

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่รัฐบาลได้เข้ามาบริหารประเทศด้วยความมุ่งหมายที่จะดำเนินการพัฒนาและแก้ไขปัญหามาโดยตลอด จากเหตุการณ์ในปี 2540 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวมเกิดการถดถอย (Recession) ในปัจจุบันการผลิตจะมีต้นทุนสูงเนื่องจากปัจจัยการผลิตขาดแคลน ขณะเดียวกันผลผลิตก็ออกสู่ตลาดมากขึ้นจนล้นตลาด ผลตามมาคือระดับราคาสินค้าและบริการโดยทั่วไปลดลง ทำให้รายได้และอัตราผลกำไรลดลงจึงต้องลดปริมาณการผลิตลดการจ้างงาน ระบบเศรษฐกิจจึงเกิดการหดตัว มีอัตราการว่างงานสูงขึ้น แรงงานภาคเกษตรที่เคยอพยพไปทำงานที่อื่นส่วนหนึ่งได้อพยพกลับคืนท้องถิ่นเดิม ตลาดการค้าพาณิชย์กรรมพลอยซบเซาอันเนื่องมาจากปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น รัฐบาลจึงต้องเข้ามาช่วยเหลือให้ประชาชนโดยทั่วไปที่มีรายได้น้อย ผู้มีความประสงค์ต้องการประกอบธุรกิจหรือการค้าแต่ขาดแคลนเงินทุนต้องพึ่งพาเงินกู้ยืมจากระบบสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนสร้างงานสร้างรายได้ด้วยตนเอง รัฐบาลจึงได้ร่วมมือกับหลายฝ่ายทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนทำการแก้ไขปัญหามาโดยตลอดตามนโยบายที่รัฐบาลได้ประกาศสงครามกับความยากจน เพื่อแก้ปัญหาของประชาชนในระดับรากหญ้าตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) จากนโยบายเร่งด่วนและสำคัญประการหนึ่งของรัฐบาลที่ได้แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 คือการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อยเพื่อสร้างทางเลือกและลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้ยืมจากระบบซึ่งจะทำให้ประชาชนมีโอกาสในการ สร้างงานสร้างรายได้ด้วยตนเอง

รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งจัดให้มีการบริการทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วไป ที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยและยังขาดโอกาสในการเข้าถึงการใช้บริการสถาบันทางการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบันได้เต็มรูปแบบอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงได้เปิดให้บริการทางการเงินภายใต้ชื่อ “โครงการธนาคารประชาชน” พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้บริการ โครงการธนาคารประชาชนเป็นไปอย่าง ครบวงจร ธนาคารได้จัดบริการให้การฝึกอบรม ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และแนะนำด้านอาชีพให้แก่

สมาชิกและธนาคารได้นำโครงการธนาคารประชาชนเสนอกระทรวงการคลัง ต่อมากระทรวงการคลังได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2544

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้เตรียมความพร้อมทั้งทางด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาระบบงานของธนาคาร โดยได้จัดให้มีการสัมมนาผู้บริหารทั้งในส่วนของ การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและด้านสารสนเทศ โดยได้จัดทำระบบงานตรวจสอบข้อมูลด้านสินเชื่อไว้ด้วย ธนาคารได้เปิดรับสมัครสมาชิกเพื่อเข้าร่วมโครงการธนาคารประชาชนเป็นโครงการนำร่อง เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2544 โดยเปิดให้บริการ ณ ธนาคารสำนักงานใหญ่และได้รับความสนใจจากประชาชนทั่วไปอย่างมาก ต่อมาได้เปิดให้บริการโครงการธนาคารประชาชนอย่างเป็นทางการทั่วประเทศทุกสาขา ประกอบกับธนาคารของรัฐแห่งนี้มีศักยภาพดำเนินงานอย่างเพียงพอและทั่วถึงเพราะมีสาขาของธนาคารกระจายอยู่ทุกภาค ทุกจังหวัดทั่วประเทศจำนวนมากสามารถใช้เป็นกลไกในการให้บริการลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง การเปิดให้บริการโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารแห่งนี้ครอบคลุมวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบในหมู่สมาชิก มีการพัฒนาอาชีพให้สมาชิกมีงานทำเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนประกอบอาชีพสร้างรายได้ และเป็นแหล่งเงินทุนให้กับสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งมีปัญหาไม่สามารถเข้าสู่แหล่งเงินทุนที่เป็นปกติได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ต้องพึ่งพาแหล่งเงินทุนนอกระบบ ธนาคารหวังว่าผู้ประกอบการจะได้รับประโยชน์จากโครงการค่อนข้างมากเพราะหากผู้ประกอบการมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีแล้ว ย่อมเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระดับรากหญ้าให้มีความเข้มแข็ง ครอบคลุมวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยมีธนาคารให้คำปรึกษาแนะนำด้านการประกอบอาชีพอิสระหรืออาชีพเสริม อีกทั้งให้การสนับสนุนด้านเงินทุนจากโครงการตามความจำเป็น ทำให้เศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงและยั่งยืน

เพื่อตอบสนองเจตนารมณ์ที่จะเป็นธนาคารของประชาชน กลุ่มเป้าหมายโครงการธนาคารประชาชนประกอบด้วยประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระรายย่อย ผู้มีรายได้ประจำที่ต้องการประกอบอาชีพเสริมและผู้ที่มีสนใจประกอบอาชีพอิสระรายย่อย สามารถใช้บริการเงินกู้จากโครงการได้ ส่วนการชำระคืนเงินกู้ ผู้กู้จำเป็นต้องนำเงินมาเปิดบัญชีและฝากในนามของตนเอง ณ ธนาคารสาขาที่ติดต่อกู้เงิน ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาปรากฏว่าธนาคารได้รับความร่วมมือปฏิบัติตามเงื่อนไขเป็นอย่างดี รวมทั้งมีผู้มาใช้บริการสินเชื่อจากโครงการจำนวนมาก ดังรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 รายงานผลการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนทั่วประเทศ

การกู้ยืม	สมาชิกที่ยื่นกู้			สมาชิกที่ได้รับเงินกู้			รวม	
	สมาชิก (ราย)	คำขอกู้ (ฉบับ)	ร้อยละ	สมาชิก (ราย)	คำขอกู้ (ฉบับ)	ร้อยละ	เงินให้กู้ (ล้านบาท)	ร้อยละ
กู้ครั้งแรก	257,556	481,272	67.24	226,560	434,023	66.62	6,427	51.14
กู้ครั้งที่สอง*	212,953	223,716	31.25	197,463	207,463	31.84	5,793	46.14
กู้ครั้งที่สาม*	10,717	10,763	1.50	9,954	10,000	1.54	340	2.71
กู้ครั้งที่สี่*	46	46	0.01	46	46	0.01	2	0.01
รวม	481,272	715,797	100.00	434,023	651,532	100.00	12,562	100.00

*ผู้กู้ที่ขอกู้ใหม่หลังชำระครบตามอายุสัญญาหรือชำระหักกลบสัญญาเดิมแล้วยื่นกู้ใหม่อีกครั้งหนึ่ง
ที่มา: จากการสำรวจ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กรกฎาคม 2546

จากตารางที่ 1.1 แสดงตัวเลขเกี่ยวกับสมาชิกที่ยื่นขอกู้ครั้งแรก 481,272 ราย ผ่านการพิจารณาจากสาขาธนาคารและอนุมัติเงินกู้ จำนวน 434,023 ราย เป็นเงิน 6,426.68 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 51.14 ของจำนวนสินเชื่อรวม สมาชิกที่ยื่นขอกู้ครั้งที่ 2 จำนวน 223,716 ราย ได้รับอนุมัติเงินกู้ 207,463 ราย เป็นเงินให้กู้ 5,793.42 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 46.14 ของจำนวนสินเชื่อรวม สมาชิกที่ยื่นขอกู้ครั้งที่ 3 จำนวน 10,763 ราย ได้รับอนุมัติเงินกู้ 10,000 ราย เป็นเงินให้กู้ 340.4 ล้านบาท คิดเป็น ร้อยละ 2.71 ของจำนวนสินเชื่อรวม และสมาชิกยื่นขอกู้ครั้งที่ 4 จำนวน 46 ราย ได้รับอนุมัติ 46 ราย เป็นเงินให้กู้ 1.65 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.01 ของจำนวนสินเชื่อรวม

สำหรับผลการดำเนินงานของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ก็ได้รับความสนใจจากประชาชนทั่วไปสมัครเข้าเป็นลูกค้าโครงการเป็นจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานภาพรวมของธนาคารในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2546 ถึงเดือนกรกฎาคม 2546 พบว่า มียอดเงินฝากเพิ่มขึ้นจาก 1,402 ล้านบาท เป็น 1,643 ล้านบาท มีสัดส่วนเงินกู้ทุกประเภท จาก 792 ล้านบาท เป็น 1,074 ล้านบาท และมีจำนวนสมาชิกยื่นกู้จำนวน 3,248 ราย เพิ่มขึ้น 3,791 ราย ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 การเปรียบเทียบระหว่างเงินฝากและสินเชื่อทุกประเภทในระยะเวลา 6 เดือน
ของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2546

เดือน	ยอดรวมเงินฝาก		ยอดรวมสินเชื่อ		เงินฝาก ต่อสินเชื่อ (ร้อยละ)
	จำนวน (ราย)	เงินฝาก (ล้านบาท)	สมาชิก (ราย)	เงินให้กู้ (ล้านบาท)	
กุมภาพันธ์	39,023	1,402	3,248	792	56.49
มีนาคม	38,818	1,560	3,331	825	52.88
เมษายน	39,640	1,679	3,494	905	53.90
พฤษภาคม	40,144	1,682	3,572	951	65.53
มิถุนายน	40,493	1,644	3,692	1,017	61.86
กรกฎาคม	40,787	1,643	3,791	1,074	65.36

ที่มา: จากการสำรวจ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – กรกฎาคม 2546

จากตารางที่ 1.2 แสดงให้เห็นว่ายอดเงินฝากในปี พ.ศ. 2546 ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์จะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นถึงเดือนพฤษภาคม คิดเป็นร้อยละ 17.19 แม้ยอดเงินฝากจะลดลงเล็กน้อยในเดือนมิถุนายนและกรกฎาคมก็ตาม ส่วนยอดสินเชื่อมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนกรกฎาคม คิดเป็นร้อยละ 35.61 สัดส่วนเงินฝากต่อยอดสินเชื่อโดยเฉลี่ยแล้วเกินร้อยละ 50 หรือเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 56.49 ในเดือนกุมภาพันธ์ เป็นร้อยละ 65.36 ในเดือนกรกฎาคม จากข้อมูลดังกล่าวอัตราส่วนของสินเชื่อต่อยอดรวมเงินฝากจะเพิ่มขึ้นเนื่องจากทางธนาคารได้ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลให้ขยายสินเชื่อรายย่อยของธนาคารไปสู่ฐานราก โดยเฉพาะโครงการธนาคารประชาชนธนาคารได้ตระหนักถึงการออมของสมาชิกเป็นพื้นฐานสำคัญ จึงมีการระดมการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ถือว่าเป็นการสร้างวินัยการออมให้เกิดกับสมาชิก และในลำดับต่อมาธนาคารได้สนับสนุนให้สมาชิกได้มีโอกาสได้รับเงินกู้เพื่อนำไปใช้สำหรับการลงทุน เพราะการพัฒนาทางเศรษฐกิจไม่ว่าแนวทางใดล้วนต้องพึ่งพาธนาคารเป็นแหล่งระดมเงินออมและจัดสรรเงินออมไปลงทุนในทุกสาขา ดังนั้นการขยายตัวของสินเชื่อจึงต้องมีสัดส่วนสัมพันธ์กับด้านเงินฝาก โดยที่อัตราการให้เงินกู้จะต้องน้อยกว่าเงินออมเพื่อเป็นการแก้ไขการขาดแคลนเงินออม ธนาคารควรมีการควบคุมการให้สินเชื่อเพื่อการลงทุนหรืออุปโภคบริโภคอย่างเหมาะสมและนอกจากนี้การวิเคราะห์สินเชื่อต้องทำอย่างระมัดระวัง เพื่อให้มีคุณภาพและ

ประสิทธิภาพสูงสุด สำหรับผลการให้กู้ยืมเงินในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารแห่งหนึ่ง
ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ แสดงในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 จำนวนสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ของสาขาธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 - 2546

ระยะเวลา (เดือน / ปี)	ผู้กู้เงิน (ราย)	เงินให้กู้ (ล้านบาท)
มิ.ย. – ธ.ค. 2544	788	11
ม.ค. – ธ.ค. 2545	606	14
ม.ค. – ก.ค. 2546	226	6
รวม	1,620	32

ที่มา: จากการสำรวจ ระหว่างเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2546

จากตารางที่ 1.3 พบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคาร
ของรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เปิดโครงการ 19 มิถุนายน 2544 ถึง 31
กรกฎาคม 2546 มีสมาชิกของโครงการที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ไปแล้ว 1,620 ราย วงเงินอนุมัติให้กู้
32,357,000 บาท แสดงว่าประชาชนทั่วไปมีความต้องการสินเชื่อประเภทนี้เพื่อนำไปลงทุนเพิ่มขึ้น
เป็นจำนวนมาก ถึงแม้ว่าจะมีการขยายตัวของสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นก็ไม่ได้หมายความว่าผู้ที่กู้ยืมไป
เพื่อประกอบอาชีพอิสระรายย่อยจะประสบความสำเร็จกันทุกคน มีผู้จำนวนมากที่ประสบความ
ล้มเหลวจากการกู้ยืมเงินแล้วไม่สามารถชำระหนี้คืนได้สืบเนื่องจากสาเหตุหลายประการเช่นการ
ขาดประสบการณ์ในการวางแผนการลงทุนที่ดี การนำเงินกู้ไปชำระหนี้เดิมซึ่งอัตราดอกเบี้ยสูงกว่า
หรือใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคจึงไม่เป็นการลงทุนเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้กู้ กล่าวคือ เมื่อผู้กู้ประสบ
ความล้มเหลวและหมดความสามารถในการชำระหนี้แล้วธนาคารก็จำเป็นต้องเรียกมาดำเนินการ
ตามกระบวนการประนอมหนี้ซึ่งท้ายที่สุดอาจถึงกับมีการดำเนินคดีด้วยการร้องต่อศาลเพื่อให้มี
คำสั่งให้ลูกหนี้ชดใช้หนี้สินกับธนาคารที่เป็นเจ้าหนี้ นอกจากจะทำให้สมาชิกเสียโอกาสในการ
กู้ยืมเงินในระยะยาวแล้วยังทำให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเงินที่กู้นั้นเป็นเงินออม
ของผู้ที่นำมาฝากกับธนาคาร

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ จึงต้องการศึกษากระบวนการให้สินเชื่อของโครงการธนาคาร
ประชาชนในคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานตามโครงการว่าเป็นอย่างไร

เพื่อต้องการทราบสถานภาพหนี้ของลูกค้ายกเว้นของธนาคารผู้ที่ได้รับอนุมัติเงินกู้ไปแล้วตลอดจนทัศนคติที่มีต่อโครงการธนาคารประชาชน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนให้มีประสิทธิภาพสามารถช่วยเหลือประชาชนที่ต้องการเงินทุนได้อย่างทั่วถึงและตรงเป้าหมาย เพื่อพยายามหาวิธีการป้องกันผลเสียต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นเป็นการแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา เพื่อสร้างระบบการให้สินเชื่อที่มีคุณภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการเงินกู้โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อ ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้บริการจากการดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสินเชื่อเพื่อลดข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่าง ๆ

1.3.2 ทำให้ทราบทัศนคติของผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนต่อการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อช่วยให้เกิดความรู้ทางวิชาการด้านความต้องการสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำกัดขอบเขตไว้ดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย การศึกษาลักษณะของผู้ได้รับสินเชื่อจากโครงการธนาคารประชาชน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารของรัฐ และศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับประโยชน์ของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อผู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จากธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.4.2 การเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาโดยเลือกเก็บข้อมูลจาก สมาชิกโครงการธนาคารประชาชนกับธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และได้รับอนุมัติสินเชื่อ

จากโครงการธนาคารประชาชนตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2544 ถึงกรกฎาคม 2546 จำนวนทั้งสิ้น 1,620 ราย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 200 ราย

1.5 นิยามศัพท์

โครงการธนาคารประชาชน หมายถึงโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลเพื่อกระจายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของบรรดาผู้ประกอบการรายย่อย และผู้ที่สนใจประกอบอาชีพอิสระรายย่อย เพื่อสร้างทางเลือกและลดการพึ่งพาแหล่งเงินทุนนอกระบบ ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีโอกาสในการสร้างงานสร้างรายได้ด้วยตนเอง

สมาชิกโครงการธนาคารประชาชน หมายถึงประชาชนทั่วไปที่เปิดบัญชีเป็นลูกค้าของธนาคารแล้วสมัครเข้าเป็นสมาชิกของโครงการธนาคารประชาชนเพื่อวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน

ผู้กู้เงิน หมายถึงผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน

อาชีพอิสระ หมายถึงอาชีพค้าขายหรือการให้บริการอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่อาชีพ รับราชการหรือรับจ้างซึ่งมีรายได้ประจำเป็นจำนวนเงินที่แน่นอน

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อ หมายถึงปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการให้บริการสินเชื่อของโครงการธนาคารประชาชน จึงถูกนำมากำหนดเป็นทิศทางการดำเนินงานของ โครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย 4 ปัจจัยสำคัญ คือ ปัจจัยด้านสมาชิก ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านพัฒนาบุคลากรของธนาคาร และปัจจัยด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved