



การแก้ไขปัญหาการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาเฉลิียง

Solutions of Delayed Farmer Loan Card Debt Settlement of Bank for
Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chaliang Branch

เชาว์ไว สุทธิดี^{1*}

Chaowai Sutthidee^{1*}

¹นักศึกษาระดับบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

¹Concentration in Management, Faculty of Business Administration, Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author, E-mail: sutthidee7@live.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและหาสาเหตุที่ทำให้การชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้าของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเฉลิียง และหาแนวทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและลดสัดส่วนการชำระหนี้เกินกำหนด ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าเกษตรกรที่มีหนี้เกินกำหนดของบัตรเกษตรกรสุขใจ โดยใช้ แบบสอบถาม จำนวน 200 คน สัมภาษณ์ลูกค้าเกษตรกรจำนวน 6 คน และสัมภาษณ์พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเฉลิียง จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแบบเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้การชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเฉลิียง โดยรวมพบว่ามาจากปัจจัยที่เกิดจากบุคคล รายได้ไม่พอจ่าย การขาดวินัยทางการเงินและปัจจัยภายใน พนักงานไม่ติดตามและอธิบายเงื่อนไขการชำระหนี้ แนวทางแก้ไขคือ การเสริมสร้างความรู้ทางการเงินกับลูกค้าเกษตรกร และสร้างความเชี่ยวชาญด้านบริหารจัดการหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: บัตรเกษตรกรสุขใจ

Abstract

This research purpose to study causes of Farmer Loan Card's delay settlement problem of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Chaliang branch and reduce the proportion of overdue payments with effective solutions. The samples of 200 population were selected by clients of Farmer Loan Card who have record because of



delay settlement, interview 6 of customers and interview 5 of officers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives at Chaliang branch . A questionnaire was use as a research instrument and The data was examined by Statistics, percentage, average and content model.

The research found that the factor of problem is most of clients have Income is not enough for expenses. And lack of financial discipline. The solution is enhancing financial literacy with customers and Increase expertise of debt management for officers with systematic and effective.

Keyword: Farmer Loan Card

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เริ่มเปิดโครงการทดสอบระบบ บัตรสินเชื่อเกษตรกร ตั้งแต่ปี 2555 ที่อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และต่อมาในปี 2561 เป็นต้นมาได้เปลี่ยนมาเป็นบัตรเกษตรกรสุขใจ ซึ่งใช้ทดแทน บัตรสินเชื่อเกษตรกรเดิม เป็นต้นมาตามมาตรการเกษตรประชารัฐเพื่อลดต้นทุนการผลิตให้แก่เกษตรกรโดยให้เกษตรกรนำบัตรไปใช้จ่ายซื้อปัจจัยการผลิต ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช เมล็ดพันธุ์ น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องจักรกลหรือเครื่องมือการเกษตรขนาดเล็ก และปัจจัยอื่นๆ ที่จำเป็น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2561)

ปัจจุบัน มีผู้ถือบัตรเกษตรกรสุขใจแล้วทั่วประเทศกว่า 2 ล้านราย โดย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาฉะเชิง มีผู้ถือบัตรทั้งสิ้น 2,595 ราย มียอดลูกหนี้ รวม 20,092,607 ล้านบาท ในปี 2559 มีผู้ผิดนัดชำระหนี้ จำนวน 254 ราย มีอัตราหนี้เกินกำหนดต่อหนี้ปกติ ร้อยละ 32.13.ในปี 2560 มีอัตราหนี้เกินกำหนดต่อหนี้ปกติ คิดเป็นร้อยละ 32.37 และ ปี 2561 มีอัตราหนี้เกินกำหนดคิดเป็นร้อยละ 34.77 จากปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่า ลูกหนี้มีแนวโน้มชำระล่าช้าเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆจากปีก่อน ส่งผลกระทบต่อการเสียประวัติในการชำระหนี้ ทำให้เสียโอกาสการเพิ่มของสินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสาขาและองค์กรในการประเมินไปสู่เป้าหมาย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้การชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้า ของ ธ.ก.ส. สาขาฉะเชิง พร้อมหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อสามารถทำให้ลูกค้าบัตรเกษตรกรสุขใจมีการชำระหนี้ตามกำหนด สัดส่วนหนี้เกินกำหนดต่อหนี้ปกติลดลง สามารถบริหารจัดการหนี้ให้มี **ประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายของสาขาและสร้างภาพลักษณ์ ความยั่งยืนให้กับลูกค้าและองค์กรที่ดี**

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาและหาสาเหตุที่ทำให้การชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจ ของ ธ.ก.ส. สาขาฉะเชิง ล่าช้า



และหาแนวทางแก้ไขปัญหาการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุจริตใจล่าช้าให้มีประสิทธิภาพ และลดสัดส่วนการชำระหนี้เกินกำหนด

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสาเหตุการค้างชำระ (ชนินทร์ พิทยาวิริธ, 2534) กล่าวว่า การค้างชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้แม้จะมีขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้อย่างละเอียดแล้ว แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลกระทบทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามสัญญา ซึ่งสาเหตุการค้างชำระหนี้ ซึ่งเกิดจากหลายปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยภายนอก อันได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล ค่านิยมเทคโนโลยี และภัยธรรมชาติ ปัจจัยภายใน อันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ทำให้ผู้กู้ต้องรับภาระดอกเบี้ยตามไปด้วย ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ภาระดอกเบี้ยก็จะเพิ่มขึ้น ผู้กู้มีความเสี่ยงต่อการค้างชำระหนี้สูงขึ้น ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อไม่มีการกลั่นกรองที่ดีเช่น เจ้าหน้าที่สินเชื่อขาดประสบการณ์ เน้นปริมาณสินเชื่อมากกว่าคุณภาพสินเชื่อ และเกิดจากตัวผู้กู้ได้แก่ การนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ลูกหนี้เจตนาไม่ชำระหนี้หรือนำเงินไปชำระหนี้อื่นก่อน

เดชา กิตติวิทยานันท์ (2554) กล่าวถึงแนวคิดการบริหารงานสินเชื่อ เรื่องการแก้ไขหนี้ที่มีปัญหาว่า ก่อนที่ลูกหนี้หรือลูกค้ายรายใด จะมีรายงานเหตุหรืออาการที่แสดงว่า หนี้รายนั้นเริ่มมีปัญหาแล้ว ดังนั้นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานสินเชื่อ ได้ให้ความสนใจติดตามดูการใช้วงเงินสินเชื่อของลูกค้ายอย่างสม่ำเสมอแล้ว ก็จะตรวจพบได้ไม่ยาก อาการของหนี้ที่มีปัญหาจะมีลักษณะต่างๆ ดังนี้ ลูกหนี้ไม่ให้ข้อมูลหรือหลบเลี่ยงการติดต่อ ผิดนัดชำระเงินกู้ตามสัญญาใช้วงเงินสินเชื่อ เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เมื่อเกิดอาการของหนี้ที่มีปัญหาขึ้น หากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อติดตามหาสาเหตุว่าปัญหาเกิดขึ้นได้อย่างไรแล้ว ก็จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันที่ที่ ตัวลูกหนี้เองและปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อลูกหนี้

สาเหตุจากความบกพร่องของธนาคาร ขาดการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดี พนักงานธนาคารขาดประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ควบคุมการใช้วงเงินสินเชื่อให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ไม่แนะนำกำกับดูแลเท่าที่ควรทั้งปัญหาไม่ดำเนินการแก้ไขมา ตลอดจนงานขาดการประสานงาน การสื่อสารระหว่างกันลูกค้ายและพนักงาน

สาเหตุจากตัวลูกหนี้หรือปัจจัยส่วนบุคคล ที่พบมาจากสภาพธุรกิจโดยรวมเกิดปัญหา สินค้าหรือผลผลิต ขายไม่ได้หรือผลิตสินค้าไม่ตรงตามความต้องการของตลาด การใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ มีภาระหนี้สินเกินตัว จัดระบบงานไม่ดี เกิดการรั่วไหล การลงทุนเกินตัว ลงทุนในสินทรัพย์ถาวรเกินไป เทคนิคการผลิตและเครื่องจักรไม่ทันสมัย

ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อลูกหนี้ เช่นปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ด้านนโยบายของรัฐ ปัจจัยทางด้านตลาดสินค้า ปัจจัยที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า เมื่อทราบสาเหตุของปัญหาแล้ว แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้หนี้กลับคืนสู่สภาพปกติ การแก้ไขปัญหาดังกล่าว จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบธุรกิจที่ดำเนินอยู่ความสามารถในการชำระหนี้ หลักประกัน และวิธีการควบคุม



กรกฤษ ตันติจากรุภัทร์ (2558) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสินเชื่อเกษตรกรและเสนอแนวทางในการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อชาวนาไทย การวิจัยพบว่าชาวนาภาคกลางใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ผิดประเภทรวมถึงการใช้บัตรเพื่อเปลี่ยนเป็นเงินสด แทนสินค้า ส่งผลในด้านบวกคือมีความคล่องตัวในการหมุนเงินเพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน ส่วนผลกระทบด้านลบคือ การมีหนี้สินเพิ่มจากการเป็นผู้ค้าประกันคนในกลุ่มที่ต้องการเพิ่มวงเงินและการใช้เพิ่มขึ้นด้วยวงเงินของสินเชื่อเกษตรกร ทั้งนี้เสนอแนวทางการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร กล่าวคือ ด้านผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการทบทวนขั้นตอนการออกบัตร จัดการสินค้าให้เพียงพอ ราคาเป็นธรรม ส่งเสริมให้เกษตรกรหยุดการก่อหนี้ในระบบ ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร ควรสร้างความเข้าใจแก่ชาวนาเกี่ยวกับการใช้เงินคืนตามกำหนดเวลาให้ชัดเจน และควรประเมินผลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

สรุา ชื่นโชคสันต์, สุพริศร์ สุวรรณิก และธัชพร สุขสุเมฆ (2562) ศึกษาปัญหาหนี้สินของภาคครัวเรือนไทยและนโยบายขยาย พบว่า การขาดวินัยทางการเงินของครัวเรือนเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาหนี้สินของภาคครัวเรือน โดยเฉพาะครัวเรือนที่มีหนี้และมีปัญหาทางการเงินมักจะไม่ระมัดระวังในการใช้จ่าย ปัจจัยที่ครัวเรือนคิดว่าจะสามารถแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนได้ดีคือ การมีวินัยของครัวเรือนเอง การได้รับความรู้ทางการเงิน และโครงสร้างหนี้ และยังพบว่านโยบายรัฐบาล ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาหนี้ในครัวเรือนจะมีประสิทธิผลน้อยและไม่ยั่งยืนหากครัวเรือนยังขาดวินัยทางการเงิน

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2562) ได้ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของสหกรณ์ พบว่าปัจจัยของหนี้ที่เป็นปัญหาการชำระหนี้หรืออาจมีหนี้ค้างในอนาคต มาจากปัจจัยจากสหกรณ์หรือปัจจัยภายใน เช่น การขาดประสบการณ์ในการพิจารณาสินเชื่อ การไม่ติดตามและตรวจสอบอย่างใกล้ชิดสาเหตุจากปัจจัยผู้กู้ เช่น การสร้างภาระหนี้สินเกินตัว การใช้จ่ายเกินรายได้ การนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ซึ่งถือเป็นการขาดวินัยทางการเงิน และจากปัจจัยภายนอก เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ส่วนมาตรการแก้ไขหนี้ที่เป็นปัญหา ก็คือ การผ่อนผันชำระหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้และการดำเนินคดี

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยเชิงปริมาณใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากจำนวนประชากรที่ดำเนินการศึกษาเป็นประชากรที่ถือบัตรเกษตรกรสุจริตและมีแนวโน้มการผิดนัดชำระหนี้สูงขึ้น จึงได้เลือกประชากรกลุ่มนี้มาทำการศึกษาค้นหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข ซึ่งกลุ่มประชากรดังกล่าว ได้แก่เกษตรกรลูกค้าบัตรเครดิตเกษตรกรสุจริตที่ชำระล่าช้าใน 6 ตำบลของ อ.ก.ส สาขาเฉลี่ยง จังหวัดนครราชสีมาที่ให้บริการโดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 200 ราย ในเชิงคุณภาพได้การสัมภาษณ์เชิงลึกลูกค้าจำนวน 6 ราย และสัมภาษณ์พนักงานพัฒนาธุรกิจของสาขาเฉลี่ยง จำนวน 5 ราย



เก็บรวบรวมข้อมูล จากระบบงานสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทัศนศึกษา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร รายงานประจำปี รวมทั้งค้นหาข้อมูลจากเพิ่มเติมจากสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประกอบในการเรียบเรียงข้อมูลและนำไปใช้ในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Method) ครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือด้านข้อมูลทั่วไปใช้ ด้านปัจจัยสาเหตุการชำระล่าช้า และด้านแนวทางแก้ไข ด้านข้อมูลทั่วไปเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice Question) ด้านปัจจัยสาเหตุและแนวทางแก้ไข ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎีของงานวิจัยต่าง ๆ สำหรับศึกษาข้อมูลทั่วไป วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อหาสาเหตุการชำระล่าช้าของลูกค้าหนี้บัตร เพื่อให้ได้สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหา

วิธีการวิเคราะห์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม มาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ (Percentage)

ปัจจัยและสาเหตุการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้ารวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยประมาณค่า rating scale ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) คือ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แสดงว่าอยู่ใน ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แสดงว่าอยู่ใน ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แสดงว่าอยู่ใน ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แสดงว่าอยู่ใน ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แสดงว่าอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าว

การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหาด้วยแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) โดยการกำหนดปัญหาที่หัวปลา และเขียนสาเหตุหลักของปัญหาไว้ในก้างปลาแต่ละก้าง เพื่อค้นหาสาเหตุและแนวทางแก้ปัญหามีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยภายใน จาก ธนาคาร พนักงาน ขั้นตอนกระบวนการทำงานปัจจัยภายนอก จากเศรษฐกิจสภาพอากาศ นโยบายรัฐบาลปัจจัยจากตัวบุคคล จากลูกค้าบัตรเกษตรกรสุขใจที่ชำระเกินกำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้การวิเคราะห์แบบเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการพูดคุยสนทนากลุ่ม จากนั้นผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูล แล้วจำแนกออกมาเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์การศึกษา โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาจัดกลุ่มข้อมูลแต่ละด้านเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การศึกษาต่อไป จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและ



การสัมภาษณ์เชิงลึกมาสร้างแบบประเมินแนวแก้ไขปัญหาการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจชำระล่าช้า โดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อทำการยืนยันผลการเก็บข้อมูลและสรุปผลแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระล่าช้าได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าเกษตรกรลูกค้ำที่ชำระบัตรเกษตรกรสุขใจเกินกำหนด เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62 และเพศหญิงร้อยละ 38 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 47 มีสถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 12 ในด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน ร้อยละ 85 รองลงมาเป็น สมาชิกในครัวเรือนต่ำกว่า 3 คน ร้อยละ 8 ด้านวงเงินสินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ พบว่า มีวงเงิน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 45 รองลงมาเป็นวงเงิน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25 น้อยที่สุดเป็นวงเงินต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3 ด้านจำนวนเงินที่ค้างชำระของบัตรเกษตรกรสุขใจ พบว่าหนี้ค้างชำระ จำนวน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 45 รองลงมาคือ ค้างชำระ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20 และน้อยที่สุดคือค้างชำระต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 10 ด้านระยะเวลาที่ชำระเกินกำหนดเวลา พบว่า ระยะ 3-6 เดือน มากที่สุด ร้อยละ 48 รองลงมาคือระยะ 1-3 เดือน ส่วนระยะเวลาที่เกินกำหนดน้อยที่สุดคือต่ำกว่า 1 เดือน ร้อยละ 2 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ารายได้ 10,000-20,000 บาท มีมากที่สุด ร้อยละ 61 ส่วนรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีน้อยที่สุด ร้อยละ 12 ด้านระดับรายจ่ายพบว่า รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็น รายจ่าย 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 30

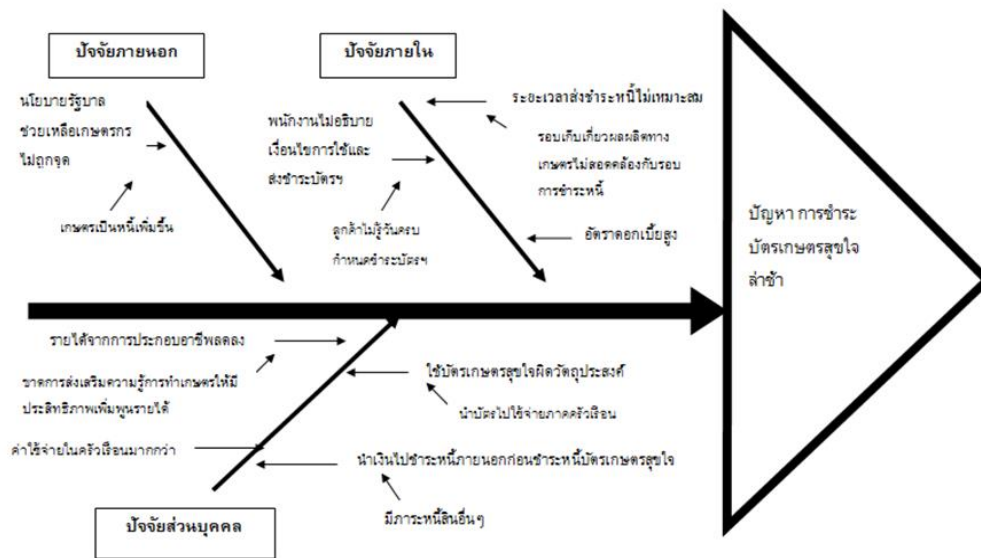
ปัจจัยและสาเหตุของปัญหาการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้า ด้านปัจจัยภายในพบว่า สาเหตุเกิดจากระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ไม่เหมาะสม ($\bar{x}=4.67$, S.D.=0.49) พนักงานไม่อธิบายเงื่อนไขการใช้และการส่งชำระของบัตรเกษตรกรสุขใจ ($\bar{x}=4.53$, S.D.=0.58) และอันดับสุดท้าย พนักงานมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่นไม่ใส่ใจบริการ ($\bar{x}=1.65$, S.D.=0.73) ด้านปัจจัยภายนอก พบว่า สภาพอากาศแปรปรวนภัยธรรมชาติ ($\bar{x}=2.83$, S.D.=1.04) และด้านปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคล พบว่า สาเหตุเกิดจากการใช้บัตรเกษตรกรสุขใจผิดวัตถุประสงค์ ($\bar{x}=4.48$, S.D.=0.79) นำเงินไปชำระหนี้ภายนอกก่อนชำระบัตรเกษตรกรสุขใจ ($\bar{x}=4.37$, S.D.=0.65) ขาดความเข้าใจในการชำระหนี้ ($\bar{x}=4.29$, S.D.=0.84) และระดับความสำคัญน้อยที่สุดได้แก่ มีปัญหาครอบครัวเช่น หย่าร้าง แยกกันอยู่ ($\bar{x}=1.53$, S.D.=0.72)

แนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้า พบว่าแนวทางการแก้ไขปัญหาระดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การทยอยชำระหนี้บัตรฯ ($\bar{x}=4.45$, S.D.=0.69) การเพิ่มช่องทางให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น ($\bar{x}=4.39$, S.D.=0.76) การให้คำปรึกษาแนะนำอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพประกอบอาชีพฯ ($\bar{x}=4.36$, S.D.=0.93)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์พนักงาน สรุปความเห็นของพนักงานในประเด็นนี้พบว่า ปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้ลูกค้ำชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้า เนื่องมาจากส่วนใหญ่ลูกค้ำนำเงินรายได้ไปใช้

หนี้ที่อื่นก่อน เช่น ไฟแนนซ์ สถาบันการเงินอื่นๆ และหนี้ในระบบ จนรายได้เหลือไม่พอชำระหนี้บัตรเครดิต รวมถึงการก่อหนี้เพิ่มมากขึ้น จนขาดวินัยทางการเงินและบางส่วนไม่เข้าใจ ไม่ทราบรายละเอียดการส่งชำระหนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ลูกค้า ประเด็นสาเหตุรวมถึงปัจจัยการชำระหนี้บัตรเครดิต สุขใจล่าช้า รายได้รายจ่าย การบริหารด้านการเงิน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าสาเหตุหลักๆ ส่วนใหญ่ เกษตรกรลูกค้ามีรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย รายได้ลดลงจากเดิม มีรายได้เข้ามาในช่วงเก็บเกี่ยวผลผลิตเท่านั้น ซึ่งปกติจะเป็นช่วงเดือนตุลาคม ถึงมกราคม ไม่มีรายได้อื่นเสริมมากนัก วิธีการบริหารเงินและการวางแผนทางการเงินยังไม่เป็นระบบ ขาดวินัยทางการเงิน เช่น ลูกค้าไม่มีการออมเงิน ส่งผลกระทบให้มีรายได้เหลือไม่เพียงพอที่จะชำระบัตรเครดิต สุขใจได้ทันเวลา นอกจากนี้ วิธีการผลิตของลูกค้าในแต่ละฤดูกาลยังคงใช้วิธีการผลิตแบบดั้งเดิม ยังไม่มีการพัฒนารูปแบบใหม่ๆ สาเหตุรองลงมาคือภัยธรรมชาติแล้วทำให้ผลผลิตไม่ได้เท่าที่ควร สาเหตุอื่น ๆ คือการนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่าลูกค้าใช้วงเงินในบัตรเปลี่ยนเป็นเงินสดแทนสินค้าหรือปัจจัยการผลิต เพื่อนำไปใช้ในครัวเรือน แทนการนำไปใช้ในการลงทุนทางการเกษตร ทำให้เกิดหนี้สินเพิ่มขึ้น และบางส่วนนำบัตรเครดิต สุขใจของบุคคลอื่นไปใช้ ผลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์พนักงานและลูกค้า สามารถวิเคราะห์ปัจจัยหรือสาเหตุการชำระหนี้บัตรเครดิต สุขใจล่าช้าในรูปแบบแผนภูมิแกงปลา โดยสรุปได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนผังแกงปลา

แนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระหนี้บัตรเครดิต สุขใจล่าช้าในมุมมองพนักงาน พบว่าแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้ก็คือ การแจ้งเตือนการชำระหนี้ไม่ว่าจะเป็น ใบแจ้งหนี้ ก่อนครบกำหนด เพื่อสื่อสารอธิบายรายละเอียดตามใบแจ้งตามเขตตำบลที่พนักงานรับผิดชอบ เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่า ใบแจ้งหนี้บัตรเครดิต



ถึงมือลูกค้าโดยตรง เพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจ หลักเกณฑ์และวิธีการชำระเงินตามช่องทางต่างๆ รวมไปถึงเงื่อนไขของการใช้บัตรมากขึ้น นอกจากนี้ หัวหน้างาน ต้องมีการซักซ้อมวิธีปฏิบัติงานในส่วนของบริษัท สุขใจ เพื่อสื่อสารและสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงการเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพให้กับลูกค้าในด้านต่างๆ เช่นการจัดอบรม ถ่ายทอดให้ความรู้และนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในอาชีพเดิมที่เคยทำอยู่ก่อนแล้วให้สามารถลดต้นทุนการผลิต ส่งเสริมอาชีพเสริม

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้าในมุมมองความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากลูกค้า จากการสัมภาษณ์พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้ธนาคารมีการอบรมอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ อบรมวิธีการผลิตใหม่ๆ อบรมวางแผนทางการเงิน เช่น การทำบัญชีครัวเรือน เพื่อรู้รายได้รายจ่าย วิธีการทำปุ๋ยใช้เอง เพื่อเพิ่มรายได้ให้ครอบครัวและลดต้นทุนการผลิต ลดค่าใช้จ่ายและพึ่งพาหนี้ นอกระบบน้อยลง และให้พนักงานประชุมชี้แจงรายละเอียดหลักเกณฑ์ต่างๆให้เข้าใจมากกว่านี้

แนวทางเลือกการแก้ไขปัญหา จากการวิเคราะห์สาเหตุของการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้าจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์พนักงานและลูกค้า สามารถกำหนดแนวทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหาและให้ลูกค้ามีการชำระหนี้ได้ตามกำหนดได้ดังนี้

แนวทางเลือกที่ 1 : การเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถด้านการผลิตให้กับลูกค้าส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้า ใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการผลิต ลดการพึ่งพาสารเคมี แทนการผลิตแบบดั้งเดิมและสร้างอาชีพเสริม

แนวทางเลือกที่ 2 : ส่งเสริมให้เกษตรกรมีความรู้ด้านการเงินมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินที่ดี รู้จักวางแผนการเก็บออม และการใช้เงิน การวางแผนทางการเงินเป็นการคาดคะเนในเรื่องของการเงินไว้ล่วงหน้า ให้สามารถบริหารเงินที่มีอยู่ให้เกิดความสมดุลในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

แนวทางเลือกที่ 3 : การเสริมสร้างให้พนักงานพัฒนาธุรกิจมีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจอย่างเป็นระบบ

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเฉลี่ย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาปัจจัยและสาเหตุที่มีผลต่อการชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจล่าช้า

ผู้ศึกษาได้เลือกแนวทางในการแก้ไขไว้ 2 แนวทางด้วยกัน แนวทางแรก การส่งเสริมให้เกษตรกรมีความรู้ด้านการเงินมากขึ้น เพื่อวางแผนทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินที่ดี รู้จักวางแผนการเก็บออม และการใช้เงิน การวางแผนทางการเงินเป็นการคาดคะเนในเรื่องของการเงินไว้ล่วงหน้า ให้สามารถบริหารเงินที่มีอยู่ให้เกิดความสมดุลในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ จะเห็นได้ว่า สาเหตุหลักเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลในแง่ของการมีรายได้ที่ต่ำ แต่มีค่าใช้จ่ายที่สูง การใช้บัตร



เกษตรสุขใจ ผิดวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ เดชา กิตติวิทยานันท์ (2554) ที่พบว่า สาเหตุจากตัวลูกหนี้หรือปัจจัยส่วนบุคคล ที่พบว่ามาจากสภาพธุรกิจ การใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ มีภาระหนี้สินเกินตัว ซึ่งถือเป็นการขาดวินัยทางการเงิน ประเด็นการใช้เงินผิดวัตถุประสงค์ จากการสัมภาษณ์ พบว่า นำไปปรูดเป็นเงินสดแทนสินค้าหรือปัจจัยการผลิต สอดคล้องกับ กรกฤช ตันติจารุภัทร์ (2558) พบว่าชานาภาคกลางใช้บัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดผิดประเภทรวมถึงการใช้บัตรเพื่อเปลี่ยนเป็นเงินสดแทนสินค้า การให้ความรู้ทางการเงินจึงเป็นแนวทางที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สรา ชื่นโชคสันต์, สุพริศร์ สุวรรณิก และธนัชพร สุขสุเมธ (2562) ที่พบว่า ปัจจัยที่ครัวเรือนจะสามารถแก้ไขปัญหาหนี้ได้ คือการมีวินัยของครัวเรือนเอง การได้รับความรู้ทางการเงินและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

แนวทางที่สองผู้ศึกษาได้เลือกคือ การเสริมสร้างให้พนักงานพัฒนาธุรกิจ (สินเชื่อ) มีความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการหนี้อย่างเป็นระบบสามารถเรียนรู้จากทีมงานภายในองค์กรและพัฒนาตนเองได้ในระยะยาว เหตุผลคือ ให้พนักงานมีการเรียนรู้พัฒนางานด้านการบริหารจัดการหนี้ ให้คำแนะนำ เงื่อนไข หลักเกณฑ์และรายละเอียดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่วนการล่าช้าก็คือ พนักงานไม่อธิบายเงื่อนไขการใช้และการส่งชำระ รวมไปถึงขาดการติดตามและไม่แจ้งเตือนการชำระ สอดคล้องกับ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2562) ได้ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระของสหกรณ์ พบว่าปัจจัยของหนี้ที่เป็นปัญหาการชำระหนี้หรืออาจมีหนี้ค้างในอนาคต มาจากปัจจัยจากสหกรณ์หรือปัจจัยภายใน เช่น การขาดประสบการณ์ในการพิจารณาสินเชื่อ การไม่ติดตามและตรวจสอบอย่างใกล้ชิด โดยทั้งสองแนวทางควรใช้ในการแก้ไขปัญหาควบคู่กันไปเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

ข้อเสนอแนะของการศึกษา

1. บัตรเกษตรสุขใจ ถึงแม้ว่าจะเป็นโครงการของรัฐตามแนวนโยบาย แต่ธนาคารก็ยังคงแบกรับภาระของต้นทุน ความเสี่ยงต่างๆ ไว้เอง ดังนั้น ธนาคารจึงควรประเมินความสามารถในการชำระหนี้ตั้งแต่แรก
2. ช่องทางการชำระหนี้บัตรเกษตรสุขใจในปัจจุบันมีน้อย ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการชำระให้มากขึ้น ผ่านตัวแทนสถาบันการเงินชุมชนในพื้นที่ ช่องทางออนไลน์ของธนาคาร รวมถึงร้านสะดวกซื้อต่างๆ
3. ร้านค้าตัวแทนที่รับบัตรเกษตรสุขใจควรมีสินค้าที่หลากหลายตรงตามความต้องการของลูกค้า และธนาคารควรมีระบบการตรวจสอบร้านค้า เพื่อป้องกันการใช้บัตรที่ไม่ตรงตามเงื่อนไขและผิดวัตถุประสงค์

เอกสารอ้างอิง

กรกฤช ตันติจารุภัทร์. (2558). พฤติกรรมชานาไทยในการใช้บัตรเครดิตเชื่อเกษตรกร. ดุษฎีนิพนธ์ ปร.ด. (การศึกษาและการพัฒนาสังคม). ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.



- ชนินทร์ พิทยาวิธ. (2534). ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป.
- เดชา กิตติวิทยานันท์. (2554). การบริหารงานสินเชื่อ เรื่องการแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา. สืบค้นจาก:
<http://www.decha.com/article/section>
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. กองพัฒนาสหกรณ์ภาคการเกษตรและกลุ่มเกษตรกร. (2562). แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ค้ำชำระของสหกรณ์. สืบค้นจาก <http://web.cpd.go.th/sakaao/images/PDF/Final-62.pdf>
- สรา ชื่นโชคสันต์, สุพริศร์ สุวรรณิก และธนัชพร สุขสุเมฆ. (2562). หนี้ครัวเรือนไทย: ข้อเท็จจริงที่ได้จาก BOT-Nielsen Household Financial Survey. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/FAQ/FAQ_143.pdf