

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการที่รัฐบาลมอบหมายให้ธนาคารออมสินจัดทำโครงการธนาคารประชาชน โดยให้มีการบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยและยังขาดโอกาสในการเข้าถึงการใช้บริการทางการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบัน และลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบ โดยกลุ่มเป้าหมายของโครงการธนาคารประชาชนมี 2 กลุ่ม คือ ประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระ และผู้ที่มีรายได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริม ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพหนี้สินของลูกค้ำก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ และความรู้ความเข้าใจของลูกค้ำเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนในเขตนครสวรรค์ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ำโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 300 ราย ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้ำทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 202 ราย และลูกค้ำที่มีรายได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริมจำนวน 98 ราย ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอิสระ

กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 202 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 44 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษา รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท รายได้ของครัวเรือนต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 4 คน สมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน 1 คน

ก่อนเข้าร่วมโครงการกลุ่มตัวอย่างมีหนี้ในระบบเฉลี่ยรายละ 16,168 บาท โดยกู้จากธ.ก.ส. รายละ 15,698 บาท รองลงมากู้เงินจาก Non Bank รายละ 14,605 บาท ธนาคารออมสิน รายละ 18,421 บาท และสหกรณ์เครดิตยูเนียน รายละ 15,000 บาท ส่วนหนี้นอกระบบนั้น กลุ่มตัวอย่างมีหนี้เฉลี่ยรายละ 7,015 บาท โดยกู้จากนายทุนท้องถิ่นรายละ 3,464 บาท รองลงมากู้เงินจากเพื่อน รายละ 18,571 บาท และกู้จากญาติพี่น้อง 3,900 บาท รวมหนี้ในระบบและนอกระบบเฉลี่ยต่อราย 12,810 บาท และมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปลงทุนในการประกอบอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนใน 3 หัวข้อแรกคือ โครงการธนาคารประชาชนเริ่มก่อตั้งปี พ.ศ. 2544 ผู้กู้ต้องมีสถานประกอบการและที่อยู่แน่นอน หัวข้อผู้กู้ต้องเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระหรือเป็นผู้ที่มีรายได้ประจำแล้วต้องการประกอบอาชีพเสริม หัวข้อวงเงินกู้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป บุคคลค่าประกันต้องมีรายได้ประจำตั้งแต่ 7,000 บาท ขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 2 คน หรือ มีรายได้ประจำตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 1 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างเข้าใจผิดในหัวข้อ วงเงินกู้ของโครงการคือรายละไม่เกิน 100,000 บาท ไม่ใช่ 150,000 บาท หัวข้อผู้กู้จะต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป ไม่ใช่อายุ 25 ปีขึ้นไป หัวข้อหลักประกันที่ใช้ในการกู้ยืมสามารถใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันได้ ไม่ใช่ไม่สามารถใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันไม่ได้ และหัวข้อผู้กู้ต้องฝากเงินสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 2 เดือน ไม่ใช่ไม่น้อยกว่า 3 เดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเป็นลูกค้าของธนาคารออมสินมาก่อนซึ่งมีส่วนมากกว่าผู้ที่เป็นลูกค้าของธนาคารออมสินเล็กน้อย สำหรับผู้ที่เป็นลูกค้าของธนาคารออมสินมาก่อนมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าเฉลี่ย 4.5 ปี สำหรับแหล่งการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลจากสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการ รองลงมารับรู้ข้อมูลจากป้ายโฆษณา/แผ่นพับของธนาคารออมสิน และมีเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการเพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนในการประกอบอาชีพ รองลงมาเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการเพื่อนำเงินไปใช้ในการประกอบอาชีพเสริม

หลังเข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีหนี้มาก่อนเข้าร่วมโครงการ ได้รับเงินกู้หลังเข้าร่วมโครงการต่อราย 18,136 บาท ส่วนลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยมีหนี้ก่อนเข้าร่วมโครงการ ได้รับเงินกู้หลังเข้าร่วมโครงการต่อราย 17,424 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 0.5 ต่อเดือน สำหรับเงินผ่อนต่องวดอยู่ในช่วง 500-1,000 บาท รองลงมาคือช่วง 1,001-1,500 บาท ผ่อนชำระจำนวน 24 งวด รองลงมาผ่อนชำระจำนวน 36 งวด 12 งวดและ 48 งวด ตามลำดับ ส่วนหลักประกันที่ใช้ในการกู้ยืม ใช้บุคคลในการค้ำประกัน รองลงมาใช้หลักทรัพย์ ได้แก่ ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และที่ดินว่างเปล่า ด้านความพึงพอใจของเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติเงินกู้เพียงพอต่อความต้องการ มีความตรงต่อเวลาในการชำระคืนในรอบ 1 ปีตามกำหนด และหลังจากเข้าร่วมโครงการแล้วส่วนใหญ่ไม่กู้เงินทั้งจากแหล่งทุนนอกระบบและสถาบันการเงินในระบบ ความเป็นอยู่ของสมาชิกในครัวเรือนดีขึ้น มีเวลาพักผ่อนเหมือนกับก่อนเข้าร่วมโครงการ

ความพึงพอใจในโครงการธนาคารประชาชน ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพอใจมากที่สุดในเรื่อง การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ รองลงมาคือเรื่องค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม และวงเงินกู้ที่ได้รับ ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์โครงการและมนุษย์สัมพันธ์ และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานธนาคาร

2) ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ประจำต้องการประกอบอาชีพเสริม

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ประจำ จำนวน 98 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 37 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือปวส. มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท รายได้ของครัวเรือนต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 5 คน สมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ได้ทำงาน 1 คน

ก่อนเข้าร่วมโครงการกลุ่มตัวอย่างมีหนี้ในระบบเฉลี่ยรายละ 13,672 บาท โดยกู้จากธ.ก.ส. รายละ 14,783 บาท รองลงมากู้เงินจาก Non Bank รายละ 10,294 บาท ธนาคารออมสิน รายละ 16,429 บาท และสหกรณ์ออมทรัพย์/เครดิตยูเนียน รายละ 12,000 บาท ส่วนหนี้นอกระบบนั้น กลุ่มตัวอย่างมีหนี้เฉลี่ยรายละ 6,322 บาท โดยกู้จากเพื่อนและนายทุนท้องถิ่นรายละ 11,000 และ 3,464 บาท ตามลำดับ และกู้จากญาติพี่น้อง 3,200 บาท รวมหนี้ในระบบและนอกระบบเฉลี่ยต่อราย 11,112 บาท และมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปลงทุนในการประกอบอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนใน 3 หัวข้อแรกคือ วงเงินกู้ไม่เกิน 30,000 บาทคิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.50 ต่อเดือน หัวข้อผู้กู้ต้องมีสถานประกอบการและที่อยู่แน่นอน หัวข้อหากท่านกู้วงเงิน 30,000 บาทขึ้น และไม่ผิดชำระหนี้ตั้งแต่งวดที่ 1-12 ธนาคารจะลดอัตราดอกเบี้ยของงวดที่ 13 เป็นต้นไปเป็นอัตราร้อยละ 0.5 ต่อเดือน ส่วนกลุ่มตัวอย่างเข้าใจผิดในหัวข้อ ผู้กู้ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป ไม่ใช่อายุ 25 ปีขึ้นไป หัวข้อหลักประกันในการกู้ยืมสามารถใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันได้ ไม่ใช่ ไม่สามารถใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันได้ และหัวข้อหลักประกันในการกู้ยืมสามารถใช้บุคคลค้ำประกันได้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเป็นลูกค้ำของธนาคารออมสินมาก่อนซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าผู้ที่ เป็นลูกค้ำของธนาคารออมสินเล็กน้อย สำหรับผู้ที่ เป็นลูกค้ำของธนาคารออมสินมาก่อนมีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำเฉลี่ย 5 ปี สำหรับแหล่งการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลจากสมาชิกที่เข้าร่วม โครงการ รองลงมารับรู้ข้อมูลจากป้ายโฆษณา/แผ่นพับของธนาคารออมสิน และมีเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการเพื่อนำเงินกู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพเสริม เช่น ขยายอาหารกล่อง เครื่องดื่มกระป๋อง ขนมปัง รองลงมาเหตุผลในการเข้าร่วมโครงการเพื่อนำเงินกู้ไปใช้หมุนเวียนในการประกอบอาชีพ

หลังเข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีหนี้ก่อนเข้าร่วมโครงการ ซึ่งได้รับเงินกู้หลังเข้าร่วมโครงการต่อราย 27,135 บาท ส่วนลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยมีหนี้ก่อนเข้าร่วมโครงการ ได้รับเงินกู้หลังเข้าร่วมโครงการต่อราย 26,111 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 0.5 ต่อเดือน ผ่อนชำระต่องวดอยู่ในช่วง 1,001-1,500 บาท รองลงมาคือช่วง 500-1,000 บาท ผ่อนชำระจำนวน 24 งวด รองลงมาผ่อนชำระจำนวน 36 งวด 12 งวดและ 48 งวด ตามลำดับ ส่วนหลักประกันที่ใช้ใน

การกู้ยืม ใช้บุคคลในการค้าประกัน รองลงมาใช้หลักทรัพย์ ได้แก่ ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและที่ดินว่างเปล่า ด้านความเพียงพอของเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ส่วนใหญ่ได้รับการอนุมัติเงินกู้เพียงพอต่อความต้องการ มีความตรงต่อเวลาในการชำระคืนในรอบ 1 ปีตามกำหนด และหลังจากเข้าร่วมโครงการแล้วส่วนใหญ่ไม่กู้เงินทั้งจากแหล่งทุนนอกระบบและสถาบันการเงินในระบบ ความเป็นอยู่ของสมาชิกในครัวเรือนดีขึ้น มีเวลาพักผ่อนเหมือนกับก่อนเข้าร่วมโครงการ

ความพึงพอใจในโครงการธนาคารประชาชน ลูกค้ายกย่องอย่างมีความพอใจมากที่สุดในเรื่อง การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ รองลงมาคือเรื่องค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม และขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อท ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้กับมนุษย์สัมพันธ์และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานธนาคาร

5.2 ข้อเสนอแนะ

ลูกค้ายกย่องอย่างสูงที่ประกอบอาชีพอิสระและกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ ซึ่งมีหนี้ทั้งจากสถาบันการเงินในระบบ และแหล่งเงินทุนนอกระบบ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า

1) จากการศึกษาการเข้าร่วมโครงการธนาคารประชาชนของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ มีภาระหนี้ทั้งในระบบและนอกระบบเป็นจำนวนมาก โดยส่วนมากจะเป็นหนี้ในระบบเนื่องด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่านอกระบบ แม้ว่าขั้นตอนการกู้ยืมที่ซับซ้อนและต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่ก็ยังมีกลุ่มลูกค้าจำนวนมากที่ไม่สามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินในระบบได้จึงต้องเป็นหนี้นอกระบบโดยยอมเสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาของการเข้าถึงแหล่งทุนในระบบที่ยากและซับซ้อน และไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มลูกค้าจำนวนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ ซึ่งเชื่อว่าหากู้และอนุมัติยาก อีกทั้งธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ซึ่งเน้นผลกำไรเป็นหลัก มักไม่มีนโยบายในการช่วยเหลือลูกค้าในระดับล่าง ส่งผลให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีตัวเลือกในการกู้เงินจากแหล่งเงินกู้ในระบบไม่มากนัก โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ด้วยเหตุนี้ธนาคารเฉพาะกิจจึงควรมีโครงการปล่อยเงินกู้เพื่อลูกค้ากลุ่มผู้มีรายได้น้อย เพื่อเป็นทางเลือกของลูกค้ากลุ่มนี้ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงเงินทุนในระบบและลดการพึ่งพาแหล่งเงินทุนนอกระบบ

2) แหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนมากที่สุดคือ จากลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการแล้ว ดังนั้น ธนาคารควรสนับสนุนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการต่างๆ เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ของโครงการ รวมถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคารกับลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการแล้ว เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างนำไปประชาสัมพันธ์กับผู้ที่ยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลถึงกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3) แหล่งการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนที่ร้องจากรู้จากลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการแล้ว คือ ป้ายโฆษณาและแผ่นพับ ดังนั้น ธนาคารควรสนับสนุนฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพในการกระจายข้อมูลให้ทั่วถึงและครอบคลุมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น แจกแผ่นพับ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ของ โครงการในปริมาณที่มากขึ้นกว่าเดิม หรือจัดทำป้ายโฆษณาเกี่ยวกับ โครงการที่สามารถดึงดูดความสนใจจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้

4) จากการศึกษาความพึงพอใจหลังเข้าร่วมโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ คือ มนุษย์สัมพันธ์และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารในระดับต่ำมาก ดังนั้น ธนาคารออมสินควรส่งเสริมให้พนักงานมีใจรักงานบริการมากขึ้นกว่าเดิม รวมถึงอาจมีการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงาน เพื่อแสดงถึงความพร้อมและยินดีให้บริการกับลูกค้า อันจะนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ

5) จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอิสระและลูกค้าที่มีรายได้ประจำ ส่วนใหญ่ได้รับเงินกู้เฉลี่ย 18,136 บาทต่อราย และ 27,135 บาทต่อราย ตามลำดับ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่ถูกลงว่า ดังนั้น อัตราดอกเบี้ย จึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญซึ่งมีส่วนทำให้ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกใช้บริการ หากธนาคารต้องการขยายฐานลูกค้า สามารถใช้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการจากธนาคารได้

6) จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจไม่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของโครงการ เช่น วงเงินกู้ที่ให้คือ ไม่เกิน 100,000 บาท ผู้กู้สามารถใช้ได้ทั้งหลักทรัพย์และบุคคลค้ำประกัน และผู้เข้าร่วมโครงการต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป ดังนั้น ธนาคารออมสินควรชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อของโครงการให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจผิดนั้นเข้าใจถูกต้องมากยิ่งขึ้น