แนวทางการพัฒนาบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้ตอบสนองความต้องการของผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร กรณีศึกษาธ.ก.ส สาขาสองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี

ปัญญธร ฌานอภิรักษ์[1], นงนภัส แก้วพลอย[2]
บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการเงิน
[1]คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Email: c.panyaton@gmail.com
กลุ่มวิชาการเงิน, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
Email: ajarnying@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้ตอบสนองความต้องการของผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร กรณีศึกษา สาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการวิจัยในเชิงปฏิบัติ เพื่อมุ่งแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ที่มีการใช้งานบัตรสินเชื่อเกษตรกรลดลง โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของบัตรสินเชื่อเกษตรกรในมุมของผู้รับบริการและผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรรวมถึงศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและการเข้าถึงสินเชื่อในรูปแบบใหม่ในบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพและใช้สถิติอ้างอิงโดยนำผลที่ได้จากการทำแบบสอบถามมาอธิบาย และสรุปลักษณะของประชากร โดยการประมาณค่า การทดสอบสมมุติฐานและวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน โดยการทำแบบสอบถามจากผู้ถือบัตรในเขตอำเภอสองพี่น้องจำนวน 400 คน จากผู้ถือบัตรทั้งหมด 9,186 คน รวมถึงสัมภาษณ์ พนักงานธ.ก.ส สาขาสองพี่น้อง รวมถึงร้านค้าที่รับบริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยข้อมูลที่พบจากการศึกษา คือ ผู้ถือบัตรสินเชื่อมีความพึงพอใจในบัตรสินเชื่อเกษตรกรในจำนวนต่ำ เนื่องจากไม่ตอบสนอง กิจกรรมการดำเนินกิจการ ทั้งในเรื่องของวงเงินที่ได้ รอบกำหนดชำระ โปรโมชั่นต่างๆที่สร้างแรงจูงใจ ร้านค้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย รวมถึงช่องทางการส่งชำระหนี้ไม่มีให้เลือกอย่างหลากหลายและกลุ่มอายุ และการศึกษาของผู้ถือบัตรที่เปลี่ยนไปทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้บัตรที่เปลี่ยนไป เห็นได้จากแบบสอบถามที่ได้ไปทำการสอบถามกับผู้ถือบัตร ส่วนใหญ่ผู้ถือบัตรต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดหรือดำเนินการในเรื่องต่างๆเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อด้วยตนเอง ทั้งในเรื่องของการกำหนด รอบการชำระหนี้ การขอเพิ่มวงเงิน หรือ การขอให้เพิ่มช่องทางการชำระหนี้ด้วยตนเอง โดยการศึกษาครั้งนี้ ค้นพบว่า บัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่จะรักษาฐานลูกค้า หรือเพิ่มปริมาณลูกค้าผู้ใช้เงินกู้กับธ.ก.ส ได้เป็นอย่างดี เพียงแต่ต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อยากมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่จะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของธนาคารอีกด้วย

Abstract

This research talk about The Guidelines for developing farmers credit card to meet the needs of farmer credit card holders: a case study of Song Phi Nong Branch, Suphanburi. The objective of this research used Action Research for finding the guideline and this research was to study the current situation of farmers credit card from the perspectives of farmers and farmers credit card service providers; to study the farmer credit card holders' satisfaction; and to study the guideline to improve the efficiency and access the new credit type for farmers credit card of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) in Song Phi Nong branch, Suphanburi.This Independen study use Developmental studies to analysis. A questionnaire was conducted from 400 cardholders in Song Phi Nong district out of 9,186 cardholders. The interview of BAAC staffs and stores which accept farmer's credit card service were conducted as well. The result shows that credit card holders have low level of satisfaction towards farmer's credit card due to unresponsive operation in terms of the credit limit, payment period, incentive promotion, a few numbers of stores, and a few channels of sending debt payment. Moreover, changing in age and education of credit card holders has resulted in changing card usage habits. It can be seen from the questionnaire that most credit card holders would like to be involved in determining and operating of credit cards in terms of setting debt payment time, increasing credit limit, or adding self-payment channel. Also, it was found that farmer's credit card is another way to maintain customer base or to increase the amount of customers who use loans with BAAC as well. Only the service system must be developed and be up to date in order to meet the needs of users efficiently. It is also an alternative that will serve as an important guideline for the bank's service development.

บทนำ

โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของเป็นนโยบายของรัฐบาลร่วมกับธนาคาร ธ.ก.ส ที่ต้องการให้เกษตรกรได้มีวงเงินสินเชื่อในบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้แทนเงินสด สำหรับซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตรและเครื่องอุปโภคที่จำเป็นในครัวเรือน ที่มีคุณภาพในราคายุติธรรม อันจะเป็นส่วนช่วยลดต้นทุนทางการผลิตลดภาระทางการเงิน

แต่ด้วยในปัจจุบันจำนวนการใช้จำนวนการเปิดใช้งานบัตรไม่มากรวมถึงจำนวนการใช้บัตรไม่มากเช่นกัน จากวัตถุประสงค์ของโครงการที่ต้องการให้มีวงเงินไปในบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการซื้อปัจจัยทางการผลิตและเครื่องอุปโภคบริโภคในครัวเรือนในราคาที่ยุติธรรมอาจไม่สามารถตอบสนองวิถีชีวิตของเกษตรกรในปัจจุบัน เนื่องหลากหลายสาเหตุ เช่นเรื่อง ผลิตภัณฑ์ โปรโมชั่น หรือมีข้อบกพร่องบางประการของบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยนำข้อมูลที่ได้มาหาสาเหตุ วิเคราะห์ วางแผนปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการของบัตรสินเชื่อเกษตรกร เพื่อเพิ่มจำนวนการใช้บริการ ลดการใช้เงินสดในการซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตรและเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในครัวเรือนในราคายุติธรรม เพื่อช่วยลดต้นทุนทางการผลิตและลดภาระทางการเงินของเกษตรกร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของบัตรสินเชื่อเกษตรกรในมุมของผู้รับบริการและผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเข้าถึงการให้สินเชื่อในรูปแบบใหม่ บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

3.1 การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีทั้งสิ้น 11 ตำบล ได้แก่ ตำบลบางตาเถร, ตำบลบางเลน, ตำบลดอนมะนาว, ตำบลบ้านกุ่ม, ตำบลบางตะเคียน, ตำบลบางพลับ, ตำบลบ้านช้าง, ตำบลต้นตาล, ตำบลสองพี่น้อง,ตำบลเนินพระปรางค์และตำบลหัวโพธิ์ และสัมภาษณ์เชิงเลิกแบบเจาะจงความคิดเห็นของพนักงาน ธ.ก.ส สาขาสองพี่น้องจำนวน 3 ท่าน ในด้านการปล่อยสินเชื่อผ่าบัตรสินเชื่อเกษตรกร และการติดตามการชำระหนี้ รวมถึงปัญหาและผลกระทบกับธนาคารตลอดจนสุ่มสัมภาษณ์ร้านค้าที่รับบริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 5 ร้าน ในด้านการให้บริการ เงื่อนไขต่างๆในการให้บริการ

1. โดยสุ่มจัดทำแบบสอบถามความต้องการพัฒนาศักยภาพจากกลุ่มตัวอย่าง ในด้านของลูกค้าโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเกษตรกรที่ถือและใช้งานบัตรสินเชื่อเกษตรกรทั้งที่เป็นลูกค้าเงินกู้และไม่ได้เป็นลูกค้าเงินกู้ตามความสะดวก จากจุดนัดแจกแบบสอบถาม 4 จุด คือ

1. ธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาสองพี่น้อง
2. ที่ทำการกำนัน ตำบลบางตาเถร
3. ที่ทำการองค์การบริการส่วนตำบลหัวโพธิ์
4. ที่ทำการองค์การบริการส่วนตำบลบางตะเคียน

2. สัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 3 คน

3. สุ่มสัมภาษณ์ร้านค้าที่รับบริการรูดบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำนวน 5 ร้านค้า ในตำบลที่ทำแบบสำรวจ

วิธีดำเนินการศึกษา

ระเบียบวิธีการศึกษาและขั้นตอนการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบการศึกษาแบบบูรณาการ โดยทำการศึกษาข้อมูลแบบปฐมภูมิและข้อมูลแบบทุติยภูมิ โดยนำข้อมูลแบบปฐมภูมิแบบมาวิเคราะห์ความถึงพอใจด้วยค่า Likert scale 5 ระดับ และหาสาเหตุที่มาของปัญหา จากทั้งเรื่องผลิตภัณฑ์และเรื่องการบริการ รวมถึงข้อมูลแบบทุติยภูมิจากรายงานยอดหนี้ รวมถึงจำนวนหนี้ค้างชำระในบัตรสินเชื่อเกษตรกรสาขาสองพี่น้อง เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้ตอบสนองความต้องการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตการดำเนินงานของธ.ก.ส สาขาสองพี่น้อง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอิสระ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรม สภาพเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่ถือบัตรสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของการมาใช้บริการบัตรสินเชื่อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

สัมภาษณ์ พนักงานธ.ก.ส ในสาขาสองพี่น้อง จำนวน 3 ท่าน เนื้อหาในการสัมภาษณ์โดยแบ่งเป็นคำถาม 5 ข้อ

1. ท่านเคยรับสมัครทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรหรือบัตรเกษตรสุขใจให้กับลูกค้าหรือไม่
2. ท่านทราบหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และระเบียบของบัตรสินเชื่อเกษตรกรหรือไม่
3. ท่านติดว่า ปัญหาของบัตรสินเชื่อเกษตรกรในปัจจุบันคืออะไร
4. ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการพัฒนาบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้เพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เพิ่มขึ้น
5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สัมภาษณ์ ร้านค้าที่ให้บริการรับรูดบัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตอำเภอสองพี่น้องจำนวน 5 ร้านเนื้อหาในการสัมภาษณ์โดยแบ่งเป็นคำถาม 6 ข้อ

1. ระยะเวลาการให้บริการรับรูดบัตรสินเชื่อเกษตรกร
2. จำนวนครั้งในการให้บริการรูดบัตรเกษตรกรต่อวัน
3. จำนวนยอดการใช้บริการต่อคน
4. ผลิตภัณฑ์ที่มีผู้มาใช้บริการมารูดซื้อมากที่สุด 3 อันอับแรก
5. โปรโมชั่นจากร้านค้าโดยเฉพาะของบัตรสินเชื่อเกษตรกร
6. ปัญหาที่เกิดเกี่ยวกับการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การการเก็บข้อมูลส่วนที่ 1 โดยสุ่มจัดทำแบบสอบถามความต้องการพัฒนาศักยภาพจากกลุ่มตัวอย่างในด้านของลูกค้า โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างเกษตรกรผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ในเขตอำเภอสองพี่น้อง โดยทำการศึกษาปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อ ปริมาณการใช้บัตรสินเชื่อเกษตร และปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

การเก็บข้อมูลส่วนที่ 2 โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงาน แผนกสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสองพี่น้อง จำนวน 3 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกกับร้านค้าที่ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 5 ร้านค้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 จากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1.1 วิเคราะห์เชิงพรรณาเกี่ยวกับพฤติกรรม สภาพเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยจำแนกเป็น เพศ กลุ่มอายุ การศึกษาสูงสุด รายได้สุทธิในภาคการเกษตร ประสบการณ์ในการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส จำนวนหนี้สินคงเหลือรวมถึงจำนวนพื้นที่ถือครองเพื่อทำการเกษตร มีสถิติที่ใช้คือ ร้อยละ และอาศัยสถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบ Lilert's scale เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในด้านของผลิตภัณฑ์ ความสะดวก การให้บริการ ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารรวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลจากรร้านค้าที่ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรและการสัมภาษณ์ตัวแทนเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเพื่อได้ทราบปัญหาและเงื่อนไข หรือได้ทราบถึง pain point ของทั้งด้านของลูกค้าและร้านค้าที่ให้บริการ ซึ่งจะถูกจัดลำดับความสำคัญ ด้วยค่า Likert's scale 5 ระดับเพื่อพิจารณาว่าปัจจัยใดที่เกษตรกรตัวอย่างเห็นว่ามีผลต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2

วิเคราะห์คำสัมภาษณ์จากกลุ่มพนักงานธ.ก.ส. จำนวน 3 ท่านและร้านค้าที่ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 5 ร้านและนำข้อมูลคำตอบจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 เพื่อหาสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้บัตรสินเชื่อไม่ตอบสนองพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ รวมถึงสรุปปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2564 – 15 กุมภาพันธ์ 2564 พบว่าความพึงพอใจของการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขต อำเภอสองพี่น้องมีความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลางจนถึงน้อย ด้วยสาเหตุที่มาจากจำนวนวงเงินที่ไม่ตอบสนองตามความต้องการ ขั้นตอนกับสมัครใช้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีโปรโมชั่นจูงใจผู้ใช้งานบัตร และขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับรู้ แต่มีส่วนดีตรงที่มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลากหลาย

ในด้านความสะดวกและรวดเร็วนั้น ก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ถึงน้อย เช่นกัน สาเหตุมาจาก ขั้นตอนการใช้บริการที่ร้านค้าที่สะดวก ไม่มีระบบเรื่องการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนด ในเรื่องรอบกำหนด

ชำระค่าสินค้าไม่ตรงตามระบบการผลิตของลูกค้า ในเรื่องระบบและช่องทางในการชำระค่าสินค้า แต่มีส่วนดีในเรื่องของความรวดเร็วของระบบให้บริการ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์ แบบเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)กลุ่มพนักงาน ธ.ก.ส สาขาสองพี่น้องจำนวน 3 ท่าน โดยที่ผู้สัมภาษณ์ ได้สอบถามจะแบ่งเป็นในระดับผู้บริหาร ตำแหน่ง ผู้จัดการสาขาและพนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความเห็นว่าปัญหาของบัตรสินเชื่อเกษตรกรคือความคล่องตัวและข้อจำกัดต่างๆในการเลือกสินค้าที่ใช้บริการจากบัตรไม่หลากหลาย จำนวนร้านที่ที่รับบริการยังมีจำนวนไม่มากและผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที และกระบวนการนำข้อมูลเข้าระบบ data Integration เพื่อรับสมัครบัตรใหม่ยุ่งยาก เช่นเรื่องการไม่มีฐานข้อมูลลูกค้า พนักงานพัฒนาธุรกิจไม่สามารถดูรายการรับชำระได้ ข้อมูลไม่real time, ไม่สามารถดูข้อมูลหลักประกันได้ , ระยะเวลาการขอบัตรใหม่ใช้เวลานานเกินไปกว่าบัตรใบใหม่จะส่งมา และเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการพัฒนาบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้นเพราะเป็นอีกช่องทางที่สร้างรายได้ให้แก่ธนาคาร

รวมถึงมีข้อเสนอแนะคือ อยากให้บัตรสินเชื่อเกษตรกรตอบโจทย์การใช้บริการของลูกค้าเพิ่มขึ้น รวมถึงมีจุดจำหน่ายสินค้าอย่างชัดเจน เรื่องการชำระหนี้บัตรสินเชื่อ อยากให้มีการชำระขั้นต่ำได้ เหมือนบัตรเครดิตทั่วไป ไม่ต้องมีการลงชื่อในเอกสารทุกครั้งที่ส่ง จากการสัมภาษณ์พบว่าสาเหตุที่ทำให้บัตรสินเชื่อไม่ตอบสนองความต้องการในมุมมองของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องกระบวนการในการจัดการของบัตร ทั้งเรื่องเงื่อนไข ระบบช่วยงาน รวมถึงระเบียบและวิธีต่างๆที่กำหนดจากทางธนาคาร

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์ แบบเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)กลุ่มร้านค้าที่ให้บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตการดำเนินงานของ ธ.ก.ส สาขาสองพี่น้องจำนวน 5 ร้าน ได้แก่ ร้านที่ 1 ร้านผู้ใหญ่สาโรจน์ ต.หัวโพธิ์ ร้านที่ 2 ร้านคุณปราณี ต.บางพลับ ร้านที่ 3 ร้านคุณโชคชัย ต.บางตาเถร ร้านที่ 4ร้านคุณพลอยไพลิน ต.สองพี่น้องและ ร้านที่ 5ร้านคุณวิทยา ต.สองพี่น้อง

จากการสอบถาม ทั้ง 5 ร้านค้า มีจำนวนการใช้บริการใน1 สัปดาห์ประมาณ ร้านละ 50-60 รายการ และพบปัญหาใกล้เคียงกัน คือ ปัญหา เครือข่ายของการรับสัญญาณบัตรไม่เสถียร ปัญหาวงเงินในบัตรของผู้มาใช้บริการถูกระงับ จากการสัมภาษณ์พบว่าสาเหตุที่ทำให้บัตรสินเชื่อไม่ตอบสนองความต้องการในมุมมองของร้านค้าที่รับบัตรพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องระบบสัญญาณ ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงเรื่องโปรโมชั่นต่างๆที่เชิญชวนให้ผู้ถือบัตรมาใช้มากขึ้น

จากการสังเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ ทั้งพนักงาน ธ.ก.ส และร้านค้าที่ให้บริการ พบว่า ปัญหาที่พบจากบัตรสินเชื่อเกษตรกรส่วนใหญ่ จะมาจากเรื่องรูปแบบวิธีการให้บริการ ระบบที่ตอบสนองให้บริการ ระยะเวลาที่รอคอยและกระบวนการการให้บริการ รวมถึงยังขาดการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่นต่างๆที่จะชักจูงใจให้ผู้มาใช้บริการอีกด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ในการทำงานวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันของบัตรสินเชื่อเกษตรกร ในมุมมองของผู้รับบริการและผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรและศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร รวมถึงศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและการเข้าถึงสินเชื่อในรูปแบบใหม่ผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรจึงอภิปรายผลการศึกษาว่า

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (2557) ได้ทำการวิจัยประเมินผลโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ผลการศึกษาพบว่า ความคุ้มค่าทางการเงินของโครงการ มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV) ของรายได้สุทธิมากกว่าต้นทุนตลอดโครงการ ด้านผลตอบแทนการลงทุน (IRR) คิดเป็นร้อยละ 4.12ซึ่งมากกว่าต้นทุนเงินเฉลี่ย 5 ปี (ร้อยละ 2.08) และระยะเวลาการคืนทุนอยู่ในขอบเขตระยะเวลาของโครงการ คือ 7.22 ปี และความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ ด้านการไหลเวียนของกระแสเงินระบบเศรษฐกิจ โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรก่อให้เกิดการหมุนเวียนของกระแสเงินสดโดยตรงในระบบเศรษฐกิจจากการจ่ายเงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไปยังร้านค้า

จากการศึกษาจากแบบสอบถามผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตอำเภอสองพี่น้อง ถึงความพึงพอใจในการใช้งานบัตรสินเชื่อเกษตรกรพบว่ามีความขัดแย้งกับงานวิจัยเนื่องจากในปัจจุบันจำนวนของผู้ขอเปิดใช้งานบัตรสินเชื่อเกษตรกรลดลง มีหนี้ค้างด้อยคุณภาพเพิ่มขึ้น ต้นทุนการใช้งานบัตรเพิ่มขึ้น ระบบในบัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้มากเท่าที่ควร

งานวิจัย จารุวรรณ บุญสมบัตร 2557 (บัตรสินเชื่อเกษตรกร ช่วยเหลือ หรือ สร้างหนี้สินให้เกษตรกร)

ผลกระทบจากการดำเนินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรต่อภาวะหนี้สินของเกษตรกรขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใช้ปัจจัยการผลิตของเกษตรกรที่ยังคงมีความเชื่อเดิมๆ ที่คิดว่าการเร่งผลผลิต การเพิ่มปริมาณผลผลิตข้าวต่อไร่ขึ้นอยู่กับปุ๋ยและยาที่ใส่ไป ทำ ให้ปริมาณความต้องการปัจจัยการผลิตมีมากเกินไป

จากการศึกษาจากแบบสอบถามผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตอำเภอสองพี่น้อง ถึงความพึงพอใจในการใช้งานบัตรสินเชื่อเกษตรกรพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัย เนื่องจากยังคงมีความเชื่อเดิมๆ เร่งการผลิต ใส่ปุ๋ยใส่ยามาก ทำให้ต้องการปัจจัยการผลิตมากเช่นเดิม แต่ปัจจัยทางการผลิตมีราคาสูงขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีที่เข้ามาเป็นแรงกระตุ้นเพิ่มแต่การใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่สามารถตอบโจทย์ในการลดต้นทุนการผลิต ทั้งในด้านของราคาและโปรโมชั่น

งานวิจัย อัญญารัตน์ วรรณพันธ์ และ สาธิต อดิตโต, 2559 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสีชมพู จังหวัดขอนแก่น

รายได้สุทธิที่เป็นเงินสด ในภาคการเกษตร และขนาดพื้นที่ถือครองทำการเกษตรของเกษตรกร มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบ “สิทธิประโยชน์และ การส่งเสริมการขาย” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ธ.ก.ส. ควรดำเนินมาตรการเพิ่มสิทธิประโยชน์บัตรสินเชื่อเกษตรกร เฉพาะกลุ่มลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรในอนาคต ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และขยายฐานสินเชื่อในภาคชนบท

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด จากการศึกษาจากแบบสอบถามผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตอำเภอสองพี่น้อง ถึงความพึงพอใจในการใช้งานบัตรสินเชื่อเกษตรกรพบว่า มีความพึงพอใจน้อย เนื่องจากบัตรไม่ตอบสนองความต้องการทั้งในเรื่องของ ราคา สถานที่จัดจำหน่าย โปรโมชั่นของบัตรสินเชื่อเกษตรกรรวมถึงช่องทางการรับชำระบัตรสินเชื่อเกษตรกรที่มีไม่มาก สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาด

จากการศึกษาจากแบบสอบถามผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตอำเภอสองพี่น้อง ถึงความพึงพอใจในการใช้งานบัตรสินเชื่อเกษตรกรพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัย เนื่องจากช่วงอายุ การศึกษาของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อที่เปลี่ยนไป รูปแบบการผลิตก็เปลี่ยนไปโดยการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ต้องการความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้งาน

ประเด็นที่มีปัญหาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มาจากร้านค้าที่ให้บริการบัตรสินเชื่อ เนื่องด้วยร้านค้าส่วนใหญ่ที่ให้บริการมีการทำผิดวัตถุประสงค์ของการใช้งานบัตร บางร้านให้เบิกเป็นเงินสด โดยคิดส่วนต่างดอกเบี้ย ทำให้การใช้งานบัตรไม่ตรงตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร รวมถึงร้านค้าค่อนข้างไม่ประสงค์ให้ข้อมูล ผู้ทำการศึกษาต้องเปลี่ยนร้านค้าเพื่อทำการสัมภาษณ์หลายร้านและต้องเลือกคำถามเพื่อจะสัมภาษณ์ร้านค้าในประเด็นที่ต้องการข้อมูล

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

หากมีผู้สนใจศึกษาในหัวข้อนี้ ข้อเสนอแนะในด้านการเก็บแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ ในเรื่องของอายุกับความพึงพอใจเพิ่มเติม เนื่องจากแนวโน้มผู้ถือบัตรมีอายุลดลง และมีการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้การปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาจะต้องให้ตรงตามความต้องการของบุคคลกลุ่มนี้มากขึ้น และ ศึกษาถึงความเป็นไปได้ที่จะปรับปรุงการให้บริการด้วยตนเอง

เอกสารอ้างอิง

จารุวรรณ บุญสมบัติ, 2557. บัตรสินเชื่อเกษตรกรช่วยเหลือ หรือ สร้างหนี้ให้เกษตรกรสืบค้นเมื่อ ตุลาคม 15, 2563, จาก https://www.bot.or.th › Thai › B_Doc_Prize5_2557

ธารินี เหล็กกล้า, 2559. สารนิพนธ์ เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎรธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ),2559,มหาวิทยาลัยสงขานครินทร์.

ดร.สาธิต วงศ์อนันต์นนท์, 2555. บทความทางวิชาการ ปีที่ 2 ฉบับที่ 10 กรกฎาคม 2555 โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร,16-18. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อัญญารัตน์ วรรณพันธ์ และ สาธิต อดิตโต, 2559 . งานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสีชมพู จังหวัดขอนแก่น.ภาควิชาเศรษฐศาสตร์การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น จ.ขอนแก่น

อดุลย์ จาตุรงคกุล, 2550. บทความ ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ.กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์