



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

ปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพในกลุ่มลูกค้าที่อายุมากกว่า 60 ปี ของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช
Non-performing loan problems among customers over 60 years old of the BAAC,
Doem Bang Nang Buat branch

อิทธิเดช ศรีเปาระยะ
สาขาวิชาการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพในกลุ่มลูกค้าที่อายุมากกว่า 60 ปี ของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช” เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive Statistics) มีการวัดระดับเป็น Ratio Scale เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช โดยจัดกลุ่มตัวแปรอายุของลูกค้า ชั้นประวัติการชำระหนี้

วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาจากการที่ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช มีโครงสร้างของกลุ่มลูกค้าด้านสินเชื่อเป็นกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ในด้านการเพิ่มยอด Growth สินเชื่อของสาขา และการบริหารอัตราส่วน NPLs/Loan ในกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ ไปจนถึงศึกษาหาแนวทางใช้กลยุทธ์เพื่อการปรับโครงสร้างกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุให้มีสัดส่วนต่อลูกค้าทั้งหมดที่ลดลง ในการศึกษาเรื่อง “ปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพในกลุ่มลูกค้าที่อายุมากกว่า 60 ปี ของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช” เป็นการศึกษาหาข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิที่ใช้การสังเกตและทำสถิติลูกค้าที่มาติดต่อในแต่ละวันว่าอยู่ในช่วงอายุเท่าใดและแบบitudinal โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเดิมบางนางบวช

จากผลการศึกษาพบว่าแนวโน้มของลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเดิมบางนางบวช มีแนวโน้มที่จะมีกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุมากขึ้น สอดคล้องกับการคาดการณ์ของทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่ชี้ว่าการที่สังคมโลกส่วนใหญ่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและจะเป็น Mega Trend ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งหากจำลองกลุ่มลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวชเป็นกลุ่มสังคมหนึ่ง แนวโน้มและอัตราส่วนของผู้สูงอายุก็สอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยที่กลุ่มผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และหากไม่มีการแก้ไขปัญหานี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงาน

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, หนี้ด้อยคุณภาพ, ประวัติการชำระหนี้

Abstract

Education on the topic “Non-performing loan problems among customers over 60 years old” is conceptualized by entering an aging society is a significant structural change for the Thai economy. In the agricultural sector Access to aging society is a top issue and because of BAAC is the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. Therefore, the Bank's



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

business operations are directly related to the agricultural sector. In the section of Doem Bang Nang Buat branch Branch credit customer structure They are the most customers aged 61-70 years in terms of the trend of non-performing loan. Doem Bang Nang Buat Branch As for the overall picture, the NPLs / Loan ratio continued to decline every year. However, if considering the group of customers aged 60 years and over, it was found that the NPLs / Loan ratio has a higher rate every year. It is the opposite of the overall picture. As a result of this problem, a solution to both debt quality and customer group structure was studied, divided by age, with two approaches: Guideline 1, Customer's Competency and career capability evaluation, and Method 2: Creation of replacement heirs. (New Growth Engine) is to create a new generation of farmers to become customers. In evaluating options, it looks at the dimensions of value that banks and customers will derive from strategy execution. And the study participants chose option 1: Customer's Competency and career capability evaluation because it can be executed immediately because the bank already has an existing customer base. And one more important reason is because BAAC It is a rural development bank. Have a strong relationship with customers Therefore, it is wise to take care of customers who have been with the bank for a long time. It gives clients the opportunity to restore their careers. Along with adding financial knowledge to customers.

Keywords: aging society, non-performing loan, financial literacy

บทนำ

ธ.ก.ส.เป็นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจของธนาคารจึงเกี่ยวข้องกับภาคการเกษตรโดยตรง สำหรับในภาคเกษตร การเข้าสู่สังคมสูงวัยเป็นปัญหาลำดับต้น ๆ ที่ผู้วางนโยบายต้องเข้าใจและให้ความสำคัญ โดยจากผลสำรวจภาวะการทำงานของไทยปีล่าสุดพบว่า กำลังแรงงานในภาคเกษตรมีสูงถึง 13.36 ล้านคน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 34 ของกำลังแรงงานในระบบทั้งหมด แต่สัดส่วนของรายได้จากภาคเกษตรต่อ GDP มีเพียงแค่อ้อยละ 10 เท่านั้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพแรงงานและผลิตภาพ จึงเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคเกษตรซึ่งเป็นภาคการผลิตที่ใช้แรงงานเข้มข้นสูง (high labor intensive)

ในส่วนโครงสร้างของลูกค้ายด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช นั้น เป็นลูกค้าที่มีอายุ 61-70 ปีมากที่สุด ซึ่งปัจจุบัน ลูกค้าที่อายุ 60 ปีขึ้นไป นับเป็นจำนวน เกินครึ่งของลูกค้าด้านสินเชื่อทั้งหมดที่มีอยู่จำนวน 9,769 คน ในส่วนของลูกค้าที่อายุ 51-60 มีอีก 2,682 คน ซึ่งอีก 10 ปีข้างหน้าก็จะไปอยู่ในกลุ่มลูกค้าอายุเกิน 60 ปี ทั้งหมด โดยทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรที่ดำเนินการผลิตในแบบดั้งเดิม ซึ่งต้องใช้แรงงาน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

จำนวนมากเพื่อให้ได้ผลผลิต ซึ่งการเพิ่มขึ้นของกลุ่มลูกค้าดังกล่าวได้ส่งผลกระทบทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อการดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาจากการที่ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวชมีโครงสร้างของกลุ่มลูกค้าด้านสินเชื่อเป็นกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ในด้านการบริหารอัตราส่วน NPLs/Loan ในกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางใช้กลยุทธ์เพื่อการบริหารอัตราส่วน NPLs/Loan ในกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ
3. ศึกษาหาแนวทางใช้กลยุทธ์เพื่อการปรับโครงสร้างกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุให้มีสัดส่วนต่อลูกค้าทั้งหมดที่ลดลง

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ตั้งแต่ปีบัญชี 2560-2563 จำนวน 9,769 คน โดยเปรียบเทียบอัตราการเติบโตของยอดจ่ายสินเชื่อ และอัตราส่วน NPLs/Loan กับกลุ่มลูกค้าที่มีอายุน้อยกว่า 60 ปี
2. ด้านระยะเวลา ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ ในหมวดของ อัตราการเติบโตของสินเชื่อและอัตราส่วน NPLs/Loan ระยะเวลา 3 ปี ย้อนหลังของลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ตั้งแต่ปีบัญชี 2560-2563 จำนวน 9,769 คน
3. ด้านกลุ่มประชากร ลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปตั้งแต่ปีบัญชี 2560-2563 จำนวน 9,769 คน
4. ด้านสถานที่ ลูกค้าที่อยู่ในอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ปัญหาหนี้ด้วยคุณภาพในกลุ่มลูกค้าที่อายุมากกว่า 60 ปี ของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช” ผู้ศึกษามีวิธีดำเนินการเกี่ยวกับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

วิธีการเก็บข้อมูลในการศึกษา

เป็นการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิที่ใช้การสังเกตและทำสถิติลูกค้าที่มาติดต่อในแต่ละวันว่าอยู่ในช่วงอายุเท่าใดและแบบทุติยภูมิโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเดิมบางนางบวชโดยใช้ข้อมูลแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) จำนวนลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป 3 ปี ย้อนหลังมา มีสัดส่วนต่อลูกค้าทั้งหมด เพิ่มขึ้น หรือลดลงอย่างไร
- 2) แนวโน้มเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยต่อรายของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป 3 ปี ย้อนหลัง ว่ามีแนวโน้มเป็นอย่างไร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

- 3) แนวโน้มหนี้ด้วยคุณภาพลูกค้านานาชาติของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป 3 ปี ย้อนหลัง ว่ามีแนวโน้มเป็นอย่างไร
- 4) อัตราส่วนลูกค้านานาชาติของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ที่สามารถเข้าถึงประกันสินเชื่อเป็นอย่างไร
- 5) แนวโน้มหนี้ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมของลูกค้านานาชาติของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป 3 ปี ย้อนหลัง ว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร และสัมพันธ์กับอัตราการเติบโตด้านสินเชื่อ และ หนี้ด้วยคุณภาพหรือไม่อย่างไร เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ในการศึกษา
- 6) วิเคราะห์ข้อมูลและหาแนวทางแก้ไขปัญหาระบบหนี้ NPLs/Loan ที่มีอยู่พร้อมแนวทางการเพื่อยอดจ่ายสินเชื่อ และแนวทางปรับโครงสร้างลูกค้าให้มีอัตราส่วนของกลุ่มลูกค้าที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปลดลง

ผลการวิจัย

หัวข้อ	ปีบัญชี								
	2560			2561			2562		
	เงินให้สินเชื่อ	หนี้ด้วยคุณภาพ	NPLs/Loan	เงินให้สินเชื่อ	หนี้ด้วยคุณภาพ	NPLs/Loan	เงินให้สินเชื่อ	หนี้ด้วยคุณภาพ	NPLs/Loan
ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 60 ปี	344,844	23,242	6.74	398,191	27,117	6.81	479,452	33,178	6.92
ลูกค้าทั้งหมด	1,064,735	71,018	6.67	1,159,438	66,668	5.75	1,307,763	72,842	5.57
คิดเป็นอัตรา	32.388	32.727		34.343	40.675		36.662	45.548	

จากผลการเก็บข้อมูล 3 ปีบัญชีย้อนหลัง (ปีบัญชี 2560-ปีบัญชี 2562) ในด้านจำนวนลูกค้านานาชาติของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช พบว่าจำนวนลูกค้านานาชาติของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวชในปี 2561 มีลูกค้านานาชาติทั้งหมด ลดลงจากปี 2560 จาก 9,601 ราย เหลือ 9,586 ราย แต่ในปี 2562 เพิ่มขึ้นเป็น 9,743 ราย แต่ในส่วนของลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยในปี 2561 มีจำนวนลูกค้านานาชาติที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้น จากเดิมจำนวน 195 ราย คิดเป็นอัตราร้อยละ 4.534 ส่วนในปี 2562 มีจำนวนลูกค้านานาชาติที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นจากเดิม จำนวน 443 ราย คิดเป็นอัตราร้อยละ 9.853

และหากดูในส่วนโครงสร้างสัดส่วนลูกค้านานาชาติที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปต่อลูกค้าทั้งหมด ก็ จะเห็นได้ว่ามีสัดส่วนต่อลูกค้าทั้งหมดเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2560 มีสัดส่วนอยู่ที่ ร้อยละ 44.797 ปี 2561 มี สัดส่วนอยู่ที่ ร้อยละ 46.902 ปี 2562 มีสัดส่วนอยู่ที่ ร้อยละ 50.693 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปี 2562 นั้น ลูกค้า นานาชาติที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีมากกว่าครึ่งของจำนวนลูกค้านานาชาติทั้งหมด

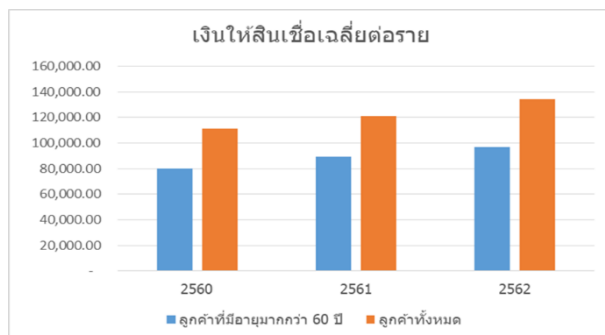


广西中医药大学
GUANGXI UNIVERSITY OF CHINESE MEDICINE



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

แนวโน้มเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยต่อรายของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป 3 ปี ย้อนหลัง



ในกลุ่มลูกค้าด้านสินเชื่อที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป เงินให้สินเชื่อเฉลี่ยต่อราย ในปี 2560 อยู่ที่ 80,000 บาทต่อราย ในปีบัญชี 2561 อยู่ที่ 89,000 บาท ต่อราย (เพิ่มมากขึ้น อัตราร้อยละ 11.25) และในปี 2562 อยู่ที่ 97,000 บาท ต่อราย (เพิ่มมากขึ้น อัตราร้อยละ 8.98) เห็นได้ว่าแนวโน้มเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยต่อรายมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี สวนทางกับแนวโน้มเนื้อที่ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมของลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป 3 ปี ย้อนหลังที่ลดลง นั้นหมายถึงลูกค้าในกลุ่มนี้มีการทำการผลิตลดลงแต่มีการก่อหนี้เพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

แนวโน้มหนี้ต่อคุณภาพลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป 3 ปี ย้อนหลัง

จากการศึกษาพอจะสรุปข้อมูลในเรื่องของหนี้ต่อคุณภาพต่อเงินให้สินเชื่อได้ดังนี้

1) เงินให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเดิมบางนางบวชนั้นมีการเติบโตเพิ่มมากขึ้นทุกปี และในอัตราส่วนของเงินให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไปอัตราส่วนที่มากขึ้นทุกปีเช่นกัน โดยสัดส่วนเงินให้สินเชื่อของลูกค้าธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้นต่อเงินให้สินเชื่อรวม จาก 32.388 เป็น 34.343 และ 36.662 ตามลำดับ

2) จำนวนหนี้ต่อคุณภาพในภาพรวม ปี 2561 นั้นลดลงจากปี 2560 แต่เพิ่มขึ้นในปี 2562 แต่ในอัตราส่วน NPLs/Loan ในภาพรวมนั้นลดลงทุกปี แต่ในกลุ่มของลูกค้าด้านสินเชื่อที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไปนั้นจำนวนหนี้ต่อคุณภาพมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นทุกปี และอัตราส่วน NPLs/Loan เองก็เพิ่มมากขึ้นทุกปีสวนทางกับภาพรวม

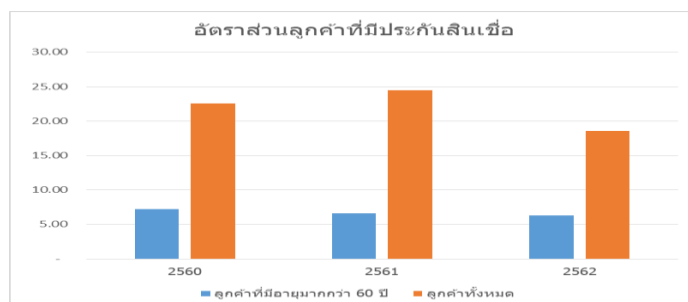
จากผลการเก็บข้อมูล 3 ปีบัญชีย้อนหลัง (ปีบัญชี 2560 - ปีบัญชี 2562) ในด้านแนวโน้มหนี้ต่อคุณภาพลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ในส่วนของภาพรวม อัตราส่วน NPLs/Loan มีอัตราที่ลดลงทุกปี ส่วนหนึ่งมาจาก Port สินเชื่อที่ขยายเติบโตขึ้น ทำให้อัตราส่วนหนี้ต่อคุณภาพ ต่อเงินให้สินเชื่อทั้งหมดมีอัตราส่วนที่ลดลงมาเล็กน้อยในแต่ละปี แต่หากมองเฉพาะกลุ่มลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป กลับพบว่าแม้ Port เงินให้สินเชื่อในกลุ่มนี้เติบโตขึ้นทุกปีก็จริง แต่



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
 วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

อัตราส่วน NPLs/Loan ของลูกค้ากลุ่มนี้ก็สูงมากขึ้นทุกปีด้วยเช่นกัน นับว่าเป็นตัวเลขที่น่าเป็นห่วง เพราะสรุปได้ว่าแม้ภาพรวมเงินให้สินเชื่อในกลุ่มนี้เติบโต แต่หนี้ด้วยคุณภาพนั้นมีการเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่มากกว่า

อัตราส่วนลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ที่สามารถเข้าถึงประกันสินเชื่อ



จากผลการเก็บข้อมูล 3 ปีบัญชีย้อนหลัง (ปีบัญชี 2560 - ปีบัญชี 2562) ในด้านอัตราส่วนลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ที่สามารถเข้าถึงประกันสินเชื่อ ซึ่งเป็นการประกันความเสี่ยงของเงินให้สินเชื่อในกรณีลูกค้าเสียชีวิต เพราะกลุ่มนี้เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอายุมาก มีความเสี่ยงกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าทำให้มีค่าเบี้ยประกันที่สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ การเข้าถึงประกันตามความสมัครใจจึงน้อยมาก โดยจากการเก็บข้อมูลลูกค้าในกลุ่มนี้ได้ข้อมูลว่า มีอัตราส่วนที่ลดลงทุกปี ในช่วง 3 ปี ย้อนหลัง โดยมีอัตราส่วนอยู่ที่ 7.23 ในปี 2560 และลดเหลือ 6.59 ในปี 2561 ส่วนในปี 2562 ลดลงเหลือเพียง 6.31 เท่านั้น ซึ่งเป็นเพราะลูกค้าทำประกันสินเชื่อแบบปีต่อปี และไม่ชำระเบี้ยในปีต่อมาเนื่องจากมองว่าเป็นภาระ ส่งผลต่อความเสี่ยงของสินเชื่อในอีกทางหนึ่ง

แนวโน้มเนื้อที่ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมของลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป 3 ปี ย้อนหลัง ว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร และสัมพันธ์กับอัตราการเติบโตด้านสินเชื่อ และหนี้ด้วยคุณภาพ

จากผลการเก็บข้อมูล 3 ปีบัญชีย้อนหลัง (ปีบัญชี 2560 - ปีบัญชี 2562) ในส่วนของ เนื้อที่ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมของลูกค้าด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป (ข้อมูลเฉพาะที่เป็นลูกค้าด้านสินเชื่อของธนาคาร) พบว่า เนื้อที่ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเฉลี่ยต่อราย ลดลงเล็กน้อยในแต่ละปี สวนทางกับเงินให้สินเชื่อเฉลี่ยต่อรายที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นข้อมูลที่น่าสนใจว่าการเกิด Over Lending หรือการกู้เงินเกินความสามารถในการประกอบอาชีพเพื่อนำเงินมาชำระหนี้ทำให้หนี้ด้วยคุณภาพในกลุ่มนี้เพิ่มมากขึ้นตาม



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

การสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

แนวทางที่ 1 Customer's Competency and career capability evaluation

คือ การนำข้อมูลมาวิเคราะห์กับภาระหนี้สินที่ลูกคามีอยู่ และแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มต่างๆ คือ กลุ่มที่มีศักยภาพสูง, กลุ่มที่มีศักยภาพปานกลาง, กลุ่มที่มีศักยภาพต่ำ เมื่อจัดกลุ่มลูกค้าตามศักยภาพได้แล้ว ก็ใช้แนวทางการบริหารจัดการหนี้ตามกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

กลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพสูง เป็นกลุ่มลูกค้าที่การประกอบอาชีพยังปกติ สุขภาพร่างกายแข็งแรง สถานะหนี้เป็นหนี้ปกติ ภาระหนี้ที่มีอยู่สอดคล้องกับความสามารถในการประกอบอาชีพ ให้ลูกค้ายังสามารถกู้เงินเพื่อประกอบอาชีพได้ตามปกติ แต่ให้เพิ่มการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อให้ลูกค้ามีการวางแผนทางการเงินมุ่งสู่การหมดภาระหนี้สิน พร้อมแนะนำการวางแผนการทำประกันสินเชื่อเพื่อป้องกันความเสี่ยง

กลุ่มที่มีศักยภาพปานกลาง เป็นกลุ่มลูกค้าที่ยังสามารถประกอบอาชีพได้อยู่ แต่ภาระหนี้ที่มีเกินการประกอบอาชีพในบางส่วน (Over Lending) เนื่องจากการประกอบอาชีพลดลงจากวันที่กู้ สถานะหนี้เป็นหนี้ค้างชำระ 0-3 เดือน มีสัญญาณบ่งชี้ว่าหากไม่ได้รับการช่วยเหลืออาจจะทำให้เป็นหนี้ NPLs ให้แบ่งการแก้ไขหนี้ดังนี้

1. เมื่อได้ทราบรายได้ ค่าใช้จ่ายจากการประกอบอาชีพแล้ว ให้เปรียบเทียบกับภาระหนี้ที่ลูกคามีอยู่หนี้ในส่วนที่อยู่ในความสามารถในการชำระของลูกค้ำ ให้ลูกค้ายังสามารถส่งชำระและกู้หมุนเวียนกลับไปประกอบอาชีพได้เหมือนเดิม (พิจารณาจากศักยภาพที่แท้จริง)

2. หนี้ในส่วนที่ Over Lending ให้นำมาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กำหนดชำระเป็นระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี โดยให้ดูจาก Cash flow ของลูกค้าว่าหนี้ในส่วนนี้ลูกค้าสามารถส่งชำระเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่ปี แต่เนื่องจากหนี้ในส่วนนี้เป็นการส่งชำระระยะยาว และลูกค้ามีอายุมาก ต้องกำหนดให้มีลูกหนี้ร่วมอย่างน้อย 1 คน

3. ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อให้ลูกค้ามีการวางแผนทางการเงินมุ่งสู่การหมดภาระหนี้สิน พร้อมแนะนำการวางแผนการทำประกันสินเชื่อเพื่อป้องกันความเสี่ยง

กลุ่มที่มีศักยภาพต่ำ เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีปัญหาในการประกอบอาชีพหรือเลิกประกอบอาชีพ เกษตรกรรมแล้วแต่ยังมีหนี้สินอยู่ สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรงจนเป็นปัญหาในการประกอบอาชีพ สถานะหนี้เป็นหนี้ NPLs หนี้ที่มีอยู่เป็นภาระหนัก ให้นำภาระหนี้สินที่มีอยู่ทั้งหมดมาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นระยะเวลาสูงสุด 20 ปี โดยให้ดูจาก Cash flow ของลูกค้าว่าหนี้ในส่วนนี้ลูกค้าสามารถส่งชำระเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่ปี แต่เนื่องจากหนี้ในส่วนนี้เป็นการส่งชำระระยะยาว และลูกค้ามีอายุมาก ต้องกำหนดให้มีลูกหนี้ร่วมอย่างน้อย 1 คน โดยห้ามปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าในกลุ่มนี้อีกเนื่องจากจะเป็นการเพิ่มภาระให้แก่ลูกค้า แต่หากวิเคราะห์กระแสเงินสดและประเมินศักยภาพแล้ว ลูกค้าไม่มีหนทางจะสามารถชำระหนี้ให้เสร็จสิ้นได้ ในรวบรวมรายชื่อเสนอสำนักบริหารจัดการหนี้ของธนาคารต่อไป



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

แนวทางที่ 2 การสร้างทายาททดแทน (New Growth Engine)

New Growth Engine หรือ กลยุทธ์การสร้างกำลังการผลิตใหม่ ในที่นี้ผู้ศึกษาหมายถึง การสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ทดแทนกลุ่มลูกค้าเก่าที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป โดยมีแนวทางคือ การสร้างทายาทเกษตรกรรมรุ่นใหม่เข้ามาเป็นลูกค้า โดยมีวิธีการคือ ในกลุ่มลูกค้าที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปให้นำทายาทที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนเดียวกัน หรือคนละครั้วเรือนแต่มีความสนใจที่จะมาดำเนินการจัดทำสัญญารับใช้หนี้เงินกู้(ในกรณีที่หนี้หนี้ค้ำชำระ) หรือเปลี่ยนตัวลูกหนี้ (ในกรณีที่หนี้หนี้ปกติ) และเข้ามาเป็นลูกค้าด้านสินเชื่อแทนกลุ่มลูกค้าที่สูงอายุ เพื่อปรับโครงสร้างด้านกลุ่มวัยของลูกค้าด้านสินเชื่อ ของ ธ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวช โดยให้ใช้หลักประกันสินเชื่อเดิมตามสัญญาเดิมที่มีอยู่

การวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทางเลือก

Customer's Competency and career capability evaluation

ข้อดี เป็นการได้ Review ทรัพย์สิน หนี้สิน รายได้ ค่าใช้จ่าย การประกอบอาชีพ ลูกค้าเดิมที่มีอยู่ ได้ปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้าข้อมูล DATA ต่างๆให้เป็นปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ต่อยอดทางธุรกิจได้ในอนาคต เป็นการให้โอกาสลูกค้าที่ยังประกอบอาชีพ ได้มีการฟื้นฟูการประกอบอาชีพและด้านภาระหนี้สิน ในเรื่องของระยะเวลาคาดการณ์ว่าจะสามารถดำเนินการให้สำเร็จได้ภายใน 1 ปี บัญชี ไม่เป็นการทอดทิ้งลูกค้าที่สร้างคุณค่าให้แก่ธนาคารมาอย่างยาวนาน

ข้อเสีย โครงสร้างด้านกลุ่มอายุของลูกค้าจะไม่เปลี่ยนแปลงมากนักเนื่องจากลูกค้าก็ยังเป็นกลุ่มเดิมทำให้การขยายสินเชื่อเพิ่มเติมเป็นไปได้ยากมากขึ้นส่งผลต่อ Growth ด้านสินเชื่อ

การสร้างทายาททดแทน (New Growth Engine)

ข้อดี ได้ปรับโครงสร้างกลุ่มลูกค้าของสาขา มีกลุ่มลูกค้าใหม่ๆเข้ามาทดแทนซึ่งสามารถสร้าง Value ให้ธนาคารได้ กลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่จะมีนวัตกรรมในการประกอบอาชีพสามารถต่อยอดธุรกิจของธนาคารได้ในหลายๆมิติ มีโอกาสในการเพิ่มยอดการจ่ายสินเชื่อ (Growth)

ข้อเสีย มีความซับซ้อนในการจัดทำนิติกรรมสัญญาประธานและหลัก ประกัน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก อีกทั้งอาจจะเป็นการตัดโอกาสในการฟื้นฟูการประกอบอาชีพของลูกค้ารายเก่าๆของธนาคาร

เมื่อได้วิเคราะห์แนวทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ 2 แนวทางเลือก ผู้ศึกษาได้เลือกแนวทางเลือกที่ 1 โดยมองในมิติคุณค่าที่ทางธนาคารและลูกค้าจะได้รับจากการดำเนินกลยุทธ์ ในส่วนของธนาคารไม่ว่าจะเป็นเรื่องของต้นทุนค่าใช้จ่าย พนักงาน ระยะเวลา เป็นต้นในส่วนของลูกค้าเองก็จะมองในส่วนของคุณค่าที่ลูกค้าของธนาคารจะได้รับโดยมองในหลายๆมิติไม่เพียงแต่การแก้ไขหนี้เท่านั้น แต่ยังมองในเรื่องของการที่ลูกค้าของธนาคารที่ยังมีความจำเป็นต้องมีรายได้เพื่อยังชีพสามารถที่จะมีโอกาสได้ฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม และได้พัฒนาการประกอบอาชีพจากการที่ยังมีโอกาสได้เข้าทุนแหล่งเงินทุนในระบบ รวมไปถึงจนถึงการสงวนที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าหรือบุคคลในครัวเรือน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14

"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาในเรื่องดังกล่าวพอจะสรุปประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาและงานวิจัยที่มีการคาดการณ์ว่าแรงงานเกษตกรในหลายประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเข้าสู่สังคมสูงวัย เมื่อเปรียบเทียบกับลูกค้านานาชาติของ อ.ก.ส.สาขาเดิมบางนางบวชเองที่มีลูกค้าเกือบทั้งหมดเป็นเกษตกร ก็พบว่าแนวโน้มของกลุ่มอายุของลูกค้าก็เป็นไปตามแนวโน้มดังกล่าวเช่นกัน งานวิจัยในหลายประเทศแสดงให้เห็นว่าการเข้าสู่ภาวะสังคมสูงวัยอาจมีนัยต่อการทำการเกษตกรและผลิตภาพของภาคเกษตกร ในด้านหนึ่ง มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึงผลิตภาพที่ถดถอยลงของแรงงานเกษตกรสูงอายุ (Lee, 2015; MAFF, 2017) และในอีกด้านหนึ่ง อายุของเกษตกรอาจมีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจและเรียนรู้ในกระบวนการทำการเกษตกร ซึ่งอาจส่งโดยตรงต่อผลิตภาพ โดยงานวิจัยหลายชิ้น เช่น Feyrer (2007), Pongchompu et al. (2012), Guo et al. (2015), และ Ozimek et al. (2017) ชี้ให้เห็นว่าแรงงานสูงอายุมักมีอัตราการตอบรับ เรียนรู้และใช้เทคโนโลยีต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ และเกษตกรอายุน้อยส่วนใหญ่จะมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อเพิ่มระดับผลิตภาพได้ดีกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการที่ลูกค้าที่เป็นเกษตกรยังทำการเกษตกรแบบดั้งเดิม มีการนำเทคโนโลยีเข้าใช้ค่อนข้างน้อย เมื่อลูกค้าเข้าสู่ช่วงที่มีอายุมากขึ้นสมรรถภาพของร่างกายที่ต้องใช้แรงงานสูงในการประกอบอาชีพลดลง สอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้ศึกษาว่า ในลูกค้ากลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีเนื้อที่ในการประกอบอาชีพลดลง

จากผลการศึกษาพบว่าแนวโน้มของลูกค้าด้านสินเชื่อกของ อ.ก.ส. สาขาเดิมบางนางบวช มีแนวโน้มที่จะมีกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุมากขึ้น สอดคล้องกับการคาดการณ์ของทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่ชี้ว่าการที่สังคมโลกส่วนใหญ่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและจะเป็น Mega Trend ในอนาคตอันใกล้ และหากไม่มีการแก้ไขปัญหานี้จุดนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาในครั้งนี้ของผู้ศึกษาเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศภายในของธนาคารเอง ซึ่งมีการเก็บฐานข้อมูลขนาดใหญ่ในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าจำแนกเป็นรายคน รายกลุ่ม ข้อมูลทรัพย์สิน หนี้สิน รายได้ ค่าใช้จ่าย ของลูกค้าแต่ละคน ไปจนถึงข้อมูลในการประกอบอาชีพ ซึ่งข้อมูลต่างๆเหล่านี้ที่มีอยู่ในปัจจุบันนับว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจมาก สามารถนำมาใช้กำหนดทิศทาง กลยุทธ์การทำการตลาด การต่อยอดทางธุรกิจ แนวทางการวิเคราะห์การป้องกันและแก้ไขปัญหาที่จะมีหรือมีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นในส่วนของคุณภาพข้อมูลเองต้องเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในครั้งนี้จึงเห็นควรให้ความสำคัญในเรื่องของข้อมูลบางอย่างที่ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลการประกอบอาชีพของลูกค้า เนื่องจากอาชีพเกษตกรกรรมค่อนข้างแตกต่างจากอาชีพอื่นๆ ตรงที่เกษตกรจะมีการเปลี่ยนการผลิตเกือบเสมอแทบทุกปี เช่น เปลี่ยนเนื้อที่การผลิต เปลี่ยนประเภทชนิดของพืชที่ปลูก ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะสะท้อนต่อไปยังรายได้ ค่าใช้จ่ายที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี จึงอยากเสนอให้มีกระบวนการสอบถามข้อมูลการประกอบอาชีพให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งที่ลูกค้าได้เข้ามาติดต่อธนาคาร เพื่อให้ธนาคารมีฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อผลประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจต่อไป



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"
วันพุธที่ 18 สิงหาคม 2564

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

หากมีผู้ที่ได้ศึกษาจากการวิจัยครั้งนี้หรือในหัวข้อประเภทเดียวกันนี้ ผู้ศึกษาเห็นควรว่าน่าจะมีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเกษตร (Agritech) ว่ามีบทบาทต่อการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของภาคเกษตรกรรม และจะมีการส่งเสริมให้เกษตรกรไทยเข้าถึงเทคโนโลยีการเกษตรเหล่านี้เพื่อก้าวสู่การเป็น SmartFarmer ได้อย่างไร เพื่อเพิ่ม Productivity ให้แก่ผลผลิตทางการเกษตรต่อไป และควรเพิ่มเติมในด้านความรู้ความเข้าใจในการวางแผนทางการเงินที่เกษตรกรมี เนื่องจากจากการที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ได้เห็นว่าประเด็นดังกล่าวจะเป็นทางออกในระยะยาวสำหรับหัวข้อในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ธ.ก.ส. Weekly Fact sheet ฉบับที่ 5/2564.2564. “สังคมผู้สูงอายุ(Aging Society) กับความท้าทายในการดำเนินธุรกิจธนาคาร”
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.24 ตุลาคม 2563.วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี[ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก : <https://th.wikipedia.org/wiki/ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร>
เลิศวัลลภ ศรีชะพลูสิทธิและธมนพัชรศรีชะพลูสิทธิ.2561. “การปรับตัวเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในประเทศไทย”.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.2559.แผนพัฒนาการเกษตรในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) (2559).
ดร.พิมพ์นารา หิรัญกุล ปัญญพัฒน์ ประสิทธิ์เดชสกุล.19 ตุลาคม 2563. บริการธนาคารเพื่อผู้สูงอายุ
ในยุคดิจิทัล [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก: <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-elders-20>
กันยปริญ ทองสามสี* และอิสระ ทองสามสี.2560.ความต้องการผลิตภัณฑ์สินค้าของผู้สูงอายุ
จังหวัดนราธิวาส. วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณฉบับพิเศษ 2560
ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2563.”ธุรกิจแบงก์ ปี 2563 เตรียมรับมือภัยเศรษฐกิจ-การเปลี่ยนแปลง”[ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก:<https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/859419>