

## บทคัดย่อ

168819

ชื่อภาคนิพนธ์ : ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระของลูกค้าที่ได้รับการปรับปุ่ง  
โครงสร้างหนี้ : กรณีศึกษาลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย  
สังกัดจังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน : นายดาว อี้ยวถีง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

---

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระของลูกค้าที่ได้รับการปรับปุ่งโครงสร้าง : กรณีศึกษาลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย สังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระของลูกหนี้ที่ได้รับการปรับปุ่งโครงสร้างหนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเชียงราย สังกัดสำนักงานจังหวัดเชียงรายที่มีหนี้ค้างชำระตามสัญญาภัยเงินปรับปุ่ง โครงสร้างหนี้ทุกราย จำนวน 132 คน วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้ข้อมูล 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary) โดยทำการค้นคว้า รวบรวม เอกสารข้อมูล ต่างๆ จากเอกสารสรุปผลงาน 2) ข้อมูลจากการปฏิบัติการภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม สถิติ ที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และ Chi – Square test

### ผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษาปีที่ 4 หรือต่ำกว่า และมีสถานภาพสมรสแล้ว

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระของลูกค้าที่ได้รับการปรับปุ่งโครงสร้างหนี้ แยกเป็น 2 ประเภท มีดังนี้

2.1 กรณีต้นเงินคงเป็นหนี้ไม่เกิน 3 แสนบาท จะพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้าง ชำระ ได้แก่ 1) ปัจจัยภายนอกคือ ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ต้องการจัดทำสัญญาภัยเพราไม่สนใจภาระ หนี้สินที่เกิดขึ้นแต่ต้องการให้รับภาระดูแลปลดหนี้ 2) พฤติกรรมการบริโภค ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายใน ครัวเรือนมากกว่ารายได้ ซึ่งส่วนหนึ่งใช้จ่ายเพื่ออำนวยความสะดวกสบายเกินความจำเป็น เช่น การมีโทรศัพท์มากกว่า 1 เครื่อง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในครัวเรือนครบครัน 3) การมีส่วน

168819

ร่วมในโครงการต่างๆ ลูกค้าไม่ได้ปฏิบัติอย่างจริงจัง จึงทำให้ไม่สามารถลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ตามโครงการได้ 4) ปัจจัยภายนอกองค์กร ลูกค้ามีรายได้สูงลดลงจากการที่ประสบปัญหา ภัยธรรมชาติและค่าใช้จ่ายอุบัติที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เช่นค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาเล่าเรียนบุตร 5) แหล่งเงินกู้ต่างๆ ลูกค้าส่วนใหญ่กู้เงินจากเจ้าหนี้นอกระบบเพื่อนำมาจุนเจือเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน

2.2 กรณีต้นเงินคงเป็นหนี้เกิน 3 แสนบาท จะพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระได้แก่ 1) ปัจจัยภายนอกองค์กร การกำหนดชำระหนี้เงินกู้รายเดือนไม่เหมาะสมกับรายได้ 2) พฤติกรรมการบริโภค ลูกค้ามีสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกสบายในครัวเรือนเกินความจำเป็น เช่น มีโทรศัพท์มากกว่า 3 เครื่อง เป็นต้น 3) การมีส่วนร่วมในโครงการลดต้นทุนการผลิตและกิจกรรม ด้านสุขภาพในการลด ละ เลิกอบายมุข ลูกค้าเข้าร่วมประมาณครึ่งหนึ่ง 4) ปัจจัยภายนอกองค์กร ส่วนใหญ่ลูกค้ามีรายได้สูงเท่าเดิมแต่มีค่าครองชีพสูงขึ้น 5) แหล่งเงินกู้ต่างๆ ลูกค้าส่วนใหญ่ กู้เงินจากสถาบันการเงินในระบบเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนและค่าใช้จ่ายในครัวเรือน

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 รัฐบาลควรแก้ไขปัญหาราคาผลผลิตทางการเกษตรและจัดหาตลาดทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้เกษตรกรสามารถจำหน่ายผลผลิตได้ในราคาน้ำหนึ่งรวมไปถึงการประกันราคาก็จะผลักดันการเกษตรของเกษตรกร

3.2 ธ.ก.ส.ควรส่งเสริมโครงการตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหานี้สิ่งของเกษตรกรลูกค้าอย่างยั่งยืน

3.3 ธ.ก.ส.ควรส่งเสริมให้ลูกค้าทุกรายจัดทำบัญชีครัวเรือนอันเป็นอย่างขั้นรัฐบาลแก้เกษตรกรลูกค้าทุกรายเพื่อที่จะให้เกษตรกรลูกค้ารู้ถึง รายรับ – รายจ่าย ภายในครัวเรือนอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้ตระหนักรู้ในการใช้จ่าย

## ABSTRACT

168819

**Title of Research Paper** : Factors Affecting Customer's Debt After Debt Structure Improvement : A Case Study of BAAC Chiangrai Branch, Chiangrai Province

**Author** : Mr.Dao Eiewthong

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The survey was aimed at finding out the factors contributing to the debt outstanding of the debt restructure customers. The sample group was composed of 132 customers of the Bank of Agriculture and Agriculture Cooperatives (BAAC), Chiangrai Branch in Chiangrai Province. These customers were in the debt restructure project and had the debt outstanding. Both secondary data and primary data were collected. The secondary data were taken from different performance summary reports, and the primary data were gathered from the field work by using a questionnaire. Percentage, frequency, and Chi-Square test were used for data analysis.

### Findings

1. Most of the samples were males, aged 36-50 and finished Prathomsuksa 4 or lower. Most of them were married.
2. The samples were classified into two types based on the amount of debt : (1) those whose debt was not more than 300,000 baht and (2) those whose debt was more than 300,000 baht. The factors contributing to their debt outstanding were as follows :
  - 2.1 In the group of those whose debt was not more than 300,000 baht, the factors contributing to their debt outstanding were :
    - 1) Internal organization factors. Most of the customers did not want to sign a loan contract and did not care about the incurred debt. They wanted the government to find a way out for them.

168819

2) Consumption behavior. The customers had more household expenditure than income. Part of the expenditure was attributed to purchasing luxurious goods. Some, for example, had more than one telephone number; others had all sorts of household conveniences.

3) Participation in different programs. The customers did not seriously participated in the programs so they could not reduce their household expenditures as aimed by the programs

4) External organization factors. The customers had decreased net income caused by natural disaster and emergency expenses, such as health fee, tuition fees for children.

5) Sources of loans. Most of the customers made loans from the fund sources outside the finance system to pay for household expenditures.

2.2 In the group of those whose debt was more than 300,000 baht, the factors contributing to their debt outstanding were :

(1) Internal organization factors. The amount of money to pay in instalment did not match the income.

(2) Consumption behavior. The customers had too many luxurious household items, such as more than three telephone numbers.

(3) Participation in the production cost reduction program and the health care activities to give up vices. About half of the customers participated in such programs/activities.

(4) External organization factors. Most of the customers had the same net income as before, but the cost of living was increasing.

(5) Sources of loans. Most of the customers made loans from the financial institutions in the system to pay for investment and household expenditures.

### **3. Recommendations**

3.1 The government should solve the problem of low prices of agricultural products and find both domestic and overseas markets for agricultural products so that the agricultaralist can sell their products at reasonable prices. It should offer price assurance for their products too.

3.2 The BAAC should promote the self-sufficient economy initiated by the King as a means to solve the farmer customers' debt problem.