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนมีผลต่อการดำเนินงานด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นอันดับแรก ผู้กูู้เห็นว่าประเด็นสำคัญที่สุดของปัจจัยนี้ ได้แก่ การดูแลและให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างเป็นระบบ และติดตามให้สมาชิกใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร ผู้กูู้เห็นว่ามีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นอันดับที่สอง ผู้กูู้เห็นว่าประเด็นสำคัญที่สุดของปัจจัยนี้ ได้แก่ การให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดอบรม/สัมมนาให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนและการพัฒนาบุคลากรให้แก่พนักงาน ปัจจัยด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ผู้กูู้เห็นว่ามีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นลำดับที่สาม ผู้กูู้เห็นว่าประเด็นสำคัญที่สุดของปัจจัยนี้ ได้แก่ การพิจารณาเงินกู้ตามจำนวนเงินทุนของผู้กูู้ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้จากฐานะและประเภทธุรกิจที่ผู้กูู้ต้องการลงทุน และปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิก ผู้กูู้เห็นว่ามีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นลำดับที่สี่ ผู้กูู้เห็นว่าประเด็นสำคัญที่สุดของปัจจัยนี้ ได้แก่ โครงการตรวจสอบตามสมาชิกเกี่ยวกับอาชีพที่สนใจและให้ความรู้หรือแนะนำอาชีพแก่สมาชิกด้วยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยราชการ

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้กูู้ที่มีต่อโครงการธนาคารประชาชน พบว่า ผู้กูู้มีทัศนคติกับโครงการธนาคารประชาชนสูงสุด 3 เรื่อง คือ เรื่องแรก โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกรักการออมทรัพย์ เรื่องที่สอง โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีวินัยทางการเงิน และเรื่องที่สาม โครงการธนาคารประชาชนช่วยส่งเสริมให้สมาชิกมีแหล่งทุนสำหรับการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น

สำหรับปัญหาที่ผู้กูู้พบหลังสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ได้แก่ การขาดความถนัดเกี่ยวกับงานในอาชีพอิสระที่มีความสนใจ และการไม่มีเป้าหมายเกี่ยวกับอาชีพอิสระ

ที่ถนัด ปัญหาที่ผู้กู้พบขณะขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ได้แก่ โครงการธนาคารประชาชนให้ผู้กู้กลับไปแก้ไขโครงการที่ยื่นขออนุมัติสินเชื่อหลายครั้ง และปัญหาที่ผู้กู้พบหลังจากได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์จำแนกเป็น ปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ได้แก่ การนำเงินไปลงทุนไม่สอดคล้องกับแผนธุรกิจที่กำหนดไว้ ปัญหาเกี่ยวกับการชำระหนี้เงินกู้ ได้แก่ ภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวมีเพิ่มมากขึ้น และปัญหาอื่นๆ ได้แก่ การนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ส่วนความต้องการให้โครงการธนาคารประชาชนปรับปรุงบริการของผู้กู้ ด้านพนักงานผู้กู้ต้องการให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ด้านให้คำปรึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ ผู้กู้ต้องการให้โครงการจัดฝึกอบรมด้านการตลาดให้แก่สมาชิกบ่อยๆ ด้านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ผู้กู้ต้องการให้โครงการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจากความเป็นไปได้ของธุรกิจที่จะนำไปลงทุน และพิจารณาด้านการแข่งขันของธุรกิจ ด้านการชำระหนี้ ผู้กู้ต้องการให้โครงการรับฟังเหตุผลของสมาชิกที่ค้างชำระมากขึ้น

จากผลการศึกษาผู้กู้เห็น โครงการธนาคารประชาชนควรดูแลและให้คำแนะนำแก่สมาชิกอย่างเป็นระบบ และการติดตามให้สมาชิกใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดคุณภาพเงินกู้ให้เป็นระบบและมีคุณภาพ ดังจะเห็นได้จากแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย คือ การให้เครดิต (Basis of Credit) ที่ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการให้เงินกู้ต่ำ การอนุมัติให้สินเชื่อจึงต้องอยู่บนพื้นฐานความเชื่อมั่นในตัวลูกหนี้ว่าจะสามารถชำระหนี้ตามที่สัญญาในอนาคตได้ (วรศ อุปาดิก, 2537) ดังนั้นการติดตามการใช้เงินของผู้กู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนโครงการธนาคารประชาชนให้คำแนะนำการนำเงินไปใช้ประกอบอาชีพจึงเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับการควบคุมคุณภาพของสินเชื่อ

ผลสะท้อนที่สำคัญจากผลการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้กู้อยู่ละ 40.0 มีปัญหาการค้างชำระหนี้ตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป เหมือนเป็นสัญญาณที่สำคัญของโครงการธนาคารประชาชนที่ต้องเข้มงวดต่อการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้แก่สมาชิก ทั้งนี้ผู้กู้ต้องการให้ธนาคารพิจารณาตามจำนวนเงินทุนของผู้กู้ และพิจารณาอนุมัติเงินโดยดูจากฐานะและประเภทธุรกิจที่ผู้กู้ต้องการลงทุนเป็นเงื่อนไขที่โครงการธนาคารประชาชนกระทำหรือไม่ หากย้อนไปพิจารณาถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้กู้ค้างชำระกลับพบว่าส่วนหนึ่งมาจากปัจจัยส่วนบุคคล คือ การประกอบอาชีพอื่นๆ แล้วรับเงินกู้มาใช้สำหรับการประกอบอาชีพเสริมและหรืออาชีพอิสระ มีโอกาสเป็นหนี้ค้างชำระสูงกว่าผู้กู้ที่เคยประกอบอาชีพส่วนตัวมาก่อนแล้ว นอกจากนี้ ปัญหาการค้างชำระหนี้ของผู้กัวยังมาจากสาเหตุอื่นๆ อีก ได้แก่ สาเหตุการนำเงินไปลงทุนไม่สอดคล้องกับแผนธุรกิจที่กำหนดไว้ สาเหตุภาระของครอบครัวเพิ่มขึ้นและสาเหตุการนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถนำแนวคิดการให้

เกร็ดคิดมาอธิบายเป็นเชิงเหตุผลได้เพราะแนวคิดนี้กล่าวว่า ปัญหาคุณภาพของสินเชื่อมาจากปัจจัยด้านอุปนิสัยของผู้กู้ โดยเฉพาะพฤติกรรมส่วนตัวและรูปแบบการดำรงชีพ ปัจจัยด้านความสามารถของผู้กู้ ที่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานนั้นๆ มาก่อน (วเรศ อุปปาทิก, 2537) นั่นคืออุปนิสัยของผู้กู้อาจมีส่วนทำให้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ และการไม่มีประสบการณ์ทำธุรกิจมาก่อนอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารกิจการของตนเองจนไม่สามารถแข่งขันในธุรกิจได้ หากสถานการณ์ข้างชำระหนี้เพิ่มมากขึ้นสินเชื่อที่ได้รับจากโครงการธนาคารประชาชนก็จะไม่ใช่แนวทางสำหรับช่วยฟื้นฟูหน่วยเศรษฐกิจในชุมชนให้เกิดความแข็งแรง ไม่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนแต่ประการใด

อย่างไรก็ตาม ผู้มีส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการธนาคารประชาชน เพราะเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการสร้างนิสัยการออม เสนอแนวทางการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม และยังช่วยเหลือสมาชิกด้วยการสนับสนุนเงินให้กู้ไปใช้ประกอบอาชีพตามความจำเป็น แต่จากผลการวิจัยก็พบว่า การสนับสนุนให้ความรู้สีกหรือทัศนคติที่ดีของผู้กู้เกิดขึ้นมากและมีอย่างต่อเนื่อง เพราะทัศนคติดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้เงินให้เกิดประโยชน์กับอาชีพมากที่สุด ผู้ก้ยังคงต้องการความพึงพิงจากโครงการธนาคารประชาชนด้วยการขอรับความรู้หรือนำอาชีพ และต้องการให้โครงการประสานความร่วมมือกับหน่วยราชการในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพที่สมาชิกสนใจ

## 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษา วิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน และทัศนคติของผู้ใช้บริการเงินกู้โครงการธนาคารประชาชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. แนวโน้มของผู้กู้ที่ค้างชำระหนี้มีโอกาสมเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจทำให้โครงการต้องเสียเวลาไปสำหรับการแก้ไข ควรทำการศึกษาด้านการบริการที่เกี่ยวข้องถึงพฤติกรรมการใช้เงินและความรับผิดชอบในขั้นพื้นฐานตามโครงการ เพื่อสร้างวินัยทางการเงินแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการสินเชื่ออย่างเหมาะสม

2. ควรทำการศึกษาในประเด็นด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่ผู้กู้ ได้แก่ การพัฒนางานด้านสมาชิก การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออมทรัพย์ แนะนำการประกอบอาชีพ และให้ความรู้เกี่ยวกับเริ่มต้นธุรกิจให้แก่สมาชิกที่ขาดความถนัดในการประกอบอาชีพเสริมหรืออาชีพอิสระ พัฒนางานด้านการพัฒนาอาชีพ ด้วยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

กับพัฒนาฝีมืออาชีพทั้งในระดับจังหวัด และระดับภูมิภาคเพื่อเปิดการอบรมด้านอาชีพให้ตรงตามความต้องการของสมาชิกเป็นระยะ หลังจากนั้นให้มีการประเมินผลเพื่อดูว่าสมาชิกสามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาวต่อการพัฒนาอาชีพต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved