

บทที่ 5

ผลการศึกษา

ผลการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การดำเนินโครงการธนาคารประชาชน และปัญหาอุปสรรคที่พบในส่วนของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสมาชิกที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จำนวน 200 คน ส่วนที่ 2 การดำเนินโครงการธนาคารประชาชน และปัญหาอุปสรรคที่พบในส่วนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามคณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จำนวน 3 คน และลูกจ้างธนาคารประชาชน จำนวน 1 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คือ

5.1 การดำเนินโครงการธนาคารประชาชนและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง

การศึกษานี้ได้ทำการสอบถามสมาชิกที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อธนาคารประชาชน จำนวน 200 คน ในส่วนของข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงินของสมาชิก ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการกู้เงิน ข้อคิดเห็นของสมาชิกต่อโครงการ และปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิก โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

สมาชิกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.00 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 51.50 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 20.50 สมาชิกส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 79.00 และสถานภาพโสดร้อยละ 8.50 สมาชิกร้อยละ 77.00 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. ร้อยละ 16.50 โดยส่วนใหญ่สมาชิกมีอาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 94.00 รองลงมาอาชีพรับจ้างและเป็นลูกจ้าง ร้อยละ 5.00 สมาชิกมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,001 – 20,000 บาท (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	58	29.00
หญิง	142	71.00
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	20	10.00
31 – 40 ปี	41	20.50
41 – 50 ปี	103	51.50
มากกว่า 50 ปี	36	18.00
สถานภาพ		
โสด	17	8.50
สมรส	158	79.00
ม้าย	16	8.00
หย่าร้าง	9	4.50
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	154	77.00
มัธยมศึกษา/ปวช.	33	16.50
อนุปริญญา/ปวส.	8	4.00
ปริญญาตรี	5	2.50
อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	188	94.00
รับจ้าง/ลูกจ้าง	10	5.00
เกษตรกร	1	0.50
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	0.50
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	42	21.00
5,001 – 10,000 บาท	66	33.00
10,001 – 15,000 บาท	51	25.50
มากกว่า 15,000 บาท	41	20.50

ที่มา : จากการสำรวจ

5.1.2 การกู้เงินของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ข้อมูลการกู้เงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของสมาชิก โครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษามีดังนี้

ระยะเวลาที่สมาชิกส่วนใหญ่สมัครเข้าร่วมโครงการธนาคารประชาชนมีระยะเวลา มากกว่า 1 ปี 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 22.50 จำนวนเงินที่สมาชิกขอกู้ จำนวนเงิน 20,001 - 40,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา จำนวนเงินขอกู้น้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 36.50 โดยส่วนใหญ่เป็นการกู้ครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาเป็นการกู้ครั้งแรกร้อยละ 48.00 (ตารางที่ 5.2)

วัตถุประสงค์ในการกู้ส่วนใหญ่เพื่อนำไปลงทุนค้าขายประเภทอาหาร (รวมถึงค้าผักสด เนื้อต่าง ๆ) คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมานำไปลงทุนขายของชำ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ คิดเป็น ร้อยละ 33.50 และนำไปประกอบอาชีพช่างและบริการร้อยละ 12.00 สำหรับหลักประกันการกู้เงิน ของสมาชิกส่วนใหญ่ใช้สมาชิกค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และใช้บุคคลที่เป็นข้าราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจค้ำประกันร้อยละ 5.00 (ตารางที่ 5.2)

สำหรับจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติให้กู้ส่วนใหญ่จำนวนเงิน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 54.00 และให้กู้จำนวนเงิน 20,001 - 30,000 บาทร้อยละ 20.00 โดยจำนวนงวดชำระเงินกู้ ส่วนใหญ่จำนวน 12 - 18 งวด คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาจำนวน 19 - 24 งวด ร้อยละ 29.50 จำนวนเงินที่ต้องชำระหนี้ในแต่ละงวดคือจำนวนเงิน 1,000 - 1,500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาจำนวนเงิน 1,501 - 2,000 บาท ร้อยละ 30.50 (ตารางที่ 5.2)

โดยมีค่าใช้จ่ายในการกู้เงินน้อยกว่า 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.50 และจำนวนเงิน 51 - 100 บาท ร้อยละ 31.00 สมาชิกส่วนใหญ่ไม่มีหนี้สินนอกระบบ คิดเป็นร้อยละ 86.50 และมีหนี้สิน นอกระบบจำนวนเงิน 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 7.00 โดยที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้นอกระบบ มากกว่าร้อยละ 10 บาทต่อเดือน (ตารางที่ 5.2)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 5.2 ข้อมูลการกู้ยืมเงินเชื่อของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

ข้อมูลการกู้ยืม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการ		
น้อยกว่า 6 เดือน	24	12.00
6 เดือน - 1 ปี	45	22.50
มากกว่า 1 ปี - 1 ปี 6 เดือน	32	16.00
มากกว่า 1 ปี 6 เดือน	99	49.50
จำนวนเงินที่ขอกู้		
ไม่เกิน 20,000 บาท	73	36.50
20,001 - 40,000 บาท	88	44.00
มากกว่า 40,000 บาท	39	19.50
ครั้งที่ขอกู้		
ครั้งที่ 1	96	48.00
ครั้งที่ 2	101	50.50
ครั้งที่ 3	3	1.50
วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม		
ค่าขายของชำ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ	67	33.50
ขายอาหาร ขนม ผัก เนื้อ	95	47.50
หัตถกรรม เย็บกระเป๋า	2	1.00
ช่างและบริการ	24	12.00
อื่น ๆ เช่น เพาะเห็ด โรงคองผัก ซื่อของเก่า	12	6.00
หลักประกัน		
สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	185	92.50
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	5.00
ลูกค้าหรือบุคคลที่ธนาคารให้ความเชื่อถือ	2	1.00
สังหาริมทรัพย์ที่มีทะเบียน	3	1.50
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ		
ไม่เกิน 10,000 บาท	18	9.00
10,001 - 20,000 บาท	108	54.00
20,001 - 30,000 บาท	40	20.00
มากกว่า 30,000 บาท	34	17.00
จำนวนเงินงวดที่ต้องชำระหนี้ในแต่ละเดือน		
ไม่เกิน 1,000 บาท	57	28.50
1,001 - 1,500 บาท	79	39.50
1,501 - 2,000 บาท	61	30.50
มากกว่า 2,000 บาท	3	1.50

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

ข้อมูลการกู้ยืม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนงวดที่ต้องชำระหนี้		
น้อยกว่า 12 งวด	2	1.00
12 – 18 งวด	105	52.50
19 – 24 งวด	59	29.50
มากกว่า 24 งวด	34	17.00
ค่าใช้จ่ายในการกู้ยืม เช่น ประกันภัย ประเมินราคาหลักทรัพย์		
น้อยกว่า 50 บาท	127	63.50
50 – 100 บาท	62	31.00
มากกว่า 100 บาท	11	5.50
จำนวนหนี้สินนอกระบบ		
ไม่มี	173	86.50
ไม่เกิน 5,000 บาท	11	5.50
5,000 – 10,000 บาท	14	7.00
มากกว่า 30,000 บาท	2	1.00
อัตราดอกเบี้ยนอกระบบที่เคยจ่าย (ต่อเดือน)		
น้อยกว่าร้อยละ 3 บาท	14	7.00
ร้อยละ 3 – ร้อยละ 5 บาท	8	4.00
มากกว่าร้อยละ 5 – ร้อยละ 10 บาท	74	37.00
มากกว่าร้อยละ 10 บาท	104	52.00

ที่มา : จากการสำรวจ

5.1.3 ผลของโครงการธนาคารประชาชน

สำหรับการศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการกู้เงินสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษามีดังนี้ สมาชิกนำเงินกู้ยืมไปใช้ในการลงทุนค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 และนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ร้อยละ 55.00 จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 63.00 หลังการกู้ยืมเงินไปลงทุนทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 – 10 ของรายได้เดิม คิดเป็นร้อยละ 44.50 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 – 50 ของรายได้เดิมร้อยละ 31.50 สมาชิกส่วนใหญ่สามารถนำเงินกู้ยืมไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับปานกลาง และสมาชิกได้รับประโยชน์จากโครงการธนาคารประชาชนในระดับปานกลาง (ตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.3 ผลที่เกิดขึ้นจากโครงการธนาคารประชาชน

ผลที่เกิดขึ้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การนำเงินกู้ยืมไปใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ชำระหนี้จากการกู้ยืมนอกระบบหรือหนี้อื่น	22	11.00
ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือสิ่งอำนวยความสะดวก	6	3.00
ลงทุนค้าขาย	197	98.50
ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	110	55.00
ใช้จ่ายด้านอื่น ๆ	6	3.00
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ		
เพียงพอ	74	37.00
ไม่เพียงพอ	126	63.00
การนำเงินเงินกู้ไปใช้ประโยชน์		
น้อยมาก	3	1.50
น้อย	32	16.00
ปานกลาง	69	34.50
มาก	54	27.00
มากที่สุด	42	21.00
ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ		
น้อยมาก	3	1.50
น้อย	31	15.50
ปานกลาง	67	33.50
มาก	55	27.50
มากที่สุด	44	22.00
โครงการนี้มีผลทำให้รายได้หลังการกู้ยืมเงิน		
เท่าเดิม	34	17.00
เพิ่มขึ้นร้อยละ 1 – 10 ของรายได้เดิม	89	44.50
เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 – 50 ของรายได้เดิม	64	31.50
เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 50 ของรายได้เดิม	13	6.50

ที่มา : จากการสำรวจ

5.1.4 ข้อคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

สำหรับข้อคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง จากผลการศึกษามีดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ โครงการธนาคารประชาชนนั้น สมาชิกเห็นว่าอัตราดอกเบี้ย โครงการธนาคารประชาชนเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สมาชิกร้อยละ 80.50 คิดว่าข้อดีของโครงการคือ การให้โอกาสบุคคลที่มีรายได้น้อยสามารถกู้ยืมเงินเป็นทุนประกอบอาชีพเดิม รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมนอกระบบร้อยละ 75.50 สามารถกู้ยืมได้โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันร้อยละ 65.50 ตามลำดับ สมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าโครงการธนาคารประชาชนมีประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไปอย่างแท้จริง คิดเป็นร้อยละ 70.50 และไม่แน่ใจร้อยละ 19.50

สำหรับด้านเศรษฐกิจนั้น สมาชิกไม่แน่ใจว่าโครงการธนาคารประชาชนจะสามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจในชุมชนได้ร้อยละ 58.50 สมาชิกคิดว่าแก้ปัญหาเศรษฐกิจในชุมชนได้ ร้อยละ 22.00 และแก้ปัญหาเศรษฐกิจในชุมชนไม่ได้ ร้อยละ 19.50 สมาชิกส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าโครงการธนาคารประชาชนจะทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินทุนในระบบเศรษฐกิจของชุมชนได้ ร้อยละ 72.00 รองลงมาเชื่อว่าทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินทุนได้เล็กน้อย ร้อยละ 21.00 และเชื่อว่าทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินทุนได้มาก ร้อยละ 7.00

ในด้านการดำเนินงาน สมาชิกเห็นว่าการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนปัจจุบันประสบความสำเร็จร้อยละ 95.00 โดยวงเงินกู้ที่สมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกคือวงเงินไม่เกิน 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาเป็นวงเงิน 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.50 ในด้านการให้บริการของธนาคารออมสินนั้น สมาชิกต้องการให้ธนาคารอนุมัติสินเชื่อให้เพียงพอกับความต้องการในการประกอบอาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมาคือบริการรับฝากเงินออมนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 58.50 และบริการรับชำระเงินงวดนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 48.50 และสมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าควรดำเนินโครงการธนาคารประชาชนต่อไป คิดเป็นร้อยละ 87.50 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.50 (ตารางที่ 5.4)

ตารางที่ 5.4 ข้อคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ย		
เหมาะสม	192	96.00
ไม่เหมาะสม	8	4.00
ข้อดีของโครงการธนาคารประชาชน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ให้โอกาสบุคคลที่มีรายได้น้อยสามารถกู้ยืมได้	160	80.00
กู้ยืมได้โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	131	65.50
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าการกู้ยืมนอกระบบ	151	75.50
มีการให้คำปรึกษา หรือแนะนำอาชีพแก่สมาชิก	1	0.50
มีประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริงหรือไม่		
มี	141	70.50
ไม่มี	20	10.00
ไม่แน่ใจ	39	19.50
สามารถแก้ปัญหาเศรษฐกิจในชุมชนได้หรือไม่		
ได้	44	22.00
ไม่ได้	39	19.50
ไม่แน่ใจ	117	58.50
เกิดการหมุนเวียนของเงินทุนในระบบเศรษฐกิจของชุมชน		
มาก	14	7.00
น้อย	42	21.00
ไม่แน่ใจ	144	72.00
ความสำเร็จของการดำเนินโครงการ		
สำเร็จ	190	95.00
ไม่สำเร็จ	10	5.00
วงเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก		
ไม่เกิน 30,000 บาท	137	68.50
30,001 – 50,000 บาท	41	20.50
50,001 – 100,000 บาท	21	10.50
มากกว่า 100,000 บาท	1	0.50
สิ่งที่สมาชิกต้องการให้ธนาคารบริการ		
การรับฝากเงินนอกสถานที่	117	58.50
การรับชำระเงินงวดนอกสถานที่	97	48.50
การหาตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ของสมาชิก	5	2.50
ช่วยประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก	8	4.00
ให้บริการสินเชื่อให้เพียงพอกับความต้องการ	149	74.50
ฝึกอบรมหรือแนะนำอาชีพให้สมาชิก	3	1.50
ควรดำเนินโครงการต่อไปหรือไม่		
ควรทำต่อไป	175	87.50
ไม่แน่ใจ	25	12.50

ที่มา : จากการสำรวจ

5.1.5 ปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในโครงการธนาคารประชาชน

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่สมาชิกพบในการเข้าร่วมโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง เรียงลำดับปัญหาจากมากไปน้อยแล้วนำมาคิดคะแนน ซึ่งให้คะแนนปัญหามากที่สุด 5 คะแนน ปัญหามาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และ น้อยที่สุด 1 คะแนน จากผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ตารางที่ 5.5)

ด้านหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขโครงการ สมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนเห็นว่าการใช้บุคคลค้ำประกันยุ่งยาก ลำบาก เป็นปัญหามากที่สุด อันดับที่สองคือขั้นตอนในการขอกู้ยุ่งยาก อันดับที่สามคือ วงเงินที่ให้กุน้อยเกินไป อันดับสี่คือระยะเวลาชำระหนี้สั้นเกินไป อันดับห้าคือระยะเวลาชำระหนี้สั้นเกินไป อันดับหกคือการสมัครสมาชิกยุ่งยาก ลำบาก อันดับเจ็ดคือ จำนวนเงินงวดชำระหนี้สูงเกินไป และปัญหาน้อยที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป

ด้านบุคลากร สมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนเห็นว่า ปัญหาพนักงานไม่มีความรู้ในการแนะนำหรือให้คำปรึกษาด้านอาชีพแก่สมาชิกเป็นปัญหามากที่สุด อันดับที่สองคือการให้บริการของพนักงานล่าช้า อันดับที่สามคือจำนวนพนักงานน้อยไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อันดับสี่คือพนักงานไม่ให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าเท่าที่ควร และปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาพนักงานไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานตาม โครงการธนาคารประชาชน

ด้านสถานที่ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเห็นว่า ปัญหาสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ เป็นปัญหามากที่สุด อันดับที่สองคือปัญหาการแบ่งพื้นที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่เหมาะสม และปัญหาน้อยที่สุดคือ สถานที่คับแคบไม่สะดวกในการมาใช้บริการ

ด้านการดำเนินการ สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเห็นว่า ปัญหาไม่มีการฝึกอบรมอาชีพให้สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนเป็นปัญหามากที่สุด อันดับที่สองคือไม่มีการให้คำปรึกษาหรือแนะนำอาชีพตามหลักการของโครงการ อันดับที่สามคือการอนุมัติเงินกู้ล่าช้า อันดับสี่คือจำนวนเงินกู้ที่อนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการ และปัญหาน้อยที่สุดคือปัญหาการเก็บเงินงวดนอกสถานที่ ไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง

ตารางที่ 5.5 ปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาชิกใน โครงการธนาคารประชาชน

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)						ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ด้านหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขโครงการ							
การสมัครสมาชิกยุ่งยาก ลำบาก	16	78	95	12	-	2.50	6
สิทธิการขอกู้ล่าช้า (เป็นสมาชิกอย่างน้อย 2 เดือน)	11	64	115	10	-	2.62	4
วงเงินที่ให้กู้มีน้อยเกินไป	23	44	78	47	8	2.87	3
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	175	17	4	4	-	1.19	8
ระยะเวลาชำระหนี้มีน้อยเกินไป	15	80	95	8	2	2.51	5
การใช้บุคคลค้ำประกันยุ่งยาก ลำบาก	8	29	57	104	2	3.32	1
ขั้นตอนในการขอกู้ยุ่งยาก	6	34	56	101	3	3.31	2
จำนวนเงินงวดในการชำระหนี้สูงเกินไป	36	85	70	8	1	2.27	7
ด้านบุคลากร							
พนักงานน้อยไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	99	62	37	1	1	1.72	3
พนักงานไม่ให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกเท่าที่ควร	113	77	9	1	-	1.48	4
การให้บริการของพนักงานล่าช้า	66	68	62	4	-	2.02	2
พนักงานไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานตามโครงการ	124	70	5	1	-	1.42	5
พนักงานไม่มีความรู้ในการแนะนำ/ให้คำปรึกษาด้าน	51	81	64	4	-	2.11	1
ด้านสถานที่							
สถานที่คับแคบไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	173	21	5	1	-	1.17	3
สถานที่ตั้งไม่สะดวกในการมาใช้บริการ	142	34	19	5	-	1.44	1
การแบ่งพื้นที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่เหมาะสม	144	45	11	-	-	1.34	2
ด้านการดำเนินงาน							
การอนุมัติเงินกู้ล่าช้า	6	36	110	48	-	3.00	3
จำนวนเงินกู้ที่อนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการ	30	34	74	39	23	2.96	4
การเก็บเงินงวดนอกสถานที่ไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง	103	36	49	10	2	1.86	5
ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือแนะนำอาชีพตามหลักการของ	1	3	6	57	133	4.59	2
ขาดการฝึกอบรมอาชีพให้สมาชิกในโครงการ	1	2	3	54	140	4.65	1

ที่มา : จากการสำรวจ

5.2 ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับคณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาคำเนินงานตามโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ โดยการสอบถามคณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชนและลูกจ้างธนาคารประชาชน จำนวน 4 คน เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ผลการดำเนินการตามโครงการธนาคารประชาชน ตลอดจนปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ

คณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชนตามคำสั่งธนาคารมีจำนวน 3 คน คือนักบริหารงานสาขา (ผู้จัดการสาขา) จำนวน 1 คน ผู้ช่วยนักบริหารงานสาขา(ผู้ช่วยผู้จัดการ) จำนวน 1 คน และพนักงานปฏิบัติการ ระดับ 4-7 จำนวน 1 คน และลูกจ้างธนาคารประชาชน จำนวน 1 คน โดยคณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชนจะทำหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อและพิจารณาการให้สินเชื่อรวมถึงวงเงินกู้แก่สมาชิกโครงการที่ขอกู้ สำหรับลูกจ้างธนาคารประชาชนทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างสมาชิกโครงการกับธนาคารออมสิน สำหรับข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ ดังตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 ข้อมูลทั่วไปของคณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	50.00
หญิง	2	50.00
อายุ		
21 – 30 ปี	1	25.00
31 – 40 ปี	2	50.00
มากกว่า 40 ปี	1	25.00
สถานภาพ		
โสด	1	25.00
สมรส	3	75.00
การศึกษา		
ปริญญาตรี	4	100.00
ตำแหน่ง		
นักบริหารงานสาขา	1	25.00
ผู้ช่วยนักบริหารงานสาขา	1	25.00
พนักงานปฏิบัติการ ระดับ 4 – 7	1	25.00
ลูกจ้างธนาคารประชาชน	1	25.00
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	1	25.00
5 – 10 ปี	1	25.00
มากกว่า 10 ปี	2	50.00
อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	1	25.00
10,001 – 20,000 บาท	2	50.00
มากกว่า 20,000 บาท	1	25.00

ที่มา: จากการสำรวจ

5.2.2 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของคณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ

ในการพิจารณาให้สินเชื่อตามโครงการธนาคารประชาชน คณะกรรมการใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาตามคำสั่งธนาคารออมสิน ซึ่งให้ความสำคัญกับความสม่ำเสมอในการฝากเงิน

ความเป็นไปได้ของการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ในการกู้ ความสามารถในการประกอบอาชีพและการชำระหนี้คืนธนาคาร รวมถึงความน่าเชื่อถือของสมาชิกโครงการ โดยคณะกรรมการจะยึดตามคำสั่งธนาคาร ซึ่งการพิจารณาจะมีส่วนคล้ายกับการพิจารณาสินเชื่อทั่วไปคือใช้หลักการพิจารณาสินเชื่อทั่วไป คือใช้หลัก 5C's Policy ในการพิจารณาวงเงินให้กู้ และการประเมินความเสี่ยงและวิธีการพิจารณาสินเชื่อโดยวิธี 5P's Policy โดยการพิจารณาจะมีการขีดหุ่นบางหลักเกณฑ์พิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายโครงการธนาคารประชาชนที่มุ่งเน้นการเป็นแหล่งเงินกู้สำหรับสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยซึ่งไม่สามารถเข้าสู่ระบบการเงินที่เป็นปกติได้ หลักเกณฑ์การพิจารณาบางข้อจึงไม่ได้นำมาใช้ประกอบการพิจารณามากนัก หลักเกณฑ์การพิจารณาวงเงินให้กู้แก่สมาชิกที่นำมาใช้นั้น ดังได้กล่าวรายละเอียดไว้แล้วในหัวข้อ 2.1.2

5.2.3 ผลการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ

สำหรับผลการดำเนินงานตามโครงการธนาคารวังเหนือ จังหวัดลำปาง เมื่อเริ่มดำเนินโครงการ คือตั้งแต่เดือนสิงหาคม ปี 2544 จนถึงสิ้นปี พ.ศ.2545 มีสมาชิกโครงการคงเหลือทั้งสิ้น 305 ราย มียอดเงินฝากคงเหลือทั้งสิ้น 1,995,798.08 บาท มีการอนุมัติเงินกู้ให้แก่สมาชิกทั้งหมด จำนวนเงิน 7,928,500.00 บาท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 มียอดสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนคงเหลือทั้งสิ้น 4,290,893.00 บาท มีหนี้ค้างชำระทั้งสิ้น 155,538.00 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.62 ของจำนวนสินเชื่อธนาคารประชาชนคงเหลือทั้งหมด (ตารางที่ 5.7)

จากตารางที่ 5.7 จะเห็นว่าผลการดำเนินงานตามโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ จังหวัดลำปางอยู่ในเกณฑ์ที่ดี สมาชิกมีการออมเงิน โดยเฉลี่ยรายละ 6,543.60 บาท จำนวนเงินให้กู้โดยเฉลี่ยรายละ 25,995.08 บาท การปล่อยเงินกู้มากที่สุดจะอยู่ในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2544 ซึ่งเป็นช่วงที่เริ่มโครงการที่มีการปล่อยกู้มากและช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2545 ซึ่งครบรอบ 1 ปีของโครงการ สมาชิกชำระหนี้ครบกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ ทำให้มีการกู้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการกู้ปีที่ 2 ซึ่งมีการเพิ่มวงเงินให้สมาชิกมากขึ้น จะมีการให้กู้โดยเฉลี่ยประมาณรายละ 29,000 บาท สำหรับหนี้ค้างชำระของสาขามีสัดส่วนที่น้อย แต่ก็มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในช่วงปลายปี 2545 เนื่องจากการชำระหนี้ของสมาชิกไม่ค่อยตรงตามกำหนด และจำนวนเงินในบัญชีที่สมาชิกมอบอำนาจให้ธนาคารไม่เพียงพอในการหักบัญชีชำระหนี้ ซึ่งสาขาจะต้องมีการติดตามหนี้ค้างชำระแต่เนิ่น ๆ รวมถึงการติดตามการออมของสมาชิกรายที่มีเงินออมไม่พอหักบัญชีชำระหนี้ให้มากขึ้น เพื่อป้องกันการเพิ่มขึ้นของหนี้ค้างชำระจนกลายเป็นหนี้เสียในที่สุด

ตารางที่ 5.7 ผลการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ
ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 – 2545

ไตรมาส/เดือน	จำนวนสมาชิกทั้งหมด		อนุมัติให้กู้ทั้งหมด (บาท)	จำนวนให้กู้ประจำเดือน		จำนวนเงินเชื่อกงเหลือ		หนี้ค้างชำระ (บาท)	
	ราย (คน)	เงินฝาก (บาท)		ราย (คน)	จำนวนเงิน(บาท)	ราย (คน)	จำนวนเงิน(บาท)		
3/44	กค.44	118	658,225.43	766,166.00	65	766,166.00	65	766,166.00	-
	สค.44	198	882,430.62	1,981,000.00	104	1,202,000.00	169	1,968,166.00	-
	กข.44	199	1,058,238.52	2,064,000.00	7	108,000	176	2,040,581.00	-
	รวม				176	2,076,166.00			
4/44	ตค.44	203	1,042,040.93	2,312,000.00	26	231,000.00	202	2,101,453.00	-
	พย.44	210	1,117,438.98	2,430,000.00	6	110,000.00	208	1,955,487.00	-
	ธค.44	213	1,237,760.21	2,450,000.00	3	20,000.00	211	1,802,860.00	-
	รวม				35	361,000.00			
1/45	มค.45	216	1,407,142.92	2,450,000.00	1	7,000.00	216	165,305.00	-
	กพ.45	220	1,488,433.84	2,512,000.00	4	55,000.00	212	1,421,590.00	-
	มีค.45	226	131,845.50	2,570,000.00	6	58,000.00	218	1,289,708.00	754.00
	รวม				11	120,000.00			
2/45	เมษ.45	240	1,422,024.23	3,297,000.00	38	727,000.00	231	1,702,275.00	7,319.00
	พค.45	244	1,277,565.95	3,847,000.00	32	550,000.00	231	1,930,407.00	44,314.00
	มิย.45	244	1,405,115.01	4,143,000.00	18	296,000.00	222	1,971,685.00	29,990.00
	รวม				88	1,573,000.00			
3/45	กค.45	255	1,536,605.84	4,392,000.00	15	249,000.00	215	1,951,826.00	9,515.00
	สค.45	265	1,646,586.05	5,233,000.00	29	841,000.00	216	2,544,260.00	13,524.00
	กข.45	266	1,633,692.93	5,634,000.00	38	1,129,500.00	205	2,853,494.00	54,033.00
	รวม				82	2,219,500.00			
4/45	ตค.45	287	1,899,099.74	7,201,500.00	31	839,000.00	219	4,123,457.00	56,743.00
	พย.45	300	1,893,903.97	7,685,000.00	24	483,500.00	228	4,392,269.00	105,526.00
	ธค.45	305	1,995,798.08	7,928,500.00	12	243,500.00	229	4,290,893.00	155,538.00
	รวม				67	1,566,000.00			

ที่มา : ธนาคารออมสินสาขาวังเหนือ (2545)

5.2.4 ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินโครงการธนาคารประชาชน

สำหรับปัญหาที่คณะกรรมการโครงการธนาคารประชาชนพบในการปฏิบัติงานตามโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาวังเหนือและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาลำเนาเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ตารางที่ 5.8)

ด้านนโยบาย ปัญหาที่พบคือ นโยบายของธนาคารออมสินมุ่งเน้นการเป็นแหล่งเงินกู้ให้สมาชิกมากกว่าการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิก ปัญหาการกำหนดเป้าหมายการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนแก่สาขาสูงในขณะที่กลุ่มเป้าหมายมีจำนวนน้อย ซึ่งการกำหนดเป้าหมายนั้นมีการแบ่งตามประเภทของสาขา เช่น สาขาจังหวัด สาขาอำเภอ ไม่ได้มีการพิจารณาว่าอำเภอใดมีปริมาณกลุ่มเป้าหมายมากหรือน้อยเพียงใด อำเภอวังเหนือมีขนาดเล็กและจำนวนกลุ่มเป้าหมายน้อยแต่ได้รับจัดสรรเป้าหมายการดำเนินโครงการเท่า ๆ กับสาขาอื่นจึงยากที่จะสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ปัญหาความเร่งด่วนของโครงการทำให้เกิดความสับสนในทางปฏิบัติ และปัญหาการซ้ำซ้อนในการกู้ยืมของสมาชิกกับโครงการอื่นของรัฐบาลที่มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจระดับรากหญ้า ทำให้เกิดปัญหาในการชำระหนี้ของสมาชิก

ด้านการดำเนินงาน ปัญหาที่พบคือ สมาชิกไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของโครงการต้องการเพียงให้สามารถกู้ยืมเงินได้ ปัญหาการออกเยี่ยมสมาชิกเพื่อวิเคราะห์สินเชื่อทำได้ลำบาก ปัญหาการติดตามหนี้ค้างชำระของสมาชิกยากเนื่องจากสมาชิกบางคนเลิกกิจการหรือหนีหนี้ และปัญหาสมาชิกมีเงินออมไม่เพียงพอกับเงินงวดก็ไม่สามารถชำระเงินงวดได้

ด้านพนักงาน ปัญหาที่พบคือ พนักงานไม่มีความรู้ในการให้คำปรึกษาหรือแนะนำอาชีพให้สมาชิก ปัญหาพนักงานไม่เห็นความสำคัญของโครงการธนาคารประชาชนและไม่อยากให้บริการสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน โดยเฉพาะในช่วงเวลาปิดทำการของธนาคาร และปัญหาพนักงานไม่มีเวลาในการออกไปรับฝากเงินนอกสถานที่ให้แก่สมาชิกเนื่องจากมีงานประจำในสาขามากอยู่แล้ว

ด้านสมาชิกโครงการ ปัญหาที่พบคือ สมาชิกไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการคิดว่าเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชนเป็นของรัฐบาลไม่จำเป็นต้องใช้คืน ปัญหาสมาชิคนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ไม่ทำกิจกรรมตามที่ระบุไว้ในคำขอกู้สินเชื่อหรือยืมกิจการของคนอื่นมาแก้ปัญหา สมาชิกไม่มีความรับผิดชอบในการชำระหนี้ตามที่ครบกำหนดและไม่มีวินัยในการออม ปัญหาสถานที่ประกอบการและที่อยู่อาศัยของสมาชิกไม่แน่นอนเมื่อเลิกกิจการหรือย้ายไปค้าขายหรือประกอบอาชีพที่อื่นก็ไม่สามารถติดตามหนี้ได้

ตารางที่ 5.8 ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดจากการดำเนิน โครงการธนาคารประชาชน

ปัญหา	แนวทางแก้ปัญหา
<p>ด้านนโยบาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดเป้าหมายการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนแก่สาขาสูง ในขณะที่กลุ่มลูกค้ามีจำนวนน้อย - การที่เป็นโครงการเร่งด่วนทำให้มีปัญหาด้านการปฏิบัติในช่วงแรกเนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ และเกิดความสับสนในทางปฏิบัติระหว่างเป้าหมายที่ได้รับกับแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนิน โครงการตามวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของโครงการ - ประชาชนมีแหล่งเงินกู้ระดับรากหญ้ามากขึ้น เช่น กองทุนหมู่บ้าน อาจเกิดการซ้ำซ้อนในการกู้ยืม และเกิดปัญหาในการชำระหนี้ของสมาชิก <p>ด้านการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สมาชิกไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของโครงการ บางส่วนต้องการเพียงให้สามารถกู้ยืมได้เท่านั้น - สมาชิกบางรายไม่ไต่คนในพื้นที่ บางรายอยู่ไกลจากสาขา รวมถึงสมาชิกบางส่วนประกอบอาชีพช่วงที่ธนาคารไม่เปิดทำการ เช่น ขายอาหารตอนกลางคืน ทำให้การออกเยี่ยมสมาชิกเพื่อวิเคราะห์สินเชื่อทำได้ลำบาก - การติดตามหนี้ค้างชำระของสมาชิกยากเนื่องจากสมาชิกบางคนเลิกกิจการหรือหนีหนี้ สมาชิกบางคนไม่ไต่คนในพื้นที่ที่ไม่สามารถติดตามหนี้ค้างชำระได้ - สมาชิกมีเงินออมไม่เพียงพอต่อการชำระเงินงวดและระบบงานไม่อนุญาตให้สมาชิกชำระหนี้บางส่วนได้ ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้งวดนั้น ๆ ได้ และอาจจะทำให้กลายเป็นหนี้เสียในที่สุด 	<ul style="list-style-type: none"> - ในการกำหนดเป้าหมายควรกำหนดสัดส่วนตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายของแต่ละสาขา โดยกำหนดว่าสาขาควรจะมีสมาชิกที่เข้าร่วม โครงการเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย เกณฑ์วัดความสำเร็จของโครงการ ควรดูจากคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของสมาชิกและสัดส่วนเงินออมของสมาชิกกับหนี้สินของสมาชิก เช่น สมาชิกควรมีเงินออมเพิ่มมากกว่าการมีหนี้สินเพิ่มหลังการเข้าร่วมโครงการ - ควรมีการสร้างความเข้าใจและความพร้อมให้พนักงานก่อนการปฏิบัติงานตามนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามนโยบายในการดำเนินงานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารและสมาชิกโครงการ - การวิเคราะห์วงเงินให้สินเชื่อควรพิจารณาภาระหนี้สินอื่นของสมาชิกด้วย เพราะสมาชิกอาจนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของโครงการ - ต้องอธิบายให้สมาชิกเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของโครงการ และควรเพิ่มบทบาทการให้การสนับสนุนด้านอื่นแก่สมาชิกด้วย เช่น การพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิก นอกเหนือจากการเป็นแหล่งเงินทุน - พนักงานต้องเสียสละเวลาในการออกไปเยี่ยมสมาชิกที่ประกอบอาชีพช่วงที่ธนาคารไม่เปิดทำการ สำหรับสมาชิกที่ไม่ไต่คนในพื้นที่ธนาคารควรกำหนดให้สาขาที่อยู่ใกล้ภูมิทำเลของลูกค้าช่วยออกไปตรวจเยี่ยมบ้านลูกค้า หากไม่สามารถติดต่อบ้านลูกค้าได้ ต้องใช้ผู้ค้าประกันที่ธนาคารเชื่อถือแทนการค้าประกันระหว่างสมาชิกด้วยกัน - ควรรีบติดตามหนี้ค้างชำระทันทีไม่ควรให้เกิน 1 เดือนจะได้ทราบสาเหตุและหาทางแก้ไขเพราะจะเกิดการเลิขนแบบกันไม่ยอมชำระหนี้ - ควรมีการกระตุ้นให้สมาชิกรายนั้น ๆ เพิ่มการออมมากขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนเงินงวดที่ต้องชำระ รวมถึงการให้คำปรึกษาและรับทราบปัญหาของสมาชิกเพื่อช่วยหาทางแก้ไขปัญหาของสมาชิกก่อนที่จะมีหนี้เสียเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 5.8 (ต่อ)

ปัญหา	แนวทางแก้ปัญหา
<p>ด้านพนักงานธนาคารออมสิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - พนักงานไม่มีความรู้ในการให้คำปรึกษาหรือแนะนำอาชีพให้สมาชิก - พนักงานไม่เห็นความสำคัญของโครงการธนาคารประชาชน และไม่อยากให้บริการสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน โดยเฉพาะกรณีที่ต้องออกไปเยี่ยมสมาชิกในช่วงเวลาปิดทำการของธนาคาร - พนักงานมีปริมาณงานประจำในสาขามาก ทำให้ไม่มีเวลาในการออกไปปรับฝากเงินนอกสถานที่ให้แก่สมาชิก 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการอบรมความรู้ในการประกอบอาชีพต่าง ๆ ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถให้คำปรึกษาด้านการประกอบอาชีพให้สมาชิกได้ รวมถึงมีการฝึกอบรมวิชาชีพระยะสั้นให้สมาชิกที่สนใจฝึกอบรม โดยมอบหมายให้ธนาคารออมสินภาคเป็นผู้ดำเนินการ - ควรมีการปลูกจิตสำนึกของพนักงานให้เห็นความสำคัญโครงการธนาคารประชาชนในการช่วยเหลือลูกค้าระดับล่าง และเสียสละเวลาส่วนตัวในการออกไปเยี่ยมลูกค้า - ควรมีการจัดสรรแบ่งเวลาดำเนินการออกไปปรับฝากเงินนอกสถานที่ เพื่อที่จะไม่ทำให้งานในสาขาสะดุดและสามารถรับฝากเงินนอกสถานที่ให้แก่สมาชิกได้สม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยเหลือปัญหาสมาชิกมีเงินออมไม่พอจ่ายเงินงวด
<p>ด้านสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สมาชิกไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชน คิดว่าเงินกู้สินเชื่อธนาคารประชาชนเป็นของรัฐบาลไม่จำเป็นต้องใช้คืน - สมาชิกนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ไม่ทำกิจกรรมตามที่ระบุไว้ในคำขอกู้สินเชื่อ หรือยืมกิจการของคนอื่นมากู้ - สมาชิกไม่มีความรับผิดชอบในการชำระหนี้ตามวันที่ครบกำหนด และไม่วินัยในการออม - สถานที่ประกอบการและที่อยู่อาศัยของสมาชิกไม่แน่นอน เช่น เช่าบ้านอยู่ เมื่อสมาชิกเลิกกิจการ หรือย้ายไปค้าขายหรือประกอบอาชีพที่อื่นก็ไม่สามารถติดตามหนี้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรทำความเข้าใจแก่สมาชิกถึงวัตถุประสงค์ของโครงการธนาคารประชาชนและให้สมาชิกทราบว่าเงินที่กู้ยืมไม่ใช่เงินช่วยเหลือของรัฐบาลธนาคารเป็นแหล่งเงินกู้ยืมเพื่อให้นำไปประกอบอาชีพและต้องใช้คืนเงินกู้ตามกฎหมาย - สมาชิกควรมีความจริงใจในการเข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างแท้จริง และคณะกรรมการต้องมีการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างรอบคอบว่าสมาชิกมีความตั้งใจประกอบอาชีพอย่างแท้จริงหรือไม่ - ควรมีการกระตุ้นให้สมาชิกมีความรับผิดชอบให้มากขึ้น ทั้งด้านการออมและการชำระหนี้ หากสมาชิกรายใดมีการออมหรือการชำระหนี้ไม่สม่ำเสมอก็ควรคอยกระตุ้นลูกค้ารายนั้นให้มากขึ้น รวมถึงการให้สมาชิกที่ค้าประกันคอยดูแลสมาชิกที่ตนเองค้าประกัน - ควรใช้บุคคลค้าประกันที่ธนาคารเชื่อถือหรือบุคคลที่มีหน้าที่การงานมั่นคง เช่น ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ค้าประกันให้เท่านั้น เนื่องจากในการให้สินเชื่อแก่สมาชิกไม่มีสถานที่ประกอบการที่แน่นอนหรือไม่มีที่อยู่เป็นของตนเอง เช่น เช่าบ้านอยู่ รวมถึงสมาชิกที่ไม่ใช่คนในพื้นที่ มีความเสี่ยงสูง

ที่มา : จากการสำรวจ