

คุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*

Quality of Life of Receiving Loan Service in Community Bank of Krungthai Bank Public Company Limited

กุลธิตา สุวรรณ**

ทัศนีย์ ศิริพงศาภรณ์**

เอกพล หล้าชม**

พิทักษ์ ศิริวงศ์***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง คุณภาพชีวิต ของกลุ่มบุคคลที่ได้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชนธนาคารชุมชน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารชุมชน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อรายย่อย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้บริการธนาคารชุมชนของ บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนนทบุรี จำนวน 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ธนาคารชุมชน สามารถช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน คือ 1) คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน 2) คุณภาพชีวิตด้านครอบครัว 3) คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม 4) คุณภาพชีวิตด้านความเป็นอยู่ประจำวัน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการธนาคารชุมชน 4 ข้อ คือ 1) ดอกเบี้ยเงินกู้ที่ยังสูงสำหรับประชากรระดับรากหญ้า 2) การใช้หลักทรัพย์ค้ำ และการใช้บุคคลค้ำประกันกับประชาชนที่มีรายได้น้อย ทำให้โครงการยังเข้าไม่ถึงผู้ที่ต้องการกู้ยืมทั้งหมด 3) ระยะเวลาอนุมัติที่นานเกินไป ทำให้ผู้ต้องการกู้เงินเกิดภาวะขาดสภาพคล่อง และหันไปกู้ยืมหนี้นอกระบบ 4) วงเงินสินเชื่อที่อนุมัติยังน้อยเกินไปสำหรับการนำมาต่อยอดธุรกิจ ผู้กู้จึงมักจะนำเงินที่ได้ไปใช้อย่างผิดวัตถุประสงค์ ทั้งหมดนี้ล้วนมีผลกระทบให้ ประชาชนระดับรากหญ้าเข้าถึงเงินกู้ได้ยาก ซึ่งขัดกับวัตถุประสงค์ของธนาคารชุมชน นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ธนาคารชุมชน มีส่วนช่วยลดภาระดอกเบี้ยและการทวงหนี้จากการกู้ยืมหนี้นอกระบบอีกด้วย

* การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา ความรับผิดชอบของบริษัทต่อสังคม ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กลุ่มดิ่งชั้น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาคการศึกษาต้น ประจำปีการศึกษา 2556

** นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กลุ่มดิ่งชั้น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี

Abstract

The objective was to Study the Quality of life of grass root people, their activities and to suggest ways to improve the service of Micro Finance of Krungthai Bank Public Company Limited. This research was conducted using qualitative research method and in-depth interview involving both Corporate Relation Department Representative of Krungthai Bank Public Company Limited and debtor (borrowers). The research findings are concluded by a Descriptive Analysis.

The finding showed that Krungthai Bank Public Company Limited's Community Bank has supported and improved quality of life of customer in 4 dimension, including Quality of work life, Family, Environment and Standard of living. Moreover, we also find the 2 main reasons that impact with a loan approval of grass root people are the collateral securities and personal guarantees. So, it contrary to the objectives of the Community Bank. However, some information from deep interview found that Micro Finance is useful to help people reducing the interest burden of the external debt.

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยการแข่งขันทางเศรษฐกิจมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยส่วนใหญ่เกิดในตลาดเดิม คือตลาดกลุ่มคนระดับกลางทำให้ปริมาณลูกค้ามีจำกัด ธุรกิจส่วนใหญ่จึงเริ่มมุ่งไปที่กลุ่มลูกค้าระดับล่างซึ่งเป็นคนส่วนมากของประชากรประมาณ 60% ของประชากรทั้งหมด (สำนักนโยบายระบบการเงินและสถาบันการเงิน: 2554) ซึ่งหากสามารถพัฒนาตลาดของคนกลุ่มนี้ได้ ก็จะทำให้เกิดกำลังซื้อมหาศาลได้ในอนาคต แต่การพัฒนาส่วนใหญ่ต้องอาศัยเงินทุน การเข้าถึงเงินทุนของคนกลุ่มนี้จึงเป็นปัญหาที่สำคัญ เพราะแหล่งเงินทุนของคนกลุ่มนี้ ต้องมาจากแหล่งที่มีจรรยาบรรณสูงไม่ฉวยโอกาสในการเอารัดเอาเปรียบ การบริหารเงินกู้ที่ปล่อยไปต้องมีแนวทางที่รัดกุมเพื่อไม่ให้เกิดหนี้สูญในอนาคต เพราะมีเขื่อนนั้นอาจจะตั้งให้เศรษฐกิจในตลาดกลุ่มอื่นล้มพังตามมาได้ จากวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศไทยปี 2540 สถาบันการเงินไทย หลายสถาบันต้องปิดกิจการลง โดยเฉพาะธนาคารขนาดเล็กและขนาดย่อมยิ่งทำให้กลุ่มลูกค้าตลาดระดับล่างเข้าถึงแหล่งเงินทุนแบบถูกกฎหมายได้ยาก หลายคนหันไปพึ่งพาหนี้นอกระบบแม้จะจ่ายดอกเบี้ยแพงแต่ไม่มีความยุ่งยากในการขอเงินกู้ จึงทำให้โอกาสที่จะพัฒนาความสามารถในการค้า การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของกลุ่มคนระดับล่างทำได้ยากขึ้นเพราะผลกำไรที่ได้จากการค้าขายและให้บริการนั้นส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้หนี้ดอกเบี้ยที่แพงก่อนไม่สามารถนำเงินเหล่านั้นมาต่อยอดทางธุรกิจได้และในทางกลับกันเมื่อประชาชนเห็นสถาบันการเงินต่างปิดตัวลงอย่างรวดเร็วและง่ายดายก็ทำให้ความเชื่อถือต่อสถาบันการเงินลดลงไม่ไว้วางใจที่จะทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร ฉะนั้นการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นสถาบันการเงินที่ดี (Good Governance) จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะช่วยสร้างความไว้วางใจจากประชาชนกลับคืนมา

บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารของรัฐ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 (www.ktb.co.th) โดยการควบกิจการของธนาคาร

มณฑลและธนาคารเกษตร ซึ่งเป็นธนาคารที่รัฐบาลถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ และใช้ชื่อใหม่ที่เกิดจากการควบรวมน่า “ธนาคารกรุงไทย” ด้วยการดำเนินกิจการที่มั่นคง และเติบโตอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังปรับปรุง และขยายองค์กรอยู่ตลอดเวลา ทำให้ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารแห่งแรกที่มีสาขาและเอทีเอ็ม ครอบคลุมทั่วประเทศ และในปี พ.ศ.2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)” จากวิฤตเศรษฐกิจปี พ.ศ.2540 รัฐบาลได้ร่วมมือกับหลายฝ่ายทั้งภาครัฐและเอกชน แก้ไขปัญหาโดยอาศัยนโยบาย เพื่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้และลดค่าใช้จ่ายของ ประชาชนหนึ่งในนั้นคือการส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สำหรับประชาชน ที่มีรายได้น้อย เพื่อสร้างทางเลือกและลดการพึ่งพาแหล่งเงินทุนในระบบ

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม ด้านเศรษฐกิจของชุมชน โดยองค์กรการเงินระดับฐานรากเป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างเสริมความเข้มแข็งนั้น ธนาคารกรุงไทยจึงตระหนักถึงบทบาทในการมีส่วนร่วมสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ของชุมชนโดยประสานความร่วมมือกับองค์กรเครือข่ายพันธมิตร ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) และองค์กรอิสระอื่นๆ เพื่อร่วมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน อันเป็นฐานรากสำคัญของระบบเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารชุมชน จัดตั้งขึ้นเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2545 เพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนบริการด้านการเงิน โดยเฉพาะเงินทุนกับชุมชน รวมทั้งประสานการพัฒนาความรู้ด้านต่างๆ ให้แก่ชุมชน อาทิเช่น ด้านการผลิตการบริหารจัดการและการตลาด เป็นต้น โดยประสานความร่วมมือในการพัฒนากับองค์กรเครือข่ายต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) และองค์กรอิสระอื่นๆ มุ่งเน้นให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน แก่ผู้ประกอบการระดับย่อย

จากรายงานประจำปี 2555 ของธนาคารกรุงไทยฯ ได้กล่าวไว้ว่า ธนาคารสนับสนุนนโยบายรัฐบาลด้านการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึง โดยดำเนินโครงการสินเชื่อรายย่อย (KTB Micro Bank) เพื่อการค้า ออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย (KTB Micro Bank for Lady) สำหรับสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และร่วมกับ บริษัท ดับเบิลยู (1991) จำกัด (มหาชน) สนับสนุนสินเชื่อรายย่อยเพื่อเกษตรกรผู้ปลูกและดูแลต้นกระต๊าก และยังคงดำเนินโครงการเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในหลายด้าน อาทิ ร่วมกับกระทรวงพลังงาน และ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ออกบัตรเครดิตพลังงาน NGV สนับสนุนโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน (SML) และเงินกู้ Soft Loan ตาม “มาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ลูกค้าที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัย ของธนาคารแห่งประเทศไทย” (Soft Loan BOT)

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ต้องการศึกษาศักยภาพชีวิตของผู้รับบริการในฐานะผู้ประกอบการระดับรากหญ้า ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการธนาคารชุมชน ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิต ของกลุ่มบุคคลที่ได้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารชุมชน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต ในกลุ่มบุคคลที่ได้ใช้บริการธนาคารชุมชน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบแนวทางการดำเนินงานและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารชุมชน

ขอบเขตการศึกษา

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตคุณภาพชีวิตด้านเนื้อหา โดยศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชนบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
2. **ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก** ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าหน้าที่ผู้บริการด้านสินเชื่อธนาคารชุมชน ธนาคารกรุงไทย สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และผู้ใช้บริการธนาคารชุมชน ธนาคารกรุงไทย สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** งานวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชน โดยศึกษากลุ่มผู้ประกอบการอาชีพค้าขาย ในตลาดสดบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
4. **ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม 2556

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. **แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพชีวิต (Quality of life)** Zhan (1992: 979) กล่าวว่าว่าคุณภาพชีวิตคือระดับความพึงพอใจ ซึ่งขึ้นกับประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตเป็นการรับรู้ความพึงพอใจ และสถานะของบุคคลในการดำรงชีวิตในสังคม โดยจะสัมพันธ์กับเป้าหมาย และความคาดหวังของตนเอง ภายใต้บริบทของวัฒนธรรม ค่านิยม มาตรฐานของสังคม และสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น สวัสดิการ และบริการในด้านต่างๆ ตลอดจนลักษณะทางการเมืองการปกครองในสังคมที่อาศัยอยู่และสามารถประเมินคุณภาพชีวิตในด้านวัตถุวิสัย (objective approach) และด้านจิตวิสัย (subjective approach) (The WHOQOL group, 1994 อ้างถึงใน วรรณภา กุมารจันทร์, 2543: 4)
2. **แนวคิดการประเมินคุณภาพชีวิต** ของ Flynn และ Frantz (1987: 159) เสนอการประเมินคุณภาพชีวิตว่ามี 2 ข้อ คือ
 1. ประเมินในเชิงวัตถุวิสัย (objective approach) แสดงถึงภาวะทางกายภาพ ลักษณะเหตุการณ์ พฤติกรรมหรือลักษณะของบุคคลซึ่งตัดสินใจโดยบุคคลอื่น หรือด้วยตนเองจากข้อมูลที่เป็นจริง เช่น รายได้ อาชีพ การศึกษา หน้าที่การงาน เป็นต้น
 2. ประเมินในเชิงจิตวิสัย (subjective approach) เป็นการรับรู้ด้วยตนเองจากกรอบการรับรู้ประสบการณ์ที่ผ่านๆ มาของตนเอง เช่น ความปรารถนา ความพอใจในชีวิต และเห็นว่าการตัดสินโดยตนเองนี้จะสะท้อนถึงระดับการประเมินที่น่าเชื่อถือที่สุด

3. แนวคิดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต Berghorn et al. (1981: 335) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ สุขภาพ สภาพแวดล้อม การพึ่งพาตนเอง และ การทำกิจกรรม Peace (1990: 48) กล่าวว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้าน กายภาพ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านอำนาจบุคคล ปัจจัยด้าน วัฒนธรรม และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ Denham (1991: 48) เสนอว่าองค์ประกอบคุณภาพชีวิตประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมความสัมพันธ์ทางสังคม สุขภาพกาย สุขภาพจิต รวมถึงบุคลิกภาพและประวัติในอดีต องค์การอนามัยโลก กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต โดยใช้เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิต(WHOQOL-100) ใน การประเมิน สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 6 ด้าน (The WHOQOL group, 1994 อ้างถึงในวรรณภา กุมารจันทร์, 2543: 4) ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (physical domain) คือการรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผล ต่อชีวิตประจำวัน
2. ด้านจิตใจ (psychological domain) คือการรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง
3. ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล (level of independence domain) คือการรับรู้ ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น
4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (social-relationship domain) คือการรับรู้เรื่อง ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น
5. ด้านสิ่งแวดล้อม (environment domain) คือการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการ ดำเนินชีวิต
6. ด้านความเชื่อส่วนบุคคล (spirituality religion/person beliefs domain) คือรวมไปถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อนั่นต่างๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต

4. แนวคิดและความสำคัญของสินเชื่อรายย่อย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (2555 : 1) ได้ให้ความหมายของ ระบบการเงินระดับฐานรากสินเชื่อรายย่อย ว่า เป็นแหล่ง เงินทุน สำคัญให้กับผู้ประกอบการรายย่อยและ คนยากจนในชนบทของ หลายประเทศทั่วโลก และได้รับการ ยอมรับว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาความยากจนในชนบทและส่งเสริมการกระจายรายได้ จากตัวอย่าง การประสบความสำเร็จของสถาบันการเงินระดับฐานราก (Microfinance Institution) เช่น ธนาคารกามิน ใน บังคลาเทศ จนทำให้ได้รับรางวัลโนเบลสาขาสันติภาพ เมื่อปี 2549 ร่วมกันกับศาสตราจารย์ Muhammad Yunus ซึ่งเป็น ผู้ก่อตั้ง เป็นรางวัลของความสำเร็จในการให้บริการทางการเงินแก่ กลุ่มคนที่ยากจนที่สุดกลุ่มหนึ่ง ในโลก นอกจากนี้ สหประชาชาติได้ เคยประกาศให้ปี 2548 เป็นปีสากลแห่งสินเชื่อฐานราก (International Year of Microcredit) อีกด้วย ตลาดทุนเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญให้กับสถาบันการเงินระดับฐานราก ในหลาย ประเทศมาตั้งแต่ปี 2544 โดยสถาบันการเงินเหล่านี้ เข้ามาระดมทุนในตลาดทุนที่มีต้นทุนทางการเงินต่ำเพื่อ นำไปปล่อยกู้ให้กับผู้ประกอบการรายย่อยและคนยากจนในชนบท ในอัตราดอกเบี้ยที่สูงจนเกินไป (เช่น 20-35% ต่อปี) ถ้าพึ่งเงินกู้จากระบบจะเสียดอกเบี้ยในอัตราสูงถึง 55%-200% ต่อปี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ด้วยวิธีวิทยา ปรากฏการณ์วิทยา (ชาย โพธิ์ธิตา : 2549) ได้อธิบายแนวคิดปรากฏการณ์นิยม ไว้ว่า ไม่เชื่อเรื่องความเป็นสากล ไม่เชื่อเรื่องตัวตน แต่เชื่อว่าความรู้และความจริงเกิดจากมนุษย์เป็นผู้ให้ความหมายหรือตีความ องค์กรรวมต่างๆ ญาณวิทยาของสำนักนี้มุ่งเน้นการแสวงหาความจริงจากความไว้นั้นเชื่อใจกันมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนักวิจัยและผู้ถูกวิจัย โดยมุ่งเน้นองค์รวมและบริบททุกด้านทุกมิติมาใช้ตีความในสิ่งที่ไม่รู้มาก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในปรากฏการณ์นั้นๆอย่างถ่องแท้

1. **ผู้ให้ข้อมูลหลัก** คือ เจ้าหน้าที่ผู้บริการด้านสินเชื่อธนาคารชุมชน ธนาคารกรุงไทย สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และผู้ใช้บริการธนาคารชุมชน ธนาคารกรุงไทย สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 รวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี 2555 รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2553 – 2555 วารสาร บทความ และเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงการ รูปแบบการให้บริการ กลยุทธ์ ปัญหา อุปสรรค และบริหารจัดการกับปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการสินเชื่อรายย่อย ในโครงการธนาคารชุมชนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) เจ้าหน้าที่ผู้บริการด้านสินเชื่อรายย่อย ธนาคารกรุงไทย สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 3 คน และผู้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อย แม่ค้าตลาดบางใหญ่ จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่ได้พัฒนาจากการทบทวนเอกสาร แนวคิด เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม เครื่องบันทึกเสียง สมุดบันทึก ปากกา และตัวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญในงานวิจัยเชิงคุณภาพ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะมีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยแบ่งเป็น 1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้นจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่งได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล 2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างไรรวมการใช้ผู้วิจัยคนเดียวทั้งหมด 3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิด ทฤษฎีต่างไปจากเดิม ตีความข้อมูลแตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใด 4. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การสังเกตควบคู่กับการซักถาม หรืออาจซักถามผู้ให้ข้อมูลหลักหลังจากสรุปผลการศึกษา เพื่อความแน่นอนของข้อมูลว่าเที่ยงตรงตามความเป็นจริงหรือไม่ แล้วจึงแก้ไขเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาด้านคุณภาพชีวิต จากการให้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชน ของธนาคารกรุงไทย และแนวทางการช่วยเหลือกลุ่มคนระดับล่างในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ของธนาคารกรุงไทย ได้ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ในรูปแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เมื่อผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ว่า การจัดตั้งธนาคารชุมชนเพื่อประชาชนระดับล่างนั้น มีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและ ตอบสนองต่อนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ได้จัดทำขึ้น มีคุณภาพชีวิตและ ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นหรือแย่ลงอย่างไรบ้าง และธนาคารชุมชนเป็นโครงการที่เป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่แท้จริงหรือไม่ เพื่อเป็นพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาแบบและ ตอบสนองลูกค้าธนาคารชุมชน ในการดำเนินโครงการธนาคารชุมชน ของธนาคารกรุงไทย ต่อไป

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตจากการให้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชนของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพชีวิต ของกลุ่มบุคคลที่ได้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อยในโครงการธนาคารชุมชนธนาคารกรุงไทย

จากการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารชุมชน บมจ. ธนาคารกรุงไทย พบว่าการให้บริการธนาคารชุมชน มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการธนาคารชุมชน มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตในเรื่อง เกี่ยวกับความมั่นคง ความก้าวหน้า รายได้ ความปลอดภัยในการทำงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรืออาชีพ เนื่องจากโครงการธนาคารชุมชน มีส่วนช่วยในเรื่องของเงินทุนหมุนเวียนในสินค้า ทำให้กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารชุมชน สามารถเพิ่มโอกาสทางการค้าได้มากขึ้น มีผลต่อความมั่นคงในอาชีพค้าขาย ความก้าวหน้า อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มทุนที่สามารถสร้างมูลค่ากลับคืนสู่กิจการได้เป็นอย่างดี

1.2 คุณภาพชีวิตด้านครอบครัว เกี่ยวกับความผูกพัน การช่วยเหลือเกื้อกูล และการพึ่งพาอาศัยกันทั้งในด้านจิตใจและวัตถุของสมาชิกในครอบครัว รวมถึงภาระในการเลี้ยงดูบุคคลที่ไม่สามารถประกอบอาชีพใดๆได้อีกด้วย เนื่องจากธนาคารชุมชนไม่ได้กำหนดข้อจำกัดของการใช้เงินที่ได้จากการกู้ยืมของโครงการ ดังนั้นเงินกู้ดังกล่าวจึงสามารถนำไปสร้างความผูกพันภายในครอบครัว การช่วยเหลือเกื้อกูลรวมถึงภาระในการเลี้ยงดูบุคคลที่ไม่สามารถประกอบอาชีพใดๆได้ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านครอบครัวขึ้น

1.3 คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ความรู้สึกจากการที่ได้รับผลกระทบจากมลภาวะต่างๆ ที่เกิดขึ้นบริเวณใกล้บ้านทั้งผลกระทบทางกายและทางจิตใจ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพบว่า การทวงหนี้ของเจ้าหน้าที่ระบบ คือ มลภาวะที่กระทบทั้งทางกายและทางจิตใจ เนื่องจากการทวงหนี้ระบบมีลักษณะคุกคามต่อความเป็นอยู่ของประชาชนระดับรากหญ้า ไม่ว่าจะเป็นในที่ทำงาน หรือแม้แต่ที่พักอาศัย รวมไปถึงการคุกคามต่อบุคคลรอบข้าง ยกตัวอย่างเช่น บิดา มารดา คู่สมรส บุตร เป็นต้น เป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกของกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารชุมชนมากที่สุด นอกจากนี้แม้การทวงหนี้ระบบจะไม่ได้เกิดจากตัว

ผู้ใช้บริการเองก็ตาม สภาพแวดล้อมของการถูกทวงหนี้จากเจ้าหนี้ในระบบก็ยังส่งผลต่อบุคคลรอบๆข้าง ทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความหวาดกลัวไม่มีความสุขในการทำงาน

1.4 คุณภาพชีวิตด้านชีวิตความเป็นอยู่ประจำวัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการต่อการได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานภาครัฐในด้านการศึกษา คมนาคม สาธารณสุข สาธารณูปโภคต่างๆ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งความพึงพอใจในด้านราคาสินค้าอุปโภค บริโภค และ ค่าสาธารณูปโภคที่เป็นอยู่ ซึ่งโครงการธนาคารชุมชน ธนาคารกรุงไทยนั้น ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนระดับรากหญ้ามีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กำจัดปัญหาเงินกู้ยืมในระบบและ ต้องการส่งเสริมประชาชนระดับรากหญ้าให้สามารถเข้าถึงการกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นบุคคลากรของธนาคารกรุงไทย จึงมีความยินดีในการให้บริการและคำปรึกษาต่างๆ เพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันของผู้ใช้บริการ ให้ได้รับบริการที่ดีและทั่วถึง ให้โครงการธนาคารชุมชน สามารถตอบสนองการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันให้ได้ดียิ่งๆขึ้นไป

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารชุมชน

จากการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารชุมชนของธนาคารกรุงไทย พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารชุมชน มีข้อเสนอแนะต่อโครงการธนาคารชุมชนของ ธนาคารกรุงไทย ดังต่อไปนี้

1. ดอกเบี้ยเงินกู้ เนื่องด้วยการบริการสินเชื่อให้กับคนจนนั้นค่อนข้างแพงเพราะค่าใช้จ่ายในการบริการมีอัตราที่สูง จึงมีดอกเบี้ยเงินกู้สูง ดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงดังกล่าวยังเป็นภาระของผู้ใช้บริการในภายหลัง โดยเฉพาะผู้ที่มีเงินทุนหมุนเวียนน้อยอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตาม การทำงานของสถาบันการเงินนั้นขึ้นอยู่กับความมั่นคงของเงินทุน ดังนั้น สาเหตุของการคิดดอกเบี้ยสูงนั้นก็เพื่อที่จะบริหารงานให้อยู่ตัวได้ และให้สินเชื่อเพื่อบริการนั้นดำเนินต่อไป

2. การกู้เงินโดยใช้บุคคลหรือ หลักทรัพย์ค้ำประกัน เนื่องด้วยกลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารชุมชนเป็นประชาชนระดับรากหญ้า ดังนั้น การนำหลักทรัพย์หรือบุคคลเพื่อค้ำประกันการกู้ยืมจึงเป็นไปได้ยาก เนื่องจากประชาชนระดับรากหญ้า ไม่ได้มีหลักทรัพย์เพียงพอต่อการกู้ยืมอยู่แล้ว อีกทั้งการหาบุคคลที่มีคุณสมบัติสามารถค้ำประกันเงินกู้ยืมจึงเป็นไปได้ยาก ทำให้เกิดปัญหาการเข้าไม่ถึงเงินกู้ยืมจาก และต้องหาทางออกในการกู้ยืมนอกระบบอีกครั้ง การกู้เงินโดยใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน จึงเป็นอีกหนึ่งข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการธนาคารชุมชนต้องการให้มีการแก้ไขเพื่อรองรับปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น

3. ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ในระยะเริ่มต้นโครงการธนาคารชุมชน มีการอนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็ว สามารถรู้ผลการอนุมัติได้ภายใน 1 อาทิตย์ แต่ต่อมา เมื่อโครงการได้รับความสนใจและมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ความต้องการสินเชื่อของประชาชนระดับรากหญ้ามียาวนานมากขึ้น ส่งผลให้ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า ไม่ทันต่อการใช้จ่ายใช้สอย เพราะในธุรกิจการค้าหากขาดเงินทุนแม้เพียง 1 เดือน แต่การขาดเงินทุนนั้นสามารถส่งผลกระทบอย่างหนักต่อกิจการค้าขาย ที่ต้องมีการหมุนเวียนสินค้าอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งประชาชนระดับรากหญ่ายังไม่มีเงินออมที่สามารถนำมาใช้จ่ายในคราวฉุกเฉินได้ ดังนั้น หากการอนุมัติสินเชื่อเป็นไปได้ช้าในคราวฉุกเฉิน ก็จะทำให้ประชาชนระดับรากหญ้าเลือกช่องทางในการหาเงินทุนที่ผิดอย่าง เงินกู้ยืมในระบบ

4. การเพิ่มวงเงินสินเชื่อ เนื่องจากสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชนมีวงเงินสินเชื่อที่ไม่เอื้อประโยชน์ต่อการสร้างอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นวงเงินที่ถือว่าไม่มากนักในการประกอบอาชีพ หรือประกอบธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งบางครั้งไม่เพียงพอต่อการพัฒนาและปรับปรุงกิจการให้สามารถทัดเทียมกิจการรายใหญ่หรือรายอื่นๆได้ จำนวนเงินกู้ดังกล่าวจึงอาจถูกนำไปใช้อย่างผิดวัตถุประสงค์เนื่องจากการไม่สามารถเป็นเงินทุนที่สามารถสร้างผลประโยชน์อย่างชัดเจนต่อกิจการ ซึ่งในบางราย มีการนำเงินที่ได้รับไปใช้ในประโยชน์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เช่น การนำเงินดังกล่าวไปใช้ในการพักผ่อน เป็นต้น ดังนั้น วงเงินสินเชื่อธนาคารชุมชน จึงควรกำหนดให้มีความเหมาะสมกับกิจการและสามารถสร้างประโยชน์ต่อกิจการได้อย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและกิจการ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” สามารถสรุปผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังนี้

ศึกษาคุณภาพชีวิต ของกลุ่มบุคคลที่ได้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้าน ของผู้รับบริการสินเชื่อรายย่อย เป็นไปในแนวทางที่ดีขึ้นหลังจากได้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็น คุณภาพชีวิตด้านการทำงาน คุณภาพชีวิตด้านครอบครัว คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตด้านชีวิตความเป็นอยู่ประจำวัน

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารชุมชน ของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่จะมีแต่ด้านเงื่อนไขที่ธนาคารมีต่อผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อ โดยเสนอแนะให้ทางธนาคารมีการปรับเปลี่ยนในด้าน ต่อไปนี้ ด้านดอกเบี้ยเงินกู้ต้องการให้มีการปรับลดลงจากเดิม ด้านการค้ำประกันไม่ว่าจะด้วยวิธีการค้ำประกันจากตัวบุคคล หรือการค้ำประกันจากหลักทรัพย์ ขอให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ด้านเวลาในการอนุมัติสินเชื่ออยากให้ทราบผลภายในหนึ่งสัปดาห์ และสุดท้ายด้านวงเงินที่ให้กู้ค่อนข้างต่ำ ไม่เพียงพอต่อการนำมาลงทุน จึงควรมีการจัดการเรื่องวงเงินให้เหมาะสมกับกิจการที่ขอ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีความเห็นว่าโครงการธนาคารชุมชนของธนาคารกรุงไทย ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือธุรกิจระดับรากหญ้าที่มีเงินทุนต่ำในการหมุนเวียนสินค้าและทรัพย์สิน สร้างประโยชน์แก่ผู้เดือดร้อนทางการเงิน โดยเฉพาะผู้ที่ประสบปัญหาจากการกู้เงินนอกระบบ ดังคำให้สัมภาษณ์ของคุณรัตน์ แม่ค้าตลาดสดในย่านบางใหญ่ ผู้ใช้บริการธนาคารชุมชนที่ว่า “ก่อนที่จะมีโครงการธนาคารชุมชน แม่ค้าในตลาด มีการใช้บริการเงินกู้นอกระบบ เพื่อนำเงินมาหมุนเวียนในสินค้าและนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ยกตัวอย่างเช่น ในการเปิดภาคเรียน ค่าใช้จ่ายจากการส่งเสียบุตร เพื่อเล่าเรียนมีจำนวนมาก แต่เพื่อการศึกษาของบุตร จึงจำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม อาชีพแม่ค้าเป็นอาชีพที่ไม่มีเครดิตในการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน การพึ่งพาแหล่งที่ได้มาของเงินทุนนอกระบบที่ สะดวก รวดเร็ว ทันต่อการใช้จ่ายจึงเป็นตัวเลือกหลัก แต่ก็ต้องยอมรับกับอัตราดอกเบี้ยที่สูง และต้องเผชิญกับการติดตามทวงถาม ในรูปแบบต่างๆ ไล่ระดับตั้งแต่จากการติดตามอย่างประนีประนอม ก็กลายเป็นการคุกคาม สร้างความทุกข์ใจแก่ผู้กู้ยืมนอกระบบ จนแม่ค้าบางร้านถึงกับต้องปิดแผงเพื่อหลบหนีการคุกคามดังกล่าว จนกระทั่งได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของ

เจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทยว่ามีโครงการธนาคารชุมชน ปลอยสินเชื่อแก่ประชาชนระดับรากหญ้า โดยสามารถรู้ผลทันที ภายใน 1 อาทิตย์ ทำให้แม่ค้าในตลาดมีทางเลือกในการเลือกแหล่งเงินทุนหมุนเวียน ไม่ต้องพึ่งพาการกู้ยืมนอกระบบให้อีกต่อไป”

นอกจากนี้เงินทุนที่ได้รับจากการกู้ยืมนั้น ได้นำไปใช้ในการเป็นทุนหมุนเวียนในสินค้า เพื่อให้เกิดสภาพคล่องของการประกอบอาชีพ และช่วยในการพัฒนาระดับคุณภาพของสินค้าที่ใช้ในการประกอบอาชีพ ดังคำสัมภาษณ์ของคุณดา พ้อคำอุกรณ์มือถือ ที่ว่า “จำนวนเงินที่ได้รับจากการกู้ยืม ถึงแม้จะได้รับในจำนวนไม่มากมาย แต่ก็สามารถนำไปใช้หมุนเวียนสินค้าเพื่อนำมาค้าขาย หรือสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันบ้าง สร้างสภาพคล่องทางการเงิน ถึงแม้จะไม่มีจำนวนมากแต่ก็สามารถแบ่งเบาภาระที่ได้รับเป็นอย่างดี”

ในด้านข้อเสนอแนะนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ในระยะแรกๆที่ธนาคารมีโครงการขึ้นมานั้น แม่ค้าสามารถรู้ได้โดยที่ไม่ต้องมีผู้ค้าประกัน แต่ในระยะหลังธนาคารได้ปรับเปลี่ยนให้มีผู้ค้าประกัน การกู้เงินก็เริ่มเป็นไปได้ยากมากขึ้น แม่ค้าบางรายจึงไม่ได้รับสินเชื่อเพราะขาดบุคคลค้ำประกัน เงินกู้นอกระบบจึงกลับเข้ามาอีกครั้ง จึงอยากจะเสนอว่าโครงการธนาคารชุมชนนั้น หากจะเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและทำให้แม่ค้าทุกคนสามารถใช้บริการธนาคารชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตได้นั้น ควรจะไม่มีการใช้ผู้ค้าเพราะประชาชนระดับรากหญ้า ในสังคมยังไม่ค่อยได้รับการยอมรับ เชื่อถือ จึงเป็นไปได้ยากหากจะมีบุคคลค้ำประกันเงินกู้”

ในด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชีวิตนั้น สามารถกล่าวได้ว่า โครงการธนาคารชุมชนธนาคารกรุงไทย มีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ถ้าจะพูดถึงก่อนการเข้ารับบริการโครงการธนาคารชุมชนนั้น แม่ค้าที่ประกอบอาชีพ หาเข้ากินค่าและมีภาระค่าใช้จ่ายต่างๆมากมายจากการดำเนินชีวิตประจำวัน ไม่มีรายได้นำมาจุนเจือเพื่อการประกอบอาชีพและการใช้ในชีวิตประจำวัน จนได้เข้าโครงการธนาคารชุมชน จึงมีเงินทุนเพื่อหมุนเวียนในสินค้ามากขึ้น ทำให้สามารถซื้อของมาขายได้มากขึ้น โดยไม่ต้องไปเสียดอกเบี้ยรายวัน ไม่ต้องถูกคุกคามจากเงินกู้นอกระบบ ถึงแม้เงินที่กู้มาจะไม่ไ้มากมาย แต่ก็สามารถช่วยแบ่งเบาภาระ ในการดำเนินชีวิตได้เป็นอย่างดี”

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อยโครงการธนาคารชุมชน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การแก้ปัญหาของประชาชนระดับรากหญ้าจากการให้วงเงินสินเชื่อโดยไม่มีการติดตามถึงการนำวงเงินสินเชื่อไปใช้ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือประชาชนระดับรากหญ้าในการแก้ปัญหาเฉพาะปลายเหตุ ไม่สามารถสร้างผลดีในระยะยาวได้ ทั้งยังก่อให้เกิดผลเสียจากการสร้างหนี้สินที่ได้รับ ดังนั้นการติดตามและแนะแนวทางในการนำเงินที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนากิจการให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง ควบคู่ไปกับการให้วงเงินในการใช้สินเชื่อ จึงจะเป็นการแก้ปัญหาประชาชนระดับรากหญ้าในระยะยาวได้

2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ควรมีการกระตุ้นให้ชุมชนเกิดความรู้ต่อทิศทางการใช้เงิน และการออมเงินมากกว่าการสนับสนุนเรื่องเงินทุนจากการกู้ยืม เช่น การอบรมให้ความรู้ โดยจัดหาวิทยากรมาให้ความรู้ การทำกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน เป็นต้น

3. มุ่งเน้นให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารชุมชนเพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ขนาดใหญ่ และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการสินเชื่อรายย่อย โครงการธนาคารชุมชน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านของผู้ใช้บริการธนาคารชุมชน เท่านั้น จึงทราบเพียงในส่วนของผู้ใช้บริการเพียงด้านเดียว ดังนั้นการศึกษารังต่อไป ควรจะศึกษาถึงด้านผู้ให้บริการธนาคารชุมชน ทั้งนี้เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ว่าสอดคล้องกันหรือไม่อย่างไร อีกทั้งยังช่วยให้บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทราบถึงผลตอบรับที่อาจช่วยให้องค์กรทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนของตน เพื่อนำไปปรับปรุง และแก้ไขในการดำเนินโครงการธนาคารชุมชน ให้สอดคล้องต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้ธุรกิจได้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน และมีเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ชาย โพธิ์สิตา. 2549. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ชาญชัย ปานนาท. “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน.” วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 1, 1 (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2550): 87-98.
- บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). โครงการธนาคารชุมชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 28 กันยายน 2556. เข้าถึงได้จาก <http://www.ktb.co.th/ktb/th/product-detail.aspx>
- บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2555. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2555
- _____. รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2553. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2553
- _____. รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2554. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2554
- _____. รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน 2555. กรุงเทพมหานคร : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2555
- พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ. “การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal 4, 2 (กันยายน-ธันวาคม 2554): 190-209.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ตลาดทุน : แหล่งเงินทุนของระบบการเงินระดับรากหญ้า กันยายน 2555 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 มิถุนายน 2554.
- วรรณภา กุมารจันทร์. “คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาคใต้ตอนบน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้สูงอายุ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.
- วีรพล แพทย์ประสิทธิ์, สนธยา คงกัลป์ และอดิเรก ศรีอาไพวรารณ. “การศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตราษฎรของฯ พณฯ พลเอก พิจิตร กุลละวณิช ตามแนวพระบรมราชโบายยุทธศาสตร์ พัฒนา.” เอกสารวิจัย หลักสูตรเสนาธิการทหาร รุ่นที่ 53 วิทยาลัยเสนาธิการทหาร, 2555.
- ศรีเมือง พลึงฤทธิ์. “วิจัยคุณภาพชีวิตประชากร.” คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

สมศักดิ์ นัคลาจารย์. “การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนอกระบบ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้
ขับขี่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง และผู้ค้าขายตลาดนัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.” สถาบันทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

สุนี ศักรนันท์. การบริหารเครดิต: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ 2520

สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. “รายงานคุณภาพชีวิตของคนไทย ปี 2553.” สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2553.

สำนักงานนโยบายระบบการเงินและสถาบันการเงิน. “โครงการวิจัย บทบาทของระบบการเงินระดับ
ฐานรากในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน.” 2554.

ภาษาต่างประเทศ

Philip Kotler and Nancy Lee. Corporate Social Responsibility : Doing The Most Good for
Your Company and Your cause. John Wiley & Son., 2005.