

บทที่ 4

ผลการศึกษา

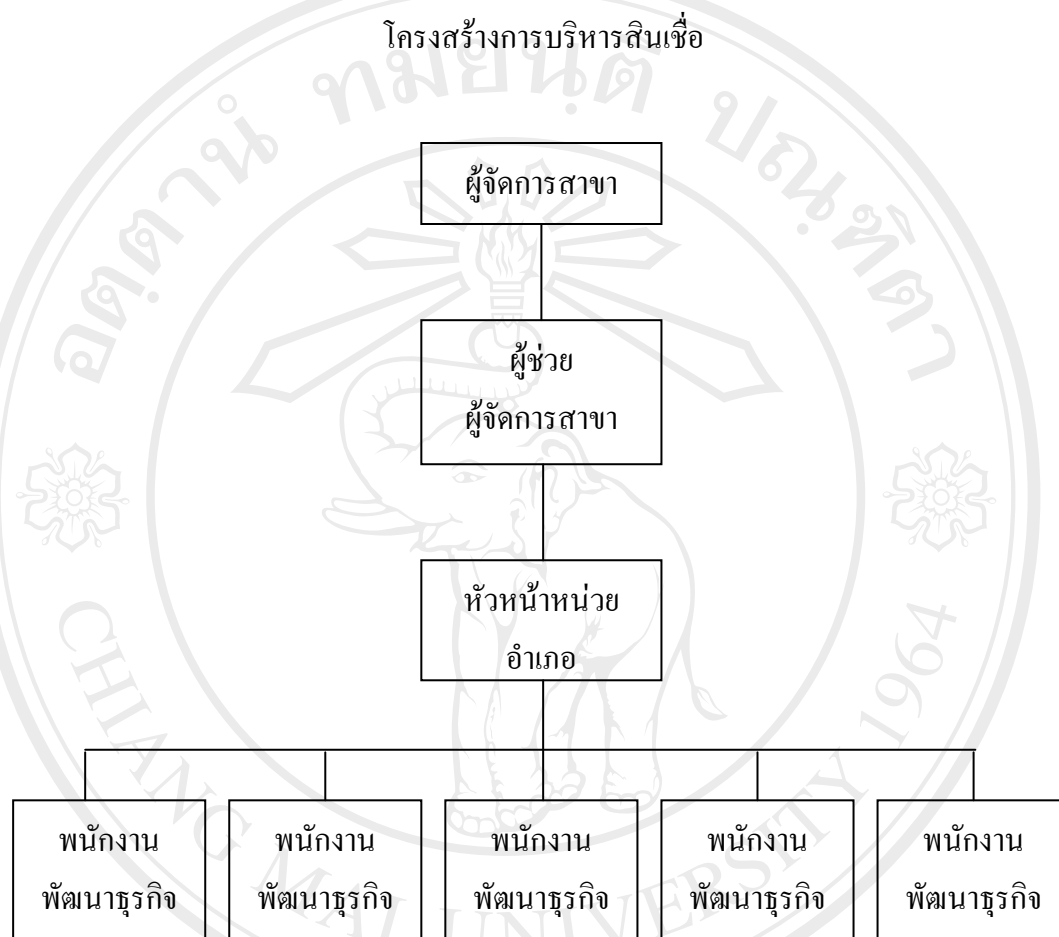
การศึกษาเรื่องการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อศึกษาวิธีการในการบริหารสินเชื่อ และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 วิธีการในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านลูกค้าที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านธนาคารที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

4.1 วิธีการในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับการวางแผน ขั้นตอนในการบริหาร และผลการบริหารงานด้านสินเชื่อที่ผ่านมาของธนาคาร โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

4.1.1 การวางแผนในการบริหารสินเชื่อของธนาคาร มีการวางแผนการบริหารโดยใช้ระบบการตั้งงบประมาณหรือเป้าหมายจากล่างขึ้นบน ซึ่งหัวหน้าหน่วยอำเภอจะเป็นผู้วางแผนในการตั้งงบประมาณหรือกำหนดเป้าหมายของอำเภอที่ตนเองรับผิดชอบ เสนอผ่านผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อเพื่อเสนอเป็นแผนงบประมาณและเป้าหมายสำหรับอำเภอ ต่อจากนั้นผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อจะนำเสนอต่อผู้จัดการสาขาระดับอำเภอ เพื่อที่ผู้จัดการสาขาจะเสนอไปยังผู้อำนวยการระดับจังหวัด ซึ่งจะมีการประชุมรวมงบประมาณและเป้าหมายของสาขาอำเภอต่าง ๆ เพื่อสรุปกำหนดเป็นแผนงบประมาณและเป้าหมายของระดับจังหวัดเชียงใหม่ หลังจากนั้นก็จะนำผลสรุปที่ได้เสนอต่อไปยังฝ่ายกิจการภูมิภาคเพื่อขออนุมัติเป็นแผนงบประมาณและเป้าหมายประจำปีของจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

การจัดโครงสร้างการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีแผนผังการบริหารงานดังนี้



ภาพ 4.1 แผนผังโครงสร้างการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรสาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

จากภาพ 4.1 แสดงแผนผังการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้จัดการสาขาเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานของสาขาทั้งหมด และได้มีการกระจายอำนาจการบริหารไปยังผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้รับผิดชอบการดำเนินงานตามหน้าที่ที่มีอยู่ในเขตรับผิดชอบของสาขาอำเภอ และมีหัวหน้าหน่วยอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบเบื้องต้นก่อนถึงผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ซึ่งหัวหน้าหน่วยอำเภอจะเป็นผู้มอบหมายงานและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนาธุรกิจ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามเป้าหมายของสาขา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่ว่าง จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อได้รับการอนุมัติงบประมาณและเป้าหมายในการดำเนินงานจากธนาคารแล้ว เป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับอำเภอ ได้แก่ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าหน่วยอำเภอ เป็นต้น ที่จะต้องติดตามควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานตามงบประมาณหรือเป้าหมายที่ได้รับอนุมัติ โดยมีพนักงานพัฒนาธุรกิจเป็นผู้ขับเคลื่อนในภาคปฏิบัติ ซึ่งพนักงานพัฒนาธุรกิจจะเป็นผู้รับมอบหมายงานมาจากหัวหน้าหน่วยอำเภอแล้วนำไปปฏิบัติในเขตตำบลที่แต่ละคนรับผิดชอบ โดยมีเรื่องที่สำคัญในการบริหารสินเชื่อประกอบไปด้วย

ก. การติดตามควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานด้านการรับเกษตรกรเป็นลูกค้า เป็นการควบคุมจำนวนเกษตรกรที่สาขารับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า ให้มีความเหมาะสมกับอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงาน และคัดเลือกลูกค้าที่มีคุณภาพเพื่อการบริหารงานด้านสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพในภายหลัง

ข. การติดตามควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานด้านการจ่ายเงินกู้ เป็นการควบคุมคุณภาพของการให้สินเชื่อ ให้มีการจ่ายสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมายตามที่กำหนด โดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อตามหลักการที่ถูกต้องและเป็นสากลตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร

ค. การติดตามควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานด้านการรับชำระหนี้ เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการบริหารงานด้านสินเชื่อ เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดถึงผลการประกอบการของสาขาว่าจะเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด ดังนั้น หลังจากให้สินเชื่อไปแล้วต้องมีการกำกับและแนะนำการใช้สินเชื่ออย่างใกล้ชิด พร้อมมีการเตือนให้ลูกค้าได้ทราบถึงกำหนดวันชำระหนี้ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน รวมทั้งมีการเร่งรัดหนี้เพื่อให้ลูกค้าชำระหนี้ตามสัญญาด้วย

ง. การติดตามควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานด้านหนี้ค้างชำระ เนื่องจากการประกอบการด้านการเกษตรของลูกค้าธนาคารมีความเสี่ยงสูง หนี้ค้างชำระจึงเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา ซึ่งในปัจจุบันยังมีปัจจัยหลายอย่างที่ยังไม่สามารถควบคุมได้อย่างได้ผลดี ทั้งในด้านการผลิตรายการตลาด รวมทั้งปัญหาของตัวลูกค้าเอง ปัญหาหนี้ค้างชำระจึงเป็นปัญหาที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ การติดตามหนี้ค้างชำระจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้มากที่สุดในเวลาอันสมควร โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

4.1.2 ขั้นตอนในการบริหารสินเชื่อของธนาคาร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่ว่าง จังหวัดเชียงใหม่ มีขั้นตอนในการบริหารสินเชื่อที่สำคัญ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ก. ขั้นตอนก่อนการให้สินเชื่อ ได้แก่

1) การคัดเลือกลูกค้า โดยจะเลือกลูกค้าที่ใช้ทุนการดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นของตนเอง มีรายได้สม่ำเสมอ มั่นคง มีความสามารถในการทำกำไร ทำการผลิตที่ได้ผลตอบแทนเร็ว และปรับเปลี่ยนได้ง่าย ลงทุนในเครื่องจักรหรือเครื่องมือที่ใช้งานได้อเนกประสงค์ และทำการผลิตได้หลายอย่าง รวมทั้งมีตลาดรองรับที่แน่นอน

2) การหาข้อมูลลูกค้าที่ใช้ประโยชน์ได้จริง โดยจะสอบถามประวัติทั่วไปของลูกค้า แผนที่ตั้งบ้านเรือนและที่ตั้งโครงการ ทะเบียนทรัพย์สินและหนี้สิน รายได้และค่าใช้จ่าย ประวัติการกู้เงิน รวมถึงพฤติกรรมการออมเงินของลูกค้าด้วย

3) การวิเคราะห์สินเชื่อ โดยจะตรวจสอบเอกสารการขอสินเชื่อ พิจารณาวัตถุประสงค์ความต้องการสินเชื่อ ข้อมูลในอดีต ข้อมูลปัจจุบันของผู้ขอสินเชื่อ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอสินเชื่อ และรวบรวมสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ

4) การกำหนดวงเงินกู้ โดยผู้มีอำนาจอนุมัติจะทำการกำหนดวงเงินกู้ที่เหมาะสมให้กับลูกค้า โดยพิจารณาจากผลสรุปการวิเคราะห์เงินกู้

5) การอนุมัติเงินกู้

6) การจ่ายเงินกู้

ข. ขั้นตอนหลังการให้สินเชื่อ ได้แก่

1) การตรวจสอบการใช้เงินกู้ โดยพนักงานสินเชื่อจะทำการสุ่มตรวจสอบการใช้สินเชื่อของลูกค้าว่าได้นำเงินกู้ไปใช้จริงตามวัตถุประสงค์ที่ตกลงกันไว้กับทางธนาคารหรือไม่ พร้อมทั้งยังให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ลูกค้า ในการใช้สินเชื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) การเตือนและเร่งรัดการชำระหนี้ โดยทางธนาคารจะส่งหนังสือแจ้งเตือนการชำระหนี้ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเตรียมตัวจัดสรรเงินมาชำระหนี้ พร้อมทั้งเร่งรัดให้ลูกค้าส่งชำระหนี้ให้ได้ตามกำหนด

3) การรับชำระหนี้ เป็นการชำระหนี้ตามปกติของธนาคาร

4) การแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ หากเกิดกรณีลูกค้าไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ทางธนาคารจะทำการผัดผ่อนประนอมหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เปลี่ยนตัวลูกหนี้ ตามความเหมาะสมเป็นกรณี ๆ ไป เพื่อลดปัญหาหนี้ค้างชำระให้ได้มากที่สุด

5) การเรียกคืนเงินกู้ ทางธนาคารจะเรียกคืนเงินกู้ก็ต่อเมื่อทางธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าลูกค้ามีเจตนาทุจริต ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับทางธนาคาร หรือมีเหตุอันควรใด ๆ ก็ตามที่จะทำให้ธนาคารได้รับความเสียหาย

6) การดำเนินคดี จะกระทำก็ต่อเมื่อลูกค้ามีเจตนาที่จะกระทำผิดตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับทางธนาคารอย่างร้ายแรง ซึ่งไม่สามารถที่จะประนอมหนี้ได้อีกแล้ว

7) การตัดหนี้สูญ เป็นกระบวนการขั้นสุดท้ายที่ทางธนาคารพิจารณาแล้วว่าหนี้จำนวนนี้ไม่สามารถที่จะทำการติดตามได้อีกต่อไปแล้ว และไม่มีช่องทางที่จะได้คืนกลับมา หากไม่ตัดชำระเป็นหนี้สูญออกไปจะทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลที่จะได้

4.1.3 ผลการบริหารงานด้านสินเชื่อที่ผ่านมาของธนาคาร โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตั้งแต่ปีบัญชี 2547 จนถึงปีบัญชี 2549 จากผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านมานั้น จะเห็นได้ว่ามีสัดส่วนการรับชำระหนี้ อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำซึ่งเปรียบเทียบกับเกณฑ์การชำระหนี้ตามเป้าหมายของธนาคาร ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้คือ 95 % ซึ่งสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งของผลการดำเนินงานที่ต่ำกว่าเป้าหมายนั้น ก็เนื่องมาจากการขาดการจัดการในเรื่องของการบริหารสินเชื่อตนเอง ซึ่งมีผลการบริหารงานที่ผ่านมา ดังนี้ (ตาราง 4.1)

ตาราง 4.1 เปรียบเทียบผลการบริหารงานด้านสินเชื่อปีบัญชี 2547-2549

รายการ	ปีบัญชี 2547	ปีบัญชี 2548	ปีบัญชี 2549
การจ่ายเงินกู้	177,427,454	199,751,404	185,595,602
การรับชำระหนี้คืน	145,282,093	178,313,719	167,579,220
ปฏิบัติได้จริงร้อยละ	81.88	89.26	90.29
เป้าหมายที่กำหนดร้อยละ	95.00	95.00	95.00

ที่มา: จากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีบัญชี 2547-2549

จากการศึกษาวิธีการในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า สาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระสูงและผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย เนื่องมาจากการวางแผนในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่มีเอกภาพเท่าที่ควรถึงแม้ว่าจะให้หัวหน้าหน่วยอำเภอซึ่งเป็นผู้บริหารระดับล่างเป็นผู้วางแผนและกำหนดเป้าหมายในการบริหาร แต่ผู้บริหารระดับจังหวัดซึ่งมีอำนาจที่สูงกว่ายังสามารถแก้ไขปรับเปลี่ยนแผนงานใหม่ได้ ซึ่งหลายปีที่ผ่านมาผู้บริหารระดับบนของธนาคารจะปรับเปลี่ยนแผนงานในเรื่องของการรับลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นและขยายฐานการให้สินเชื่อเพิ่มมากขึ้น โดยให้เหตุผลว่าเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมในระดับประเทศและเป็นการวางแผนโดยการขยายการ

เจริญเติบโตทางธุรกิจแบบอัตราก้าวหน้า โดยไม่ได้คำนึงถึงศักยภาพที่แท้จริงในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารว่ามีความพร้อมมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด (ตาราง 4.2)

ตาราง 4.2 เปรียบเทียบเป้าหมายแผนการบริหารงานก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง
ปีบัญชี 2547-2549

แผนงานประจำปี ด้านสินเชื่อ	ปี 2547		ปี 2548		ปี 2549	
	แผนงาน (เดิม)	แผนงาน ที่ได้รับ อนุมัติ	แผนงาน (เดิม)	แผนงาน ที่ได้รับ อนุมัติ	แผนงาน (เดิม)	แผนงาน ที่ได้รับ อนุมัติ
การรับลูกค้าใหม่	100 ราย	150 ราย	100 ราย	150 ราย	100 ราย	150 ราย
การจ่ายเงินกู้	150 ล้านบาท	175 ล้านบาท	170 ล้านบาท	190 ล้านบาท	180 ล้านบาท	185 ล้านบาท
การรับชำระหนี้	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %
การติดตามหนี้ค้าง	40 %	50 %	45 %	45 %	40 %	45 %

ที่มา: จากแผนการปฏิบัติงานประจำปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง
จังหวัดเชียงใหม่ ปีบัญชี 2547-2549

ซึ่งการขยายฐานลูกค้าและการขยายฐานเงินกู้เพิ่มขึ้นนั้น จะมีความสัมพันธ์กันกับการรับชำระหนี้คืนด้วย เนื่องจากการรับลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น การจ่ายเงินกู้มากขึ้น ธนาคารสามารถควบคุมได้ไม่ใช่เรื่องยากในการปฏิบัติ แต่การรับชำระหนี้คืนของลูกค้าเป็นเรื่องที่ธนาคารไม่สามารถควบคุมได้ทั้งหมดเพราะมีปัจจัยอีกหลาย ๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเรื่องยากในการปฏิบัติที่จะเร่งรัดให้ลูกค้ามาชำระหนี้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากผลการบริหารงานด้านสินเชื่อที่ผ่านมาของธนาคาร ตั้งแต่ปีบัญชี 2547 จนถึงปีบัญชี 2549 โดยเปรียบเทียบจากเป้าหมายในการดำเนินงานที่ธนาคารกำหนดกับผลการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติได้จริงของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ จะพบว่า เป้าหมายการรับลูกค้าใหม่ เป้าหมายการจ่ายสินเชื่อ สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนด แต่การรับชำระหนี้และการติดตามหนี้ค้างชำระไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ตาราง 4.3)

ตาราง 4.3 เปรียบเทียบเป้าหมายในการดำเนินงานที่ธนาคารกำหนดกับผลการปฏิบัติงาน
ที่ปฏิบัติได้จริง ปีบัญชี 2547-2549

แผนงานประจำปี	ปี 2547		ปี 2548		ปี 2549	
	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติ งานจริง	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติ งานจริง	เป้าหมาย	ผลการปฏิบัติ งานจริง
การรับลูกค้าใหม่	150 ราย	158 ราย	150 ราย	164 ราย	150 ราย	155 ราย
การจ่ายเงินกู้	175 ล้านบาท	177.42 ล้านบาท	190 ล้านบาท	199.75 ล้านบาท	185 ล้านบาท	185.59 ล้านบาท
การรับชำระหนี้	95.00 %	81.88 %	95.00 %	89.26 %	95.00 %	90.29 %
การติดตามหนี้ค้าง	50.00 %	43.15 %	45.00 %	40.32 %	45.00 %	38.67 %

ที่มา:จากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีบัญชี 2547-2549

จากผลการบริหารงานด้านสินเชื่อที่ผ่านมาของธนาคาร พบว่า ผลงานด้านการรับลูกค้าใหม่และการจ่ายเงินกู้เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด เนื่องจากในทางปฏิบัตินั้นการรับลูกค้าใหม่ไม่ใช่เรื่องยาก ขอเพียงแค่เป็นคนไทย อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และประกอบอาชีพเกษตรกรรม ก็สามารถเข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคารได้แล้ว เพราะหลักเกณฑ์ข้ออื่น ๆ สามารถผ่อนปรนกันได้ และสำหรับการจ่ายเงินกู้ให้ได้ตามเป้าหมายก็ไม่ใช่เรื่องยากเช่นเดียวกัน เนื่องจากธนาคารต้องการขยายฐานการจ่ายเงินกู้ ในทางปฏิบัติก็ลดหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์สินเชื่อลงมา หลักเกณฑ์ข้อใดสามารถผ่อนปรนได้ก็ผ่อนปรนไปโดยยังคงอยู่ในกรอบวิธีปฏิบัติของธนาคาร จึงทำให้การจ่ายเงินกู้เป็นไปตามเป้าหมาย แต่สำหรับการรับชำระหนี้คืนของลูกค้าและการติดตามหนี้ค้างชำระนั้นผลงานไม่ได้ตามเป้าหมาย โดยมีผลงานห่างจากเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดอยู่มาก ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่ไม่ได้คัดเลือกลูกค้าที่ดีมีคุณภาพตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งจากการเร่งจ่ายเงินกู้ให้ได้ตามเป้าหมายโดยขาดการวิเคราะห์สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ

จากการศึกษายังพบว่า วิธีการในการบริหารสินเชื่อในขั้นตอนก่อนการให้สินเชื่อและขั้นตอนหลังการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคารนั้น มีการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยเฉพาะการคัดเลือกลูกค้าใหม่เข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคารและการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อให้เงินกู้แก่ลูกค้า ซึ่งทางธนาคารมีนโยบายเน้นการให้สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ แต่ในทางปฏิบัติ

จริงนั้นถ้าทำตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้ทุกอย่าง ก็จะไม่สามารถรับลูกค้าใหม่ได้ตามเป้าหมายและก็จะไม่สามารถจ่ายเงินกู้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากเกษตรกรที่ดีมีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดนั้น ปัจจุบันมีน้อยมาก พนักงานผู้ปฏิบัติจึงจำเป็นต้องแต่งข้อมูลให้กับลูกค้าหรือผ่อนปรนหลักเกณฑ์บางอย่างลงไปเพื่อให้เกษตรกรสามารถเข้ามาเป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคารได้และได้รับการอนุมัติเงินกู้ตามที่ต้องการ และสาเหตุที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระสูงนั้น เกิดมาจากขั้นตอนหลังการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าไปแล้ว ก็คือทางธนาคารขาดการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินกู้ของลูกค้าอย่างจริงจัง ทำให้ลูกค้าไม่ได้นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์ที่ตกลงกันไว้กับทางธนาคาร จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระตามมา ซึ่งจากผลการปฏิบัติดังกล่าวทำให้มีจำนวนลูกค้าที่เป็นหนี้ค้างชำระมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (ตาราง 4.4)

ตาราง 4.4 เปรียบเทียบจำนวนลูกค้าปกติและลูกค้าหนี้ค้างชำระของธนาคารปีบัญชี 2547-2549

ลูกค้าเงินกู้ของ ธนาคาร	ปี 2547		ปี 2548		ปี 2549	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ลูกค้าปกติ	2,221	71.90	2,236	69.40	2,281	67.70
ลูกค้าหนี้ค้างชำระ	869	28.10	989	30.60	1,089	32.30
รวม	3,090	100.00	3,225	100.00	3,370	100.00

ที่มา:จากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ปีบัญชี 2547-2549

ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปีบัญชี 2547 มีจำนวนลูกค้าทั้งหมดจำนวน 3,090 ราย ปีบัญชี 2548 มีจำนวนลูกค้าทั้งหมดจำนวน 3,225 ราย และปีบัญชี 2549 มีจำนวนลูกค้าทั้งหมดจำนวน 3,370 ราย แต่มีพนักงานพัฒนาธุรกิจซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลลูกค้าโดยตรงเพียงแค่ 5 รายเท่านั้น ซึ่งเมื่อเทียบอัตราส่วนโดยเฉลี่ยแล้ว พนักงาน 1 รายจะรับผิดชอบดูแลลูกค้าถึงจำนวน 645 ราย ซึ่งมาตรฐานงานของธนาคารนั้นพนักงาน 1 รายจะรับผิดชอบดูแลลูกค้าเพียงจำนวน 550 รายเท่านั้น จึงเป็นเรื่องที่ยากมากในทางปฏิบัติที่จะตรวจสอบการใช้จ่ายเงินกู้อย่างทั่วถึง และเนื่องจากยังไม่มีอัตราค่าจ้างพนักงานใหม่มาเพิ่มเติมทำให้ปริมาณงานที่มากนี้ตกเป็นภาระหนักแก่พนักงานที่มีอยู่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากการวิเคราะห์วิธีการในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. การวางแผนในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่มีเอกภาพเท่าที่ควร เนื่องจากแผนงานประจำปีของสาขามีการปรับปรุงใหม่จากผู้บริหารระดับสูง โดยไม่ได้คำนึงถึงศักยภาพที่แท้จริงในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารว่ามีความพร้อมมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2. วิธีการในการบริหารสินเชื่อในขั้นตอนก่อนการให้สินเชื่อและขั้นตอนหลังการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของธนาคารนั้น มีการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยเฉพาะการคัดเลือกลูกค้าใหม่เข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคารและการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อให้เงินกู้แก่ลูกค้า

3. อัตรากำลังพนักงานด้านสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้หลังจากการให้สินเชื่อไปแล้วพนักงานไม่สามารถตรวจสอบการใช้เงินกู้ของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าไม่ได้นำเงินกู้ออกไปปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้เงิน จึงเป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้ค้างชำระตามมา

4.2 ปัจจัยทางด้านลูกค้าที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคาร

ก. เพศ

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนอีก 30 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 30.0

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชายจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.0 ส่วนอีก 24 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 24.0

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระและกลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 73.0 เนื่องจากธนาคารมีนโยบายในการรับสมัครลูกค้าของธนาคารว่าต้องเป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นหลัก และสังคมไทยนิยมให้ผู้ชายเป็นผู้นำเป็นหัวหน้าครอบครัว จึงทำให้มีจำนวนเพศชายเป็นหนี้มากกว่าเพศหญิง (ตาราง 4.5)

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	70	70.0	76	76.0	146	73.0
หญิง	30	30.0	24	24.0	54	27.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ข. อายุ

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 และกลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ส่วนกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8 และมีกลุ่มอายุ 20-30 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และกลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 ส่วนกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีกลุ่มอายุ 20-30 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 51-60 ปี เนื่องจากลูกค้ากลุ่มอายุนี้นี้เป็นกลุ่มที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมานานและเป็นลูกค้าของธนาคารมานานแล้ว ส่วนคนกลุ่มหนุ่มสาวรุ่นใหม่มักจะไม่นิยมประกอบอาชีพเกษตรกรรมจึงทำให้ลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่มีหนี้ค้างชำระมากในช่วงอายุ 51-60 ปี เพราะส่วนมากจะประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักเพียงอย่างเดียว (ตาราง 4.6)

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20-30 ปี	1	1.0	2	2.0	3	1.5
31-40 ปี	19	19.0	8	8.0	27	13.5
41-50 ปี	28	28.0	56	56.0	84	42.0
51-60 ปี	44	44.0	20	20.0	64	32.0
มากกว่า 60 ปี	8	8.0	14	14.0	22	11.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ค. สถานภาพการสมรส

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมา มีสถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 11.0 ส่วนสถานภาพหม้ายและโสด มีจำนวนเท่ากัน คือ มีจำนวนอย่างละ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมา มีสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนสถานภาพโสดมีจำนวน 4 ราย ร้อยละ 4.0

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว เนื่องจากลูกค้าของธนาคารรายใดที่มีสามีหรือภรรยาแล้ว ธนาคารจะขอให้ลูกค้าไปจดทะเบียนสมรสก่อนที่จะเข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคาร เพราะว่าคุณสมบัติของลูกค้าและตัวลูกค้าเองต้องมีการรับผิดชอบร่วมกันในการกู้เงินหรือทำนิติกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร จึงทำให้ผู้ที่สมรสแล้วมีอัตราการเกิดหนี้ค้างชำระสูงกว่าเพราะว่ามีภาระค่าใช้จ่ายมากกว่าการอยู่ตัวคนเดียว (ตาราง 4.7)

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	8	8.0	4	4.0	12	6.0
สมรส	73	73.0	86	86.0	159	79.5
หย่าร้าง	11	11.0	10	10.0	21	10.5
หม้าย	8	8.0	0	0	8	4.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ง. ระดับการศึกษา

กลุ่มลูกค้ำธนาคารที่มีหนี้ค้ำชำระส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาจบมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 และไม่ได้เรียนหนังสือมีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ส่วนที่จบปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรีมีจำนวนอย่างละ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้ำธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้ำชำระส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาจบมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 และไม่ได้เรียนหนังสือมีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนที่จบปริญญาตรีมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และจบการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้ำส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เนื่องจากกลุ่มลูกค้ำเหล่านี้มีอายุมากแล้วและประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก จะให้ความสำคัญในการประกอบอาชีพมากกว่าการศึกษา จึงไม่มีความแตกต่างกันมากนักระหว่างลูกค้ำที่มีหนี้ค้ำชำระกับลูกค้ำที่ไม่มีหนี้ค้ำชำระ (ตาราง 4.8)

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	19	19.0	10	10.0	29	14.5
ประถมศึกษา	57	57.0	58	58.0	115	57.5
มัธยมศึกษา/ปวช.	22	22.0	26	26.0	48	24.0
อนุปริญญา/ปวส.	1	1.0	2	2.0	3	1.5
ปริญญาตรี	1	1.0	4	4.0	5	2.5
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.2 คุณลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ และสุขภาพ

ก. สถานภาพทางสังคม

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ราย เป็นผู้ที่มิได้มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.5 และเป็นลูกบ้านทั่วไป จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.5 สำหรับผู้ที่มิได้มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน แยกเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 3 ราย มีหนี้ค้างชำระจำนวน 1 ราย ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 2 ราย มีตำแหน่งเป็นกรรมการหมู่บ้าน จำนวน 20 ราย มีหนี้ค้างชำระจำนวน 4 ราย ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 16 ราย มีตำแหน่งเป็นกรรมการกองทุนหมู่บ้านจำนวน 14 ราย มีหนี้ค้างชำระจำนวน 4 ราย ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 10 ราย มีตำแหน่งเป็นสมาชิก อบต. จำนวน 12 ราย ไม่มีหนี้ค้างชำระทั้ง 12 ราย และสำหรับผู้ที่ไม่ได้มีตำแหน่งในหมู่บ้านซึ่งมีสถานภาพทางสังคมเป็นลูกบ้านทั่วไปจำนวน 151 ราย มีหนี้ค้างชำระจำนวน 91 ราย ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 60 ราย (ตาราง 4.9) และ(ตาราง 4.10)

ตาราง 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งทางสังคม

สถานภาพทางสังคม	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	1	0.5	2	1.0	3	1.5
กรรมการหมู่บ้าน	4	2.0	16	8.0	20	10.0
กรรมการกองทุนหมู่บ้าน	4	2.0	10	5.0	14	7.0
สมาชิก อบต.	0	0	12	6.0	12	6.0
รวม	9	4.5	40	20.0	49	24.5

ที่มา: จากการศึกษา

ตาราง 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็นลูกบ้านทั่วไป

สถานภาพทางสังคม	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ลูกบ้านทั่วไป	91	45.5	60	30.0	151	75.5
รวม	91	45.5	60	30.0	151	75.5

ที่มา: จากการศึกษา

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้าที่มีตำแหน่งทางสังคมทุกตำแหน่งไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน กรรมการกองทุนหมู่บ้าน หรือสมาชิก อบต. รวมทั้งหมดจำนวน 49 ราย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีตำแหน่งทางสังคมด้วยกันเองนั้น จะพบว่า มีอัตราการเกิดหนี้ค้างชำระน้อยมาก เนื่องจากผู้ที่มีสถานภาพมีตำแหน่งทางสังคมนั้นจะรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองไว้ เพื่อให้เป็นแบบอย่างควรค่าแก่การนับถือในสังคมของตนเอง และจะไม่ยอมให้ชื่อเสียงหรือประวัติส่วนตัวของตนเองนั้นเกิดความเสียหายในสังคมของตนเองด้วย (ตาราง 4.11)

ตาราง 4.11 เปรียบเทียบการเป็นหนี้ค้ำชำระเฉพาะผู้ที่มีตำแหน่งทางสังคม

สถานภาพทางสังคม	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	1	33.3	2	66.7	3	100
กรรมการหมู่บ้าน	4	20	16	80	20	100
กรรมการกองทุนหมู่บ้าน	4	28.5	10	71.5	14	100
สมาชิก อบต.	0	0	12	100	12	100

ที่มา: จากการศึกษา

ข. สุขภาพของลูกค้ำและโรคประจำตัว

กลุ่มลูกค้ำธนาคารที่มีหนี้ค้ำชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรงดี ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.0 ส่วนอีก 13 ราย มีโรคประจำตัวคิดเป็นร้อยละ 13.0 โดยผู้ที่มีโรคประจำตัวจะเป็นโรคความดันโลหิตสูงมากที่สุด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

กลุ่มลูกค้ำธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้ำชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรงดี ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 ส่วนอีก 16 ราย มีโรคประจำตัวคิดเป็นร้อยละ 16.0 โดยผู้ที่มีโรคประจำตัวจะเป็นโรคความดันโลหิตสูงมากที่สุด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรงดีไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 85.5 แสดงให้เห็นว่าการมีสุขภาพร่างกายไม่แข็งแรงและมีโรคประจำตัวนั้นไม่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้ำชำระของลูกค้ำมากนัก ซึ่งปัญหาด้านสุขภาพของลูกค้ำ ธ.ก.ส. สาขาแม่วาง นั้นไม่ใช่ปัญหาสำคัญในการเกิดหนี้ค้ำชำระ (ตาราง 4.12)

ตาราง 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสุขภาพและโรคประจำตัว

โรคประจำตัว	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กระเพาะอาหาร	1	1.0	0	0.0	1	0.5
ความดันโลหิตสูง	6	6.0	6	6.0	12	6.0
ความดันโลหิตสูงและโรคเก๊าท์	0	0.0	2	2.0	2	1.0
เบาหวาน	4	4.0	4	4.0	8	4.0
เบาหวานและโรคหัวใจ	0	0.0	2	2.0	2	1.0
โรคหัวใจ	2	2.0	2	2.0	4	2.0
ไม่มีโรคประจำตัว	87	87.0	84	84.0	171	85.5
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ค. ความรู้ความสามารถในการประกอบกร

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบอาชีพ จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาได้รับการฝึกอบรมปีละ 1 ครั้ง จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ส่วนที่ได้รับการฝึกอบรมปีละ 2 ครั้ง มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบอาชีพ จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาได้รับการฝึกอบรมปีละ 1 ครั้ง จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 และที่ได้รับการฝึกอบรมปีละ 2 ครั้ง มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 ส่วนที่ได้รับการอบรมมากกว่าปีละ 2 ครั้งมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถเลย คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาได้รับการฝึกอบรมปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.0 ซึ่งถือว่าน้อยมาก เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านการเกษตรขาดงบประมาณและอัตราค่าจ้างในการพัฒนาความรู้แก่เกษตรกร จึงทำให้เกษตรกรใช้ความรู้ความสามารถแบบเดิม ๆ

ในการประกอบอาชีพไม่สามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้ให้เพิ่มขึ้นได้ จากผลการศึกษาี้แสดงให้เห็นว่า การไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบกิจการของลูกค้า ร.ก.ส. สาขาแม่วาง ไม่ใช่ปัญหาสำคัญในการเกิดหนี้ค้างชำระ (ตาราง 4.13)

ตาราง 4.13 การได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบกิจการ

การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการอบรม	72	72.0	65	65.0	137	68.5
ได้รับการอบรมปีละ 1 ครั้ง	26	26.0	30	30.0	56	28.0
ได้รับการอบรมปีละ 2 ครั้ง	2	2.0	3	3.0	3	1.5
ได้รับการอบรมมากกว่าปีละ 2 ครั้ง	0	0.0	2	2.0	4	2.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ง. ประวัติการชำระหนี้

โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากระยะเวลาที่เข้ามาเป็นลูกค้าของธนาคารพร้อมกับศึกษาประวัติการชำระหนี้ในอดีต ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าธนาคารมาเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 และระยะเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าธนาคารมาเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 และระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 12 ส่วนระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 2 รายคิดเป็นร้อยละ 2.0

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่เป็นลูกค้าธนาคารมานานแล้วเป็นระยะเวลา 6-10 ปี เนื่องจากหลายปีที่ผ่านมาธนาคารไม่มีนโยบายรับลูกค้าใหม่เพิ่มมากนัก เพราะต้องการพัฒนาลูกค้าเดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น จึงทำให้มีแต่ลูกค้ากลุ่มเดิมที่เป็นลูกค้านาน (ตาราง 4.14)

ตาราง 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0.0	2	2.0	2	1.0
1-5 ปี	35	35.0	12	12.0	47	23.5
6-10 ปี	59	59.0	70	70.0	125	62.5
มากกว่า 10 ปี	6	6.0	16	16.0	26	13.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มลูกค้านานาชาติที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่มีประวัติเคยเป็นหนี้ค้างชำระมาก่อนจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 และไม่เคยมีประวัติการเป็นหนี้ค้างชำระมาก่อนจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0

กลุ่มลูกค้านานาชาติที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่ไม่เคยมีประวัติการเป็นหนี้ค้างชำระในอดีต มีจำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีประวัติเคยเป็นหนี้ค้างชำระมาก่อนจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ลูกค้าที่ในอดีตเคยมีประวัติการเป็นหนี้ค้างชำระมาก่อนนั้น ลูกค้ายกกลุ่มนี้จะทำให้เกิดหนี้ค้างชำระครั้งใหม่มีอัตราที่สูงกว่า เนื่องจากลูกค้าอาจจะยังใช้ความรู้และความสามารถเดิมๆ ในการประกอบอาชีพ หรืออาจจะมีวินัยการใช้จ่ายเงินที่ผิดๆ อยู่ ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญอย่างมากในการวิเคราะห์สินเชื่อครั้งต่อไป (ตาราง 4.15)

ตาราง 4.15 ประวัติการเคยเป็นหนี้ค้างชำระในอดีต

ประวัติการชำระหนี้	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ		
เคยมีประวัติเป็นหนี้ค้างชำระ	69	69.0	16	16.0	85	42.5
ไม่เคยมีประวัติเป็นหนี้ค้างชำระ	31	31.0	84	84.0	115	57.5
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.3 วัตถุประสงค์การกู้เงินของลูกค้านาคาร

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากประเภทสัญญาเงินกู้ วัตถุประสงค์ จำนวนเงินกู้ และหลักประกันเงินกู้ ของการกู้เงินระยะสั้น ระยะยาว และการกู้เงินทั้งระยะสั้นร่วมกับการกู้เงินระยะยาว ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นหนี้เงินกู้ประเภทสัญญาระยะยาวอย่างเดียว จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นหนี้เงินกู้ทั้งประเภทสัญญาระยะสั้นและสัญญาระยะยาว จำนวน 28 ราย และเป็นหนี้เงินกู้ประเภทสัญญาระยะสั้นอย่างเดียว จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นหนี้เงินกู้ทั้งประเภทสัญญาระยะสั้นและสัญญาระยะยาวรวม 2 ประเภท จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาเป็นหนี้เงินกู้ประเภทสัญญาระยะสั้นอย่างเดียว จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 และเป็นหนี้เงินกู้ประเภทสัญญาระยะยาวอย่างเดียว จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่เป็นหนี้เงินกู้ทั้งประเภทสัญญาระยะสั้นและสัญญาระยะยาวร่วมกัน 2 สัญญามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 เนื่องจากลูกค้าประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก จึงต้องกู้เงินระยะสั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตที่จำเป็นในรอบการผลิตนั้น ๆ รวมทั้งยังกู้เงินระยะยาวเพื่อเป็นค่าลงทุนสำหรับปรับปรุงการผลิตและลงทุนในทรัพย์สินถาวร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะนำทรัพย์สินที่ลงทุนไปนั้นมาเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการดำเนินกิจการเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น (ตาราง 4.16)

ตาราง 4.16 การใช้สินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสัญญาเงินกู้

ประเภทสัญญาเงินกู้ ที่กู้จากธนาคาร	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เงินกู้ระยะสั้น	12	12.0	28	28.0	40	20.0
เงินกู้ระยะยาว	60	60.0	10	10.0	70	35.0
กู้เงินระยะสั้นและเงินกู้ระยะยาว	28	28.0	62	62.0	90	45.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารเป็นสัญญาเงินกู้ระยะสั้นส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตหอมหัวใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาเลี้ยงโคขุน คิดเป็นร้อยละ 20.0 จำนวนเงินที่กู้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50,000-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาเป็นการกู้เงินต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 หลักประกันที่ใช้ในการกู้เงินระยะสั้นส่วนใหญ่เป็นการค้ำประกันร่วมกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาใช้หลักประกันที่ดินจำนอง คิดเป็นร้อยละ 15.0

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารเป็นสัญญาเงินกู้ระยะสั้นส่วนใหญ่ไม่มีหนี้ค้างชำระคิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารเป็นสัญญาเงินกู้ระยะสั้นแล้วเป็นหนี้ค้างชำระมีเพียงร้อยละ 30.0 เท่านั้น เนื่องจากสัญญาเงินกู้ระยะสั้นเมื่อส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนดแล้ว สามารถที่จะขอกู้ใหม่เพื่อที่จะลงทุนในรอบการผลิตต่อไปได้เลยจึงทำให้ลูกค้ามีความตั้งใจที่จะส่งชำระหนี้สัญญาเงินกู้ระยะสั้นมากกว่า (ตาราง 4.17)

ตาราง 4.17 การใช้สินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ จำนวนเงินกู้
หลักประกันเงินกู้ ของการกู้เงินระยะสั้น

การกู้เงินระยะสั้น	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์						
ผลิตหัวใหญ่	6	15.0	10	25.0	16	40.0
ผลิตลำไย	0	0	6	15.0	6	15.0
ร้านขายอาหารตามสั่ง	0	0	2	5.0	2	5.0
ร้านซ่อมและขายอะไหล่มือถือ	0	0	2	5.0	2	5.0
เลี้ยงโคขุน	4	10.0	4	10.0	8	20.0
เลี้ยงสุกรขุน	2	5.0	4	10.0	6	15.0
รวม	12	30.0	28	70.0	40	100.0
จำนวนเงินที่กู้						
ต่ำกว่า 50,000 บาท	6	15.0	4	10.0	10	25.0
50,000-100,000 บาท	6	15.0	20	50.0	26	65.0
100,001-300,000 บาท	0	0	4	10.0	4	10.0
รวม	12	30.0	28	70.0	40	100.0

ตาราง 4.17 (ต่อ)

การกู้เงินระยะสั้น	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
หลักประกันที่ใช้						
ค้ำประกันรวมกลุ่ม	10	25.0	20	50.0	30	75.0
2 คนค้ำประกัน	0	0	4	10.0	4	10.0
ที่ดินจำนอง	2	5.0	4	10.0	6	15.0
รวม	12	30.0	28	70.0	40	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารเป็นสัญญาเงินกู้ระยะยาวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้ คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมามีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 11.4 จำนวนเงินที่กู้ส่วนใหญ่มากกว่า 300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาเป็นการกู้ยู่ในช่วง 100,001-300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.2 หลักประกันที่ใช้ในการกู้เงินระยะยาวส่วนใหญ่เป็นการใช้หลักประกันที่ดินจำนวนร่วมกับบุคคล 2 คนค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาเป็นการใช้หลักประกันที่ดินจำนวนร่วมกับบุคคล 2 คนค้ำประกันพร้อมกับการใช้การค้ำประกันรวมกลุ่มรวมเข้าไปอีกด้วย คิดเป็นร้อยละ 32.9

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารเป็นสัญญาเงินกู้ระยะยาวส่วนใหญ่มีหนี้ค้างชำระคิดเป็นร้อยละ 85.7 ส่วนลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารเป็นสัญญาเงินกู้ระยะยาวแล้วไม่เป็นหนี้ค้างชำระมีเพียงร้อยละ 14.3 เท่านั้น เนื่องจากสัญญาเงินกู้ระยะยาวเมื่อส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนดแล้วจะไม่สามารถที่จะขอกู้คืนในส่วนที่ส่งชำระไปแล้วกลับคืนมาใหม่ได้อีก จึงทำให้ลูกค้ามีความตั้งใจที่จะส่งชำระหนี้สัญญาเงินกู้ระยะยาวน้อย ส่วนมากจะขอส่งแค่ดอกเบี้ยหรือชำระต้นเงินเพียงบางส่วนเท่านั้น สาเหตุมาจากสัญญาเงินกู้ระยะยาวเป็นการลงทุนที่เป็นส่วนประกอบในการดำเนินกิจการเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นทางอ้อม ซึ่งให้ผลตอบแทนที่ช้าจึงทำให้ลูกค้านำเงินที่ได้จากการผลิตไปเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนในการผลิตรอบต่อไปมากกว่าที่จะส่งชำระหนี้ (ตาราง 4.18)

ตาราง 4.18 การใช้สินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์
จำนวนเงินกู้ หลักประกันเงินกู้ ของการกู้เงินระยะยาว

การกู้เงินระยะยาว	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้ำชำระ		ไม่มีหนี้ค้ำชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์						
ซื้อแม่วัวพันธุ์	2	2.9	0	0	2	2.9
ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	46	65.7	10	14.3	56	80.0
ปรับปรุงที่อยู่อาศัย	8	11.4	0	0	8	11.4
ปรับปรุงสวนลำไย	2	2.9	0	0	2	2.9
เปิดร้านอินเทอร์เน็ต	1	1.4	0	0	1	1.4
ปลูกสร้างที่อยู่อาศัย	1	1.4	0	0	1	1.4
รวม	60	85.7	10	14.3	70	100.0
จำนวนเงินที่กู้						
ต่ำกว่า 50,000 บาท	1	1.4	0	0	1	1.4
100,001-300,000 บาท	26	37.2	0	0	26	37.2
มากกว่า 300,000 บาท	33	47.1	10	14.2	43	61.4
รวม	60	85.7	10	14.3	70	100.0
หลักประกันที่ใช้						
บุคคล 2 คนค้ำประกัน	2	2.9	0	0	2	2.9
ที่ดินจำนอง	11	15.7	2	2.9	13	18.8
2 คนค้ำประกันและที่ดินจำนอง	26	37.0	6	8.6	32	45.6
2 คนค้ำประกัน/ที่ดินจำนอง/ ค้ำประกันรวมกลุ่ม	21	30.0	2	2.9	23	32.9
รวม	60	85.7	10	14.3	70	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้เงินกู้ทั้งระยะสั้นและระยะยาวร่วมกัน 2 สัญญา ส่วนใหญ่กู้เงินมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตลำไยและปรับปรุงสวนลำไย จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.1 จำนวนเงินที่กู้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 100,00-300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.0 หลักประกันที่ใช้ในการกู้เงินส่วนใหญ่เป็นการใช้หลักประกันที่ดินจำนวนเพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาเป็นการใช้หลักประกันที่ดินจำนวนร่วมกับบุคคล 2 คนค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 37.8

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาวร่วมกัน 2 สัญญามีหนี้ค้างชำระ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.1 ส่วนลูกค้าที่กู้เงินจากธนาคารทั้งระยะสั้นและระยะยาวร่วมกัน 2 สัญญาแล้วไม่เป็นหนี้ค้างชำระมีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.9 แสดงให้เห็นว่าลูกค้ากลุ่มนี้ถึงแม้ว่าจะกู้เงินทั้ง 2 สัญญาร่วมกันแต่ก็ยังมีศักยภาพดีเพียงพอที่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด (ตาราง 4.19)

ตาราง 4.19 การใช้สินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์
จำนวนเงินกู้ หลักประกันเงินกู้ ของการกู้เงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวร่วมกัน

การกู้เงินระยะสั้นและระยะยาวร่วมกัน	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์						
ผลิตลำไย / ขุดบ่อบาดาล	1	1.1	0	0	1	1.1
ผลิตลำไย / ซื้อเครื่องสูบน้ำ	0	0	2	2.2	2	2.2
ผลิตหอมหัวใหญ่ / ซื้อเครื่องสูบน้ำ	0	0	2	2.2	2	2.2
ผลิตลำไย / ซื้อที่ดินการเกษตร	0	0	2	2.2	2	2.2
เลี้ยงโคขุน / ซื้อวัวแม่พันธุ์	1	1.1	4	4.4	5	5.5
เลี้ยงโคขุน / ซื้อรถยนต์เพื่อการเกษตร	0	0	2	2.2	2	2.2
ผลิตหอมหัวใหญ่ / ซื้อรถยนต์เพื่อการเกษตร	0	0	6	6.7	6	6.7
เลี้ยงหมูขุน / ซื้อสุกรแม่พันธุ์	0	0.0	4	4.4	4	4.4
ผลิตหอมหัวใหญ่ / โรงเรือนเก็บหอมหัวใหญ่	0	0.0	2	2.2	2	2.2

ตาราง 4.19 (ต่อ)

การกู้เงินระยะสั้นและระยะยาวร่วมกัน	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผลิตลำไย / ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	0	0.0	2	2.2	2	2.2
ผลิตหอมหัวใหญ่ / ปรับปรุงที่อยู่อาศัย	6	6.7	0	0.0	6	6.7
เลี้ยงโคขุน / ปรับปรุงที่อยู่อาศัย	2	2.2	0	0.0	2	2.2
เลี้ยงหมูขุน / ปรับปรุงที่อยู่อาศัย	0	0.0	2	2.2	2	2.2
ผลิตลำไย / ปรับปรุงสวนลำไย	18	20.0	28	31.1	46	51.1
ผลิตหอมหัวใหญ่ / ปรับปรุงสวนลำไย	0	0.0	2	2.2	2	2.2
ผลิตหอมหัวใหญ่ / ทำโรงเรือนเห็ดหอม	0	0.0	2	2.2	2	2.2
ผลิตหอมหัวใหญ่ / สร้างบ้านอยู่อาศัย	0	0.0	2	2.2	2	2.2
รวม	28	31.1	62	68.9	90	100.0
จำนวนเงินที่กู้						
50,000-100,000 บาท	8	8.9	18	20.0	26	28.9
100,001-300,000 บาท	16	17.8	38	42.2	54	60.0
มากกว่า 300,000 บาท	4	4.4	6	6.7	10	11.1
รวม	28	31.1	62	68.9	90	100.0
หลักประกันที่ใช้						
ค้ำประกันร่วมกลุ่ม	1	1.1	0	0	1	1.1
2 คนค้ำประกัน	6	6.7	6	6.7	12	13.3
ที่ดินจำนอง	15	16.7	26	28.9	41	45.6
2 คนค้ำประกันและที่ดินจำนอง	6	6.7	28	31.1	34	37.8
2 คนค้ำประกัน/ที่ดินจำนอง/ค้ำประกันร่วมกลุ่ม	0	0	2	2.2	2	2.2
รวม	28	31.1	62	68.9	90	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.4 ลักษณะการนำเงินกู้ไปใช้ของลูกค้านาคาร

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจาก การได้รับคำแนะนำการใช้สินเชื่อและการชำระหนี้เงินกู้จากธนาคาร และการนำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งการนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในด้านอื่น ๆ ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ ได้รับคำแนะนำการใช้สินเชื่อและการชำระหนี้เงินกู้จากธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาอยู่ในระดับดีมากจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 35

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำการใช้สินเชื่อและการชำระหนี้เงินกู้จากธนาคารอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 48 และไม่ได้รับคำแนะนำมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำการใช้สินเชื่อและการชำระหนี้เงินกู้จากธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 42.5 แสดงให้เห็นว่าทางธนาคารได้มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อและการชำระหนี้เงินกู้อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (ตาราง 4.20)

ตาราง 4.20 การได้รับคำแนะนำการใช้เงินกู้และการชำระหนี้เงินกู้จากธนาคาร

ระดับการได้รับคำแนะนำ	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ดีมาก	35	35.0	50	50.0	85	42.5
ปานกลาง	65	65.0	48	48.0	113	56.5
ไม่ได้รับคำแนะนำ	0	0.0	2	2.0	2	1.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงินอยู่ในระดับ 60-70 % จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา นำไปปฏิบัติจริง 80-90 % จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 และนำไปปฏิบัติจริงน้อยกว่า 60 % จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ส่วนที่นำไปปฏิบัติจริง 100 % มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

กลุ่มลูกค้านาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงินอยู่ในระดับ 80-90 % จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมานำไปปฏิบัติจริง 100 % และนำไปปฏิบัติจริง 60-70 % มีจำนวนเท่ากัน คือ อย่างละ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ ส่วนนำไปปฏิบัติจริงน้อยกว่า 60 % มีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้านาคารส่วนใหญ่นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงินอยู่ในระดับ 80-90 % คิดเป็นร้อยละ 57.5 ยกเว้นลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงินเพียง 60-70 % เท่านั้น จึงเป็นสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระตามมา (ตาราง 4.21)

ตาราง 4.21 จำนวนและร้อยละของการนำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์

การนำเงินกู้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปฏิบัติจริง 100%	4	4.0	6	6.0	10	5.0
ปฏิบัติจริง 80-90%	31	31.0	84	84.0	115	57.5
ปฏิบัติจริง 60-70%	55	55.0	6	6.0	61	30.5
ปฏิบัติจริงน้อยกว่า 60%	10	10.0	4	4.0	14	7.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มลูกค้านาคารที่มีหนี้ค้างชำระซึ่งไม่ได้นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริง 100 % ตามวัตถุประสงค์การกู้เงินนั้น ส่วนใหญ่เลือกนำไปใช้จ่ายในการบริโภคและอุปโภคในครัวเรือนมากที่สุดจำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาเลือกนำไปชำระหนี้สินภายนอกจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 และเลือกนำไปเป็นค่ารักษาพยาบาลน้อยที่สุด จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.6

กลุ่มลูกค้านาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระซึ่งไม่ได้นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริง 100 % ตามวัตถุประสงค์การกู้เงินนั้น ส่วนใหญ่เลือกนำไปใช้จ่ายในการบริโภคและอุปโภคในครัวเรือนมากที่สุดจำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมาเลือกนำไปเป็นค่าการศึกษานูตรจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.6 และเลือกนำไปช่วยเหลือญาติพี่น้องน้อยที่สุดจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.4

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่ได้นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน 100 % นั้นส่วนใหญ่เลือกนำไปใช้จ่ายในการบริโภคและอุปโภคในครัวเรือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.7 รองลงมาเลือกนำไปเป็นค่าการศึกษาบุตร คิดเป็นร้อยละ 56.3 ยกเว้นลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่เลือกนำไปชำระหนี้สินภายนอกเป็นข้อสำคัญอันดับที่สองรองลงมาจากการนำไปใช้จ่ายในการบริโภคและอุปโภคในครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 46.3 (ตารางที่ 4.22)

ตาราง 4.22 จำนวนและร้อยละของการนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในด้านอื่น ๆ

การนำเงินกู้ที่เหลือไปใช้จ่าย	การมีหนี้ค้าง				รวม	
	มีหนี้ค้าง		ไม่มีหนี้ค้าง			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อุปโภคบริโภคในครัวเรือน						
-เลือก	92	95.8	88	93.6	180	94.7
-ไม่เลือก	4	4.2	6	6.4	10	5.3
ชำระหนี้สินภายนอก						
-เลือก	54	56.3	34	36.2	88	46.3
-ไม่เลือก	42	43.8	60	63.8	102	53.7
ช่วยเหลือญาติพี่น้อง						
-เลือก	21	21.9	6	6.4	27	14.2
-ไม่เลือก	75	78.1	88	93.6	163	85.8
เป็นค่ารักษาพยาบาล						
-เลือก	14	14.6	28	29.8	42	22.1
-ไม่เลือก	82	85.4	66	70.2	148	77.9
เป็นค่าการศึกษาของบุตร						
-เลือก	51	53.1	56	59.6	107	56.3
-ไม่เลือก	45	46.9	38	40.4	83	43.7
ซื้อเครื่องเรือน-เครื่องใช้ไฟฟ้า						
-เลือก	26	27.1	30	31.9	56	29.5
-ไม่เลือก	70	72.9	64	68.1	134	70.5

ตาราง 4.22 (ต่อ)

การนำเงินกู้ที่เหลือไปใช้จ่าย	การมีหนี้ค้าง				รวม	
	มีหนี้ค้าง		ไม่มีหนี้ค้าง			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นำไปลงทุนในอาชีพอื่น ๆ						
-เลือก	17	17.7	26	27.7	43	22.6
-ไม่เลือก	79	82.3	68	72.3	147	77.4

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.5 ความสามารถในการชำระหนี้

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้า สัดส่วนเงินฝากต่อภาระหนี้สินที่มีอยู่กับทางธนาคาร ประเภทสัญญาที่ค้างชำระ จำนวนเงินที่ค้างชำระ และระยะเวลาที่ค้างชำระ รวมทั้งสาเหตุที่มีผลทำให้การเกิดหนี้ค้างชำระ โดยมีผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มลูกค้านานการที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมามีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0

กลุ่มลูกค้านานการที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมามีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ากลุ่มลูกค้านานการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เนื่องจากว่าเป็นกลุ่มเกษตรกรรายย่อยซึ่งมีการลงทุนในการผลิตไม่มากนักจึงทำให้ได้รับผลตอบแทนกลับคืนมาน้อย รวมทั้งยังไม่ได้รับการพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ จึงทำให้มีระดับรายได้ที่น้อยมาก (ตาราง 4.23)

ตาราง 4.23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายได้	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	85	85.0	82	82.0	167	83.5
10,001-20,000 บาท	15	15.0	18	18.0	33	16.5
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย สถานะทางการเงินส่วนใหญ่มีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สินจำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาไม่มีเงินฝากจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.0

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย สถานะทางการเงินส่วนใหญ่มีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สินจำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมามีเงินฝากมากกว่าหนี้สิน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 มีเงินฝากเท่ากับหนี้สิน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่สถานะทางการเงินจะมีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 66.0 ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน แต่สำหรับลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระนั้นจะมีสัดส่วนของการมีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สินและไม่มีเงินฝากเลยค่อนข้างที่จะสูงมากกว่าลูกค้ากลุ่มที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ จึงเป็นสาเหตุทำให้การชำระหนี้คืนต่อธนาคารน้อยลงไปด้วย (ตาราง 4.24)

ตาราง 4.24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะทางการเงิน

สถานะทางการเงิน	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ		
มีเงินฝากมากกว่าหนี้สิน	0	0.0	16	16.0	16	8.0
มีเงินฝากเท่ากับหนี้สิน	0	0.0	12	12.0	12	6.0
มีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สิน	64	64.0	68	68.0	132	66.0
ไม่มีเงินฝาก	36	36.0	4	4.0	40	20.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระผิดสัญญากับธนาคาร ที่กู้เงินประเภทสัญญาเงินกู้ระยะสั้น แล้วเป็นหนี้ค้างชำระมีจำนวน 27 ราย ส่วนใหญ่มีจำนวนเงินที่ค้างชำระต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.3 และส่วนใหญ่เป็นหนี้ค้างชำระมาเป็นระยะเวลา 1 ปี มากที่สุดจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.7

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระผิดสัญญากับธนาคาร ที่กู้เงินประเภทสัญญาเงินกู้ระยะยาว แล้วเป็นหนี้ค้างชำระมีจำนวน 86 ราย ส่วนใหญ่มีจำนวนเงินที่ค้างชำระตั้งแต่ 100,001-300,00 บาท มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 และส่วนใหญ่เป็นหนี้ค้างชำระมานานเป็นระยะเวลา 5 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.9

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่ากลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระผิดสัญญากับธนาคารส่วนใหญ่เป็นหนี้ค้างชำระที่กู้เงินประเภทสัญญาเงินกู้ระยะยาวมากกว่าลูกค้าที่กู้เงินประเภทสัญญาเงินกู้ระยะสั้น เนื่องจากสัญญาเงินกู้ระยะสั้นเป็นการให้กู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพการเกษตรในรอบการผลิตหนึ่ง ๆ ของแต่ละปี เช่น ค่าพันธุ์พืช ค่าปุ๋ย ค่าสารเคมีกำจัดศัตรูพืช และค่าจ้างแรงงาน เป็นต้น เมื่อส่งชำระหนี้คืนกับธนาคารแล้วก็สามารถที่จะขอกู้กลับมาลงทุนใหม่ได้อีก ซึ่งเป็นเงินกู้ประเภทหมุนเวียนที่ได้รับผลตอบแทนและมีรายได้จากการลงทุนภายใน 1 ปี จึงทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่ตั้งใจที่จะชำระหนี้สัญญาเงินกู้ระยะสั้นมากกว่าเพื่อนำเงินกู้ที่ได้ใหม่นี้ไปลงทุนในครั้งหน้าต่อไป ส่วนประเภทสัญญาเงินกู้ระยะยาวนั้นเป็นการให้กู้ยืมเงินไปลงทุนในทรัพย์สินถาวรโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะนำทรัพย์สินที่ลงทุนไปนั้นมาเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการดำเนินกิจการเพื่อก่อให้เกิดรายได้ ต้องใช้ระยะเวลาในการให้ผลตอบแทนเป็นตัวชี้วัดว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นคุ้มค่าแก่การลงทุนมากน้อยเพียงใด ซึ่งแตกต่างกับสัญญาเงินกู้ระยะสั้นคือให้ผลตอบแทนที่ช้ากว่า เช่น ปรับปรุงบ้านอยู่อาศัย ปรับปรุงสวนลำไย ซ่อมที่ดิน และซื้อเครื่องสูบน้ำ เป็นต้น ที่สำคัญสัญญาเงินกู้ประเภทนี้กำหนดชำระหนี้เป็นงวด ๆ เมื่อส่งชำระหนี้คืนงวดใดแล้วนั้น ลูกค้าจะไม่สามารถขอกู้เงินที่ส่งไปแล้วนั้นกลับมาลงทุนใหม่ได้อีก ดังนั้น เมื่อถึงกำหนดชำระหนี้ลูกค้าส่วนมากจะไม่ค่อยยอมมาส่งชำระหนี้หรือมาส่งชำระเพียงแค่ดอกเบี้ยและต้นเงินบางส่วนเท่านั้น เนื่องจากยังไม่คืนทุนจากการที่ลงทุนไปแล้วจึงทำให้เกิดหนี้ค้างชำระสัญญาประเภทเงินระยะยาวมากกว่าสัญญาประเภทเงินระยะสั้น ซึ่งเป็นเหตุทำให้ความสามารถในการชำระหนี้คืนต่อธนาคารน้อยตามลงไปด้วย (ตาราง 4.25)

ตาราง 4.25 ประเภทสัญญาที่ค้ำชำระ จำนวนเงินที่ค้ำชำระ และระยะเวลาที่ค้ำชำระ

ลูกค้ำที่มีหนี้ค้ำชำระ		จำนวน	ร้อยละ
สัญญา ระยะสั้น	จำนวนเงินที่ค้ำชำระสัญญาระยะสั้น		
	ต่ำกว่า 50,000 บาท	16	59.3
	50,001-100,000 บาท	4	14.8
	100,001-300,000 บาท	3	11.1
	มากกว่า 300,000 บาท	4	14.8
	รวม	27	100.0
	ระยะเวลาที่ค้ำชำระสัญญาระยะสั้น		
	1 ปี	18	66.7
	2 ปี	4	14.8
	4 ปี	1	3.7
	5 ปี	4	14.8
	รวม	27	100.0
สัญญา ระยะยาว	จำนวนเงินที่ค้ำชำระสัญญาระยะยาว		
	ต่ำกว่า 50,000 บาท	21	24.4
	50,001-100,000 บาท	10	11.6
	100,001-300,000 บาท	39	45.3
	มากกว่า 300,000 บาท	16	18.6
	รวม	86	100.0
	ระยะเวลาที่ค้ำชำระสัญญาระยะยาว		
	1 ปี	11	12.8
	2 ปี	19	22.1
	3 ปี	22	25.6
	4 ปี	10	11.6
	5 ปี	24	27.9
	รวม	86	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดต่อสาเหตุที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ คือ การมีภาระหนี้สินมากเกินไปทำให้รายได้จากผลผลิตไม่พอชำระหนี้ เป็นความสำคัญลำดับ 1 รองลงมาเป็นการไม่ได้นำเงินกู้ไปลงทุนจริง 100% แต่แบ่งไปใช้อย่างอื่นด้วย เป็นความสำคัญลำดับ 2 ส่วนสาเหตุที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระกับธนาคารน้อยที่สุดเป็นลำดับ 9 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย คือ การไม่ได้เป็นคนที่มีชื่อเสียงในหมู่บ้าน เมื่อไม่มีปัจจัยไม่ต้องเร่งหามาส่ง และสาเหตุอื่น ๆ เช่น ราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น ลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจะให้ความสำคัญน้อยเป็นลำดับที่ 8

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดต่อสาเหตุที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ คือ การมีภาระหนี้สินมากเกินไปทำให้รายได้จากผลผลิตไม่พอชำระหนี้ เป็นความสำคัญลำดับ 1 รองลงมาเป็นการไม่ได้นำเงินกู้ไปลงทุนจริง 100% แต่แบ่งไปใช้อย่างอื่นด้วย เป็นความสำคัญลำดับ 2 ส่วนสาเหตุที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระกับธนาคารน้อยที่สุดเป็นลำดับ 9 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย คือ สาเหตุอื่น ๆ เช่น ราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น และลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจะให้ความสำคัญกับการมีสุขภาพไม่ดีทำให้ต้องใช้เงินรักษาพยาบาลอยู่เสมอ ลำคําน้อยรองลงมา เป็นลำดับ 8

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ทั้งที่มีหนี้ค้างชำระและกลุ่มที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ มีความเห็นว่าสาเหตุสำคัญมากที่สุดที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ คือ การมีภาระหนี้สินมากเกินไป ทำให้รายได้จากผลผลิตไม่พอชำระหนี้มีความสำคัญลำดับ 1 เนื่องจากปัจจุบันมีการกระตุ้นการบริโภคในส่วนของภาคประชาชนมากขึ้น ซึ่งเกิดกระแสการบริโภคนิยม ทำให้เกิดมีแหล่งเงินกู้ภายในหมู่บ้านมากมายที่ให้บริการทางด้านสินเชื่อแก่ลูกค้า เช่น กองทุนหมู่บ้าน วิสาหกิจชุมชน กลุ่มสหกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการทางด้านสินเชื่อได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง แต่มีอัตราการผิดหรือช่องทางที่มาของรายได้จากแหล่งเดียวกัน จึงทำให้มีภาระหนี้สินมากเกินไปทำให้รายได้จากผลผลิตไม่เพียงพอชำระหนี้ จึงเป็นสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระมากที่สุด รองลงมาเป็นการไม่ได้นำเงินกู้ไปลงทุนจริง 100% แต่แบ่งไปใช้อย่างอื่นด้วยมีความสำคัญลำดับ 2 เนื่องจากลูกค้ามีภาระค่าใช้จ่ายมากในแต่ละครัวเรือน ส่วนใหญ่จะมีภาระหนี้สินมากกว่าหนึ่งสถาบันการเงิน และจากข้อค้นพบที่ผ่านมามองเห็นได้ว่าลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจะแบ่งเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภค-บริโภคในครัวเรือนมากที่สุด รองลงมาจะนำไปชำระหนี้สินภายนอก ซึ่งการนำเงินไปชำระหนี้สินภายนอกนั้นก็เป็สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระในอันดับต้น ๆ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าลูกค้ามีภาระหนี้สินมากเนื่องจากกู้เงินมาหลายที่ จึงทำให้มีการหมุนเวียนเงินกู้โดยกู้เงินจากสถาบันการเงินหนึ่งแล้วนำไปชำระหนี้ให้แก่อีกสถาบันการเงินหนึ่ง ดังนั้น เงินกู้ที่ได้จากธนาคารไปจึงไม่ได้นำไปลงทุนจริง 100 % ตามที่ตกลงกันไว้กับธนาคาร จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิด

หนี้ค้างชำระตามมาในที่สุด รวมทั้งทำให้ความสามารถในการชำระหนี้คืนต่อธนาคารน้อยลงตามไปด้วย ส่วนสาเหตุที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระกับธนาคารน้อยที่สุด คือ ราคาผลผลิตตกต่ำ เนื่องจากการที่ราคาผลผลิตตกต่ำนั้นส่วนมากลูกค้าจะขาดทุนในส่วนของการกำไร เพราะไม่ได้ขายในราคาที่ตนเองต้องการคือราคาขายที่หักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้วมีเงินเหลือเก็บ ดังนั้น การที่ราคาผลผลิตตกต่ำ ลูกค้ายังสามารถขายผลผลิตได้ในราคาที่เป็นต้นทุนการผลิต เพียงพอที่จะสามารถส่งชำระหนี้คืนได้ โดยจะนำเงินไปชำระหนี้คืนธนาคารแล้วขอกู้เงินมาลงทุนใหม่ในการผลิตรอบต่อไป จึงทำให้สาเหตุของการที่ราคาผลผลิตตกต่ำนั้นมีความสำคัญน้อยที่สุดที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ แต่ก็ยังมีส่วนสำคัญที่ทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ค่อยตามลงมาด้วยเช่นกัน (ตาราง 4.26 (1),(2))

ตาราง 4.26 (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระ

สาเหตุ	อันดับ/ค่าคะแนน									ค่าน้ำหนัก	ลำดับ ความสำคัญ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
	*9	*8	*7	*6	*5	*4	*3	*2	*1		
ไม่ได้นำเงินไปลงทุนจริงแต่แบ่งไปใช้ออย่างอื่นด้วย	23	11	23	17	14	6	4	2	0	668	2
ไม่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มผลผลิตและรายได้	8	26	12	9	19	7	7	10	2	584	4
การมีสุขภาพไม่ดีทำให้ต้องใช้เงินรักษาพยาบาลอยู่เสมอ	3	2	8	6	16	23	26	14	2	415	6
ให้ความสำคัญกับการชำระหนี้สินภายนอกก่อน	11	16	28	23	8	5	2	5	2	639	3
การมีภาระหนี้สินมากเกินไป ทำให้รายได้จากผลผลิตไม่พอชำระหนี้	26	27	18	16	5	2	6	0	0	723	1
ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนต่ำ ไม่ทันกำหนดส่งชำระหนี้	12	13	12	10	14	12	16	5	6	538	5
ไม่กลัวว่าประวัติชำระหนี้จะไม่ดี หากส่งหนี้ได้ก็สามารถกู้ใหม่ได้	2	0	2	10	14	27	21	20	4	377	7
ไม่มีชื่อเสียงในหมู่บ้าน เมื่อไม่มีปัจจัยไม่ต้องเร่งหามาส่ง	0	2	0	0	0	18	19	44	17	250	9
สาเหตุอื่น ๆ เช่น ราคาผลผลิตตกต่ำ	21	4	0	0	0	0	0	0	75	296	8
รวม	106	101	103	91	90	100	101	100	108	-	-
รวมค่าน้ำหนัก	954	808	721	546	450	400	303	200	108	4,490	-

ที่มา: จากการศึกษา

ตาราง 4.26(2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

สาเหตุ	อันดับ/ค่าคะแนน (จำนวน(ราย))									ค่าน้ำหนัก	ลำดับ ความสำคัญ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
	*9	*8	*7	*6	*5	*4	*3	*2	*1		
ไม่ได้นำเงินกู้อะไรไปลงทุนจริงแต่แบ่งไปใช้ออย่างอื่นด้วย	24	12	14	12	16	14	2	4	2	634	2
ไม่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มผลผลิตและรายได้	6	10	8	16	16	14	18	12	0	500	6
การมีสุขภาพไม่ดีทำให้ต้องใช้เงินรักษาพยาบาลอยู่เสมอ	0	0	12	16	10	10	20	32	0	394	8
ให้ความสำคัญกับการชำระหนี้สินภายนอกก่อน	10	26	20	10	10	10	6	8	0	623	3
การมีภาระหนี้สินมากเกินไป ทำให้รายได้จากผลผลิตไม่พอชำระหนี้	38	24	24	8	6	0	0	0	0	780	1
ได้รับรายได้จากการลงทุนซ้ำ ไม่ทันกำหนดส่งชำระหนี้	10	22	18	18	6	16	8	2	0	622	4
ไม่กลัวว่าประวัติชำระหนี้จะไม่ดี หากส่งหนี้ได้ก็สามารถกู้ใหม่ได้	4	4	4	16	28	10	22	10	2	460	7
ไม่มีชื่อเสียงในหมู่บ้าน เมื่อไม่มีปัจจัยไม่ต้องเร่งหามาส่ง	2	2	8	26	24	32	6	0	0	512	5
อื่น ๆ เช่น ราคาผลผลิตตกต่ำ	8	0	0	0	0	0	0	0	92	164	9
รวม	102	100	108	122	116	106	82	68	96	-	-
รวมค่าน้ำหนัก	918	800	756	732	580	424	246	136	96	4,689	-

ที่มา: จากการศึกษา

4.2.6 ความตั้งใจในการชำระหนี้

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากความสะดวกในการติดต่อชำระหนี้ของลูกค้า การปฏิบัติตนของลูกค้าหากไม่สามารถส่งชำระหนี้คืนธนาคารได้ตามกำหนด โดยมีผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ได้รับความสะดวกในการติดต่อชำระหนี้จากธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย ได้รับความสะดวกในการติดต่อชำระหนี้จากธนาคารอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ธนาคารพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกอย่างดีในการติดต่อชำระหนี้กับธนาคาร โดยลูกค้ามีความพอใจและได้รับความสะดวกทั้งในระดับดีมากและปานกลางค่อนข้างมาก ซึ่งมีความพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสะดวกในการติดต่อชำระหนี้ของลูกค้าไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระกับทางธนาคาร (ตาราง 4.27)

ตาราง 4.27 ความสะดวกในการติดต่อชำระหนี้

การอำนวยความสะดวก	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ดีมาก	28	28.0	58	58.0	86	43.0
ปานกลาง	72	72.0	42	42.0	114	57.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 หากไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ส่วนใหญ่จะรอให้ธนาคารมาช่วยแก้ไขให้ มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาจะรีบติดต่อขอคำแนะนำจากธนาคาร จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนที่อยู่เฉย ๆ ถ้ามีเงินค่อยมาติดต่อชำระหนี้ในภายหลัง มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0

กลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจำนวน 100 ราย หากไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ส่วนใหญ่จะรีบติดต่อขอคำแนะนำจากธนาคาร จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมาจะรอให้ธนาคารมาช่วยแก้ไขให้ มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ส่วนที่อยู่เฉย ๆ ถ้ามีเงินค่อยมาติดต่อชำระหนี้ในภายหลังนั้น มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีหนี้ค้างชำระจะไม่พยายามที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง หากมีปัญหาไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ต้องรอให้ธนาคารมาช่วยแก้ไขให้ซึ่งแสดงถึงความไม่ตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกค้าและการไม่มีวินัยทางการเงินที่ดี ซึ่งแตกต่างจากลูกค้ากลุ่มที่ไม่มีหนี้ค้างชำระที่จะรีบติดต่อขอคำแนะนำจากธนาคารเพื่อแก้ไขปัญหาหากไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่าความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ (ตาราง 4.28)

ตาราง 4.28 การปฏิบัติตนเมื่อไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

การปฏิบัติตนเมื่อไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด	กลุ่มลูกค้า				รวม	
	มีหนี้ค้างชำระ		ไม่มีหนี้ค้างชำระ			
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รีบติดต่อขอคำแนะนำจากธนาคาร	28	28.0	86	86.0	114	57.0
รอให้ธนาคารมาช่วยแก้ไขให้	46	46.0	8	8.0	54	27.0
อยู่เฉย ๆ ถ้ามีเงินค่อยมาติดต่อชำระหนี้ภายหลัง	26	26.0	6	6.0	32	16.0
รวม	100	100.0	100	100.0	200	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยทางด้านลูกค้ามีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่ โดยอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. คุณลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ และสุขภาพ

ก. สุขภาพของลูกค้า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรงดี ไม่มีโรคประจำตัวที่เป็นปัญหาต่อการชำระหนี้มากนัก ซึ่งจากการศึกษากลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจะมีสุขภาพไม่ดีเพียงร้อยละ 13.0 และกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระจะมีสุขภาพไม่ดีเพียงร้อยละ 16.0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า

ปัจจัยด้านสุขภาพของลูกค้านั้นมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร ไม่น่ามากนักที่เป็นสาเหตุทำให้ธนาคารมีหนี้ค้างชำระสูงและมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย แต่ก็ยังมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร เพราะถ้าหากลูกค้ามีสุขภาพไม่ดีโอกาสที่จะเกิดปัญหาหนี้ค้างชำระจะสูงกว่าลูกค้าที่มีสุขภาพดี เนื่องจากลูกค้าที่มีสุขภาพไม่ดีอาจจะให้ความสำคัญในการรักษาพยาบาลสุขภาพตนเองก่อนมากกว่าที่จะส่งชำระหนี้ต่อธนาคาร

ข. สถานภาพทางสังคม พบว่า กลุ่มลูกค้าธนาคารที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะเป็นลูกบ้านทั่วไปไม่มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 91.0 และกลุ่มที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ก็เป็นลูกบ้านทั่วไปไม่มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 60.0 เนื่องจากการที่มีตำแหน่งสำคัญในหมู่บ้านเป็นเพียงลูกค้าบางส่วนเท่านั้นเป็นกลุ่มลูกค้าส่วนน้อย ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นลูกบ้านทั่วไป โดยกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณเองไม่ได้เป็นผู้ที่มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน เมื่อไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ก็ไม่ต้องรีบมาส่งเพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองในสังคม เพราะไม่ได้เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในหมู่บ้าน แต่การที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองนั้น จะมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถึงแม้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะไม่ได้มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน แต่ธนาคารควรทำให้ลูกค้าได้ตระหนักเห็นความสำคัญของตนเองว่าลูกค้าทุกคนมีบทบาทเป็นลูกค้าที่ดีของธนาคาร คือ การชำระหนี้ให้ตรงกำหนดตามข้อตกลงที่ให้ไว้กับทางธนาคาร

ค. ความรู้ความสามารถในการประกอบการ กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 72.0 และกลุ่มลูกค้าธนาคารที่ไม่มีหนี้ค้างชำระไม่ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และความสามารถในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 65.0 ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในการประกอบการของลูกค้านั้นมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร ไม่น่ามากนักที่เป็นสาเหตุทำให้ธนาคารมีหนี้ค้างชำระสูงและมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระและกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระต่างก็ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ความสามารถในการประกอบการพอ ๆ กัน แต่ทางธนาคารควรจัดหาบุคลากรหรือประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตร เพื่อมาให้ความรู้แก่ลูกค้าในการพัฒนาอาชีพและเป็นการเพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพให้มีการพัฒนายิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลประโยชน์ให้กับตัวลูกค้าและธนาคารเองด้วย

ง. ประวัติการชำระหนี้ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจำนวนร้อยละ 69.0 จะเคยมีประวัติการเป็นหนี้ค้างชำระในอดีตมาก่อน เนื่องจากส่วนใหญ่เข้าเป็นลูกค้าธนาคารมานานแล้วเป็นระยะเวลา 6-10 ปี ผ่านการกู้เงินจากธนาคารมาหลายครั้งและการพิจารณาการให้สินเชื่อของธนาคาร

ก็ไม่เข้มงวดมากนัก ทำให้ลูกค้าเกิดความเคยชิน ลูกค้ากลุ่มนี้จะทำให้เกิดหนี้ค้างชำระครั้งใหม่นั้นมีความเป็นไปได้สูงมาก เนื่องจากลูกค้าอาจจะยังใช้ความรู้และความสามารถเดิม ๆ ในการประกอบอาชีพ หรืออาจจะมีวินัยการใช้เงินที่ผิด ๆ ปัจจุบันจึงมีความสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรใช้มาตรการที่เด็ดขาดลงโทษลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ไม่ดี เพื่อไม่ให้ต้องกลับมาวนเวียนเป็นปัญหาของธนาคารอีกต่อไปในภายหน้า

2. วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจำนวนร้อยละ 60.0 จะขอสินเชื่อเป็นสัญญาเงินกู้ระยะยาวมากกว่าเงินกู้ระยะสั้นเพราะต้องการผ่อนชำระน้อย ๆ และระยะเวลานาน ๆ แต่ในความเป็นจริงแล้วนั้นสัญญาเงินกู้ระยะยาวนี้เมื่อส่งชำระแต่ละงวดไปแล้ว จะไม่สามารถกู้คืนกลับมาลงทุนใหม่ได้อีก และสัญญาเงินกู้ระยะยาวนี้เป็นการลงทุนที่ทำให้เกิดรายได้ทางอ้อมไม่เหมือนกับการกู้เงินระยะสั้นที่เป็นตัวสร้างรายได้หลักในการผลิต จึงทำให้ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนช้า ไม่ทันกำหนดส่งชำระหนี้ ซึ่งทำให้ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของการกู้เงินนี้มีความสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร และเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารต่ำกว่าเป้าหมาย

3. ลักษณะการนำเงินกู้ไปใช้ กลุ่มลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำการใช้สินเชื่อและการชำระหนี้เงินกู้จากธนาคารอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ส่วนใหญ่ไม่ได้นำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงิน จึงเป็นสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระตามมา โดยกลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะนำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงินเพียง 60-70 % คิดเป็นร้อยละ 55 ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่จะนำเงินกู้ไปปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์การกู้เงินมากถึง 80-90 % คิดเป็นร้อยละ 84.0 ซึ่งการนำเงินกู้ไปใช้ของลูกค้านั้นเป็นปัจจัยที่ยากต่อการที่ธนาคารจะเข้าไปกำกับและดูแลได้อย่างทั่วถึง เพราะจำนวนพนักงานสินเชื่อมีน้อยแต่ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีปริมาณมากกว่า และการที่ลูกค้าได้รับสินเชื่อจากธนาคารไปแล้ว ส่วนใหญ่จะแบ่งนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือนก่อน และหากมีหนี้สินภายนอกก็จะแบ่งนำไปชำระหนี้สินภายนอกเป็นลำดับต่อมา เนื่องจากลูกค้าเป็นเกษตรกรมีรายได้จากผลผลิตเป็นรอบการผลิตสั้นบ้างยาวบ้าง ไม่ได้มีรายได้เป็นเดือน ๆ จึงทำให้ช่วงที่ระหว่างรอรายได้จากผลผลิต ต้องไปกู้ยืมเงินหรือสร้างภาระหนี้สินจากภายนอกมาใช้จ่ายในครัวเรือน ดังนั้น พอได้เงินกู้จากธนาคารมาก็จะนำไปแบ่งสัปดาห์ส่วนตามภาระค่าใช้จ่ายอย่างอื่นก่อน ส่วนที่เหลือค่อยนำไปลงทุนตามที่ตกลงกันไว้ในการทำสัญญาเงินกู้กับธนาคาร จึงทำให้รายได้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตไม่แน่นอน ไม่เป็นไปตามแผนการผลิต ซึ่งจะมีผลต่อการส่งชำระหนี้ของลูกค้า จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระตามมา ดังนั้น ปัจจัยด้านลักษณะการนำเงินกู้ไปใช้นี้จึงมีความสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

4. ความสามารถในการชำระหนี้ กลุ่มลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจะมีสถานะทางการเงินมีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ส่วนกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีหนี้ค้างชำระก็มีสถานะทางการเงินมีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 72.0 แต่ก็ยังมีลูกค้าที่มีเงินฝากมากกว่าหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 28 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท แต่มีภาระหนี้สินอยู่ในช่วงประมาณ 100,000-300,000 บาท จึงทำให้การชำระหนี้คืนต่อธนาคารน้อยลงไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่วนสาเหตุที่ลูกค้ามีภาระหนี้สินมากนั้นก็เนื่องมาจากลูกค้าส่วนใหญ่จะกู้เงินเป็นสัญญาเงินกู้ระยะยาวซึ่งเมื่อส่งชำระเป็นรายงวดไปแล้วนั้น มักจะขอกู้เงินในส่วนที่ส่งชำระไปแล้วนั้นคืนกลับมาอีกเพื่อนำไปใช้จ่ายในการผลิตรอบต่อไปในภายหน้า จึงทำให้มีสัญญาเงินกู้เพิ่มขึ้นไปอีก 1 สัญญา และในปีหน้าเมื่อถึงกำหนดส่งชำระคืนหนี้เงินกู้ก็จะเป็นภาระหนักเพิ่มขึ้นไปอีก เนื่องจากต้องส่งชำระหนี้พร้อมกัน 2 สัญญาเป็นอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ จึงทำให้ลูกค้ามีภาระหนี้สินมากกว่ารายได้ที่เป็นจริง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดภาระหนี้สินเรื้อรังมาจนถึงปัจจุบัน จึงนับว่าความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น พนักงานธนาคารผู้ที่ทำการวิเคราะห์สินเชื่อให้กับลูกค้าต้องใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์อย่างละเอียดรอบคอบเป็นอย่างดีในการพิจารณาสินเชื่อให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานี้ค้างชำระต่อไปในภายหน้า

5. ความตั้งใจในการชำระหนี้ พบว่า ลูกค้ามีความพอใจและได้รับความสะดวกในการติดต่อขอชำระหนี้จากธนาคาร แต่กลุ่มที่มีหนี้ค้างชำระจะไม่พยายามที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองหากมีปัญหาไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด ต้องรอให้ธนาคารมาช่วยแก้ไขให้ คิดเป็นร้อยละ 72.0 ซึ่งแสดงถึงความไม่ตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกค้าและการไม่มีวินัยทางการเงินที่ดี ซึ่งแตกต่างจากลูกค้ากลุ่มที่ไม่มีหนี้ค้างชำระที่จะรีบติดต่อขอคำแนะนำจากธนาคารเพื่อแก้ไขปัญหาหากไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 86.0 ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่าความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ โดยลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระส่วนใหญ่ มักที่จะเลือกชำระหนี้สินภายนอกก่อนและชำระหนี้คืนธนาคารภายหลัง เนื่องจากหนี้สินภายนอกมีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าของธนาคาร และหากส่งชำระหนี้คืนธนาคารไม่ได้ตามกำหนด ลูกค้าก็สามารถทำเรื่องขอผ่อนผันการชำระหนี้ต่อธนาคารได้ หากมีดอกเบี้ยปรับก็เพียงเล็กน้อยซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าค่าปรับที่เกิดขึ้นจากหนี้สินภายนอก จึงทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการชำระหนี้ภายนอกก่อน ซึ่งแสดงถึงการไม่มีความตั้งใจที่จะชำระหนี้ต่อธนาคารอย่างจริงจัง จึงเป็นสาเหตุทำให้ธนาคารมีผลการรับชำระหนี้ล่าช้าไม่ได้ตามเป้าหมาย ดังนั้น ธนาคารควรปลูกฝังลูกค้าให้มีวินัยทางการเงิน และสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับลูกค้าให้เห็นถึงความสำคัญของธนาคารที่มีความผูกพันกันกับลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความรักและภักดีต่อธนาคาร และทางธนาคารต้องพร้อมที่จะเป็น

ปรึกษาทางการเงินให้กับลูกค้าได้ตลอดเวลา เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วก็จะทำให้การบริหารงานของธนาคารในทุก ๆ ด้านเป็นไปตามเป้าหมาย และมีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้นต่อไปทั้งในส่วนของลูกค้า และในส่วนของธนาคารเองด้วย (ตาราง 4.29)

ตาราง 4.29 สรุปปัจจัยทางด้านลูกค้าที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยทางด้านลูกค้า	กลุ่มลูกค้า	
	มีหนี้ค้างชำระ	ไม่มีหนี้ค้างชำระ
	ร้อยละ	ร้อยละ
1. คุณลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ และสุขภาพ		
1.1 สุขภาพของลูกค้า		
-มีสุขภาพดี	87.0	84.0
-มีสุขภาพไม่ดี	13.0	16.0
รวม	100.0	100.0
1.2 สถานภาพทางสังคม		
-มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน	9.0	40.0
-ไม่มีตำแหน่งทางสังคมในหมู่บ้าน	91.0	60.0
รวม	100.0	100.0
1.3 ความรู้ความสามารถในการประกอบการ		
-ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้	28.0	35.0
-ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้	72.0	65.0
รวม	100.0	100.0
1.4 ประวัติการชำระหนี้		
-เคยมีประวัติเป็นหนี้ค้างชำระ	69.0	16.0
-ไม่เคยมีประวัติเป็นหนี้ค้างชำระ	31.0	84.0
รวม	100.0	100.0

ตาราง 4.29 (ต่อ)

ปัจจัยทางด้านลูกค้า	กลุ่มลูกค้า	
	มีหนี้ค้างชำระ	ไม่มีหนี้ค้างชำระ
	ร้อยละ	ร้อยละ
2. วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน		
-เงินกู้ระยะสั้น	12.0	28.0
-เงินกู้ระยะยาว	60.0	10.0
-เงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะยาว	28.0	62.0
รวม	100.0	100.0
3. ลักษณะการนำเงินกู้ไปใช้		
ปฏิบัติจริง 100%	4.0	6.0
ปฏิบัติจริง 80-90%	31.0	84.0
ปฏิบัติจริง 60-70%	55.0	6.0
ปฏิบัติจริงน้อยกว่า 60%	10.0	4.0
รวม	100.0	100.0
4. ความสามารถในการชำระหนี้		
มีเงินฝากมากกว่าหนี้สิน	0.0	28.0
มีเงินฝากน้อยกว่าหนี้สิน	100.0	72.0
รวม	100.0	100.0
5. ความตั้งใจในการชำระหนี้		
รับผิดชอบขอคำแนะนำจากธนาคาร	28.0	86.0
อยู่เฉย ๆ รอให้ธนาคารมาช่วยแก้ไขให้	72.0	14.0
รวม	100.0	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.3 ปัจจัยทางด้านธนาคารที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร

การศึกษาปัจจัยทั่วไปของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

1) เพศ

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารเป็นผู้ชายทั้งหมด จำนวน 8 ราย เท่ากับร้อยละ 100 ทั้งนี้ เนื่องจากงานทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนั้น เป็นงานสินเชื่อที่ต้องออกพื้นที่ไปสัมผัสกับการประกอบกิจการของลูกค้าโดยตรง ซึ่งบางพื้นที่นั้นเป็นพื้นที่ทุรกันดาร มีความเสี่ยงสูงต่อร่างกายและทรัพย์สิน จึงเป็นงานที่เหมาะสมกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ตาราง 4.30)

ตาราง 4.30 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	8	100.0
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2) อายุ

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ส่วนกลุ่ม อายุ 50-60 ปี มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี (ตารางที่ 4.31)

ตาราง 4.31 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
31-40 ปี	2	25.0
41-50 ปี	5	62.5
51-60 ปี	1	12.5
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

3) สถานภาพการสมรส

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร จำนวน 8 ราย มีสถานภาพสมรสแล้วจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 และมีสถานภาพโสด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 จะเห็นได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว (ตาราง 4.32)

ตาราง 4.32 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตาม

สถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	3	37.5
สมรสแล้ว	5	62.5
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4) ระดับการศึกษา

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรนั้น จะรับพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปเท่านั้น (ตาราง 4.33)

ตาราง 4.33 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตาม

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	6	75.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	25.0
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

5) ตำแหน่งงาน

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำนวน 8 ราย มีตำแหน่งงานเป็น พนักงานพัฒนาธุรกิจ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการสาขาจำนวน 1 ราย เป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขาจำนวน 1 ราย และมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหน่วยอำเภอจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ เนื่องจากเป็นไปตามโครงสร้างการบริหารงานของธนาคาร (ตาราง 4.34)

ตาราง 4.34 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผู้จัดการสาขา	1	12.5
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	1	12.5
หัวหน้าหน่วยอำเภอ	1	12.5
พนักงานพัฒนาธุรกิจ	5	62.5
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

6) อายุการทำงาน

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไปจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 มีอายุการทำงาน 10-15 ปี จำนวน 1 ราย และอายุการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายของธนาคารไม่มีการรับพนักงานใหม่เพิ่มขึ้นในหลายปีที่ผ่านมา จึงทำให้มีแต่พนักงานเดิมที่มีอายุการทำงานที่เพิ่มขึ้นทุกปี (ตาราง 4.35)

ตาราง 4.35 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5 -10 ปี	1	12.5
10-15 ปี	1	12.5
มากกว่า 15 ปี	6	75.0
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.2 การบริหารสินเชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร ประกอบด้วยการจัดโครงสร้างการบริหารสินเชื่อ หลักเกณฑ์ในการบริหารสินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อมีส่วนสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ สาเหตุที่ทำให้การพิจารณาสินเชื่อเกิดความผิดพลาด ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระหลังจากการให้สินเชื่อ การพัฒนาความรู้ของพนักงาน การจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า โดยมีผลการศึกษาดังนี้

1) โครงสร้างการบริหาร

จากการศึกษาผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความเอื้ออำนวยต่อการบริหารสินเชื่อในด้านการมอบหมายงานและการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.5 อยู่ในระดับดีมาก จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 (ตาราง 4.36)

ตาราง 4.36 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตามความเห็นต่อการจัดโครงสร้างการบริหาร

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปานกลาง	7	87.5
ดีมาก	1	12.5
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

2) หลักเกณฑ์ในการวางแผนกำหนดเป้าหมายการบริหารสินเชื่อ

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหลักเกณฑ์ในการวางแผนกำหนดเป้าหมายในการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวางแผนเปรียบเทียบกับผลงานปีที่ผ่านมาโดยใช้อัตราก้าวหน้า จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 และวางแผนตามการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 จะเห็นได้ว่าธนาคารใช้หลักเกณฑ์ในการวางแผนกำหนดเป้าหมายในการบริหารสินเชื่อเปรียบเทียบกับผลงานปีที่ผ่านมาโดยใช้อัตราก้าวหน้า ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารต้องการขยายการเจริญเติบโตทางธุรกิจของธนาคาร (ตาราง 4.37)

ตาราง 4.37 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตาม
ความคิดเห็นต่อหลักเกณฑ์ในการวางแผนกำหนดเป้าหมายในการบริหารสินเชื่อ

หลักเกณฑ์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วางแผนเปรียบเทียบกับผลงานปีที่ผ่านมาโดยใช้อัตราก้าวหน้า	6	75.0
วางแผนตามการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ	2	25.0
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

3) การพิจารณาสินเชื่อ

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร มีความเห็นว่าการพิจารณาสินเชื่อมีส่วนสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร จำนวน 8 ราย เท่ากับร้อยละ 100 เนื่องจากกระบวนการในการพิจารณาสินเชื่อนั้น เป็นขั้นตอนแรกที่จะวิเคราะห์ได้ว่าสินเชื่อที่จ่ายออกไปนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด และโอกาสที่จะได้รับการชำระหนี้กลับคืนมานั้นมีมากน้อยแค่ไหน การพิจารณาสินเชื่อจึงมีส่วนสำคัญมากต่อการบริหารสินเชื่อ (ตาราง 4.38)

ตาราง 4.38 จำนวนและร้อยละของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารจำแนกตาม
ความเห็นของการพิจารณาสินเชื่อสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อ

การพิจารณาสินเชื่อสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช่	8	100.0
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4) หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร ได้ให้ความสำคัญกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อตามนโยบายของธนาคารสำคัญเป็นลำดับแรก ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของธนาคารนั้น ต้องดำเนินการตามนโยบายของธนาคารเป็นหลัก หากปฏิบัติ นอกเหนือหลักเกณฑ์และคำสั่งของธนาคารแล้ว ธนาคารจะไม่รับผิดชอบต่อผลของการกระทำที่จะเกิดขึ้นในภายหน้า และยังเป็นภาระที่ผิดวินัยธนาคารอีกด้วย รองลงมาพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้เป็นความสำคัญลำดับที่สอง เพราะว่าเป้าหมายสุดท้ายของการให้สินเชื่อนั้นอยู่ที่การที่ลูกค้าสามารถมาชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงของธนาคารได้หรือไม่ และให้

ความสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อตามนโยบายของรัฐบาลน้อยที่สุด เนื่องจากสินเชื่อตามนโยบายของรัฐบาลนั้นส่วนใหญ่ออกมาเฉพาะกิจ ระเบียบและวิธีปฏิบัติมักจะไม่ชัดเจนและไม่ค่อยสอดคล้องกับระเบียบและวิธีปฏิบัติเดิมของธนาคาร ทำให้การพิจารณาสินเชื่อตามนโยบายของรัฐบาลนั้น บางครั้งไม่สามารถกระทำตามได้ เช่น กรณีนำที่ดิน ส.ป.ก. 4-01 มาแปลงสิทธิเป็นทุน เป็นต้น ส่วนการพิจารณาสินเชื่อตามประวัติการชำระหนี้ของลูกค้านั้นได้ให้ความสำคัญน้อยรองลงมา เพราะธนาคารได้ให้โอกาสสำหรับลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ไม่ดีได้มีโอกาสปรับปรุงตนเองใหม่ เมื่อส่งชำระหนี้เดิมเสร็จแล้วก็สามารถขอสินเชื่อใหม่ได้ ถ้ายังไม่ถึงขั้นต้องฟ้องร้องดำเนินคดี ส่วนความสำคัญอื่นๆ ได้แก่ สถานภาพทางสังคม สุขภาพ เป็นต้น (ตาราง 4.39)

ตาราง 4.39 ระดับความสำคัญของหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ

ระดับความสำคัญเรียงจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด	อันดับ							คะแนนรวม ถ่วงน้ำหนัก	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	7		
	*7	*6	*5	*4	*3	*2	*1		
หลักเกณฑ์/ความสำคัญ									
ตามนโยบายของธนาคาร	4	1	1	0	0	2	0	43	18.4
ตามนโยบายของรัฐบาล	1	2	0	0	2	3	0	31	13.2
ประวัติการชำระหนี้ของลูกค้า	0	1	1	4	2	0	0	33	14.1
วัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้	1	1	2	2	2	0	0	37	15.8
ความสามารถในการชำระหนี้	1	3	2	1	1	0	0	42	17.9
หลักประกันเงินกู้	1	3	1	1	2	0	0	40	17.1
อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	8	8	3.4
รวม	8	11	7	8	9	5	8	234	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

5) สาเหตุที่ทำให้การพิจารณาสินเชื่อเกิดความผิดพลาด

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร มีความเห็นว่าสาเหตุที่ทำให้การพิจารณาสินเชื่อเกิดความผิดพลาดและทำให้เกิดหนี้ค้างชำระนั้น เกิดจากลูกค้าปิดบังข้อมูล/ไม่ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.5 และพนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นการส่วนตัว จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 เนื่องจากข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ หากได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความเป็นจริงนั้น โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดและทำให้เกิดหนี้ค้างชำระนั้นจะมีสูงมาก (ตาราง 4.40)

ตาราง 4.40 สาเหตุที่ทำให้การพิจารณาสินเชื่อเกิดความผิดพลาด

สาเหตุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ลูกค้านัดบังข้อมูล/ไม่ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง	7	87.5
พนักงานมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นการส่วนตัว	1	12.5
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

6) สาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระหลังจากการให้สินเชื่อ

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร มีความเห็นว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระหลังจากการให้สินเชื่อไปแล้วนั้นเกิดจาก การขาดการควบคุมและติดตามการใช้เงินกู้ที่ดีเป็นจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 และการให้สินเชื่อไม่ตรงตามวัตถุประสงค์จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ลูกค้านัดวันยืมทางการเงินที่ดี เป็นต้น จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการให้สินเชื่อไปแล้ว ต้องคอยติดตามดูแลต่อไปว่าลูกค้ามีการใช้เงินกู้ตามที่ตกลงกันไว้กับทางธนาคารหรือไม่ และต้องคอยกำกับ แนะนำ การใช้สินเชื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับลูกค้าด้วย (ตาราง 4.41)

ตาราง 4.41 สาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระหลังจากการให้สินเชื่อ

ปัจจัย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ขาดการควบคุมและติดตามการใช้เงินกู้ที่ดี	5	62.5
การให้สินเชื่อไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	2	25.0
ปัจจัยด้านอื่น ๆ	1	12.5
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

7) การพัฒนาความรู้ของพนักงาน

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร ได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านการบริหารสินเชื่อ 1 ครั้ง/ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 ได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มเติม 2 ครั้ง/ปีจำนวน 1 ราย ได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มเติมมากกว่า 2 ครั้ง/ปี จำนวน 1 ราย และ ไม่มีการฝึกอบรมจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านการบริหารสินเชื่อนั้นน้อยมาก (ตาราง 4.42)

ตาราง 4.42 การได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม

การฝึกอบรม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่มีการฝึกอบรม	1	12.5
มี 1 ครั้ง/ปี	5	62.5
มี 2 ครั้ง/ปี	1	12.5
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	1	12.5
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

8) วิธีการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า

ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร มีวิธีการจัดการเพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าโดยใช้วิธีสอบถามจากลูกค้าขณะที่มาติดต่อกับธนาคาร จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 ใช้วิธีการอื่น ๆ ได้แก่ สอบถามจากหัวหน้ากลุ่มร่วมกับสอบถามจากตัวลูกค้าเอง พร้อมกับดูจากประวัติข้อมูลเดิมประกอบไปด้วย เป็นต้น จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 และออกไปสำรวจข้อมูลจริงถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 เนื่องจากจำนวนของลูกค้ามีปริมาณมาก ความคล่องตัวที่สุดในวิธีการจัดการเพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า มักจะใช้วิธีสอบถามจากตัวลูกค้าเองขณะที่มาติดต่อกับธนาคาร (ตาราง 4.43)

ตาราง 4.43 วิธีการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า

วิธีการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สอบถามจากลูกค้าขณะที่มาติดต่อกับธนาคาร	5	62.5
ออกไปสำรวจข้อมูลจริงถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า	1	12.5
วิธีการอื่น ๆ	2	25.0
รวม	8	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

4.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร ประกอบด้วยปัจจัยทางด้านนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อ ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติของพนักงานธนาคาร และปัจจัยทางด้านการมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า โดยมีผลการศึกษาดังนี้

1) **นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อ** ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า รัฐบาลมุ่งเน้นสินเชื่อเพื่อการเกษตรซึ่งมีความเสี่ยงสูง รวมทั้งธนาคารจำเป็นต้องรับเกษตรกรที่ไม่มีคุณภาพเข้ามาเป็นลูกค้านโยบายของรัฐบาล และการเร่งจ่ายสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมายทำให้สินเชื่อไม่มีคุณภาพ ตลอดจนการไม่มีตลาดรองรับผลผลิตในนโยบายที่รัฐบาลสนับสนุน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 2.37, 2.37, 2.50 และ 2.75 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าปัจจัยเหล่านี้มีระดับความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร ส่วนการที่นโยบายรัฐมีขั้นตอนมากและมีความยุ่งยากในทางปฏิบัติ รวมทั้งนโยบายของรัฐไม่มีความแน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และรัฐบาลขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีความยืดหยุ่นมากเกินไปในการติดตามหนี้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 2.12, 2.25, 2.00, และ 2.25 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าปัจจัยเหล่านี้มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

2) **คุณสมบัติของพนักงานธนาคาร** ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า จำนวนพนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอ และการไม่ได้รับการอบรมพัฒนาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการขาดการควบคุมและติดตามการใช้สินเชื่อของลูกค้า ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 2.37, 2.50 และ 2.50 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าปัจจัยเหล่านี้มีระดับความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร ส่วนการสลับเปลี่ยนโยกย้ายพนักงานบ่อย และพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งใช้มาตรฐานในการปฏิบัติต่อลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน ตลอดจนการไม่ทราบปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 2.00, 2.25, 2.00, และ 2.25 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าปัจจัยเหล่านี้มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

3) **การมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า** ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การที่ลูกค้าไม่มีวินัยทางการเงินเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 2.87 ส่วนการที่ธนาคารมีข้อมูลของลูกค้าน้อยไม่เพียงพอในการบริหาร และข้อมูลของลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งการที่ลูกค้าปิดบังข้อมูลและไม่ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มี

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 1.87, 2.00, และ 2.00 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าปัจจัยเหล่านี้มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร พบว่า นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 2.32 ด้านคุณสมบัติของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 2.26 ด้านการมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ที่ 2.18 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง (ตาราง 4.44)

ตาราง 4.44 ระดับความสำคัญจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อ	2.32	ปานกลาง
1.นโยบายรัฐมีขั้นตอนมากและมีความยุ่งยากในทางปฏิบัติ	2.12	ปานกลาง
2.นโยบายของรัฐไม่มีความแน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	2.25	ปานกลาง
3.รัฐบาลขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	2.00	ปานกลาง
4.มุ่งเน้นสินเชื่อเพื่อการเกษตรซึ่งมีความเสี่ยงสูง	2.37	มาก
5.ธนาคารจำเป็นต้องรับเกษตรกรที่ไม่มีคุณภาพเข้ามาเป็นลูกค้า	2.37	มาก
6.การเร่งจ่ายสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมายทำให้สินเชื่อไม่มีคุณภาพ	2.50	มาก
7.ไม่มีตลาดรองรับผลผลิตในนโยบายที่รัฐบาลสนับสนุน	2.75	มาก
8.มีความยืดหยุ่นมากเกินไปในการติดตามหนี้	2.25	ปานกลาง
คุณสมบัติของพนักงานธนาคาร	2.26	ปานกลาง
1.มีการสลับเปลี่ยนโยกย้ายพนักงานบ่อย	2.00	ปานกลาง
2.จำนวนพนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอ	2.37	มาก
3.ขาดแรงจูงใจในการทำงาน	2.25	ปานกลาง
4.ไม่ได้รับการอบรมพัฒนาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	2.50	มาก
5.ใช้มาตรฐานในการปฏิบัติต่อลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน	2.00	ปานกลาง
6.ไม่ทราบปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า	2.25	ปานกลาง
7.ขาดการควบคุมและติดตามการใช้สินเชื่อของลูกค้า	2.50	มาก

ตาราง 4.44 (ต่อ)

การมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า	2.18	ปานกลาง
1.ธนาคารมีข้อมูลของลูกค้าน้อยไม่เพียงพอในการบริหาร	1.87	ปานกลาง
2.ข้อมูลของลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เป็นปัจจุบัน	2.00	ปานกลาง
3.ลูกค้าปิดบังข้อมูลและไม่ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง	2.00	ปานกลาง
4.ลูกค้าไม่มีวินัยทางการเงิน	2.87	มาก

ที่มา: จากการศึกษา

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยทางด้านธนาคารมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ มีปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคาร ซึ่งประกอบไปด้วยนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อ คุณสมบัติของพนักงานธนาคาร และการมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า โดยอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อ ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยความสำคัญเท่ากับ 2.32 เนื่องจากการที่รัฐบาลมุ่งเน้นสินเชื่อเพื่อการเกษตรซึ่งมีความเสี่ยงสูง รวมทั้งธนาคารจำเป็นต้องรับเกษตรกรที่ไม่มีคุณภาพเข้ามาเป็นลูกค้าตามนโยบายของรัฐบาล และการเร่งจ่ายสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมายทำให้สินเชื่อไม่มีคุณภาพตลอดจนการไม่มีตลาดรองรับผลผลิตในนโยบายที่รัฐบาลสนับสนุน ซึ่งแม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะมีความสำคัญมาก แต่เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อนี้ เป็นเพียงภารกิจเสริมที่ทางธนาคารปฏิบัติเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลตามสถานะของเศรษฐกิจในช่วงนั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกรในช่วงที่ผลผลิตมีราคาตกต่ำ เช่น การรับจำนำข้าว การรับจำนำลำไย เป็นต้น ซึ่งปริมาณธุรกิจหรือวงเงินในการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรนั้นมีปริมาณไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณสินเชื่อหลักที่ทางธนาคารทำธุรกิจกับลูกค้าของธนาคารเอง จึงทำให้นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวกับสินเชื่อมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง ที่เป็นสาเหตุทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารต่ำกว่าเป้าหมาย

2. คุณสมบัติของพนักงานธนาคาร ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยความสำคัญเท่ากับ 2.26 เนื่องจากการที่จำนวนพนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอและการไม่ได้รับการอบรมพัฒนาเพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการขาดการควบคุมและ

ติดตามการใช้สินเชื่อของลูกค้าอย่างจริงจัง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แม้มีความสำคัญมาก แต่เนื่องจากความรู้และความสามารถรวมทั้งประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานนั้น มีมากเพียงพอที่จะสามารถบริหารจัดการกับการกิจที่ธนาคารมอบหมายให้ได้ แต่ภารกิจจะเสร็จสมบูรณ์ได้มากยิ่งขึ้นได้ผลงานตามเป้าหมาย ถ้าทางธนาคารจะตอบสนองความต้องการในด้านของพนักงานให้มีความเหมาะสมมากกว่านี้ ดังนั้น ปัจจัยทางด้านพนักงานจึงมีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง ที่เป็นสาเหตุทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารต่ำกว่าเป้าหมาย

3. การมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านการให้สินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยนี้มีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารโดยเฉลี่ยอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยความสำคัญเท่ากับ 2.18 เนื่องจากการมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าที่ครบถ้วนและสมบูรณ์นั้น เป็นสิ่งที่พนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องสินเชื่อต้องการมาก เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจพิจารณาเงินกู้ที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า แต่ในทางปฏิบัติของพนักงานนั้นจะใช้วิธีการสอบถามจากตัวของลูกค้าเองในขณะที่มาติดต่อขอสินเชื่อจากธนาคาร โดยไม่มีการตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีความเป็นจริงมากน้อยเพียงใด นอกเหนือจากนั้นพนักงานยังต้องการที่จะได้ผลงานในด้านการจ่ายสินเชื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ก็จะมีการลดหย่อนหลักเกณฑ์บางอย่างลงมาและมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้าใหม่ให้ได้ตรงตามหลักเกณฑ์ตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้ลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะกู้เงินได้ ดังนั้น ถึงแม้ว่าทางธนาคารจะมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าที่ครบถ้วนและสมบูรณ์มากเท่าไรก็ตาม แต่ในทางปฏิบัตินั้นความสมบูรณ์ของข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าจะถูกมองข้ามความสำคัญไป แต่จะมุ่งไปที่ว่าจะทำอย่างไรให้การจ่ายสินเชื่อเป็นไปตามเป้าหมาย และจะทำอย่างไรให้ลูกค้านำเงินมาชำระคืนให้ได้ตรงตามกำหนดนั้นมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ปัจจัยการมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้ามีผลต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง ที่เป็นสาเหตุทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารต่ำกว่าเป้าหมาย