

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

Factors Affecting Debt Repayment of Customers Using Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bang Nam Priao Branch, Chachoengsao Province

วิศัลย์ศยา เกิดทอง

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ และศึกษาพฤติกรรมด้านหนี้สินของลูกค้าเงินกู้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์จากงานวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยใช้ในการพัฒนาแนวทางในการป้องกันการเกิดหนี้ค้างชำระ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการต่างๆในการพัฒนาขั้นตอนในการวิเคราะห์สินเชื่อและขั้นตอนการติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าเงินกู้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จำนวน 288 คน ซึ่งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อสรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมพบว่า ปัจจัยภายนอกธนาคาร มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคาร ในระดับมาก ส่วนปัจจัยภายในธนาคารและปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อการชำระหนี้ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ลูกค้าธนาคาร จำแนกตามข้อมูลบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้จากผลผลิต ค่าใช้จ่ายจากผลผลิต และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่งผลต่อการชำระหนี้ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ลูกค้าธนาคาร จำแนกตามข้อมูลการกู้เงิน พบว่า วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าเงินกู้ ภาระหนี้สินรวมทั้งหมด และหลักประกัน ส่งผลต่อการชำระหนี้ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

This research aims to examine the factors affecting debt repayment and to explore debt behavior of loan customers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bang Nam Prio Branch, Chachoengsao Province. The results can be used to develop guidelines to prevent the occurrence of overdue debt, including improving various processes to develop procedures for credit analysis and debt collection procedures to be more efficient. This research collected data by using a questionnaire from a sample group of 288 loan customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Bang Nam Prio Branch, analyzed by statistical computer program (SPSS) to summarize the study results.

The results of the research revealed overall found that external factors affect the debt repayment of bank customers at a high level; while internal factors and personal factors had a moderate effect on debt repayment.

Factors affecting debt repayment of bank customers classified by personal information including age, status, education level, income from production, production expenditure and number of household members differently affected the customer's repayment with a statistical significance level of 0.05. Factors affecting the debt repayment of bank customers classified by loan data found that the approved loan amount, loan repayment period, loan customer period, total debt burden and collateral differently affected the performance of customer debt repayment with a statistical significance level of 0.05.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในปี พ.ศ.2509 โดยมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร โดยในปี 2565 ธนาคารได้ประกาศนโยบายสินเชื่อ (Lending Policy) ดังนี้

1. สนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน และองค์กร ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเพียงพอ ควบคู่กับการส่งเสริมการออมเงินด้วยบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว การพัฒนาความรู้ครอบคลุมทุกเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้าย่างมั่นคงและยั่งยืน
2. สนับสนุนสินเชื่อตลอดห่วงโซ่มูลค่า และสินเชื่อตามแนวทางเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว แบบครบวงจรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และการสร้างมูลค่าเพิ่ม
3. พัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการสินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวก และลดต้นทุนการเข้าถึงบริการสินเชื่อของลูกค้า รวมทั้งสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินและเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ลูกค้า
4. สนับสนุนสินเชื่ออย่างมีคุณภาพภายใต้กฎเกณฑ์ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินโดยมุ่งเน้นกระบวนการให้สินเชื่อที่ดีควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมการให้สินเชื่อที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
5. สนับสนุนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมสร้างเครือข่ายลูกค้า รักษาลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าใหม่ให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น
6. สนับสนุนให้ลูกค้าเข้าถึงระบบการประกันความเสี่ยงความเสียหายในชีวิต ทรัพย์สิน และอาชีพแบบครบวงจร มุ่งสร้างภูมิคุ้มกันให้กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. การบริหารจัดการสัดส่วนสินเชื่อ เพื่อการบริหารสภาพคล่องให้เพียงพอและสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลอย่างมี

ประสิทธิภาพโดยจัดทำบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ แยกจากธุรกรรมปกติของ ธ.ก.ส. อย่างชัดเจน

8. สนับสนุนสินเชื่อภาคเกษตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเงินที่ให้ออกในแต่ละรอบปีบัญชี
9. กำหนดให้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล นำงบการเงินที่แสดงต่อกรมสรรพากรในการยื่นรายการภาษีเงินได้มาใช้ประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ และทบทวนการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ
10. สนับสนุนการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (sustainable Banking) โดยดำเนินงานและอำนวยสินเชื่ออย่างสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมสังคมและอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี

ในปัจจุบันด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ภาวะเศรษฐกิจ สงครามการค้า หรือภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น จากผลการดำเนินงาน ธ.ก.ส. มีสินเชื่อที่เป็นหนี้ปกติร้อยละ 88.67 และมี NPL ณ เมษายน 2565 : 9.00% เพิ่มขึ้นในปี 36,854 ล้านบาท

โดยสถานการณ์เงินให้สินเชื่อ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในปีบัญชี 2565 นั้น สืบเนื่องมาจากในปีบัญชี 2560 ธนาคารมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของผู้มีรายได้น้อยในระบบ ธ.ก.ส. ปี 2560 โดยการลดดอกเบี้ยและพักชำระต้นเงิน แต่ไม่พักชำระดอกเบี้ย ต่อมาในปีบัญชี 2561 ธนาคารมีมาตรการลดภาระหนี้เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปภาคการเกษตรตามแนวทางเกษตรกรประชารัฐ ปี 2561 โดยลดดอกเบี้ยพักชำระต้นเงิน แต่ไม่พักชำระดอกเบี้ย ในปีบัญชี 2562 ธนาคารมีมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยแล้ง และน้ำท่วม ปี 62 โดยลดดอกเบี้ยพักชำระต้นเงิน แต่ไม่พักชำระดอกเบี้ย และในปีบัญชี 2563 ธนาคารมีมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติและการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID –19) ทั้งระบบ โดยพักชำระทั้งต้นเงินและดอกเบี้ย โดยมาตรการพักชำระหนี้ ส่งผลให้ธนาคารมีการกันสำรองหนี้เพิ่มขึ้น รายได้ธนาคารลดลง 6,754.16 ล้านบาท เมื่อสิ้นสุดโครงการพักชำระหนี้ทั้งระบบ

และด้วยสถานการณ์เหล่านี้ส่งผลกระทบทำให้รายได้เกษตรกรลดลง โดยหนี้ครัวเรือนเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. เฉลี่ยเพิ่มขึ้น 92,600 บาท/ปี/ครัวเรือน และรายได้ครัวเรือนเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ลดลง 16,510 บาท/ปี/ครัวเรือน แต่ละครัวเรือน ลูกค้ามีขีดความสามารถในการชำระหนี้ร้อยละ 37.11 มีความเสี่ยงไม่สามารถชำระหนี้ได้

จากปัญหาหนี้สินครัวเรือนที่สูงและปัญหาหนี้ค้างชำระดังกล่าว ข้าพเจ้าได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ลูกค้าเงินกู้โดยส่วนใหญ่

ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้หลักจากการประกอบอาชีพเป็นรายปี ตามผลผลิตทางการเกษตรของพืชเศรษฐกิจในแต่ละพื้นที่ นอกจากนั้นยังมีรายได้เสริมจากการประกอบอาชีพทั่วไปหลังช่วงฤดูการเก็บเกี่ยวและจากบุตรหลานที่ส่งมาให้ ด้วยลักษณะการกู้เงินและรายได้ที่แตกต่างกันของเกษตรกร จึงเป็นที่น่าสนใจว่าปัญญาหนี้สินครัวเรือนและหนี้ค้างชำระที่มีแนวโน้มสูงขึ้นนั้น เกิดจากปัจจัยใดบ้าง เช่น สภาพแวดล้อมการทำกินของผู้กู้ การกู้เงินที่ใช้กลุ่มบุคคลค้ำประกัน หรือกู้เงินโดยที่ใช้อสังหาริมทรัพย์ค้ำประกัน อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่แตกต่างกัน ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำเงินกู้ การให้บริการของพนักงาน รายได้จากการประกอบอาชีพเกษตรและนอกภาคการเกษตร หรือเจตนาที่บิดพลิ้วในการชำระหนี้เงินกู้กับธนาคาร การกู้เงินได้จำนวนที่มากนั้นส่งผลต่อพฤติกรรม การส่งชำระหนี้หรือไม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ธนาคาร สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้ำเงินกู้เพื่อนำไปพัฒนาแนวทางการชำระหนี้ของลูกค้ำเงินกู้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการค้างชำระหนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านหนี้สินของลูกค้ำเงินกู้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้ำเงินกู้ที่มีพฤติกรรมด้านหนี้สินที่ต่างกัน จะส่งผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ที่ต่างกัน
2. ปัจจัยภายนอกธนาคาร ปัจจัยภายในธนาคาร และปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้ของลูกค้ำเงินกู้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จะเป็นการวิจัยแบบสำรวจจากลูกค้าที่มีประวัติค้างชำระจากการเข้าพบลูกค้า และใช้แบบสอบถามเป็นกระดาษ เนื่องจากลูกค้าเป็นกลุ่มเกษตรกร ไม่มีความชำนาญการใช้อินเทอร์เน็ต โดยใช้ลูกค้าในเขตอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหน่วยวิเคราะห์

ขอบเขตด้านประชากร ลูกค้าเงินกู้ ธ.ก.ส.สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งหมด มีจำนวน 1,162 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Yamane, T. (1967 : 258) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 288 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา ลูกค้าเงินกู้ ธ.ก.ส. ในเขตอำเภอบางน้ำเปรี้ยว ประกอบด้วย ตำบลโพรงอากาศ ตำบลศาลาแดง ตำบลบางขนาก ตำบลบางน้ำเปรี้ยว ตำบลหมอนทอง ตำบลสิงโตทอง และตำบลโยธะกา รวมทั้งสิ้น 8 ตำบล

ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาและเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน กันยายน 2565 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2565 รวมระยะเวลา 3 เดือน

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นลูกค้าเงินกู้ทั้งหมดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 288 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยอัตราความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ-สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ปริมาณพื้นที่ทำกิน รายได้เฉลี่ยต่อปี ใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการกู้เงิน ใช้แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้าที่ใช้สินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ใช้แบบสอบถามแบบ Rating Scale จำนวน 26 ข้อ โดยคำตอบจะแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ระดับการตัดสินใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

จากนั้นทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นศึกษาแนวคิด และทฤษฎีตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ +1 และหาความเชื่อมั่นรวม โดยวิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's Reliability Coefficient) จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.761 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาสรุป วิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้าเงินกู้ตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ (SPSS Statistics) อธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไป สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ สถิติ Independent Sample T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ กับประเภทของสินเชื่อ และสถิติ One Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 288 ราย แบ่งเป็นเพศชายร้อยละ 61.10 และเพศหญิงร้อยละ 38.90 โดยมีช่วงอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.20 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 65.60 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.70 โดยส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 78.80 รายได้ในผลผลิต 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.60 ค่าใช้จ่ายจากผลผลิต 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.20 และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน ร้อยละ 31.90

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลการกู้เงิน ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 58.70 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในภาคการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมาเพื่อนำไปลงทุนในภาคการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 26.70 โดยวงเงินที่ได้รับอนุมัติอยู่ในช่วง 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.90 โดยมีระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาระยะเวลามากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 ซึ่งลูกค้ำส่วนใหญ่ที่ใช้สินเชื่อจะมีระยะเวลาการเป็นลูกค้ำของธนาคารมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.30 โดยภาระหนี้สินทั้งหมดของลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อ ระหว่าง 300,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมา ระหว่าง 100,001 – 300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.70 และหลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกัน ใช้ค้ำประกันแบบรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาเป็นที่ดินว่างเปล่า คิดเป็นร้อยละ 24.70 หลักประกันที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 9.70 และหลักประกันบุคคลค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 7.30

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมพบว่า ปัจจัยภายนอกธนาคาร ได้แก่ ภัยพิบัติส่งผลกระทบต่อเกษตรกร ต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น และราคาผลผลิตที่ตกต่ำ มีผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้ำธนาคารในระดับมาก ส่วนปัจจัยภายในธนาคาร ประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ยที่ปรับเพิ่มสูงขึ้น วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติไม่เหมาะสมต่อความต้องการ เงินงวดที่ผ่อนชำระสูงเกินกว่ารายได้ที่ได้รับ และปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ลูกค้ำเข้าร่วมโครงการของรัฐบาล เช่น พักชำระหนี้ปี 2563 รายจ่ายมากกว่ารายได้ นำเงินที่ชำระหนี้ธนาคารไปใช้จ่ายก่อน มีผลต่อการชำระหนี้ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อนานการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางน้ำเปรี้ยว สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลูกค้าที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ที่มีสมาชิกครัวเรือน 3 คนขึ้นไป จะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ มากกว่า สถานภาพและช่วงอายุอื่นๆ เนื่องจากสมาชิกในครอบครัวที่หาเลี้ยงชีพเป็นหลัก ไม่สามารถทำกินได้เต็มกำลัง เกิดจากอายุที่เพิ่มมากขึ้น หรือมีโรคภัยรุมเร้า และในขณะที่เดียวกันลูกค้าส่วนใหญ่ในพื้นที่อำเภอบางน้ำเปรี้ยว ทำอาชีพเกษตรกรปลูกข้าว กข และในการปลูกข้าว ต้องมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นซึ่งในปัจจุบันต้นทุนมีราคาสูงขึ้นกว่าเดิมมาก และรายจ่ายที่ใช้เป็นต้นทุนในการผลิต เช่น ปุ๋ย ยาฆ่าแมลง ก็เป็นรายจ่ายที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้สำหรับเกษตรกรทำนา ส่งผลให้รายได้ที่ได้มาไม่เพียงพอที่จะส่งชำระหนี้กับธนาคาร รวมถึงระดับการศึกษาของลูกค้าเกษตรส่วนใหญ่ต่ำกว่า ปวช/ปวส. ทำให้โอกาสในการเลือกประกอบอาชีพ หรือการคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ดัดแปลงจากอาชีพเกษตรกรเพื่อเพิ่มรายได้ในครอบครัวเกิดขึ้นได้น้อยกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ

2. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าเงินกู้ ภาระหนี้สินทั้งหมด และหลักประกัน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ พบว่าระยะเวลาวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อดังกล่าวสอดคล้องกับรายได้และค่าใช้จ่ายของลูกค้า โดยต้องคำนึงถึงภาระหนี้สินรวมทั้งหมด และหลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันเงินกู้ว่ามีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด และควรกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ที่เหมาะสมและตรงกับช่วงเก็บเกี่ยวผลผลิตของลูกค้า เพื่อป้องกันการเกิดหนี้ค้างชำระ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ลูกค้า เรียงตามรายปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด เริ่มจากด้านปัจจัยภายนอกธนาคาร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ภัยพิบัติส่งผลกระทบต่อการทำเกษตร เช่น ภัยแล้ง น้ำท่วม และโรคระบาดที่เกิดขึ้น เช่น เพลี้ย แมลง เป็นต้น และต้นทุนที่ใช้ในการผลิตสูงขึ้น เช่น ราคาปุ๋ย ราคายา ค่าจ้างเกี่ยวข้าว น้ำมันที่มีราคาที่สูงขึ้น ประกอบกับราคาผลผลิตที่ตกต่ำ ไม่มีตลาดรองรับและส่งผลให้ผลผลิตล้นตลาด ทำให้ลูกค้าเกษตรกรไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ ด้านปัจจัยภายในธนาคารพบว่า อัตราดอกเบี้ยของธนาคารที่สูงขึ้น โดยในธนาคารอัตราดอกเบี้ยจะเพิ่มสูงขึ้นกรณีลูกค้าค้างชำระ และสาเหตุต่อมาวงเงินกู้ที่อนุมัติไม่เหมาะสมต่อความต้องการ เงินงวดที่ผ่อนชำระสูงเกินกว่ารายได้ที่ได้รับ และปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคล ลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ของทางรัฐบาลในช่วงปี 2563 ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุด ด้วยความเข้าใจของลูกค้าที่ผิดเพี้ยนว่าการพักชำระหนี้ จะพักดอกเบี้ยด้วย แต่กลับกันระหว่างพักชำระหนี้ดอกเบี้ยได้เกิดขึ้นทุกวัน ทำให้เมื่อลูกค้าออกจากโครงการพักหนี้หนี้มีดอกเบี้ยเกิดขึ้นมากเกินไป

ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเกษตรกร ชนาคกรเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา เกิดจากภัยพิบัติที่กระทบต่อภาคการเกษตร เช่น น้ำท่วมและศัตรูพืชที่รบกวนผลผลิต ต้นทุนสินค้าที่ใช้ในการผลิต เช่น ราคายาราคาปุ๋ย หรือราคาน้ำมันที่แพงขึ้น และราคาผลผลิตที่ตกต่ำ รวมถึงอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นเมื่อมีการค้างชำระ และการเข้าร่วมโครงการของรัฐบาล ดังนั้น ชนาคกรควรมีการควรมีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และดอกเบี้ยปรับที่เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุที่เกิดขึ้นไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า และชนาคกรควรมีการสื่อสารกับลูกค้าเงินกู้ เรื่องการเกิดขึ้นของดอกเบี้ยและการชำระดอกเบี้ยของลูกค้าเพื่อป้องกันการเกิดหนี้ค้างชำระ และชนาคกรควรมีการจัดอบรมให้แก่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ เกี่ยวกับการลดต้นทุนการผลิต การเพิ่มรายได้โดยใช้นวัตกรรมการเกษตร เป็นการช่วยส่งเสริมให้ลูกค้ามีรายได้ในครัวเรือน และสามารถนำเงินมาชำระหนี้ได้

2. การเปลี่ยนพฤติกรรมของลูกค้าเกษตรกร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการชำระหนี้ ด้วยการกำหนดงวดชำระที่ตรงกับการเก็บเกี่ยวผลผลิต ซึ่งถ้ากำหนดไม่ตรงตามการเก็บเกี่ยวลูกค้าจะนำเงินที่ได้ไปใช้ในการลงทุนครั้งต่อไป ทำให้เงินที่เหลือไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้สินชนาคกร และพนักงานควรมีการเร่งรัดและติดตามหนี้โดยการส่งหนังสือเตือนการชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระ และติดตามถึงบ้านเรือนในช่วงที่ลูกค้ามีการเก็บเกี่ยวผลผลิต หรือการใช้วิธีประชุมกลุ่มลูกค้า เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงผลเสียที่เกิดขึ้นถ้าหากชำระหนี้สินไม่ตรงตามงวด เพิ่มความเข้าใจให้กับลูกค้าเกษตรกร

3. ชนาคกรควรมีการให้สินเชื่อที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยปฏิบัติตามคู่มือของชนาคกรอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การปล่อยเงินกู้ที่เกินความจำเป็น เนื่องจากพนักงานต้องการหาเงินสด โดยไม่คำนึงถึงรายได้ของลูกค้าเป็นหลัก และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อในเรื่องของคุณภาพหนี้ของลูกค้าหลังการให้สินเชื่อแล้วลูกค้ามีการส่งชำระตามงวดที่ถึงกำหนดหรือไม่ และมีการดำเนินการหลังให้เงินกู้อย่างไร เช่น มีตรวจโครงการตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าระบุ มีการนำเงินกู้ไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เป็นต้น

ข้อจำกัดในการของวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ในครั้งนี ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการวิจัย พบว่า ธนาคารไม่ได้ศึกษากลุ่มลูกค้าก่อนเกิดเป็นหนี้ค้างชำระ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ได้ ถึงแม้จะมีการประชาสัมพันธ์ของพนักงาน ด้วยลักษณะพื้นที่และการทำกินไม่สามารถคาดการณ์ได้ถึงภัยพิบัติและราคาผลผลิตที่ได้

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2565). ประวัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ค้นเมื่อ 22 กันยายน 2565, จาก https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0001

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2565). นโยบายการบัญชี. ค้นเมื่อ 22 กันยายน 2565, จาก https://www.baac.or.th/th/content-report.php?content_group_sub=1

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2565). ผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อ. ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2565, จาก https://www.baac.or.th/th/contentproduct.php?content_group_semi=0001&content_group_sub=0002

ฤทัยรัตน์ ดวงชื่น. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้าเงินกู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมบึง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วรรณิ สมตัว. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อนโยบายรัฐ ของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พรทิพย์ สุวรรณพุ่ม. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เฉลิมชาติ ชัยวิลา และ ศิวาพร ฟองทอง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี. งานวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรพต ตันตศรี. (2549). ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระของลูกหนี้ที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ศิริลักษณ์ บุญชัยสุข. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการจ่ายชำระหนี้ของลูกหนี้กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. 2018,vol2No2:1-16.วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.