

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความต้องการและวัตถุประสงค์ในการใช้สินค้าไมโครไฟแนนซ์ของผู้ค้ารายย่อย ปัจจัยที่ผู้ค้ารายย่อยคำนึงถึงในการเลือกใช้บริการสินค้าไมโครไฟแนนซ์จากธนาคารพาณิชย์แห่งใดแห่งหนึ่ง ตลอดจนพฤติกรรมที่จะใช้สินค้าไมโครไฟแนนซ์ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อย ในเขตเทศบาลเมืองตาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดตาก จำนวน 300 ราย ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายสินค้าเกษตร จำนวน 153 ราย กลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 102 ราย และ กลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายของใช้และเครื่องนุ่งห่ม จำนวน 45 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อย ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 47 ปี กลุ่มตัวอย่างที่จำหน่ายสินค้าเกษตร มีอายุเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 49 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายของใช้และเครื่องนุ่งห่ม ที่ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา หรืออนุปริญญา สำหรับรายละเอียดในการดำเนินกิจการของกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถจำแนกตามสินค้าที่จำหน่ายได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่จำหน่ายสินค้าเกษตร ส่วนใหญ่ จำหน่ายผัก มีรายได้สุทธิเฉลี่ย 372 บาทต่อวัน ส่วนใหญ่ทำการค้ามาเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 11-20 ปี ระยะเวลาทำการค้าเฉลี่ย 20 ปี สถานที่จำหน่ายสินค้าอยู่บริเวณ ตลาดเทศบาล 3 มีค่าเช่าอยู่ในช่วงตั้งแต่ 501-1,000 บาท ค่าเช่าเฉลี่ย 813 บาทต่อเดือน ไม่มีลูกจ้างในร้าน และไม่มีรายได้อื่น สำหรับกลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มนั้น ส่วนใหญ่ จำหน่ายอาหารสำเร็จรูป มีรายได้สุทธิไม่เกิน 500 บาทต่อวัน รายได้สุทธิเฉลี่ย 502 บาทต่อวัน มีระยะเวลาการดำเนินงานอยู่ในช่วง 11-20 ปี เฉลี่ย 17 ปี จำหน่ายอยู่ที่บริเวณพื้นที่สาธารณะริมน้ำปิง โดยส่วนใหญ่มีค่าเช่าไม่เกิน 500 บาทต่อเดือน เฉลี่ย 760 บาทต่อเดือน ไม่มีลูกจ้างในการทำงานและไม่มีรายได้อื่นๆ สุดท้ายคือกลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายของใช้และเครื่องนุ่งห่ม ส่วนใหญ่จำหน่ายเสื้อผ้า มีรายได้สุทธิไม่เกิน 500 บาท ต่อวัน เฉลี่ย 517 บาทต่อวัน ทำการค้ามาเป็นเวลาไม่เกิน 10 ปี เฉลี่ย 14 ปี จำหน่ายอยู่ที่บริเวณพื้นที่

สาธารณชนมีน้ำปิง โดยจ่ายค่าเช่าอยู่ในช่วง 501-1,000 บาทต่อเดือน เฉลี่ย 804 บาทต่อเดือน ไม่มีลูกจ้างในร้านและไม่มีรายได้อื่นๆ

จากการศึกษาข้อมูลด้านภาระหนี้สินของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีภาระหนี้สิน สำหรับบางส่วนที่มีภาระหนี้สินนั้นส่วนใหญ่ กู้ยืมจากธนาคารเฉพาะกิจ รองลงมาคือแหล่งเงินกู้นอกระบบ ทางด้านความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์นั้น ส่วนใหญ่เข้าใจว่าธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ได้ รองลงมาคือ เข้าใจว่าธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการนอกสถานที่ได้ แต่เมื่อสอบถามความต้องการใช้สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์นั้น พบว่า กลุ่มผู้ค้าส่วนใหญ่ยังไม่ต้องการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ สำหรับผู้ที่ต้องการใช้สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ มีข้อมูลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายสินค้าเกษตร ส่วนใหญ่ต้องการนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ เมื่อพิจารณาข้อมูลการดำเนินกิจการของผู้ที่ต้องการใช้สินเชื่อพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้สุทธิเฉลี่ย 367 บาทต่อวัน และมีระยะเวลาดำเนินกิจการเฉลี่ย 16 ปี ตั้งอยู่ในเขตตลาดเทศบาล 3 โดยมีค่าเช่าเฉลี่ย 783 บาทต่อเดือน ไม่มีลูกจ้างในการดำเนินกิจการ และต้องการใช้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์กับธนาคารกรุงไทย โดยคำนึงถึงการที่ธนาคารมีทำเลที่ตั้งในแหล่งชุมชนทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการไปติดต่อใช้บริการมากที่สุด ซึ่งต้องการวงเงินกู้เฉลี่ยรายละ 35,588 บาท ต้องการผ่อนชำระเป็นรายวัน เฉลี่ยวันละ 85 บาท และให้พนักงานมารับชำระที่ร้าน รวมทั้งต้องการใช้เอกสารสิทธิในการเช่าร้านเป็นหลักประกันในการกู้ยืม แหล่งข้อมูลที่เคยได้ยืมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ คือ จากพนักงานธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่ต้องการนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ เมื่อพิจารณาข้อมูลการดำเนินกิจการของผู้ที่ต้องการใช้สินเชื่อพบว่าส่วนใหญ่ส่วนใหญ่ มีรายได้สุทธิเฉลี่ย 329 บาทต่อวัน มีระยะเวลาดำเนินกิจการเฉลี่ย 11 ปี ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่สาธารณชนมีน้ำปิง โดยมีค่าเช่าเฉลี่ย 521 บาทต่อเดือน ไม่มีลูกจ้างในการดำเนินกิจการ และต้องการใช้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์กับธนาคารกรุงไทย โดยคำนึงถึงการที่ธนาคารมีทำเลที่ตั้งในแหล่งชุมชนทำให้ลูกค้ามีความสะดวกในการไปติดต่อใช้บริการมากที่สุด ซึ่งต้องการวงเงินกู้เฉลี่ยรายละ 59,250 บาท ต้องการผ่อนชำระเป็นรายวัน เฉลี่ยวันละ 105 บาท และให้พนักงานมารับชำระที่ร้าน รวมทั้งต้องการใช้เอกสารสิทธิในการเช่าร้านเป็นหลักประกันในการกู้ยืม แหล่งข้อมูลที่เคยได้ยืมสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ คือ จากพนักงานธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างของผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายของใช้และเครื่องนุ่งห่ม ส่วนใหญ่ต้องการนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ เมื่อพิจารณาข้อมูลการดำเนินกิจการของผู้ที่ต้องการใช้สินเชื่อพบว่าส่วนใหญ่ มีรายได้สุทธิเฉลี่ย 395 บาทต่อวัน มีระยะเวลาดำเนินกิจการเฉลี่ย 7 ปี ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่

สาธารณชนมีน้ำปิง โดยมีค่าเช่าเฉลี่ย 631 บาทต่อเดือน ซึ่งทั้งหมดไม่มีลูกจ้างในการดำเนินการ และต้องการใช้บริการสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์กับธนาคารกรุงไทย โดยคำนึงถึงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าธนาคารอื่นเป็นหลัก ซึ่งต้องการวงเงินกู้เฉลี่ยรายละ 61,053 บาท ต้องการผ่อนชำระเป็นรายวัน เฉลี่ยวันละ 108 บาท และให้พนักงานมารับชำระที่ร้าน รวมทั้งต้องการใช้เอกสารสิทธิในการเช่าร้านเป็นหลักประกันในการกู้ยืม แหล่งข้อมูลที่เคยได้ยินสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ คือ จากพนักงานธนาคาร

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์กันอย่างทั่วถึง ประกอบกับยังมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับเงื่อนไขต่างๆของสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ และภาครัฐควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลต่างๆให้มากกว่านี้ โดยการใช้วิธีการสื่อสารที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และอาศัยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่กลุ่มผู้ค้ารายย่อยสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หรือการใช้พนักงานในการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น หากมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและกลุ่มผู้ค้ามีความเข้าใจสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์มากขึ้น ก็จะทำให้มีกลุ่มผู้ค้าสนใจที่จะใช้สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์มากขึ้นได้

2. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนของผู้ที่ต้องการใช้สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์มากที่สุด คือ กลุ่มผู้ค้าที่จำหน่ายสินค้าเกษตร เนื่องจากราคาผลผลิตต่ำ และมีต้นทุนที่สูงขึ้น ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรดูแลกลุ่มผู้ค้ากลุ่มนี้ โดยจัดให้มีบุคลากรของธนาคารที่มีความรู้ทางด้านเกษตรเข้าไปพบปะพูดคุยกับกลุ่มผู้ค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้ค้า โดยเฉพาะในช่วงที่ประสบปัญหาจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วมหรือภัยแล้ง ทำให้ผู้ค้ารายย่อยที่จำหน่ายสินค้าเกษตรขาดสภาพคล่องในการดำเนินการ

3. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารที่สะดวกในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยทางด้านบุคลากรของธนาคารและอัตราดอกเบี้ย ซึ่งความสำคัญของแต่ละปัจจัยมีระดับความสำคัญแตกต่างกันไม่มากนัก ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในทำเลที่ห่างไกลจากตลาดที่ผู้ค้าใช้ดำเนินการ ควรปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ โดยการให้บุคลากรของธนาคาร มาอำนวยความสะดวก และเยี่ยมชม สร้างความคุ้นเคยกับลูกค้านอกสถานที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และความไว้วางใจให้กับกลุ่มผู้ค้า

4. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการที่ธนาคารมีขั้นตอนการอนุมัติที่รวดเร็วอย่างน้อยที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างยังไม่มีความต้องการใช้สินเชื่ออย่างเร่งด่วนประกอบ

กับสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ที่มีวงเงินที่ไม่สูงมากและมีเอกสาร ขั้นตอน การขอกู้ที่ไม่ยุ่งยาก จึงทำให้ ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาไม่นาน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ธนาคารพาณิชย์อาจจะเลิกการให้บริการกับกลุ่ม ผู้ค้าเหล่านี้ จึงทำให้ล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็นได้ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ควรให้บริการด้วยความ ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นจากกลุ่มผู้ค้า ทำให้ธนาคารพาณิชย์ได้ฐาน ลูกค้าจากกลุ่มผู้ค้ารายย่อยเพิ่มขึ้น

4. จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางส่วนสนใจและต้องการใช้บริการสินเชื่อไมโคร ไฟแนนซ์กับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ที่นอกเหนือจากธนาคารกรุงไทย เช่น ธนาคารกรุงเทพ ธนาคาร กสิกร และธนาคารชนชาติ เป็นต้น ซึ่งในขณะนี้ยังไม่ได้ดำเนินการให้สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ควรวางแผนทาง และวิธีการดำเนินการ เกี่ยวกับสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ให้สอดคล้องกับนโยบายธนาคารของตนเอง ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นการ ขยายฐานลูกค้าใหม่ได้อีกทางหนึ่ง

5. จากการศึกษาพฤติกรรมที่จะใช้สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างต้องการผ่อนชำระค่างวดเป็นรายวัน และให้พนักงานมารับชำระค่างวดที่ร้าน เนื่องจากไม่ สะดวกที่จะเดินทางไปใช้บริการที่สาขา ดังนั้น เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ และ อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้ค้ารายย่อย ธนาคารพาณิชย์ควรให้พนักงานเข้าไปรับชำระค่างวดที่ ร้านเป็นรายวัน