



แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) บัตรเกษตรสุขใจ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปทุมธานี

A study of solutions for non-Performing loan (NPL) of Kaset Sukjai card among customers of
bank agriculture and agricultural corporatives (BAAC), Pathumthani branch

ทัศนีย์ ศรีพอ¹ และ สุภัสสภ์ ปริดาวิภาต²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: tktassanee496@gmail.com

² อาจารย์ ดร.สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, E-mail: supasan_pre@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการเกิดหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) บัตรเกษตรสุขใจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปทุมธานี และหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพลดสัดส่วนของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าเกษตรกรที่มีหนี้ค้างชำระ 0-3 เดือนและลูกค้าเกษตรกรที่มีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 110 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระบัตรเกษตรสุขใจของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาปทุมธานี โดยรวมพบว่ามาจากสาเหตุจากบุคคล ที่รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย การขาดวินัยทางการเงิน แนวทางแก้ไขปัญหาคือ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อขยายระยะเวลาชำระหนี้ และกำหนดวงวดชำระให้สอดคล้องกับที่มาของรายได้ของเกษตรกรลูกค้าร่วมกับการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินกับลูกค้าเกษตรกร เพื่อวางแผนทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินที่ดี รู้จักวางแผนการเก็บออมและการใช้เงิน โดยมีเป้าหมายเพื่อป้องกันการสร้างหนี้เพิ่มโดยไม่จำเป็น
คำสำคัญ: หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้, บัตรเกษตรสุขใจ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ABSTRACT

This study aimed to find the causes of non-performing debt (NPL) from the Kaset Sukjai (Happy Farming) card among customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Pathum Thani branch, as well as find the effective solutions for reducing non-performing debt (NPL) Data were collected with valid and reliable questionnaires and sent to 110 customers of Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC). Participants in this study were the customers who had overdue payment 0-3 months and who were in existing non-performing loan list. Five participants were invited for in-depth interviews. The collected data was statistically analyzed by using percentage, mean and standard deviation.



The study found that the main problem of non-performing loan (NPL) from Kaset Sukjai (Happy Farming) card under the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) was the customers could not make ends meet. Besides, they were lack of financial discipline. This study offered a solution to solve the customers non-performing loan problem by restructuring debt through extended payment periods and defining payment schedules relative to the customer's source of income. As a long-term solution, this study suggested that customers should be provided knowledge in basic finance. This would help the customers to improving their financial planning, strengthen financial discipline, knowing how to plan savings as well as expense planning. And this also help to prevent them from unnecessary debt in the future.

Keywords: non-performing loan (NPL), Kasetsukjai credit cards, Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC)

1. บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของประเทศไทยได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์เพื่อความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร นอกจากนี้ยังคงมุ่งมั่นกับการกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ปัจจุบันธนาคารได้มีการปรับบทบาทการประกอบธุรกิจเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ขยายขอบเขตการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนองค์กรที่เกี่ยวข้องและสหกรณ์ทุกประเภทให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น บัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้เกษตรกรได้มีวงเงินสินเชื่อไว้ในบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้แทนเงินสดสำหรับซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตร และเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในครัวเรือนที่มีคุณภาพในราคายุติธรรมอันจะเป็นส่วนช่วยลดต้นทุนทางการผลิตลดภาระทางการเงินลดการก่อหนี้ในระบบและเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่เกษตรกร รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานระยะแรกปี พ.ศ. 2555 ธ.ก.ส. ได้เปิดตัวโครงการอย่างเป็นทางการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555 ต่อมาในปี 2561 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้มีการเปลี่ยนรูปแบบบัตรใช้งานจากบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นบัตรเกษตรกรสุขใจ ให้ทันสมัยมากขึ้นมีการใช้งานแบบ QR Code ใช้งานได้กับ Application “ธ.ก.ส. A-Shop” ภายใต้โครงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อลดต้นทุนการผลิตให้แก่เกษตรกร โดยสามารถนำบัตรไปใช้จ่ายซื้อปัจจัยการผลิต เช่น ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช เมล็ดพันธุ์พืช น้ำมันเชื้อเพลิง เครื่องจักรกลหรือเครื่องมือการเกษตรขนาดเล็ก และปัจจัยอื่น ๆ ที่จำเป็น

จากรายงานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารหนี้ตามเกณฑ์คุณภาพ IAS 39 ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี มีผู้ถือบัตรเกษตรกรสุขใจจำนวนทั้งสิ้น 743 ราย ในปี 2560 มีอัตราหนี้ค้างชำระสินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจต่อหนี้ปกติ ร้อยละ 24 ในปี 2561 มีอัตราหนี้ค้างชำระสินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจต่อหนี้ปกติ ร้อยละ 43.33 และในปี 2562 มีอัตราหนี้ค้างชำระสินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจต่อหนี้ปกติ ร้อยละ 47.82 จากปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าปริมาณหนี้ค้างชำระสินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากปีก่อน ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสาขาในส่วนที่เป็นค่าใช้จ่ายในการเงินสำรองหนี้เนื่องจากหนี้ที่เป็นหนี้ค้างชำระจะต้องมีการกันเงินสำรองหนี้เพื่อรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจาก



การที่ลูกหนี้ไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ ในอัตราร้อยละ 100 ของหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้เกษตรกรลูกหนี้ไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้จนทำให้เป็นหนี้ค้างชำระ พร้อมหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดสัดส่วนของหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สามารถบริหารจัดการหนี้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นแนวทางที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะยาว

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ (วนิดา จันทร์วงศ์, 2550) กล่าวว่า การค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในการดำเนินงานของธนาคาร เนื่องจากการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาขอสินเชื่อ แม้ว่าได้มีการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้แล้วก็ตามแต่ยังมีปัจจัยที่ส่งผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนดที่ระบุไว้ในสัญญา ซึ่งมูลเหตุของการค้างชำระหนี้พอสรุปได้ดังนี้ 1) มูลเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ 2) มูลเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายใน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในธนาคารที่เป็นผู้ปล่อยสินเชื่อเอง และสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้ 3) มูลเหตุที่เกิดจากลูกหนี้ การที่ลูกหนี้นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ของการกู้ ลูกหนี้มีการใช้จ่ายในการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงได้ ลูกหนี้เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้ หรือนำเงินไปชำระหนี้ภายนอกก่อนนำเงินไปชำระคืนแก่ธนาคาร

แนวความคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อ 7C's และ 5P's (ศุภกร อิมสุข, 2561) กล่าวว่า การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับตัวเลขทางการเงินแต่จะใช้ข้อมูลอื่นในการประเมินความเสี่ยงของการให้สินเชื่อ ซึ่งมีหลักการวิเคราะห์ ดังนี้

1. หลัก 5P's นโยบายในการประเมินความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ วัตถุประสงค์ (Purpose) การวิเคราะห์และพิจารณาวัตถุประสงค์ในการนำเงินที่ได้รับจากสินเชื่อของธนาคารไปใช้ในการอุปโภคบริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ บุคคล หรือ ผู้กู้ (People) การวิเคราะห์และพิจารณาในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการพิจารณาในตัวของผู้กู้ในเรื่องความรับผิดชอบในการชำระหนี้ การชำระคืน (Payment) การวิเคราะห์และพิจารณาสินเชื่อความสามารถในการชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร การพิจารณาลูกหนี้ที่ขอให้บริการสินเชื่อกับธนาคารมีการผิบนัดชำระหนี้หรือชำระตรงตามวันครบกำหนด การป้องกันความเสี่ยง (Protection) การป้องกัน คือ การพิจารณาและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการให้เงินกู้ สินเชื่อศักยภาพ (Prospect) คือ การพิจารณาผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตกับการให้สินเชื่อว่าเหมาะสมหรือไม่

2. หลัก 7C's ในการประเมินความเสี่ยงการให้สินเชื่อของธนาคาร ความตั้งใจจริงของลูกหนี้ที่จะชำระหนี้คืนซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาที่ดีเพราะประเมินยากขึ้นอยู่กับการหาข้อมูลจากลูกหนี้ และประสบการณ์ของผู้พิจารณาสินเชื่อในการพิจารณา เช่น ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความสามารถในการชำระหนี้ แม้จะมีความซื่อสัตย์แต่หากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ โดยไม่มีเหตุผลที่เหมาะสมถือว่าเป็นความเสี่ยงอย่างมากในการพิจารณาสินเชื่อ ความสามารถในการชำระหนี้มองได้จากการที่ผู้ขอชำระหนี้ได้ชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย โดยปกติเงินที่นำมาชำระควรเป็นเงินสุทธิตามจากค่าจ้างและรายได้ต่อเดือน การพิจารณาทรัพย์สินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้กู้โดยผู้กู้นำมาใช้เป็นหลักประกันและในการวัดความเสี่ยงสามารถวัดได้จากความเข้มแข็งทางการเงิน การพิจารณาหลักประกันที่นำมาค้ำประกันสินเชื่อซึ่งทรัพย์สินที่นำมาค้ำประกันนั้นต้องนำมาจำหน่ายหรือจำนอง สภาวะการทั่วไปซึ่งพิจารณาถึงสภาวะเศรษฐกิจที่จะส่งผลกระทบต่อผลประกอบการเติบโตในทิศทางเดียวกัน การควบคุมเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบข้อมูลของผู้ที่ขอวงเงินสินเชื่อ



แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (กมลรัตน์ สัตยาพิมล, 2552) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขาหรือหมายถึง การศึกษาพฤติกรรม การตัดสินใจ และการกระทำของคนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ และการใช้สินค้า

พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น ที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ความรู้สึกนึกคิดจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อ แล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อหรือการตัดสินใจซื้อ

ทฤษฎีแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หรือ แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) (ประชาธรรม แสนภักดี, 2547) กล่าวว่าแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น การกำหนดหัวข้อปัญหาที่หัวปลาควรกำหนดให้ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ ซึ่งหากเรากำหนดประโยคปัญหานี้ไม่ชัดเจนตั้งแต่แรกแล้ว จะทำให้เราใช้เวลามากในการค้นหา สาเหตุ และใช้เวลานาน ขั้นตอนการทำแผนผังก้างปลาโดยกำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลากำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้น ๆ ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัยหาสาเหตุหลักของปัญหา จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) บัตรเกษตรกรสุโข
2. หาแนวทางแก้ไขปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) บัตรเกษตรกรสุโข

3. การดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษา คือ ลูกหนี้ผู้ใช้น์สินเชื่อบัตรเกษตรกรสุโขที่มีหนี้ค้างชำระ 0-3 เดือนจำนวน 85 ราย และลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) จำนวน 50 ราย รวม 135 ราย วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากฐานข้อมูลลูกค้าที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเกษตรกรสุโข ของ ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวทาง Yamane Taro ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการเก็บข้อมูล คือ 101 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลจากแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนดจึงได้กำหนดให้มีการทำแบบสอบถามเพิ่มเติมเป็น 110 ราย เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการเก็บข้อมูล

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกหนี้ผู้ใช้น์บัตรเกษตรกรสุโขที่มีหนี้ค้างชำระ 0-3 เดือน และลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) กับ

ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 110 ราย การสัมภาษณ์เชิงลึกใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยสัมภาษณ์ลูกค้าที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระบัตรเกษตรกรสุโข จำนวน 5 ราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เลือกใช้การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม(Google Forms) ซึ่ง



แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสุจริต เป็นการสอบถามถึงพฤติกรรมการใช้จ่ายผ่านบัตร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุ ปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อบัตรเครดิตสุจริต ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี

โครงสร้าสัมภาษณ์เชิงลึกสร้างโครงจากแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค แนวความคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อ 7C's และ 5P's และแนวความคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ โดยทำการสัมภาษณ์ลูกค้าที่เป็นหนี้ค้างชำระสินเชื่อบัตรเครดิตสุจริต ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี จำนวน 5 ราย ด้วยคำถาม 17 คำถาม

3.การวิเคราะห์ข้อมูล

1.การประมวลผล เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จ

2.การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ด้วยวิธีทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิก รายได้ ค่าใช้จ่าย จำนวนเงินที่เป็นหนี้เฉลี่ย ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสุจริต มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

- วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุปัญหาหนี้ค้างชำระ มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage)

- การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุ โดยการวัดระดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นปัญหา

ในการแปลผลระดับความสำคัญของสาเหตุที่เป็นปัญหาสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามจะจัดกลุ่มคะแนนตามอันตรภาคชั้น เท่ากับ 0.80

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเป็นการพูดคุยสนทนากับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประเมินเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สินเชื่อบัตรเครดิตสุจริต ธ.ก.ส.สาขาปทุมธานี

การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหาค้างชำระด้วยแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) โดยการกำหนดปัญหาที่หัวปลา และเขียนสาเหตุหลักของปัญหาไว้ในก้างปลาแต่ละก้างเพื่อค้นหาสาเหตุและแนวทางแก้ปัญหา มีปัจจัยภายในเกิดจากธนาคารและพนักงาน ปัจจัยภายนอกจากภยธรรมชาติและนโยบายของรัฐบาล ปัจจัยส่วนบุคคลจากการที่ลูกค้ามีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย



4. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 ชุด โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (%)
1 เพศชาย	63	57.3
2 อายุ 41-50 ปี	42	38.2
3 สถานภาพสมรส	74	67.3
4 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คนขึ้นไป	49	44.5
5 พืชเศรษฐกิจการเกษตร(หลัก)ที่ท่านทำ ข้าว	77	70
6 รายได้ของท่านต่อเดือน 10,001-20,000 บาท	51	46.4
7 รายจ่ายของท่านต่อเดือน 10,001-20,000 บาท	61	55.5
8 วงเงินบัตรเครดิตสุจริต ที่ได้รับจากธนาคาร 40,001-50,000 บาท	35	31.8
9 จำนวนหนี้ค้ำชำระบัตรเครดิตสุจริต ของท่าน 20,001-30,000 บาท	33	30

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรสมีสมาชิกในครัวเรือนมากที่สุด 4 คนขึ้นไปและประกอบอาชีพทำนาข้าว มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท วงเงินบัตรเครดิตสุจริตที่ได้รับจากธนาคาร 40,001-50,000 บาท และมีจำนวนหนี้ค้ำชำระบัตรเครดิตสุจริต อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสุจริต

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งาน	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (%)
1 ท่านใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสุจริตเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน 1 ครั้ง	40	36.4
2 มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสุจริตเฉลี่ยกี่บาทต่อครั้ง 1,000-5,000 บาท	36	32.7
3 ปัจจัยทางการเกษตรใดที่ท่านใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสุจริตมากที่สุด คือ ปุ๋ย	53	48.2
4 มีพฤติกรรมการชำระตามรายได้ ณ ขณะนั้น	66	60
5 เหตุผลใดที่ท่านเลือกใช้บัตรเครดิตสุจริตในการชำระค่าสินค้าและบริการทางการเกษตร คือ สะดวกสามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าที่เข้าร่วมโครงการได้	65	59.1

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสุจริตต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดือนละ 1 ครั้ง มูลค่าการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตสุจริตต่อครั้งอยู่ระหว่าง 1,000-5,000 บาท ปัจจัยการเกษตรเลือกซื้อมากที่สุด คือ ปุ๋ย มีพฤติกรรมการชำระหนี้ตามรายได้ ณ ขณะนั้น และเหตุผลที่เลือกใช้บัตรเครดิตสุจริตส่วนใหญ่ คือ สะดวกสามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้า



ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการผิคนัดชำระหนี้บัตรเกษตรกรสุขใจ ปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้บัตรเกษตรกรสุขใจ ธ.ก.ส.สาขาปทุมธานี

สาเหตุที่ไม่สามารถส่งชำระหนี้ของท่าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1.ภาวะราคาผลผลิตตกต่ำ	4.76	0.60	มากที่สุด	1
2.ผลกระทบจากภัยธรรมชาติ ศัตรูพืช น้ำท่วม ฝนแล้ง	4.59	0.80	มากที่สุด	2
3.ท่านมีรายได้จากผลผลิตทางการเกษตรลดลง	4.38	0.82	มากที่สุด	3
4.ท่านมีรายได้ที่เป็นรายได้อื่น ๆ ลดลง	4.25	0.88	มากที่สุด	4

จากตารางที่ 3 ปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้บัตรเกษตรกรสุขใจ ธ.ก.ส.สาขาปทุมธานี พบว่าสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้มาจากภาวะราคาผลผลิตตกต่ำ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ผลกระทบจากภัยธรรมชาติ เช่น ศัตรูพืช น้ำท่วม ฝนแล้ง มีค่าเฉลี่ย 4.59 รายได้จากผลผลิตทางการเกษตรลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.38 รายได้ที่เป็นรายได้อื่น ๆ ลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.258

ตารางที่ 4 สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

ประเด็นที่เป็นปัญหา	สรุปข้อมูลสัมภาษณ์
1.รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย	-รายได้ลดลงเนื่องจากราคาผลผลิตตกต่ำในขณะที่ปัจจัยการผลิตทางการเกษตรมีราคาที่สูงขึ้น -มีรายได้จากการทำการเกษตรอย่างเดียวไม่มีรายได้จากอื่น เสริมและมีหนี้ในระบบ -มีหนี้เก่าสะสมที่เกิดจากการกู้ยืมในระบบ และไม่สามารถชำระหนี้ได้
2.ไม่มีการบริหารจัดการและการวางแผนทางการเงิน	-ใช้จ่ายโดยไม่ได้กั้นเงินเพื่อเป็นเงินสำรองใช้ในยามฉุกเฉิน -ไม่มีการจัดทำบัญชีรายรับ – รายจ่าย -วิธีการทำการเกษตรแบบดั้งเดิมไม่มีการพัฒนารูปแบบใหม่ๆ
3.ประสบปัญหาภัยธรรมชาติ	-แหล่งน้ำที่ใช้ในการทำการเกษตรส่วนใหญ่มาจากการชลประทาน ซึ่งหากปิดประตูระบายน้ำก็จะทำให้ไม่มีน้ำในการเพาะปลูก - การเกิดโรคในพืชและผลกระทบจากสภาพอากาศ ทำให้พืชผักเสียหาย

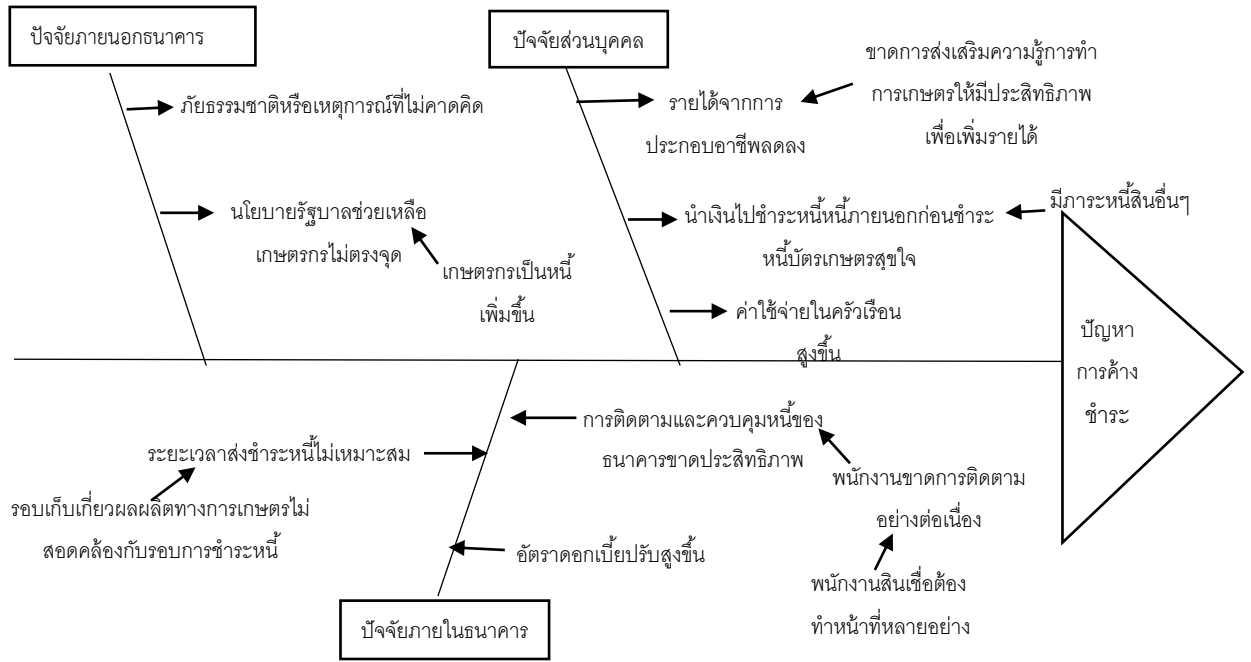
จากตารางที่ 4 ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า สาเหตุเกิดจากการที่เกษตรกรขาดความรู้ในการบริหารจัดการทางการเงินภายในครอบครัว ทำให้รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย เพราะเมื่อมีรายได้เข้ามาก็นำมาใช้จ่ายโดยไม่มีการเก็บออมเงินก่อน เมื่อมีค่าใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉินก็เลือกที่จะกู้เงินในระบบมาใช้ จึงทำให้เป็นหนี้เพิ่มขึ้น

สรุปข้อมูลทศัญญา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้จัดทำนโยบายการจัดชั้น การกั้นเงินสำรอง โดยสอดคล้องกับแผนนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกั้นเงินสำรองของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้มีการกั้นเงินสำรองอย่างเพียงพอและสามารถรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการซื้อขายของสินทรัพย์ที่ถือครองอยู่ โดยเฉพาะเงินให้สินเชื่อซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์หลักของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กรณีสินทรัพย์นั้นมีการกั้นเงินสำรองแล้วในอัตราร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก มาสรุปสาเหตุของปัญหาที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สิ้นเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ โดยใช้แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หรือแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังนี้



แผนภูมิ ก้างปลาวิเคราะห์ปัญหา

จากการสรุปสาเหตุของปัญหามีปัจจัยที่เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดปัญหานี้ค้างชำระสิ้นเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจากส่วนบุคคล เกิดจากลูกค้านำเงินไปชำระหนี้ภายนอกที่มีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าก่อนที่จะนำเงินมาชำระหนี้สิ้นเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ ซึ่งสาเหตุมาจากลูกค้ามีหนี้หลายทาง เป็นหนี้จากสถาบันการเงินอื่นและหนี้นอกระบบ ประกอบกับลูกค้ามีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูงขึ้น อีกทั้งรายได้จากการประกอบอาชีพลดลง มีการทำการเกษตรเพียงประเภทเดียวที่ยังขาดการส่งเสริมความรู้ในการทำการเกษตรให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มรายได้ เช่น การปลูกพืชหมุนเวียน การปลูกพืชนอกฤดูการ และยังขาดความรู้ทางการเงิน ไม่มีการเก็บออมเงิน ไม่มีการจัดทำบัญชีครัวเรือนของตนเอง

2. ปัจจัยภายในธนาคาร กระบวนการติดตามควบคุมหนี้ของธนาคารขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานขาดการติดตามหนี้อย่างต่อเนื่องเพราะพนักงานสินเชื่อต้องรับผิดชอบงานหลายด้าน จึงไม่ได้อธิบายรายละเอียดเงื่อนไขการใช้งานบัตรเกษตรกรสุขใจและเงื่อนไขการส่งชำระหนี้สิ้นเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจกับลูกค้าไม่ครบถ้วนทำให้ลูกค้าไม่เข้าใจในเงื่อนไขของธนาคาร ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นนั้นเกิดจากนโยบายธนาคารที่จะต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับการกำหนดระยะเวลาในการส่งชำระหนี้ไม่เหมาะสมเนื่องจากรอบการเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตรไม่สอดคล้องกับกำหนดการชำระหนี้



3. บัณฑิตภายนอกธนาคาร ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ ทำให้ผลผลิตได้รับความเสียหาย เช่น น้ำท่วม ฝนแล้ง น้ำเค็ม รวมถึงนโยบายของรัฐบาลที่มีมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรไม่ตรงกับปัญหาของเกษตรกร จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาของเกษตรกรได้ ซึ่งบางนโยบายของรัฐบาลเป็นการช่วยเหลือโดยการสนับสนุนเงินทุนให้เกษตรกรกู้เงินตามโครงการช่วยเหลือต่าง ๆ เป็นการเพิ่มหนี้ให้กับเกษตรกรลูกค้าเพราะถึงแม้จะเป็นการสนับสนุนเงินทุนแต่ก็ยังอยู่ในรูปแบบของเงินกู้

จากปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดหนี้ค้ำชำระสินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ กำหนดแนวทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา ดังนี้

แนวทางที่ 1 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการขยายระยะเวลาการชำระหนี้และกำหนดวงวดชำระหนี้ใหม่ ให้ตรงตามที่มาของรายได้ของลูกค้าหรือกำหนดตามตารางกระแสเงินสดที่ได้วิเคราะห์จากรายได้ค่าใช้จ่ายของลูกค้า เพื่อให้การกำหนดจำนวนเงินงวดในการชำระหนี้สอดคล้องกับรายได้ของลูกค้า ซึ่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สามารถใช้ได้กับหนี้ที่ยังไม่เป็นหนี้ค้ำชำระและหนี้ที่เป็นหนี้ค้ำชำระแล้ว

แนวทางที่ 2 การส่งเสริมให้เกษตรกรมีความรู้ด้านการเงินมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนทางการเงินและเป็นการสร้างวินัยทางการเงินที่ดีให้กับเกษตรกร ได้รู้จักการวางแผนการออมเงินและการใช้เงินไว้เป็นค่าใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน สามารถบริหารเงินที่มีอยู่ให้เกิดความสมดุลในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

แนวทางที่ 3 พักชำระหนี้ในส่วนที่เป็นต้นเงิน และกำหนดให้ชำระเฉพาะส่วนที่เป็นดอกเบี้ยโดยชำระดอกเบี้ยทั้งจำนวน หรือชำระดอกเบี้ยบางส่วน

แนวทางที่ 4 การส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการหนีบบัตรเกษตรกรสุขใจอย่างเป็นระบบ

5. การอภิปรายผล

อภิปรายผลของการศึกษา

จากการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) บัตรเกษตรกรสุขใจ ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าหนี้ค้ำชำระสินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของลูกค้าหนี้สินเชื่อบัตรเกษตรกรสุขใจ ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีสถานภาพการสมรสมากกว่าสถานภาพโสด หรืออยู่ร้าง อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี มีการประกอบอาชีพในการทำนาข้าวและการทำสวนผัก ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทัยรัตน์ ดวงชื่น (2558) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้ายกยู่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมบึง จังหวัดราชบุรี โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและค่าใช้จ่ายต่อเดือน ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้ายกยู่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมบึง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสุจริต ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสุจริต โดยรวมพบว่า การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นการใช้เพื่อซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตร เช่น ปุ๋ย ยา เกล็ดพันธ์ และ สาเหตุที่ถูกคัดเลือกใช้บัตรเครดิตสุจริต คือ สามารถใช้แทนเงินสดได้ เป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ของ กมลรัตน์ สัตยาพิมล (2552). และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชารินี เหล็กกล้า (2559). กล่าวว่าการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรสุจริตของลูกค้า ธนาคารเพื่อเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร สาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสุจริต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสุจริต พบว่า เหตุผลการเลือกใช้บัตรเครดิตสุจริตในการชำระค่าสินค้าและบริการทางการเกษตรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ สะดวกสามารถใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าที่เข้าร่วม โครงการได้จากเหตุผลในการเลือกใช้บัตรเครดิตสุจริตแสดงให้เห็นว่า สินค้าที่เข้าร่วมโครงการมีความสำคัญในการเลือกใช้บริการของลูกค้า

ข้อมูลเกี่ยวกับการผิดชำระหนี้บัตรเครดิตสุจริต ปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้บัตรเครดิตสุจริต ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี สาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อบัตรเครดิตสุจริต ธ.ก.ส. สาขาปทุมธานี ภาวะราคาผลผลิตตกต่ำ ผลกระทบจากภัยธรรมชาติ เป็นสาเหตุที่อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายและระยะเวลากำหนดชำระหนี้ไม่เหมาะสมอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ ของ วนิตา จันทรวงศ์ (2550). และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริษา โปษานุกุล (2559). ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหนี้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ส่วนเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือปัจจัยที่เกิดจากธนาคาร และปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้ ของ วนิตา จันทรวงศ์ (2550).

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหามีปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นปัญหาหลักๆ คือ ลูกค้าเกษตรกรส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย รายได้ลดลงจากเดิม มีรายได้เข้ามาในช่วงเก็บเกี่ยวผลผลิตเท่านั้น ไม่มีรายได้เสริมมากนัก วิธีการบริหารเงินและการวางแผนทางการเงินยังไม่เป็นระบบ เช่น ไม่มีการออมเงิน ส่งผลกระทบต่อหนี้มีรายได้เหลือไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้บัตรเครดิตสุจริตได้ตามกำหนด รวมถึงปัจจัยภายในธนาคารที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานและปัจจัยอื่นๆ จากภายนอก

ผู้ศึกษาจึงได้เลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) สินเชื่อบัตรเครดิตสุจริต คือ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยการขยายระยะเวลาและงวดชำระ เป็นแนวทางในการช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหา หรือมีเหตุจำเป็นจนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ โดยการนำเงินต้นเดิมทุกสัญญามารวมเป็นบัญชีต้นเงินรวม และดอกเบี้ยเดิมทุกสัญญามารวมเป็นบัญชีรวมดอกเบี้ย และขยายระยะเวลาในการชำระได้ไม่เกิน 20 ปี สามารถเลือกชำระได้เป็นงวดรายเดือน รายไตรมาส รายปี หรือตามที่มาของรายได้ จึงเป็นการช่วยเหลือลูกค้าในการชำระหนี้ ซึ่งสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ โดยกรณีกำหนดงวดชำระหนี้เป็นรายเดือนลูกค้าต้องชำระเงินตามสัญญาใหม่ให้ได้ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 งวดการชำระ กรณีกำหนดงวดชำระเป็นรายปีต้องชำระเงินตามสัญญาใหม่ให้ได้ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 งวดการชำระ จะทำให้จำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ลดลง นอกจากนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ยังสามารถทำได้กับหนี้ที่ยังไม่มีการค้าง



ชำระแต่ผู้กู้ประสบปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ตามงวดชำระได้จึงขอทำการปรับโครงสร้างหนี้ก่อนที่จะเป็นหนี้ค้างชำระ ร่วมกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกค้าเกษตรกรเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงิน โดยการจัดอบรมให้กับลูกค้าเกษตรกรในทุกไตรมาส เพื่อวางแผนทางการเงินและสร้างวินัยทางการเงินที่ดี รู้จักวางแผนการใช้จ่ายและการออมเงิน เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างรายได้และค่าใช้จ่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้

1. ธนาคารควรประเมินความสามารถในการชำระหนี้ก่อนให้สินเชื่อ เพื่อป้องกันการให้สินเชื่อที่ไม่มีคุณภาพ
2. ธนาคารควรเพิ่มช่องทางการชำระหนี้ให้มากขึ้น เช่น ผ่านตัวแทนสถาบันการเงินชุมชนในพื้นที่ รวมถึงร้านสะดวกซื้อต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระหนี้ให้กับลูกค้า
3. ธนาคารควรมีระบบการตรวจสอบร้านค้าที่รับบัตรเกษตรกรสุจริต เพื่อป้องกันการใช้บัตรที่ไม่ตรงตามเงื่อนไขและผิดวัตถุประสงค์

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ สัตยาพิมล. (2552). พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครดิตเพลทินัมในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธารินี เหล็กกล้า. (2559). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ประชาธรรมณ์ แสนภักดี. (2563). แผนผังก้างปลา กับแผนภูมิความคิด Fish Bone Diagram & Mind Map. สืบค้นจาก <http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm>
- ฤทัยรัตน์ ชื่นดวง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการชำระหนี้ของลูกค้าเงินกู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจอมบึง จ.ราชบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- วนิดา จันทรวงศ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สินเชื่อเคหะธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 (การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/10879>
- ศุภกร อิ่มสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผัดผ่อนชำระหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อ สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน (องค์การมหาชน) (การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_5904010047_9286_9620.pdf
- อาริษา โพนนกุล. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการผัดผ่อนชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ช.ก.ส. สาขาระโนด จ.สงขลา (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).