



สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม



โดย
นายเรวัต สุพรรณศักดิ์สกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE PROBLEMS AND GUIDLINES FOR DEVELOPING CREDIT CARD USAGE OF
FARMER OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURE CO-
OPERATIVE(BAAC), NAKHON PATHOM RAJABHAT BRANCH



A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for Master of Arts (Public and Private Management)
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2017
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

57601303 : การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทบัณฑิต

คำสำคัญ : บัตรสินเชื่อเกษตรกร, บัตรสินเชื่อ, บัตรสินเชื่อชาวนา, บัตรเครดิตชาวนา, บัตรเครดิต ธ.

ก.ส.

นาย เรวัตติ์ สุนทรศักดิ์สกุล: สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม สภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากเกษตรกรผู้ใช้บริการด้วยแบบสอบถาม แล้วนำมาสรุปผลเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ด้านการตัดสินใจ ด้านความต้องการ ด้านความพึงพอใจและด้านความรับผิดชอบภาพรวมอยู่ในระดับน้อย สภาพปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า และเมื่อศึกษาที่มาของสภาพปัญหาพบว่า มีแนวทางการพัฒนาได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องอ่านบัตร (EDC) และวางแผนทางด้านการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

57601303 : Major (Public and Private Management)

Keyword : BAAC, farmer credit card, baac

MR. REWAT SOONTHORNSAKSAKUL : THE PROBLEMS AND GUIDLINES FOR DEVELOPING CREDIT CARD USAGE OF FARMER OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURE CO-OPERATIVE(BAAC), NAKHON PATHOM RAJABHAT BRANCH THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR PITAK SIRIWONG, PH.D.

The purposes of this research were to study the behaviors, problems, and development guidelines for using credit cards in famers of the Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operative (BAAC), Nakhon Pathom Rajabhat branch, Nakhon Pathom province. The in - depth interview was used with the executive, officers, and a questionnaire was used to collect quantitative data from customer. Then the data were summarized the results to suggest the development guidelines concerning the use of farmer' s credit cards.

The result found that the behaviors of famer' s credit card users in terms of decision, demand, satisfaction, and responsibility ranked in low level. The most common problem was that the merchants refused to accept the farmer' s credit cards. The finings also revealed the development strategies or guidelines which were providing information to credit card holders ; providing information to the Electronic Data Capture (EDC) renters ; and, planning the marketing strategies to increase the number of credit card users.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง จาก รศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รศ.ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และ ผศ.ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม ประธานกรรมการ ที่สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนทุ่มเทความรู้ด้านวิชาการอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

ขอบคุณ พี่ น้องและเพื่อนพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและลูกค้าทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

ขอบคุณ เพื่อน ๆ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่นที่ 8 ทุกคนที่มีความสุขร่วมกันมา และจบไม่รอกันเลย

ขอบคุณ ย่า ยาย บิดา มารดา น้องสาว และภรรยาที่น่ารัก ที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา

ขอบคุณ ตัวข้าพเจ้าที่มีความตั้งใจ เพียรพยายาม ในการศึกษาหาความรู้จนสำเร็จการศึกษา และหวังว่าวิชาความรู้ที่ได้มาจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ หรือสังคม ไม่มากก็น้อย

สุดท้ายขอให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นประโยชน์ไม่มากก็น้อย สำหรับทุกท่าน

เรวัตติ์ สุนทรศักดิ์สกุล



สารบัญ

	หน้า
.....	ง
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
.....	ช
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	1
สารบัญรูปภาพ.....	3
บทที่ 1 บทนำ	4
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	10
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	10

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ	19
ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	28
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ	38
แนวคิดเกี่ยวกับเครดิต (สินเชื่อ).....	39
บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส.	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	71
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	78
ระเบียบวิจัย.....	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล	81
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	82
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	83
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล	84
การวิเคราะห์ข้อมูล	85
การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย.....	86
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
ตอนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม	87
ตอนที่ 2 สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม.....	97
ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม.....	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย.....	110
อภิปรายผลการวิจัย.....	119

ประโยชน์จากการวิจัย	121
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	122
.....	123
รายการอ้างอิง	123
.....	127
ประวัติผู้เขียน.....	127



สารบัญตาราง

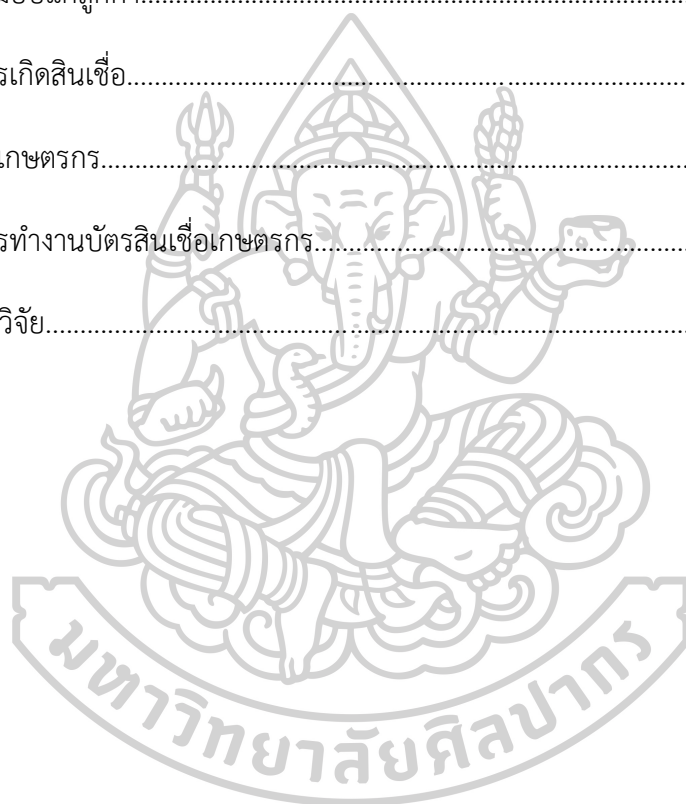
ตารางที่	หน้า
1 การแบ่งประเภทของเครดิต	46
2 เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น.....	83
3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามข้อมูลเพศ.....	88
4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามอายุ.....	88
5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามการศึกษา.....	89
6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามอาชีพ.....	89
7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามสถานภาพ.....	90
8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	90
9 สถานะการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร.....	91
10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามระยะเวลาการใช้บัตร.....	91
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยรวม.....	92
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านการตัดสินใจ.....	93
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความพึงพอใจ.....	94
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความต้องการ.....	95
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความรับผิดชอบ.....	96

16 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร.....97



สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างพฤติกรรมกรรมการบริโภค	13
2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคของคอตเลอร์	14
3 ขั้นตอนระหว่างกระบวนการกำหนดทางเลือกและการตัดสินใจ.....	16
4 คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า.....	36
5 กระบวนการเกิดสินเชื่อ.....	49
6 บัตรสินเชื่อเกษตรกร.....	68
7 กระบวนการทำงานบัตรสินเชื่อเกษตรกร.....	70
8 ขั้นตอนการวิจัย.....	80



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคเกษตรมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะนอกจากจะก่อให้เกิดรายได้แล้ว คนส่วนใหญ่ของประเทศยังมีอาชีพทำการเกษตร รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาสินเชื่อการเกษตร ซึ่งเกษตรกรมีความต้องการแหล่งสินเชื่อสูง (คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์สภาผู้แทนราษฎร, 2532) รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สามารถให้บริการทางการเงินแก่เกษตรกรครอบคลุมความต้องการของเกษตรกรส่วนใหญ่ของประเทศ (สิตาภา บัวเกษ, 2553)

การเข้าถึงเงินทุนถือเป็นหนึ่งในปัญหาที่สำคัญของเกษตรกร ความจำเป็นในการดำรงชีพ สินค้าเพื่ออุปโภคบริโภค รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันปรับราคาสูงขึ้นซึ่งล้วนแต่เป็นสินค้าที่จำเป็นต้องหาซื้อได้ด้วยเงินเพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการกินดีอยู่ดี มีสิ่งของเครื่องใช้เพื่อให้ทัดเทียมกับผู้อื่นในสังคมซึ่งในความเป็นจริงสถานะความเป็นอยู่ รายได้ อาชีพ และค่าใช้จ่ายของแต่ละบุคคล แต่ละครอบครัว ย่อมแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ไม่สามารถที่จะหาซื้อสิ่งของมาสนองความต้องการได้ในทันที โดยเฉพาะสินค้าที่มีราคาสูง หรือในภาวะฉุกเฉินที่จำเป็นจะต้องใช้เงินสดอย่างเร่งด่วน เช่น ค่าใช้จ่ายในครอบครัว ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่น ๆ เกษตรกรผู้มีรายได้น้อยจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ จึงขาดแคลนทุนในการดำเนินงานต้องไปกู้ยืมสินเชื่อนอกระบบ ดังนั้น วิธีการที่จะช่วยบรรเทาความเดือนร้อนคือหาแหล่งเงินทุนให้เกษตรกรเข้าถึงได้ง่าย (อินทิรา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา, 2554)

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุนโดยการจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรทั้งนี้รัฐบาลได้เห็นชอบและมอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นหน่วยงานดำเนินโครงการดังกล่าว ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้พัฒนาและทดสอบการทำงานของระบบจนมั่นใจว่าสามารถให้บริการได้แล้วจึงได้เปิดตัวโครงการอย่างเป็นทางการ โดยจัดทำและส่งมอบบัตรให้แก่เกษตรกรที่เป็นชาวนาลำดับแรก ต่อมาได้ขยายไปยังเกษตรกรกลุ่มอาชีพอื่นทั่วประเทศ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักบัตรสินเชื่อเกษตรกร, มปป.-b)

ผลจากการศึกษาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ผ่านมาพบว่าเกษตรกรมีความต้องการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และแนะนำให้คนรู้จักหรือเพื่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร แต่เกษตรกรต้องเผชิญกับข้อจำกัดในเรื่องของร้านค้าที่สามารถใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อสินค้าได้ มีร้านค้าให้เลือกใช้บริการน้อย ทางรัฐบาลควรเพิ่มจำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการไปในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และขยายกลุ่มเกษตรกรเข้าร่วมโครงการให้ครอบคลุมกลุ่มเกษตรกรทุก ๆ ประเภทการผลิต เพื่อให้เกษตรกรมีความสะดวกในการใช้บริการอย่างทั่วถึง (ชิตชนก แสนป้อ, 2555) (ยุวดี เล้าเรือนบุญ, 2556)

อย่างไรก็ตาม จากการติดตามโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร กลับพบว่าเกษตรกรผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมีแนวโน้มการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรน้อยลง ซึ่งอาจจะทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร เนื่องจากเป็นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจับจ่ายหรือซื้อสินค้าแทนเงินสดให้กับเกษตรกร เป็นการเปิดโอกาสให้เกษตรกรเข้าถึงบริการทางการเงินที่ทันสมัยและเป็นการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเกษตรกรจากมิฉฉาชีพ ซึ่งเป็นหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้ปลอดภัยจึง ได้ศึกษาสภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม เนื่องจากมีความหลากหลายในการประกอบอาชีพเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และการประมง ผู้วิจัยจึงได้จัดทำวิจัยในครั้งนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมผู้บริโภค ความต้องการ ความพึงพอใจ ความรับผิดชอบ เครดิต (สินเชื่อ) และข้อมูลทั่วไปของบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร สภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ของเกษตรกรผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้จริง ผู้วิจัยจึงใช้รูปแบบการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยกำหนดขอบเขตด้านประชากรตามวิธีวิจัย ดังนี้

2.1 เชิงคุณภาพ

2.1.1 ผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏ นครปฐม

2.1.2 พนักงานพัฒนารัฐกิจ (สินเชื่อ) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 5 คน

2.1.3 ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการในเขตพื้นที่ จำนวน 8 ร้าน

2.2 เชิงปริมาณ

ประชากร

2.2.1 ประชากร ได้แก่ ลูกค้าเกษตรกรผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

2.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม นำแนวทางการแก้ไขปัญหาพัฒนาปรับปรุงการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ได้แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทุกสาขาทั่วประเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งจำเป็นต้องให้คำนิยามเบื้องต้น เพื่อความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

สภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร หมายถึง ข้อยุ่งยากหรืออุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ

แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร หมายถึง วิธีการแก้ปัญหา หรือ พัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

เกษตรกร หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพในการทำนา การทำไร่ การทำสวน การเลี้ยงสัตว์ การประมง การเลี้ยงไหมและสาวไหม การทำนาเกลือ การปลูกกล้วยไม้หรือไม้ดอก การปลูกไม้สน การปลูกสวนป่า การเลี้ยงผึ้ง การเลี้ยงครั่ง การเพาะเห็ด

เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. หมายถึง เกษตรกรที่เป็นลูกค้าผู้กู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ได้รับมอบบัตรสินเชื่อเกษตรกร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง เกษตรกรในจังหวัดนครปฐม

ธ.ก.ส.สาขาราชภัฏนครปฐม หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม คูแลพื้นที่การดำเนินงานใน อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม ครอบคลุม 11 ตำบล 1.ตำบลหนองสูงเหนือ 2.ตำบลทัพหลวง 3.ตำบลบ้านยาง 4.ตำบลโพรงมะเดื่อ 5.ต.วังเย็น 6.ตำบลลำพญา 7.ตำบลหนองปากโลง 8.ตำบลสระกะเทียม 9.ตำบลสวนป่า 10. ตำบลหนองดินแดง 11.ตำบลวังตะกู่

บัตรสินเชื่อเกษตรกร หมายถึงบัตรที่ ธ.ก.ส. ออกให้เกษตรกรลูกค้า เป็นวงเงินสินเชื่อในการจัดหาปัจจัยการผลิต และเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในครัวเรือน จากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ

ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกร หมายถึง ร้านค้าที่ยอมรับเงื่อนไขและข้อตกลงในการเข้าร่วมโครงการขายสินค้าผ่านบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกร และได้รับอนุญาตจาก ธ.ก.ส. ให้ขายสินค้าตามที่ ธ.ก.ส.กำหนดให้แก่เกษตรกรผู้ถือบัตร ซึ่งประกอบด้วยร้านค้าของสหกรณ์เพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) ร้านเกษตรรุ่งเรือง ต.โพรงมะเดื่อ ร้านขานทีการเกษตร ต.วังตะกุง ร้านเกษตรบ้านยาง ต.บ้านยาง ร้านวีระการเกษตร ต.ทัพหลวง ร้านชัยเจริญการเกษตร ต.หนองงูเห่า สหกรณ์บริการน้ำมัน สหกรณ์เมืองนครปฐม และสหกรณ์บริการน้ำมัน หจก.รุ่งรัฐศิริกาญจน์

สินค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกร หมายถึง สินค้าที่สามารถขายและชำระค่าสินค้าผ่านบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกรได้ ปัจจุบันประกอบด้วย ปัจจัยการผลิตทุกประเภท ได้แก่ ปุ๋ย สารเคมีทางการเกษตร พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ เครื่องมือและเครื่องจักรกลทางการเกษตรที่มีมูลค่าต่ำกว่า 10,000 บาท การบริการทางการเกษตร น้ำมันเชื้อเพลิง และข้าวสาร

ระบบงานบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกร หมายถึง ระบบที่สนับสนุนการดำเนินงานบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกร ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย 6 ระบบ ได้แก่ ระบบการจัดการลูกค้าบัตร ระบบจัดการบัตร ระบบร้านค้า ระบบกระทบยอดทางบัญชี ระบบการจัดการสินค้า และระบบรายงาน



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีและแนวคิด ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
4. ทฤษฎีความพึงพอใจ
5. แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบ
6. แนวคิดเกี่ยวกับเครดิต (สินเชื่อ)
7. บัตรสินเชื่อเกษตรกร (ธ.ก.ส.)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมาสามารถอธิบายได้ดังนี้

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินและการใช้จ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ Leon G. Schiffman and Leslie Lazar Kanuk. (1991) อ้างถึงใน ศุภร เสรีรัตน์ (2550)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และเป็นสิ่งที่มีส่วนในการกำหนดให้เกิดการกระทำดังกล่าว (ธงชัย สันติวงษ์, 2535 อ้างถึงใน ชัยณรงค์ ทรายศำ, 2552)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2550) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคคนสุดท้าย บุคคลและครอบครัวที่ซื้อสินค้าและบริการเพื่อการบริโภคส่วนตัว ผู้บริโภคคนสุดท้ายเหล่านี้ทั้งหมดรวมกันเป็นตลาดเพื่อผู้บริโภค

(รัชชัญญ พุทธประสาท (2544) อ้างถึงใน ยุทธนา ธรรมเจริญ (2541) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง “กิจกรรมที่บุคคลต้องเอาใจใส่เมื่อได้เลือกซื้อและใช้ผลิตภัณฑ์ที่สนองความพอใจและความต้องการ” (ศุภร เสรีรัตน์, 2550) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินผล และการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการที่เขา คาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ

พฤติกรรมผู้บริโภคมีความสำคัญคือ พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการตัดสินใจซื้อที่ กิจการจะต้องทราบและศึกษาเพื่อดำเนินกิจกรรมทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการและ ความพอใจของผู้บริโภค พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของผู้บริโภค ความหมายและ ลักษณะของผู้บริโภค มนุษย์ทุกคน ทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย เป็นผู้บริโภคเพราะมนุษย์ทุกคนเป็นผู้ ต้องการสินค้าและบริการ ถ้ามนุษย์ปราศจากสิ่งที่จะบำบัดความต้องการนั้น มนุษย์จะมีชีวิตอยู่ไม่ได้ มนุษย์ต้องการบริโภคทั้งสิ่งที่จำเป็นและไม่จำเป็น นับตั้งแต่ปัจจัยพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก สดวกสบายทั้งหลาย ตลอดจนการท่องเที่ยว การพักผ่อน เพื่อมนุษย์จะได้มีความสุขยิ่งขึ้น การ บริโภคจึงเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ (สุมนา อัญโพธิ์, 2544)

คำรัสศิริ อุทยานานนท์ (2547) กล่าวว่า ผู้บริโภค (customer) หมายถึงผู้ที่มีความ ต้องการเป็นผู้ที่กินและใช้สินค้าและบริการเพื่อบำบัดความต้องการ อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล (2550) แสดงความคิดเห็นจากลักษณะของผู้บริโภคว่า ผู้บริโภคก็คือบุคคลต่าง ๆ ที่มีความสามารถในการซื้อ ซึ่งเมื่อมองจากเศรษฐกิจที่ใช้เงินเป็นสื่อกลางผู้บริโภครวมก็คือทุกคนที่มีเงิน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายว่า “ผู้บริโภค” หมายถึง (Consumer) หรือ ผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate consumer) หมายถึงผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการขั้นสุดท้าย หรืออาจ หมายถึงผู้ที่ซื้อสินค้าไปเพื่อใช้ส่วนตัวและครอบครัว หรือการใช้ขั้นสุดท้ายสำหรับตลาดสินค้าบริโภค (Consumer market) ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลหนึ่งหรือหลายคนที่แสดงออกซึ่งสิทธิที่จะต้องการ และบริโภค ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายในตลาดผู้บริโภคอาจซื้อผลิตภัณฑ์ที่จะตอบสนองความต้องการของ ตนเอง และครอบครัวหรือซื้อเพื่อสร้างความพอใจให้กับกลุ่มสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่ อย่างไรก็ตามใน แง่ของนักการตลาดไม่สามารถสรุปว่า ทุกคน คือผู้บริโภคของกิจการ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนด องค์ประกอบของผู้บริโภคที่จะเลือกกลุ่มตลาดเป้าหมาย 4 ประการคือ (ยุทธนา ธรรมเจริญ, 2541)

1. ผู้บริโภคต้องเป็นผู้มีความต้องการ (Needs)
2. ผู้บริโภคต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อ (Purchasing Power)
3. ผู้บริโภคต้องเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing Behavior)
4. ผู้บริโภคต้องเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการบริโภค (Consumption Behavior)

ดังนั้นผู้บริโภคเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลงอันสำคัญด้านเศรษฐกิจ โดยสมัครใจจริงหรือไม่ ถ้าจริงการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นไปโดยกะทันหันหรือค่อยเป็นค่อยไป ผู้บริโภคสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงรายได้ของตน และการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า และบริการอย่างไรการตอบสนองต่อบดดังกล่าวมีความแน่นอนและเสมอต้นเสมอปลายหรือไม่แน่นอนโดยไม่ว่าจะมีรายได้หรือไม่มีรายได้ก็ตาม คนเราจะต้องใช้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเป็นค่าอุปโภคบริโภคเพื่อยังชีวิตอยู่ได้ เงินจำนวนนี้อาจได้มาแบบได้เปล่า หยิบยืม กู้ยืม หรือด้วยวิธีอื่นใดก็ตามการใช้จ่ายเพื่ออุปโภคบริโภคมีความสัมพันธ์กับรายได้สุทธิส่วนบุคคล (disposable income) โดยตรง

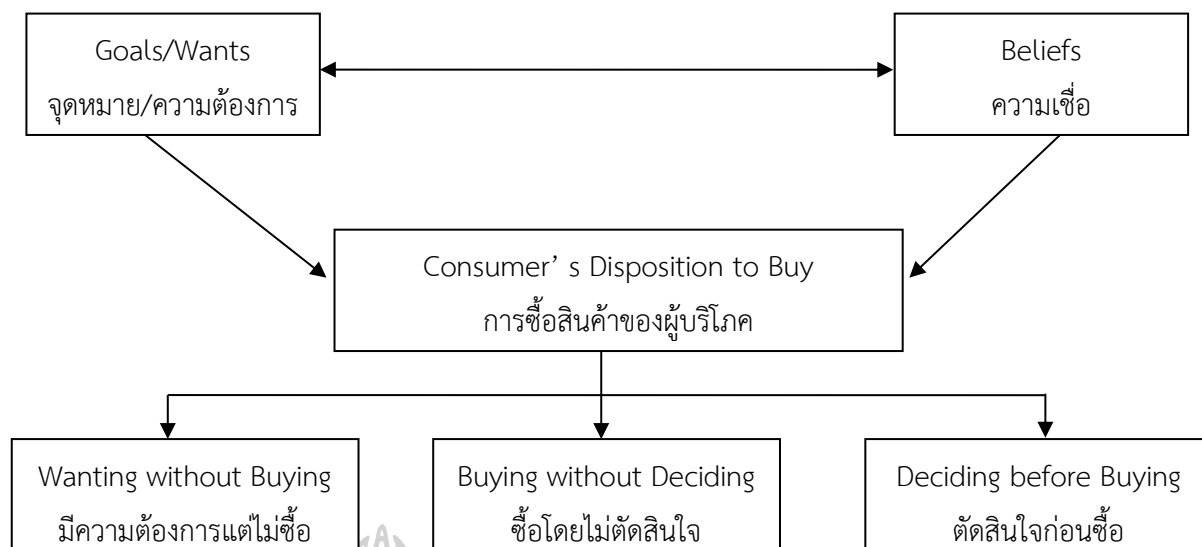
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายว่าพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยเหตุผลหลายประการคือ 1. พฤติกรรมผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจและมีผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จถ้ากลยุทธ์การตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ 2. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดทางการตลาด (Marketing Concept) ที่ว่า การทำให้ลูกค้าพึงพอใจจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคเพื่อจัดสิ่งกระตุ้น หรือกลยุทธ์การตลาดเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

จากความหมายต่าง ๆ สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงการกระทำของผู้บริโภคหรือปฏิกิริยาของผู้บริโภคในการสรรหาคัดเลือกและตัดสินใจซื้อเพื่อให้ได้สินค้าและบริการ และตอบสนองความต้องการ เกิดจากทัศนคติการรับรู้การเรียนรู้และเหตุผลส่วนบุคคล เป็นตัวกำหนดให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว

ซ็องเน่ฟี่ อ่างถึงใน รมย์ชนก กนิษฐสุต (2537) เชื่อว่าจุดมุ่งหมายและความต้องการมีความสัมพันธ์กับความเชื่อซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ โดยอารมณ์ความรู้สึกนั้นแสดงออกได้ 3 ลักษณะ คือ

1. มีความต้องการแต่ไม่ได้ซื้อ
2. ซื้อโดยปราศจากการตัดสินใจ
3. ตัดสินใจก่อนซื้อ

ดังนั้น การบริโภคของคนเราจึงไม่ได้มีความหมายเฉพาะเพื่อบำบัดความต้องการของบุคคลเท่านั้น แต่หมายถึงเพื่อบำบัดความต้องการของบุคคลอื่นด้วย เช่น คนในครอบครัว เพื่อนญาติ รวมทั้งสัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ด้วย การซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ของผู้บริโภคตั้งอยู่บนพื้นฐานคือจุดหมายความต้องการและความเชื่อ (customer buys because of goals wants and beliefs) ดังโครงสร้างต่อไปนี้



ภาพที่ 1 โครงสร้างพฤติกรรมผู้บริโภค (รณชัยชนก กนิษฐสุต, 2537)

ซึ่งทั้ง 3 ลักษณะนี้ สามารถสะท้อนปัจจัยเบื้องหลังพฤติกรรมได้ต่างกัน ปัจจัยที่อาจทำให้การใช้จ่ายอุปโภคบริโภคเปลี่ยนแปลงไป ทั้งที่รายได้คงที่ มีดังนี้คือ

1. ลักษณะของการกระจายรายได้ของบุคคลชั้นต่าง ๆ (pattern of Income distribution) โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีรายได้สูงมักมีความโน้มเอียงในการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคต่ำ และสามารถเก็บออมเงินไว้ในอัตราส่วนค่อนข้างสูง ตรงกันข้ามผู้ที่มีรายได้ต่ำมักมีความโน้มเอียงในการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคสูง กล่าวคือ ต้องการใช้จ่ายได้ทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดเพื่อการอุปโภคบริโภคการออมเพียงเล็กน้อยหรืออาจจะไม่มีเลย

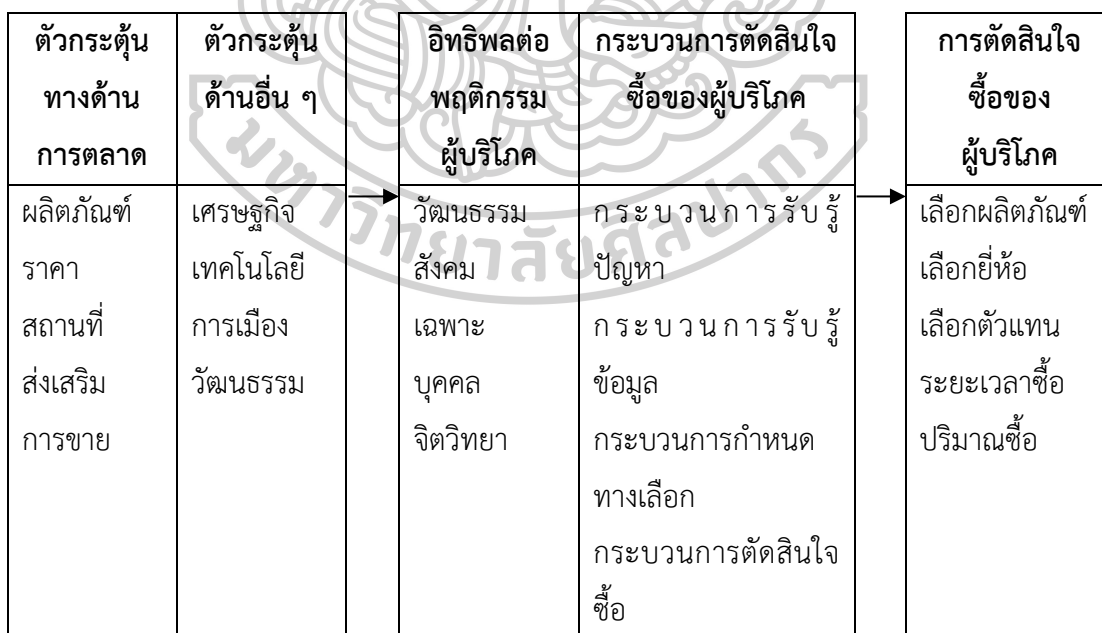
2. การเปลี่ยนแปลงในระบบภาษี (change in tax system) โดยมีผลกระทบต่อความโน้มเอียงในการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค ในลักษณะลดลงหรือเพิ่มขึ้น ก็ขึ้นอยู่กับประเภทหรืออัตราภาษีที่เปลี่ยนแปลงไป

3. การใช้บัตรเครดิตและอัตรารดอกเบี่ย (credit facilities and interest rate) ตามปกติสินค้าอุปโภคประเภทถาวรเช่น รถยนต์ ตู้เย็น โทรทัศน์ ผู้บริโภคมักซื้อด้วยวิธีผ่อนส่ง เนื่องจากสินค้าเหล่านี้มีราคาสูง ถ้าผู้ซื้อจ่ายเงินสดทีเดียวทั้งหมดย่อมไม่สะดวก พ่อค้าจึงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อโดยยอมให้ชำระเป็นงวด ๆ ได้ โดยคิดดอกเบี้ยรวมในราคาผ่อนส่ง ด้วยวิธีการเช่นนี้ทำให้ผู้ที่มีเงินไม่มากสามารถซื้อหาสินค้ามาสนองความต้องการของตนได้ จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มความโน้มเอียงในการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคด้วย

4. การคาดคะเนเกี่ยวกับราคาสິงอุปโภคบริโภค (pricing) ถ้าผู้บริโภคคาดคะเนว่า ต้องการสิงอุปโภคบริโภคจะมากขึ้นและราคาจะสูงขึ้น การกักตุนสิงค้าเหล่านั้นก็จะเกิดขึ้น ดังนั้น ความโน้มเอียงในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคก็ย่อมสูงขึ้นด้วย ตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภคคาดการณ์ว่าราคาสິงค้าจะต่ำลง ก็อาจจะชะลอการซื้อไว้ชั่วคราวเพื่อจะได้สิงค้าราคาต่ำที่ต่ำลง ดังนั้น ความโน้มเอียงในการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคก็ย่อมลดลงไปด้วย

5. การคาดคะเนเกี่ยวกับรายได้ในอนาคต (prospected income) ถ้าผู้บริโภคคาดคะเนว่าในอนาคตรายได้จะเพิ่มขึ้น ก็อาจจะเพิ่มการใช้จ่ายในปัจจุบันให้สูงขึ้นได้ทั้ง ๆ ที่รายได้ในปัจจุบันยังคงเดิม แต่ถ้ามีการคาดคะเนว่ารายได้ในอนาคตจะลดลง ก็อาจเก็บออมเงินไว้ใช้จ่ายในอนาคต ดังนั้น ความโน้มเอียงในการใช้จ่ายเงินในปัจจุบันจึงลดลงด้วยดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของประชากรในสังคมใด ๆ จึงหมายรวมถึงการศึกษาประชากรหรือผู้บริโภคในสังคมนั้น การศึกษาความต้องการบริโภคสิงค้าหรือบริการต่าง ๆ ว่าอยู่ภายใต้เงื่อนไขหรือปัจจัยใดบ้าง โดยรวมถึงการศึกษาถึงสิงค้าและบริการที่ถูกบริโภคด้วย (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542)

พรนิภา ชิพสวัสดิภาพ และคณะ (2544) ได้กล่าวถึง แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรม และกระบวนการตัดสินใจในการซื้อของผู้บริโภค สร้างโดยคอตเลอร์ ที่เรียกว่า “model of buyer behavior” ซึ่งแสดงด้วยแผนภูมิ ดังนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคของคอตเลอร์

จากแผนภาพดังกล่าวพบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่อยู่รอบนอกผู้บริโภคที่ทำให้เกิดความ ต้องการ และเป็นตัวชักจูงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและลักษณะส่วนตัวของผู้บริโภค ก่อนจะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย

1. ตัวกระตุ้นทางการตลาด (marketing stimuli) ซึ่งก็คือ 4 P (product price place และ promotion)

2. ตัวกระตุ้นด้านอื่น (other stimuli) ประกอบด้วย ลักษณะทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมืองและวัฒนธรรม ตัวกระตุ้นทั้งสองส่วนนี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และมีผลกระทบต่อปัจจัยภายในที่เป็นอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (buyer's characteristic) โดยประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม (cultural) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความต้องการของคนและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งมีส่วนประกอบย่อยต่าง ๆ เช่น

1.1 วัฒนธรรมย่อยเกี่ยวกับเชื้อชาติ ศาสนา สภาพทางภูมิศาสตร์ของที่อยู่อาศัย

1.2 ชนชั้นทางสังคม ซึ่งจะเกี่ยวกับรายได้อาชีพ ระดับการศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย

2. ปัจจัยทางสังคม (social) ประกอบด้วย

2.1 กลุ่มอ้างอิง ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติ และพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น เพื่อนและผู้ร่วมงาน เป็นต้น

2.2 ครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความสำคัญสูงสุดซึ่งบางครั้งก็เป็นตัวกำหนดกลุ่มอ้างอิง

3. ปัจจัยเฉพาะบุคคล (personal) ประกอบด้วย

3.1 เพศ แบ่งเป็น เพศชาย และ เพศหญิง

3.2 อายุ

3.3 ระดับการศึกษา

3.4 รายได้จากการทำงาน

3.5 อาชีพตำแหน่งหน้าที่การงาน

4. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (psychological) ประกอบด้วย

4.1 ความต้องการและแรงจูงใจ

4.2 การรับรู้

4.3 การเรียนรู้

4.4 ความเชื่อและทัศนคติ

อิทธิพลดังกล่าวนำไปสู่การพัฒนาความต้องการที่เราถือว่าเป็นขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (buyer's decision process) มีขั้นตอนหลัก 5 ขั้นตอน คือ

1. กระบวนการรับรู้ปัญหา (problem recognition) เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภครับรู้ถึงปัญหาและความต้องการ ซึ่งเกิดจากการกระตุ้นภายนอกและภายใน ทำให้ผู้บริโภคศึกษาดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2. กระบวนการค้นหาข้อมูล (information search) ผู้บริโภคเมื่อรับทราบถึงปัญหาที่เกิดกระบวนการค้นหาข้อมูลเพื่อหาทางตอบสนองความต้องการ แหล่งข้อมูลในการค้นหา คือ

2.1 แหล่งข้อมูลส่วนบุคคล คือ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน

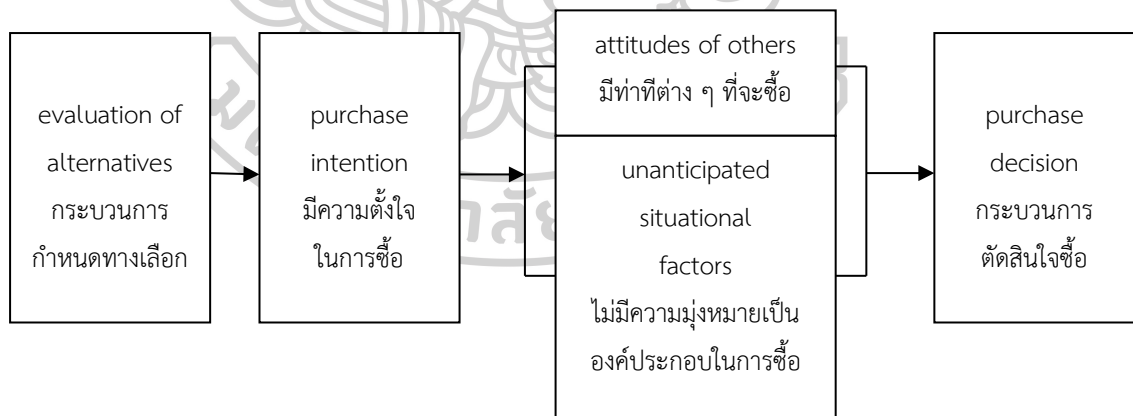
2.2 แหล่งข้อมูลเชิงธุรกิจ คือ สื่อโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนจำหน่าย

2.3 แหล่งข้อมูลสาธารณะ คือ องค์กรจัดลำดับความน่าเชื่อถือทางธุรกิจ

2.4 แหล่งข้อมูลจากการทดลอง คือ การทดลองใช้

3. กระบวนการกำหนดทางเลือก (evaluation of alternatives) เป็นการนำข้อมูลที่ค้นคว้าทั้งหมดมาพิจารณา เพื่อศึกษาทางเลือกที่ดีที่สุด เปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย ตามแนวทางที่กำหนดเพื่อพัฒนาไปสู่กระบวนการขั้นต่อไป

4. กระบวนการตัดสินใจซื้อ (purchase decision) เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคดำเนินการตัดสินใจโดยมีกระบวนการที่สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้ (พรนิภา ชีพสวัสดิภาพ และคณะ, 2544)



ภาพที่ 3 ขั้นตอนระหว่างกระบวนการกำหนดทางเลือกและการตัดสินใจซื้อ

5. พฤติกรรมหลังการซื้อของผู้บริโภค (post purchase behavior) ซึ่งจะแสดงในรูปของความพอใจอันนำไปสู่การซื้อซ้ำ หรือความไม่พอใจอันนำไปสู่การยกเลิกและการกระจายข้อมูลไปสู่ผู้บริโภคอื่นในฐานะของกลุ่มอ้างอิง

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์ (2554) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุทั้งปวงที่มีอิทธิพลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งโดยการเข้าใจถึงสาเหตุต่าง ๆ ที่มีผลจงใจหรือกำกับกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคลักษณะนี้เองที่จะทำให้ นักการตลาดสามารถตอบสนองผู้บริโภคได้สำเร็จผลด้วยการชักนำและหวานล่อมให้ลูกค้าซื้อสินค้าและมีความจงรักภักดีที่จะซื้อซ้ำครั้งต่อไปเรื่อย ๆ ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจึงเป็นเรื่องของการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าเกิดจากปัจจัยอิทธิพลอะไรเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสาเหตุที่ทำให้ตัดสินใจซื้อดังกล่าว พฤติกรรมในขณะที่ซื้อจึงเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจซื้อและในการตัดสินใจซื้อจะประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความต้องการ การเรียนรู้ความเข้าใจ ฯลฯ ปัจจัยต่าง ๆ นี้มีอยู่ในความนึกคิดและจิตใจของทุกคนซึ่งต่างก็ได้สร้างสมและขัดเกลาตามความนึกคิดและจิตวิทยาของตนตามสังคมและวัฒนธรรมที่ต่างกันจากอดีตถึงปัจจุบันซึ่งทำให้คุณลักษณะที่แท้จริงภายในของผู้บริโภคแตกต่างกัน

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Kolter, 1997) เป็นการค้นหาพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเพื่อที่จะทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคโดยการตั้งคำถามและคำตอบที่ได้จะช่วยให้ นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบไปด้วย Who, What, Why, When, Where และ How เพื่อหาคำตอบ 7 ประการหรือ 7Os ประกอบไปด้วย Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets และ Operations ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สิ่งที่ต้องการศึกษา	สิ่งที่ต้องการทราบจากการศึกษา
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้านประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จิตวิทยา พฤติกรรมศาสตร์
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) ซึ่งคือคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อสนองความต้องการด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา จึงต้องศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยา

	ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยเฉพาะบุคคล
4.ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)	อิทธิพลต่อกลุ่มต่างๆ (Organizations) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ กลุ่มต่างๆ ประกอบด้วย ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อและผู้ใช้
5.ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อของผู้บริโภค (Occasions)
6.ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ
7.ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่.

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการแสดงออกมาสำหรับการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมิน และการจับจ่ายใช้สอยสินค้าและบริการที่คาดว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ และพฤติกรรมผู้บริโภคถือเป็นกระบวนการตัดสินใจซื้อที่กิจการจะต้องทราบและศึกษาเพื่อดำเนินกิจกรรมทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการและความพอใจของผู้บริโภค ในขณะที่เดียวกันการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้ตราสารหรือสื่อกลางเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการจากเงินสดมาเป็นบัตรเครดิต ล้วนแต่เป็นปัจจัยเกี่ยวเนื่องให้ผู้บริโภคมีชีวิตเกี่ยวข้องกับสินเชื่อ (credit) มากยิ่งขึ้น และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่อยู่รอบนอกผู้บริโภคที่ทำให้เกิดความต้องการ และเป็นตัวชักจูงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและลักษณะส่วนตัวของผู้บริโภคก่อนจะนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย ตัวกระตุ้นทางการตลาด และตัวกระตุ้นด้านอื่น ประกอบด้วย ลักษณะทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมืองและวัฒนธรรม ตัวกระตุ้นทั้งสองส่วนนี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและมีผลกระทบต่อปัจจัยภายในที่เป็นอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญ และปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เนื่องจากการตัดสินใจจะทำให้มนุษย์เลือก และได้สิ่งต่าง ๆ ที่คิดว่าเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงกระบวนการและพฤติกรรมในการตัดสินใจของมนุษย์ ดังนี้

ความหมายของการตัดสินใจ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้หลายประการได้แก่

ยุคา รักไทย และธนิกานต์ มาฆะศิริานนท์ ให้ความหมายของการตัดสินใจ คือ การเลือกเอาวิธีปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งจากวิธีปฏิบัติหลายๆ อย่างที่มีอยู่ อ้างถึงใน สุทามาศ จันทรถาวร (2556)

การตัดสินใจ คือ กระบวนการคัดเลือกแนวทางปฏิบัติจากทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งจัดเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแก้ไขปัญหา (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล, 2546 อ้างถึงใน สุทามาศ จันทรถาวร, 2556)

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึง การเลือกสิ่งหนึ่งหรือหลาย ๆ สิ่ง หรือเลือกที่จะปฏิบัติทางใดทางหนึ่งจากหลาย ๆ ทางที่มีอยู่ และ วิธีการที่เลือกนั้นย่อมได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วว่าถูกต้องเหมาะสมหรือดีที่สุด และตรงกับเป้าหมายขององค์การด้วย

กวี วงศ์พุ่ม (2550) ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า หมายถึงการพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกหลาย ๆ ทาง ผู้นำต้องตัดสินใจด้วยหลักเหตุผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งการตัดสินใจดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น กล่าวโดยสรุป การตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาโดยใช้ข้อมูล หลักการและเหตุผล วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนในการหาทางเลือกที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด จากหลาย ๆ ทางเลือก ที่สามารถตอบสนองเป้าหมายของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การตัดสินใจ คือ กระบวนการในการเลือกทางเลือก ทางใดทางหนึ่งเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ รวมไปถึงการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการ

องค์ประกอบการตัดสินใจ

1. ผู้ตัดสินใจ โดยผู้ตัดสินใจมีความสามารถในการประเมินคุณค่า ประโยชน์ หรือ ความสำคัญของทางเลือกแต่ละอย่าง

2. ทางเลือก ผู้ตัดสินใจจะเผชิญกับทางเลือกจำนวนหนึ่ง ซึ่งถ้าไม่มีทางเลือกก็ไม่ต้องเลือก

3. ผลของทางเลือกในอดีต จะขึ้นอยู่กับทางเลือก ซึ่งการเลือกแต่ละอย่างแตกต่างกัน และไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ประเภทของการตัดสินใจ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535) ได้แบ่งประเภทของการตัดสินใจไว้ 3 ประเภท ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คือ

1. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน เป็นการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่คาดหมายไว้แล้ว โดยเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ตัดสินใจมีข้อมูลเพียงพอและทราบถึงผลของการเลือกแต่ละทางเลือกอย่างแน่นอน ในสถานการณ์เช่นนี้ผู้ตัดสินใจจะพยายามเลือกทางเลือกที่ให้ผลประโยชน์สูงสุด

2. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง คือ การตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่แน่นอนน้อยกว่าการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน แต่ยังคงคาดคะเนความเป็นไปได้ อยู่บ้าง ทั้งนี้ผู้ตัดสินใจทราบถึงผลลัพธ์ของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจ แต่โอกาสที่จะเกิดทางเลือกแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากปัจจัยบางอย่างที่ไม่แน่นอน

3. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน เป็นการตัดสินใจที่ไม่สามารถคาดการณ์ ผลลัพธ์หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้นได้เลย หรือกล่าวได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่มีแต่คาด ด้าน ทั้งนี้ เพราะผู้ตัดสินใจในสถานการณ์นี้จะไม่มีโอกาสทราบความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น และมีตัวแปรอื่นที่ควบคุมไม่ได้อยู่ด้วย ดังนั้นการตัดสินใจในสถานการณ์เช่นนี้ จึงไม่อาจเลือก โดยใช้ทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดได้ ผู้ตัดสินใจต้องใช้ดุลพินิจและวิจารณญาณช่วยในการตัดสินใจอย่างมาก ขั้นตอนการตัดสินใจ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535) ได้แบ่งขั้นตอนการตัดสินใจ ออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การตระหนักในปัญหา (Problem Recognition) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ เพราะถ้าไม่มีการยอมรับว่าเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน การตัดสินใจก็ยังไม่เกิดขึ้น ดังนั้นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจึงควรค้นหาปัญหา และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ก่อนคนอื่น การค้นหาและรับรู้ว่าองค์กรมีปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพยังประโยชน์ให้ผู้บริหารสามารถหาหนทางแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ก่อนปัญหาจะรุนแรงขึ้นถึงขั้นวิกฤต คำว่า “ปัญหา” หมายถึง สภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือมีแนวโน้มที่จะเกิดซึ่งไม่ตรงกับความต้องการ โดยอาจพิจารณาได้จาก เหตุการณ์ต่อไปนี้

1.1 ผลงานปัจจุบันลดลงจากเดิม ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ เช่น ผลงานของปีนี้ ลดลงจากปีที่แล้ว แต่ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น บริการด้อยคุณภาพมากขึ้น อัตราการลาออก การโอนย้ายของข้าราชการในหน่วยงานสูงกว่าปีที่ผ่านมา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะชี้ให้ผู้บริหารทราบว่าเริ่มมีปัญหา เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร

1.2 ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ผลตอบแทนการลงทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การใช้จ่ายเงินงบประมาณที่กำหนดไว้ กำไรต่ำกว่าที่คาด เป็นต้น

1.3 ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจการบริหารงาน โดยเห็นได้จากการร้องเรียน การร้องทุกข์ การเขียนบัตรสนเท่ห์ การประท้วงในลักษณะการเฉื่อยงาน การขาดงาน การลาออก การโอนย้ายไปทำงานที่อื่น การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาเตือนให้ผู้บริหารให้ความสนใจ โดยควรสืบเสาะสาเหตุแห่งความไม่พอใจ ซึ่งอาจเป็นการไม่พอใจ การเล่นพรรคเล่นพวก การเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรม และอื่น ๆ เพื่อหาทางแก้ไขอย่างโดยวิธีหนึ่ง

2. การระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Identifying and Analyzing Problem) ในการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องพยายามแยกแยะปัญหาและค้นหาสาเหตุ ของปัญหานั้นให้ได้ ปัญหาหนึ่งอาจมีสาเหตุหลายอย่าง ผู้บริหารจึงต้องมีประสบการณ์และความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วย และต้องไม่หลงเอาพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นปัญหา เช่น การมีผู้ขาดงาน ลาออกมาก ผู้บริหารอาจคิดว่าการลาออกเป็นปัญหาจึงแก้ไขโดยการจ้างคนงานเพิ่ม หรือมาตรการลงโทษผู้ขาดงาน ซึ่งทางแก้ไขปัญหานั้นอาจไม่ถูกต้อง เพราะสาเหตุที่แท้จริงอาจอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานก็ได้ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา จะเริ่มโดยการระบุสภาพและขอบเขตของปัญหาก่อน ซึ่งทำได้โดยการตอบคำถามต่อไปนี้ อะไรคือสิ่งที่เกิดขึ้น เป็นมาตั้งแต่เมื่อไหร่ เกิดขึ้นที่ไหน ทราบได้อย่างไร มีผลเสียหายอย่างไรมากน้อยแค่ไหน ขอบเขตของปัญหากว้างขวางเพียงใด มีผลกระทบต่ออะไรบ้าง เมื่อได้ระบุสภาพและขอบเขตของปัญหาแล้ว ก็เป็นการค้นหาเหตุแห่งปัญหาโดย

2.1 พิจารณามีปัจจัยด้านบุคคล วิธีการ หรือสภาพแวดล้อมใดบ้าง ที่ทำให้เกิดปัญหานั้นขึ้นทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

2.2 ตั้งคำถามว่า ทำไมปัญหานั้นจึงเกิดขึ้น

2.3 วิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหาโดยอาศัยประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และการตรวจสอบดูความแตกต่างกับการเบี่ยงเบนของสิ่งที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่ต้องการ ข้อควรระวังในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาก็คือ ระวังอย่าใช้ “อาการ” เป็นสาเหตุ สาเหตุที่ค้นหาได้ต้องสอดคล้องกับคำตอบ คือเมื่อแก้สาเหตุแล้วต้องสามารถแก้ปัญหาได้ และต้องพยายามหาสาเหตุทุกสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหานั้น อย่านมองเพียงบางสาเหตุเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้การแก้ปัญหาได้ผลอย่างสมบูรณ์

3. การแสวงหาทางเลือก (Developing Alternative Solution) ในการแสวงหาทางเลือกนั้น ผู้บริหารต้องหาข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของปัญหาให้มากที่สุด ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จะทำให้ผู้บริหารเห็นแนวทางเลือกในการตัดสินใจแก้ปัญหา และแหล่งที่มาของแนวทางเลือกนั้น อย่างไรก็ตาม การมีข้อมูลข่าวสารมากก็มีใช้ว่าจะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารมีประสิทธิภาพ

ได้ ถ้าหากข้อมูลนั้นไม่อยู่ในขอบเขตที่ต้องการ ส่วนในการกำหนดทางเลือกนั้น เมื่อได้มีข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการแล้วก็ให้ประเมินข้อมูลและกำหนดเป็นทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาขึ้น ผู้บริหารควรคำนึงด้วยว่าปัญหาแต่ละเรื่องมีวิธีการแก้ไขได้หลายวิธี จึงไม่ควรรีบตัดสินใจโดยมิได้พิจารณาทางเลือกอื่นที่เป็นไปได้ เพราะทางเลือกแรกอาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดก็ได้ อย่างไรก็ตามแนวทางเลือกที่เลือกไว้นั้น ควรต้องมีลักษณะประหยัด มีประสิทธิภาพ และปฏิบัติได้ด้วยการแสวงหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจนี้ ผู้บริหารต้องมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ประกอบ และการเลือกวิธีแก้ปัญหาไม่จำเป็นต้องเป็นทางเลือกที่เคยปฏิบัติมาแล้ว การเลือกไม่ทำอะไรเลยก็ถือเป็นทางเลือกในการตัดสินใจทางหนึ่งได้เหมือนกัน

4. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การประเมินความสำคัญทางเลือก พิจารณาจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกแต่ละทางในแง่ที่หากนำไปใช้จะสามารถแก้ปัญหาได้เพียงใด หรือก่อให้เกิดผลดีมากที่สุดเพียงใด ทางเลือกทางใดก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้เพื่อช่วยลดความยุ่งยากในการตัดสินใจ

4.1 วิธีการประเมินทางเลือกมี 2 วิธี คือ

4.1.1 ผู้บริหารใช้ดุลพินิจในการประเมินทางเลือกต่าง ๆ เอง วิธีการนี้จะใช้เมื่อมีข้อจำกัดทางด้านเวลาและเงินทุน

4.1.2 ใช้เทคนิคการตัดสินใจช่วยในการประเมินทางเลือกต่าง ๆ ว่าทางใด ก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุด วิธีการนี้มักใช้กับการตัดสินใจที่มีผลผูกพันระยะยาวใช้ทรัพยากรมาก

4.2 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินทางเลือก ได้แก่ เกณฑ์หาจุดสูงสุด ของทางเลือกที่ต่ำ ๆ เกณฑ์ที่จะสร้างความเสียใจน้อยที่สุดและเกณฑ์สร้างความพึงพอใจ ทางเลือกที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

4.2.1 ใช้แก้ปัญหาได้ ทางเลือกต่าง ๆ นั้น ต้องพิจารณาว่าจะนำมาแก้ไขได้และสามารถปฏิบัติได้ด้วย ทางเลือกที่แม้จะแก้ไขได้แต่ปฏิบัติไม่ได้ เช่น ใช้เงินลงทุนมากเกินไปย่อมไม่อาจใช้เป็นทางเลือกที่ดีได้

4.2.2 สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ โดยถ้าสอดคล้องมากก็มีลำดับความสำคัญสูง และถ้าสอดคล้องน้อยก็มีความสำคัญต่ำ

4.2.3 ไม่มีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ขององค์การ ทางเลือกที่ดีนั้นเมื่อได้เลือกใช้ในทางปฏิบัติแล้วควรมีผลกระทบต่อส่วนอื่นขององค์การน้อยที่สุด หรือไม่มีผลกระทบเลย เพราะถ้ามีผลกระทบมากอาจก่อให้เกิดปัญหาใหม่ขึ้นมาได้อีก เช่น การแก้ปัญหาขาดทุนโดยการลดต้นทุนการผลิตอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพผลผลิต ซึ่งทำให้ไม่มีคนซื้อสินค้าก็ได้ จึงควรเลือกทางเลือกอื่น เช่น การปรับปรุงรูปแบบของผลิตภัณฑ์ และปรับราคาสินค้าแทน

4.2.4 เป็นทางเลือกที่องค์การสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้ ทางเลือกบางอย่างแม้จะมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่เมื่อพิจารณาทรัพยากรที่องค์การ มีอยู่แล้วไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้ ก็ถือว่าทางเลือกนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

4.2.5 เกณฑ์หรือมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินทางเลือกนั้น ควรสอดคล้อง กับเป้าหมายขององค์การ เช่น องค์การมีเป้าหมายมุ่งขยายส่วนแบ่งการตลาด แต่ถ้าผู้บริหารใช้เกณฑ์ กำไรสูงสุดในการประเมินทางเลือก ก็อาจทำให้ผลที่เกิดขึ้นไม่ตรงกับเป้าหมายขององค์การ

5. การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Selection the Best Solution) เมื่อประเมินทางเลือก ระบุปัญหาได้ชัดเจน และจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกต่าง ๆ แล้ว การตัดสินใจเลือกก็จะง่ายขึ้น การตัดสินใจเลือกควรเลือกทางเลือกที่ให้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุด โดยคำนึงถึง หลักการต่อไปนี้ด้วย

5.1 ทางเลือกนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ เป็นแนวทางที่ บรรลุ จุดหมายหรือไม่

5.2 การตัดสินใจนั้นแสดงถึงประสิทธิผลสูงสุดหรือไม่ และให้ประโยชน์ ตอบแทน สูงสุดหรือไม่

5.3 การตัดสินใจนั้นนำไปปฏิบัติได้หรือไม่ ในการตัดสินใจนี้ถ้าเกิดความ ขัดแย้ง ระหว่างวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทางเลือกแต่ละทาง ผู้บริหารต้องจัดลำดับความสำคัญ ของ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดทางเลือกด้วยและถ้าจำเป็นอาจกำหนด วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ส่วนกรณีมีทางเลือกหลายทาง ซึ่งอาจ ทำให้ผู้บริหารสับสนก็ควรจัดกลุ่มทางเลือกที่คล้ายกันไว้ด้วยและเปรียบเทียบประเมินในแต่ละกลุ่ม ทางเลือก ผู้ตัดสินใจอาจจะได้แง่ความคิดใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

6. การนำทางเลือกไปปฏิบัติ (Implementing) เมื่อผู้ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ ดีที่สุดแล้ว ก็ยังไม่อาจจะกล่าวได้ว่าการตัดสินใจนั้นมีประสิทธิภาพ จนกว่าจะได้นำการตัดสินใจนั้นมา ปฏิบัติให้บังเกิดผล การตัดสินใจบางเรื่องอาจดูมีเหตุมีผล ให้ประโยชน์ตอบแทนสูงสุด แต่ถ้าไม่ สามารถนำมาปฏิบัติได้ หรือปฏิบัติแล้วเกิดผลกระทบในทางลบด้านอื่น ก็ถือว่าการตัดสินใจนั้นไม่มี ประสิทธิภาพ

7. ติดตามการดำเนินงาน (Evaluation the Results) เป็นขั้นตอนสุดท้าย ของกระบวนการตัดสินใจ เพื่อให้แน่ใจว่าการตัดสินใจนั้นนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้จริงและเป็นไป ตามที่คาดไว้หากมีปัญหามาตรกซ้อนขึ้นผู้บริหารจะได้แก้ไขได้ทันที่ที่หลักการติดตามผลมีดังนี้

7.1 ติดตามดูว่าการดำเนินการตัดสินใจได้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ หรือไม่ กล่าวคือ ได้วิเคราะห์และกำหนดปัญหาอย่างรอบคอบ รวบรวมข้อมูลข่าวสารได้ทันที่ทั้งนี้

7.2 ผู้ที่นำการตัดสินใจไปปฏิบัติ ได้ยอมรับการตัดสินใจและปฏิบัติด้วยความเต็มใจ หรือไม่ การตัดสินใจนั้นสามารถปฏิบัติได้ภายในขอบเขตและทรัพยากรที่มีอยู่หรือไม่

7.3 ผลของการปฏิบัติเป็นไปตามที่คาดไว้หรือไม่ โดยถ้าสามารถแก้ไขปัญหาได้ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ก็ถือว่าการตัดสินใจนั้นมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าเบี่ยงเบน ไม่ตรงตามที่คาดการณ์ ก็อาจต้องทบทวนการตัดสินใจใหม่อีกครั้ง ข้อสังเกตในการติดตามผลก็คือ ถ้าหากสถานการณ์เปลี่ยนไป ผลของการดำเนินการอาจเปลี่ยนไปด้วย โดยเฉพาะถ้าสถานการณ์ในการตัดสินใจแตกต่างมากกับสถานการณ์ในตอนดำเนินการ การติดตามผลจึงต้องสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงนี้และมีการปรับการตัดสินใจให้ถูกต้องเหมาะสมด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

1. การรับรู้การตัดสินใจ การรับรู้ (Perception) จะมีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรม การตัดสินใจของบุคคลให้แตกต่างกันไป โดยเฉพาะจะมีอิทธิพลในสถานการณ์การตัดสินใจที่ไม่แน่นอน ข้อมูลในการตัดสินใจไม่พอเพียง และยังมีบทบาทสำคัญเมื่อจะต้องตัดสินใจเลือกทางที่ไม่มีข้อแตกต่างมากนัก การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาซึ่งรับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ผ่านอวัยวะรับความรู้สึก เช่น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และไปสู่สมองซึ่งประกอบด้วยความจำ ประสบการณ์ในอดีต ทักษะคิด และความรู้สึก บุคคลแต่ละคนจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป ปัจจัยที่กำหนดความสามารถในการรับรู้ได้แก่ ความคุ้นเคยกับตัวกระตุ้น ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพ พื้นเพวัฒนธรรม และลักษณะทางกายภาพของแต่ละบุคคล ดังนั้นบุคคลจะเลือก รับรู้สิ่งที่เขาอยากจะรับรู้ ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละบุคคล เช่น นักจิตวิทยาศึกษาวิชาการ บริหารในแง่การศึกษาพฤติกรรมของแต่ละคน เป็นต้น ลักษณะของการรับรู้จะมีผลต่อการตัดสินใจ ประสบการณ์ที่ต่างกันทำให้แต่ละคนตระหนักในปัญหา การระบุและวิเคราะห์ปัญหา การแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งการตีความ การประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ต่างกันออกไป การรับรู้นั้นอาจมีการบิดเบือนได้ ซึ่งจะมีผลให้การตัดสินใจขาดประสิทธิภาพได้ การบิดเบือนการรับรู้มี 4 ชนิด คือ

1.1 การบิดเบือนแบบ สเตอไรท์ (Stereotype) เป็นการบิดเบือนที่มาจากประสบการณ์บางอย่างแล้วเหมาว่าคงเป็นอย่างนั้นไปหมด เช่น เห็นว่าผู้ชายเป็นนักบริหารที่ดีกว่าผู้หญิง เห็นว่าคนมีอายุมากขาดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งอาจเป็นจริงในบางคน แต่ไม่เป็นจริงเสมอไปทั้งหมด

1.2 การบิดเบือนแบบ ฮาลอ บัฟเฟก (Halo Buffect) เป็นการประเมินลักษณะบุคคลจากประสบการณ์ที่เคยประทับใจ เช่น เห็นคนมาทำงานสม่ำเสมอว่าเป็นคนฉลาดรับผิดชอบ มองคนที่ไม่ค่อยมาทำงานว่าไม่ดี เกิดเป็นอคติและเป็นการปิดบังข้อเท็จจริง ทำให้อาจตัดสินใจที่ผิดพลาด

1.3 การบิดเบือนแบบ โพรเจกชัน (Projection) เป็นการโยนความรู้สึกนึกคิด หรือ การกระทำของตนไปให้คนอื่นโดยเหมาเอาว่าคนอื่นคงมีความรู้สึกนึกคิดหรือพฤติกรรมเช่นเดียวกับ ตน ซึ่งทำให้เกิดอคติในการมองปัญหาและการตัดสินใจ เช่น เห็นลูกน้องทำงานซ้ำซาก ขาดความก้าวหน้า ก็คิดว่าลูกน้องคงเบื่อ แต่จริง ๆ ลูกน้องอาจจะชอบระบบงานเดิม และไม่ต้องการ ความก้าวหน้าอีกก็ได้ การบิดเบือนแบบนี้รวมไปถึงการชดทอสาเหตุแห่งความผิดพลาดไปให้คนอื่น ด้วย

1.4 การบิดเบือนแบบ เปอเซปทู ดีเฟนซ์ (Perceptual Defense) เป็นการบิดเบือน ที่บุคคลพยายามรักษารูปแบบแนวคิดของตนไว้แม้ว่าข้อเท็จจริงจะแสดงความจริงที่แตกต่างออกไป ก็ ไม่ยอมเปลี่ยนแนวคิด ส่งผลให้การรับรู้ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น เชื่อว่าคนงานไร้ฝีมือจะไม่ฉลาด เพราะถ้าฉลาดจะไม่ใช้คนไร้ฝีมือ แต่เมื่อผลการวิจัยปรากฏว่าคนงานเหล่านี้มีความฉลาด โดยมี คุณสมบัติเฉพาะตนไม่เกี่ยวกับอาชีพ ผู้ที่รับรู้แบบบิดเบือนตามแนวนี้อีกยังพยายามรักษาความเชื่อเดิม ของตนไว้

2. ค่านิยมกับการตัดสินใจ ค่านิยมของผู้ตัดสินใจแต่ละคนจะมีบทบาทสำคัญต่อ พฤติกรรมการตัดสินใจ ค่านิยมจะหมายถึงสิ่งที่คนแต่ละคนคิดว่าควรจะเป็น ไม่ว่าสิ่งนั้นจะดีหรือไม่ก็ ตาม และมักจะเป็นสิ่งที่บุคคลในกลุ่มมีความเห็นเหมือน ๆ กัน ค่านิยมเกิดจาก กระบวนการเรียนรู้ ทางสังคม ทำให้ประสบการณ์ของแต่ละคนผิดแผกแตกต่างกันไป ค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจ ดังนี้

2.1 ค่านิยมมีคุณสมบัติในการช่วยเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของทางเลือก ต่าง ๆ โดยค่านิยมจะเกิดขึ้นเพียงสนองความต้องการของคนที่จะเลือกจากทางเลือกต่าง ๆ

2.2 ค่านิยมมีความหลายหลายแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจเลือก ทางเลือกต่าง ๆ ของแต่ละคนแตกต่างออกไปด้วย อย่างไรก็ตามแม้ว่าค่านิยมของแต่ละคนจะ แตกต่างกัน ในสังคมหนึ่ง ๆ มักมีค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน

2.3 ค่านิยมเป็นมรดกตกทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลานได้โดยผ่านกระบวนการ สะสมทางสังคม เป็นจริยธรรมที่จะมีอิทธิพลในการตัดสินใจ

2.4 ค่านิยมเปลี่ยนแปลงได้ ถึงแม้ว่าบุคคลจะมีค่านิยมที่มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ๆ และสะท้อนเป็นบุคลิกภาพของแต่ละคนก็ตาม แต่ค่านิยมก็ยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตาม ประสบการณ์

2.5 ค่านิยมจะกำหนดเงื่อนไข บทบาท หน้าที่ ความคาดหวังต่อตำแหน่ง สถานภาพ ของแต่ละคน

2.6 ค่านิยมวัดมาตรฐานตัวเอง บุคคลมักจะใช้ค่านิยมของตนเป็นมาตรฐานวัดสิ่ง ต่าง ๆ

ดังนั้น ค่านิยมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ ทั้งในการตระหนักถึงปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การแสวงหาทางเลือก และการตัดสินใจทางเลือก ซึ่งมักเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของตน นอกจากนี้ ในการนำทางเลือกไปปฏิบัติก็ต้องเป็นไปตามมาตรฐานของค่านิยมที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้แล้วด้วย

3. บุคลิกภาพกับการตัดสินใจ บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะของรูปแบบแต่ละคนที่เป็นการผสมผสานของร่างกาย อารมณ์ สังคม ลักษณะนิสัย การจูงใจที่แสดงออกคือ คนอื่นและสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว บุคลิกภาพจะมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ แรงจูงใจซึ่งเป็นส่วนชักจูงจิตใจให้อยากทำอะไรบางอย่าง การรู้ถึงสิ่งที่อยู่รอบตัว และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล บุคลิกภาพจะมีลักษณะคงทน การเปลี่ยนแปลงจะค่อยเป็นค่อยไป โดยเป็นผลจากความรับรู้และสภาพแวดล้อม บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เช่น บางคนมีบุคลิกภาพกล้าได้กล้าเสีย บางคนชอบบรีอในการตัดสินใจ บางคนชอบแก้ปัญหา บางคนรอให้ปัญหาเข้ามาเอง บางคนอาจมีบุคลิกภาพที่ชอบคิดสร้างสรรค์ ชอบทดลอง เป็นต้น บุคลิกภาพเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการตัดสินใจทั้งสิ้น เช่น ผู้มีบุคลิกภาพกล้าเสี่ยงมักชอบการตัดสินใจในสถานการณ์ไม่แน่นอนและตัดสินใจได้เร็ว ขณะที่ผู้ที่มีบุคลิกภาพไม่กล้าเสี่ยงมักชอบการตัดสินใจในสถานการณ์แน่นอน มักชอบบรีอเพื่อให้ได้ข้อมูลทางเลือกมากที่สุดจึงตัดสินใจ

4. ผลประโยชน์ ซึ่งอาจกระทบต่อการพิจารณาความดีความชอบ การเพิ่มรายได้บุคคลในหน่วยงาน การมีส่วนได้เสียในเรื่องที่ตัดสินใจ

5. บทบาทไม่ชัดเจน ในการจัดองค์การหากไม่มีโครงสร้างที่ดีจะทำให้บทบาทไม่ชัดเจนในการมอบหมายงานนั้นควรมอบทั้งอำนาจและหน้าที่ จึงจะช่วยให้การตัดสินใจประสบผลสำเร็จ

6. เป้าหมายในการทำงาน หลายคนอาจจะทำงานด้วยความสุข ทำงานด้วยหวังผลตอบแทน ทำงานเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของตน การตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละคนด้วย

7. อำนาจบารมีเดิม เนื่องจากปัจจุบันระบบงานมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย การสับเปลี่ยนหรือโยกย้าย ผู้มารับงานใหม่อาจนำบุคคลที่ตนเชื่อถือมาด้วย บางครั้งอาจขัดกับพนักงานคนเดิมที่เคยอยู่ในตำแหน่งดังกล่าว การเปลี่ยนแปลงสภาพการปฏิบัติงาน ทำให้การตัดสินใจเปลี่ยนแปลงไปซึ่งต้องเปลี่ยนแปลง วิธีการ เปลี่ยนบุคลากร เปลี่ยนอำนาจในการตัดสินใจ

วิธีการในการตัดสินใจ

1. วิธีการต่าง ๆ ทั่วไปในการตัดสินใจ

1.1 ตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์ ถือว่าเป็นเรื่องปกติและทำกันเป็นประจำ

1.2 การตัดสินใจโดยการสังเกต ถือเป็นการศึกษาและหาแนวทางของแต่ละบุคคลที่จะสนใจในสิ่งต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลประกอบการตัดสินใจ

1.3 ตัดสินใจโดยการลองผิดลองถูก การลองผิดลองถูกทำให้เราจดจำได้รวดเร็ว แต่บางครั้งต้องใช้งบประมาณสูง

1.4 ตัดสินใจโดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เป็นเรื่องที่ดี เพราะตั้งสมมติฐานวิจัยค้นคว้าอย่างเป็นระบบ บางครั้งอาจจำเป็นต้องทดลองในห้องปฏิบัติการ

2. วิธีการใหม่ ๆ ในการตัดสินใจ

2.1 เดลฟี เทคนิคเจอร์ วิธีนี้อาจใช้เวลาและบุคคลมาก โดยเริ่มจากการจัดกลุ่มให้มีผู้เชี่ยวชาญชำนาญการเฉพาะเรื่องที่จะตัดสินใจ ประมาณ 5 -10 คน แต่ละคนต้องได้รับปัญหา ทำให้เกิดการตัดสินใจในขั้นแรก ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะต้องเลือกทางเลือกที่คิดว่าเหมาะสมแล้ว ส่งให้ศูนย์กลางได้รับทราบจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนเลือกอย่างไร ขั้นต่อไปคือ การเปลี่ยนแปลงทางเลือกที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนส่งมาให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนทราบว่าคนอื่นคิดอย่างไร จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเสนอทางเลือกใหม่ จนถึงจุดที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่า ทางเลือกที่เหมาะสมควรเป็นเช่นไร

2.2 ฮีริคติก เทคนิคเจอร์ (Heuristic Technique) มีขั้นตอนคือ การแยกแยะประเภทของปัญหา การแยกแยะปัญหาใหญ่ ๆ ออกเป็นปัญหาย่อย และนำเทคนิคการแก้ปัญหามาใช้ ซึ่งบางปัญหาจะตัดสินใจเพียงครั้งเดียว โดยการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย เราสามารถโปรแกรมลักษณะปัญหาในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อพิจารณาส่วนประกอบของปัญหา ถ้าหากจะพิจารณาโดยไม่ใช้คอมพิวเตอร์ อาจเป็นการซับซ้อน แต่เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้รวดเร็ว ดังนั้นการนำวิธีนี้มาประยุกต์ในการแก้ปัญหา จำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์ช่วยแก้ปัญหาย่อย ๆ ในปัญหาใหญ่ เพื่อที่จะสรรหาวิธีการที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละปัญหา

ลักษณะของผู้ตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

1. ค้นหา รวบรวมข้อมูลและสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์
2. วิเคราะห์และประเมินข้อมูล เพื่อความเป็นไปได้ในการตัดสินใจ
3. อย่ามองอะไรด้านเดียว ผู้นำต้องมองการณ์ไกล มองกว้าง มองลึก นึกถึงอนาคตเป็นที่ตั้ง
4. ต้องมีความกล้า กล้าได้กล้าเสีย ตามโอกาสหรือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น
5. เลือกจังหวะการตัดสินใจที่เหมาะสม
6. การตัดสินใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเทศะ ยืดหยุ่นได้
7. ประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพสูงสุด
8. ติดตามและประเมินผลการตัดสินใจ เพื่อจะสามารถใช้เป็นแนวทางในอนาคตต่อไป

อุปสรรคในการตัดสินใจ

1. แก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด เนื่องจากมองปัญหาเพียงผิวเผิน ไม่ได้พิจารณาปัญหาอย่างถี่ถ้วน
 2. การใช้ประสบการณ์เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ อาจผิดพลาดเพราะสถานการณ์แวดล้อมต่างกัน
 3. ไม่พยายามคิดหาทางเลือกมาก ๆ และเลือกทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด กลับหาวิธีที่ง่ายและสะดวก
 4. มุ่งแต่ผลดีและผลเสียขั้นสุดท้าย มิได้พิจารณาส่วนย่อยของแต่ละปัญหา
 5. ลืมนึกถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีอยู่หลายประการ มักตัดสินใจโดยคิดถึงแต่วัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง มิได้พิจารณาว่าจะมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์อื่นขององค์กรอย่างไรบ้าง
 6. เมื่อมีปัญหามาหาทางแก้ไขไม่ได้ นานเข้าก็เลยเลิกความคิดที่จะแก้ไขปัญหานั้น
- นอกจากนี้แล้วลักษณะของการตัดสินใจของบุคคลในสังคมนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือตัวแปรที่อยู่เบื้องหลังดังกล่าว อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นมูลจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยผลักดัน (Push Factors) ทั้งทางสังคมและส่วนตัว และการตัดสินใจนั้น ๆ อาจจะเป็นแบบที่ใช้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผล (Emotional Decision Making) หรือแบบที่ใช้หลักเหตุผลประกอบในการตัดสินใจ (Rational Decision Making) หรืออาจจะเป็นไปทั้งสองแบบรวมกัน จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการตัดสินใจและพฤติกรรมในการตัดสินใจ สรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึงการพิจารณาโดยใช้ข้อมูล หลักการและเหตุผล วิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนในการหาทางเลือกที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่สุดจากหลาย ๆ ทางเลือก โดยองค์ประกอบในการตัดสินใจจะประกอบไปด้วยตัวผู้ตัดสินใจ ทางเลือก และผลของทางเลือก

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดีส์ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด (อนิซวัง แก้วจำนงค์, 2552)

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ลำดับความต้องการ ได้แก่

1.1 ความต้องการของร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น

1.2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย

1.3 ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความพึงพอใจในอำนาจ ภาวะภูมิไวสถานะ และความเชื่อมั่นในตนเอง

1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (need for self-actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

2. ทฤษฎีการจูงใจ ERG Alderfer (1969) อ้างถึงใน สิริินาตย์ กฤษณาธาร (2552) ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) เป็นทฤษฎีความต้องการที่มีพื้นฐานจากลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (satisfaction progression) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามหลักของการถดถอย ความตึงเครียด (frustration regression) เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เขาจะเลิกตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า

3. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์เบอร์ก (Herzberg's two factor theory) ปัจจัยที่ 1 ได้แก่ปัจจัยรักษา (maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พอใจ ปัจจัยสุขอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ปัจจัยที่ 2 ได้แก่ปัจจัยการจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจ

4. ทฤษฎีแรงเสริม (reinforcement theories) หรือการปรับปรุงพฤติกรรม เป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้นการเกิดพฤติกรรมซ้ำเป็นผลจากความพึงพอใจ แต่ถ้าผลของพฤติกรรมไม่พึงพอใจเขาก็จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างไป

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้ำเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการทางการตลาดที่องค์กรต้องจัดผลอย่างเป็นระบบ ถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้ำเพราะความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบผลความสำเร็จ เพราะ ความก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยที่สำคัญคือจำนวนผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องศึกษาถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ความพึงพอใจของลูกค้ำเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับองค์กรที่มุ่งเน้นด้านการตลาด ความต้องการในการทำให้ลูกค้ำพึงพอใจจะขยายธุรกิจให้ได้รับส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น เกิดการใช้บริการซ้ำและเป็นองค์กรที่ได้รับการอ้างอิง ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการทำกำไรที่เพิ่มขึ้น

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้

ชรีณี เดชจินดา กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แน่นน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

พิทักษ์ ตรีษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงษ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องตั้งใจ และได้กล่าวถึงการตั้งใจว่า การตั้งใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สง่า ภูณรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนิท เหลืองบุตรนาค ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวกคือพอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัย พรรณสุดใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ได้แก่อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพ การงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจ ในการทำงานต่อไป อันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ตราบใดที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและ เสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของ บุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับ ความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการ ได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการ ในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน

Michael Beer (1965) อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ

ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้อง กระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการ ตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และใน ขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$$

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

มิลเลท (1954) อ้างถึงใน พีรพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์ (2554) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่แบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

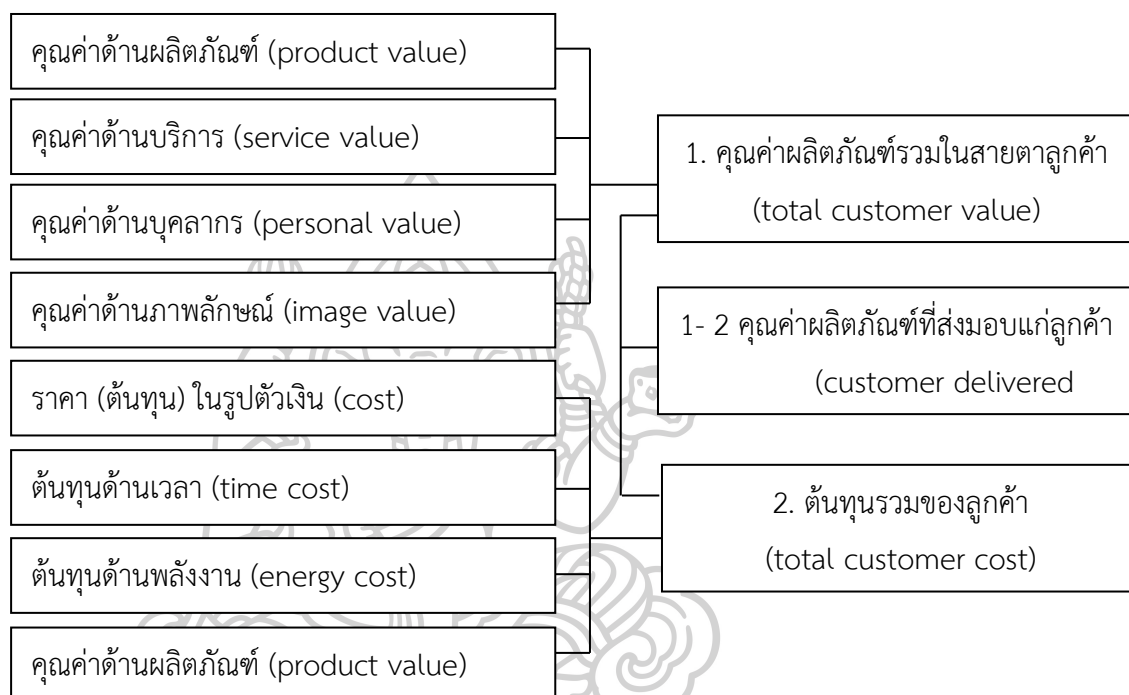
การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) การคาดหวังของบุคคล (expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักรการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิตและการตลาด รวมทั้งทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (cost)

คุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (total customer value) เป็นผลรวมของผลประโยชน์ หรืออรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วยความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างทั้ง 4 ด้านนี้ ก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้านเช่นกัน คือ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ คุณค่าด้านบริการ คุณค่าด้านบุคลากร และคุณค่าด้านภาพลักษณ์ ซึ่งรวมเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

ต้นทุนรวมของลูกค้า (total customer cost) เป็นต้นทุนของลูกค้าที่เกิดจากการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนในรูปตัวเงิน ต้นทุนด้านเวลา ต้นทุนด้านพลังงาน และต้นทุนด้านจิตวิทยา

คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (customer delivered value) เป็นความแตกต่างระหว่างคุณค่ารวมสำหรับลูกค้าและต้นทุนรวมของลูกค้า ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

$$\text{คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า} = \text{คุณค่ารวมสำหรับลูกค้า} - \text{ต้นทุนรวมของลูกค้า}$$



ภาพที่ 4 คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า

เครื่องมือในการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นวิธีการที่จะติดตามวัดผลและค้นหาความต้องการของลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสามารถทำได้ด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบบการติดตามและข้อเสนอแนะ เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานขององค์กร ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะให้ลูกค้าโทรศัพท์เข้ามาหรือมีกล่องรับข้อเสนอแนะ หรือมีที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ เป็นต้น

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า วิธีนี้องค์กรจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามี ดังนี้

2.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง

2.2 การถามว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่อย่างไร

2.3 การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และเสนอแนะประเด็นที่จะแก้ไขปัญหานั้น

2.4 การถามลูกค้า เพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่าง ๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์

2.5 การสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าขององค์กรและคู่แข่งพร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป ในกรณีนี้จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่นดั่งนั้น องค์กรควรวัดความพึงพอใจของลูกค้าอยู่เสมอ ลูกค้าที่ไม่พอใจ ในการใช้สินค้าและบริการร้อยละ 96 จะไม่บอกปัญหาของตนกับองค์กรทราบ องค์กรควรตั้งระบบที่สนับสนุนให้ลูกค้าเข้ามาร้องเรียน ซึ่งจะทำให้สามารถเรียนรู้ว่าจะแก้ไขและปรับปรุงสินค้าให้ดีขึ้นได้อย่างไร โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า



แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ จดจ่อ ตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน การศึกษาเล่าเรียนและการเป็นอยู่ของตนเองและผู้อยู่ในความดูแลตลอดจน สังคมอย่างเต็มความสามารถด้วยความผูกพัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด ยอมรับผลการกระทำทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติให้ดีขึ้นด้วย (วรยุทธ ศรีวรกุล, 2541)

ตัวบ่งชี้คุณลักษณะความรับผิดชอบ มีดังนี้

1. มีความพยายามปฏิบัติภารกิจ หน้าที่การงาน การศึกษา หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่หลีกเลี่ยงงาน ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้จนสำเร็จ
2. ตรงต่อเวลา ทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ไม่มาสาย ส่งงานตามกำหนด และไม่ผิดเวลานัดหมาย
3. ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน ช่วยงานครอบครัว ช่วยกิจกรรมของชุมชน ดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ปฏิบัติตามกฎของชุมชน ไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะที่ทำกิจกรรมหนึ่งอยู่ เตรียมอุปกรณ์พร้อมที่จะทำงาน และมีการโต้ตอบ ซักถามข้อสงสัย
4. ทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน มีขั้นตอนในการทำงาน ปฏิบัติงานตามขั้นตอน บอกจุดเด่น จุดด้อย ของงานที่ทำได้ เสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
5. ดูแลรักษาสาธารณสมบัติ ไม่ขีดเขียนหรือทำลายทรัพย์สินของโรงเรียนและชุมชน ตักเตือนหรือห้ามผู้อื่นไม่ให้ทำลายสาธารณสมบัติ ร่วมกิจกรรมดูแลรักษาสาธารณสมบัติ
6. ยอมรับการกระทำของตนเองและปรับปรุงแก้ไข รับฟังคำติชมของผู้อื่น รับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงาน ลงมือแก้ไขข้อบกพร่อง

ความรับผิดชอบ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบ “ภายนอก” และ ความรับผิดชอบ “ภายใน” ความรับผิดชอบ “ภายนอก” แสดงออกมาในรูปของกฎเกณฑ์ และระเบียบของสังคม ส่วนความรับผิดชอบ “ภายใน” แสดงออกมาในรูปของจิตสำนึก หรือมโนธรรม ความรับผิดชอบทั้ง “ภายนอก” และ “ภายใน” ต่างก็เป็นเงื่อนไข ที่จำเป็นสำหรับสังคมด้วยกันทั้งคู่ หากขาดความรับผิดชอบ “ภายนอก” สังคมจะประสบความวุ่นวายสับสน หากขาดความรับผิดชอบ “ภายใน” สังคมจะตกอยู่ในอันตราย ในระยะยาว เพราะถึงแม้ว่าความรับผิดชอบ “ภายนอก” จะเป็นเงื่อนไขจำเป็นสำหรับสังคม แต่ก็ทำได้เป็นเงื่อนไข เพียงพอสำหรับสังคมไม่ ความรับผิดชอบ “ภายใน” ต่างหาก ที่เป็นทั้งเงื่อนไข จำเป็นเพียงพอ (วรยุทธ ศรีวรกุล, 2541)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีด้านการตัดสินใจ ความต้องการ ความพึงพอใจ และ ความรับผิดชอบ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะนำแนวคิดเหล่านี้มาใช้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตเชื่อ เกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จ.นครปฐม เพื่อให้เข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือของลูกค้าบัตรเครดิตเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้

แนวคิดเกี่ยวกับเครดิต (สินเชื่อ)

6.1 ความหมาย

คำว่า สินเชื่อ (Credit) มีที่มาจากคำภาษาละตินว่า Credere แปลว่า to trust หรือ believe และนักวิชาการบางท่านกล่าวว่ามาจากคำภาษาละติน Credo ซึ่งเป็นคำผสมระหว่างคำ ภาษาสันสกฤต Crad แปลว่า ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ กับคำภาษาละติน do แปลว่า ทำให้เกิดหรือ มอบ จะเห็นได้ว่าที่มา ของคำว่าสินเชื่อนั้นมาจากรากฐานเดียวกัน คือ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ จึง ได้มีผู้กำหนดความหมายของสินเชื่อไว้หลายลักษณะ ดังนี้ (ดารณี พุทธิวิบูลย์, 2525)

ทางด้านการค้า : สินเชื่อหมายถึงความเชื่อถือว่าผู้ขายมีต่อผู้ซื้อและยอมมอบสินค้าหรือ บริการให้แก่ผู้ซื้อไปก่อนโดยยังไม่ต้องชำระเป็นเงินสดแต่มีสัญญาการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการนั้น ในวันข้างหน้าตามการตกลงกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายซึ่งก่อให้เกิดภาวะความเป็นเจ้าหนี้และลูกหนี้ ตามมา

ทางด้านผู้บริโภค : สินเชื่อหมายถึงความสามารถที่จะได้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อนโดย ตกลงว่าจะนำเงินมาชำระค่าสินค้าหรือบริการในภายหลัง

ทางด้านสถาบันการเงิน : สินเชื่อหมายถึงบริการชนิดหนึ่งของสถาบันการเงินที่ ก่อให้เกิดรายได้หลักแก่สถาบันการเงินคือดอกเบี้ยรับจากการให้สินเชื่อและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

โดยธนาคารแห่งประเทศไทย (2552) ให้ความหมายของคำว่าสินเชื่อหมายถึง อำนาจใน การเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการโดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจอยู่ในรูปของ สินค้าและบริการหรือในรูปของเงินก็ได้ เนื่องจากในทางเศรษฐศาสตร์มองว่าเป็นหน่วยเศรษฐกิจใน ระบบเศรษฐกิจนั้นอาจมีลักษณะการใช้ทรัพยากรที่ไม่สมดุลกันบางหน่วยเศรษฐกิจอาจมีความ ต้องการใช้สินค้าและบริการมากกว่าทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่ในปัจจุบัน ขณะที่บางหน่วยเศรษฐกิจอาจมี ทรัพยากรเหลือใช้เกินความต้องการหากมีการโอนทรัพยากรส่วนที่เหลือใช้ไปให้ผู้ที่มีความต้องการใช้ ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ทางกฎหมายเรียกหน่วยเศรษฐกิจที่เป็นผู้รับทรัพยากรนั้นว่าลูกหนี้และเรียก หน่วยเศรษฐกิจที่เป็นผู้ให้ยืมทรัพยากรนั้นว่าเป็นเจ้าหนี้หรือผู้ให้สินเชื่อ

ขณะเดียวกันคำว่าสินเชื่อ ยังหมายความว่า การให้กู้ยืมเงินหรือวงเงินในการให้กู้ยืมหรือให้ยืมหลักทรัพย์ให้เข้าซื้อให้เข้าซื้อแบบลิสซิ่งค่าประกันรับอวัล รับรองตัวเงินซื้อลดหรือรับช่วงซื้อลด ตัวเงินเป็นเจ้าของหนี้เนื่องจากได้จ่ายหรือสั่งให้จ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้เค้ายหรือเป็นเจ้าของหนี้เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเล็ดเตอร์ออฟเครดิตหรือภาระผูกพันอื่นการรับเป็นลูกค้ำเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์และธุรกรรมอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 2546)

โดยสินเชื่อเป็นความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อนโดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขการชำระคืนในอนาคตสินเชื่อจะให้ความสำคัญและคำนึงถึงในเรื่องของสภาพคล่องเป็นอย่างมาก (คลังปัญญา, 2549) โดย Joseph French Johnson นักเศรษฐศาสตร์ชาวอเมริกัน ได้ให้ความหมายของสินเชื่อไว้ คือ อำนาจหรือความสามารถในการที่จะได้ใช้สินค้าหรือบริการในปัจจุบัน โดยมีค้ำประกันสัญญาว่าจะชำระคืนในอนาคต (ภิเชก ชัยนิรันดร์, 2553) และสินเชื่อประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ความเชื่อ (Trust)
2. การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange)
3. ความเสี่ยง (Risk)
4. เวลาในอนาคต (Futurity)

สำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของคนไทยต่อเดือนในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2544 พบว่า ผู้บริโภคใช้จ่ายเงินเพื่อการบริโภคอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด คือ 34.90 % เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ซึ่งจัดลำดับได้ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2544)

อาหารและเครื่องดื่ม	34.90 %
บ้านและที่อยู่อาศัย	25.30 %
การเดินทางและท่องเที่ยว	9.50 %
สินค้าอุปโภคบริโภค	8.70 %
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	7.00 %
การรักษาพยาบาลและกิจกรรมเพื่อสุขภาพ	3.40 %
อื่น ๆ	11.20 %

ชัยวัฒน์ อุทัยวรรณ อ้างถึงใน Diners Club Supplement (1989) ให้ความเห็นว่า วิถีชีวิตของคนไทยในปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนกรุงเทพฯ กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วประชาชนต่างก็มองหาสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของตนกันมากขึ้นถึงแม้ว่าในขณะที่ประชาชนส่วนใหญ่กำลังจะเข้าถึงสิทธิประโยชน์อันพึงได้รับจากบัตรเครดิต แต่หลังจากที่ธนาคารในประเทศหลายแห่งได้ออกบัตรของตนมากขึ้น ก็จะช่วยทำให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจลึกซึ้งยิ่งขึ้น

เดวิด เฮนริค อ้างถึงใน Diners Club Supplement (1989) กล่าวถึงสังคมของชนชั้นกลางที่กำลังขยายตัวว่า จะเป็นหลักประกันอนาคตของบัตรเครดิตในประเทศไทย เพราะประชากร 60 % ของประเทศไทยที่เป็นวัยรุ่นอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่เป็นชนชั้นกลางที่มีแนวโน้มที่จะใช้เงินพลาสติกในอนาคต

วรวิทย์ หวังหลี่ อ้างถึงใน Diners Club Supplement (1989) เชื่อว่าบัตรเครดิตจะช่วยทำให้ใช้จ่ายมากขึ้น แต่จะเป็นตัวช่วยให้เกิดการพัฒนาได้ไม่มากนัก ซึ่งพอจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงภาวะเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี โดยสามารถที่จะพิจารณาถึงเกณฑ์ความเป็นอยู่ของคนส่วนใหญ่ของประเทศอาจจะกล่าวได้ว่า ขณะนี้กลุ่มคนระดับกลางที่กำลังขยายตัวเป็นคนระดับสูงมีความเป็นไปได้มาก โดยดูจากสภาพแวดล้อมหลายประการ เช่น สินค้าฟุ่มเฟือยขายดีขึ้น สินค้าราคาแพงมีมากขึ้นซึ่งเป็นสัญญาณบ่งชี้ให้ทราบการขยายตัวของชนชั้นกลางที่มีอำนาจซื้อที่สะท้อนต่อลักษณะการเติบโตของประชากรในสังคม ภาวะเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายของประชาชนในสังคม และการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้ตราสารหรือสื่อกลางเพื่อแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการจากเงินสดมาเป็นบัตรเครดิต ล้วนแต่เป็นปัจจัยเกี่ยวเนื่องให้ผู้บริโภคมีชีวิตเกี่ยวข้องกับสินเชื่อ (credit) มากยิ่งขึ้น

สมัยก่อนการใช้สินเชื่อมีเฉพาะสำหรับการซื้อสินค้าราคาแพงในกลุ่มผู้มีฐานะทางการเงินดีเท่านั้น แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า สามารถใช้สินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าและบริการได้แทบทุกชนิดทุกระดับราคาและในกลุ่มลูกค้าทั่วไป ถ้าลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้ ก็สามารถใช้สินเชื่อได้ การซื้อเชื่อหรือการกู้ยืมโดยใช้สินเชื่อ เป็นวิธีการที่ทำให้การซื้อขายสินค้าหรือบริการในปัจจุบันดำเนินไปโดยง่ายขึ้น นอกจากนี้ สินเชื่อยังทำให้การซื้อขายและตลาดของสินค้าและบริการขยายตัวกว้างขวางมากยิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อน สามารถแบ่งสินเชื่อได้หลายประเภท แต่สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคเพื่อซื้อสินค้าและบริการจากร้านค้า ซึ่งเรียกว่าสินเชื่อสำหรับผู้บริโภค (consumer credit) หรือการที่ผู้บริโภคซื้อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาในปัจจุบันแล้วจ่ายเงินชำระหนี้ในอนาคตตามเงื่อนไขและเวลาที่ตกลงกันในกรณีดังกล่าวนี้ถือเป็นการซื้อขาย หรือแลกเปลี่ยนด้วยสินเชื่อจึงเป็นการซื้อเชื่อ ด้วยเช่นกัน

แบบของสินเชื่อสำหรับผู้บริโภคที่นิยมในปัจจุบัน มีดังนี้

1. การซื้อเชื่อแบบจดบัญชี
2. การซื้อแบบผ่อนส่ง
3. การกู้ยืม
4. การใช้บัตรเครดิต

ดังนั้น บัตรเครดิตเพื่อสินเชื่อสำหรับผู้บริโภคจึงมักออกจากสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารต่าง ๆ เป็นต้น โดยอาจจะสรุปความคิดเห็นนี้ได้จากความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยที่ว่า “ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความเห็นที่สอดคล้องกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ที่เห็นว่าต้องติดตามการใช้บัตรเครดิตอย่างใกล้ชิดทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีผู้นิยมใช้จนทำให้เกิดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยเกินเหตุ โดยส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากธนาคารพาณิชย์ได้เร่งประชาสัมพันธ์การให้บริการบัตรเครดิตซึ่งถือว่าเป็นบริการใหม่ของธนาคาร ปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการบริโภค โดยปกติเมื่อบุคคลมีรายได้ย่อมต้องจ่ายส่วนหนึ่งของรายได้เพื่อชำระค่าภาษี ส่วนที่เหลือคือรายได้สุทธิซึ่งบุคคลสามารถนำไปจ่ายซื้อสินค้าและบริการเพื่อการบริโภค และอาจมีบางส่วนเหลือเก็บไว้เป็นเงินออม การที่บุคคลจะใช้จ่ายไปในการอุปโภคบริโภคมากน้อยเท่าใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ระดับรายได้ ทรัพย์สินที่บุคคลมีอยู่ และระดับราคาสินค้าในท้องตลาด เป็นต้น ซึ่งสามารถพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ บางประการที่มีอิทธิพลต่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยทางด้านจิตใจ และปัจจัยทางด้านวัตถุ (รณัชชนก กนิษฐสุต, 2537)

1. ปัจจัยทางด้านจิตใจ (subjective factors) การที่บุคคลจะใช้จ่ายรายได้ของตนเพื่อการอุปโภคบริโภคมากน้อยเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านจิตใจ ซึ่งได้แก่

1.1 อุปนิสัยของบุคคล การคำนึงถึงอนาคต ความต้องการที่เป็นอิสระ และความ ต้องการเพิ่มรายได้ในอนาคต กล่าวคือบุคคลใดถ้ามีอุปนิสัยเป็นคนมัธยัสถ์รู้จักเก็บออม ดังนั้นรายจ่ายในการอุปโภคบริโภคย่อมจะน้อยกว่าบุคคลที่มีอุปนิสัยใช้จ่ายสุรุ่ยสุร่าย ทั้ง ๆ ที่มีรายได้เท่ากัน บุคคลบางประเภทอาจคำนึงถึงอนาคตทำให้พยายามประหยัดรายจ่ายในปัจจุบันเพื่อสำรองไว้ในอนาคต เมื่อเกิดกรณีที่ไม่คาดไม่ถึงเช่น การว่างงาน การเจ็บป่วยหรือพิการ หรือสำรองไว้ในยามชรา หรือ เพื่อการใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว เช่น บุตรธิดา ส่วนบุคคลที่ต้องการจะเพิ่มรายได้ไว้ใช้ในอนาคตของตนเองย่อมพยายามประหยัดค่าใช้จ่าย ในปัจจุบันเพื่อนำรายได้ที่เหลือไปฝากธนาคารไว้โดยได้รับดอกเบี้ยตอบแทน หรือนำไปลงทุนเพื่อหวังผลกำไร นอกจากนี้ความต้องการที่อยากเป็นอิสระและมีอำนาจทำให้บุคคลพยายามเก็บออมรายได้บางส่วนและสะสมไว้แทนที่จะจ่ายหมดสิ้นเพื่อเพิ่มพูนฐานะ และทำให้สามารถตัดสินใจกระทำบางอย่างได้ เช่น การโยกย้ายงาน การท่องเที่ยว เป็นต้น

1.2 ความกดดันทางสังคม ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นมีอิทธิพลไปในทางจำกัดการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค แต่สำหรับความกดดันทางสังคมมีแนวโน้มไปทางการกระตุ้นการใช้จ่าย กล่าวคือ บุคคลอาจจัดสรรส่วนใหญ่อของรายได้ไปเพื่อการอุปโภคบริโภค ทั้งนี้เนื่องจากมีความต้องการและมีความจำเป็นต้องรักษาตำแหน่งของตนในสังคม หรือ เพื่อรักษาระดับความเป็นอยู่ของตนให้ใกล้เคียงกับระดับเพื่อนบ้าน ดังนั้นแม้ว่าจะมีรายได้อยู่ในระดับต่ำ แต่ผลของการเลียนแบบความเป็นอยู่ (demonstration effects) ที่ดีกว่าของเพื่อนบ้านทำให้เกิดการกระตุ้นการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค ในระดับสูง นอกจากนี้ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในสังคมก็มีผลต่อการใช้จ่าย กล่าวคือ บุคคลในสังคมใดมีความคิดว่าการออมหรือประหยัดเป็นสิ่งที่ไม่สมควรกระทำหรือวัตถุนิยมของบุคคลจากสินค้าอุปโภค เช่น รถยนต์คันใหญ่ ๆ เสื้อผ้าที่สวยงาม เหล่านี้จะมีผลทำให้เป็นการกระตุ้นการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค

1.3 การคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต เช่น การคาดคะเนรายได้ในอนาคต และราคาสินค้าในอนาคต กล่าวคือถ้าประชาชนคาดว่าในอนาคตรายได้จะลดลง ประชาชนจะลดการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในปัจจุบัน เพราะจะต้องเก็บออมไว้เพื่อใช้จ่ายในอนาคตในขณะที่รายได้ลดลง นอกจากนี้เกรงว่าถ้าใช้จ่ายในปัจจุบันมากเกินไปอาจทำให้เกิดการเป็นหนี้ ซึ่งต้องชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยคืนในอนาคต และเมื่อรายได้ในอนาคตยิ่งลดต่ำลงการชำระหนี้จะยิ่งทำได้ยาก เพราะจะทำให้ระดับการใช้จ่ายในอนาคตลดลงไปอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าประชาชนคาดว่ารายได้ของบุคคลเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นในอนาคต ประชาชนอาจใช้จ่ายอุปโภคบริโภคปัจจุบันในระดับสูง ซึ่งบางครั้งอาจสูงกว่ารายได้ที่ได้รับ ทั้งนี้เพราะบุคคลรู้ว่าจะสามารถชำระหนี้ที่ก่อขึ้นปัจจุบันได้ การคาดคะเนระดับราคาสินค้าในอนาคตก็เช่นเดียวกัน ถ้าบุคคลคาดว่าในอนาคตระดับราคาสินค้าจะสูงขึ้นกว่าเดิม บุคคลจะใช้จ่ายมากขึ้นในปัจจุบัน เพราะเมื่อระดับราคาสินค้าสูงขึ้น อำนาจซื้อของเงินจะต่ำลงหมายความว่า เงิน 1 หน่วยในอนาคตจะซื้อสินค้าได้น้อยกว่าในปัจจุบัน บุคคลก็จะรีบเร่งใช้จ่ายเงินมากขึ้นก่อนที่อำนาจการซื้อของเงินจะลดลง โดยการซื้อสินค้ากักตุนไว้เพื่อใช้เองหรือเพื่อเก็งกำไร เป็นต้น อย่างไรก็ตามผลของการคาดคะเนระดับราคาสินค้าสูงขึ้นในอนาคตอาจเป็นไปได้ในทางลดการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในปัจจุบัน ก็ได้ เมื่อบุคคลคาดคะเนว่า ระดับราคาสินค้าในอนาคตจะสูงขึ้นอาจเป็นผลชักจูงให้บุคคลประหยัดหรืออดออมมากขึ้น เพื่อจะได้มีเงินใช้จ่ายใช้สอยในอนาคตมากยิ่งขึ้น ชดเชยกับการที่อำนาจซื้อของเงินตกต่ำ

2. ปัจจัยทางด้านวัตถุ (objective factors) ที่มีผลต่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคของบุคคลในระบบเศรษฐกิจ ได้แก่

2.1 การกระจายรายได้ต่อสังคมการที่บุคคลจะใช้จ่ายรายได้สุทธิของตนในการที่จะอุปโภคบริโภคมากน้อยเท่าใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ แล้ว ยังขึ้นอยู่กับรายได้สุทธิของบุคคลนั้น ๆ ด้วย บุคคลใดหรือครอบครัวใดที่มีรายได้สุทธิต่ำกว่า กล่าวอีกนัยหนึ่งคือผู้มีรายได้ต่ำ

มักใช้จ่ายเป็นเปอร์เซ็นต์สูงกว่าผู้มีรายได้น้อย เพราะประการหนึ่ง ผู้มีรายได้น้อยกว่ายังขาดปัจจัยในการครองชีพหลาย ๆ อย่าง เมื่อบุคคลมีรายได้เพิ่มขึ้น เขาจะจัดสรรเงินที่ได้มาเพื่อซื้อปัจจัยเหล่านั้น ทำให้ใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเป็นสัดส่วนสูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่เพิ่มขึ้น และประการที่สองรายได้ของผู้มีรายได้นั้นเพิ่มเร็วกว่าค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นระบบเศรษฐกิจใดที่กระจายรายได้ที่เป็นไปอย่างไม่ยุติธรรมโดยเหลื่อมล้ำกันมากนั้น ส่วนใหญ่ของรายได้สุทธิของประเทศจะตกอยู่กับคนกลุ่มน้อยของประเทศแล้ว ปริมาณการออมของประเทศจะอยู่ในระดับสูง กรณีที่การกระจายรายได้เป็นไปอย่างยุติธรรมจะเป็นการเพิ่มระดับการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคของประเทศ

2.2 ขนาดของสินทรัพย์สภาพคล่อง สินทรัพย์สภาพคล่อง หมายถึง สิ่งที่เราถือว่าเป็นเงินตรา (money) ได้แก่ ธนบัตร เหรียญ เงินฝากเดินสะพัด และสินทรัพย์อื่น ๆ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงเป็นเงินได้อย่างรวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงมากนัก เช่น หุ้น พันธบัตร เงินฝากประจำ เป็นต้น บุคคลที่มีสินทรัพย์ดังกล่าวมักจะมีเปอร์เซ็นต์ของการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคต่อรายได้ค่อนข้างสูง ทั้งนี้เพราะไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาหรือสะสมทรัพย์เหล่านี้อีก จึงไม่ต้องจำกัดการใช้จ่ายอุปโภคบริโภค จากการศึกษาถึงแบบแผนการใช้จ่ายของบุคคลได้แสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีรายได้ระดับหนึ่งและมีสินทรัพย์สภาพคล่องในระดับสูง มักใช้จ่ายส่วนใหญ่ของรายได้ในการอุปโภคบริโภคส่วนที่สูงกว่าบุคคลอื่นที่มีรายได้ในระดับเดียวกัน แต่ไม่มีสินทรัพย์สภาพคล่องอยู่ในครอบครองหรือถ้ามีก็น้อยกว่า

2.3 การให้สินเชื่อเพื่อการบริโภค การให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ เช่น การขายสินค้าผ่อนชำระ หรือบริการด้านบัตรเครดิตต่าง ๆ จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายมากขึ้น แม้ว่าบุคคลจะมีรายได้น้อยหรือปานกลางก็สามารถซื้อสินค้า และนำไปใช้ก่อนได้โดยยอมชำระค่าสินค้าในภายหลัง ดังนั้นการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคจะเกิดขึ้นแม้ว่ารายได้ในปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำ การซื้อสินค้าโดยการใช้สินเชื่อเพื่อการบริโภคในปัจจุบัน เท่ากับเป็นการนำรายได้ในอนาคตมาให้ใช้ก่อนนั่นเอง ระบบเศรษฐกิจใดที่มีสินเชื่อเพื่อการบริโภคมาก ระบบเศรษฐกิจนั้นจะมีระดับการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคสูงกว่าระบบเศรษฐกิจที่ไม่นิยมการใช้สินเชื่อในการบริโภคปกติการขายผ่อนสินค้าผ่อนชำระ ผู้ขายจะบวกดอกเบี้ยเข้าไปในราคาขายด้วยทำให้ราคาขายเงินผ่อนสูงกว่าราคาขายแบบเงินสด อย่างไรก็ตามปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าผู้บริโภคมักไม่คำนึงถึงดอกเบี้ยที่ผู้ขายบวกไว้ในราคาขายว่าสูงหรือต่ำอย่างไรนัก แต่มักจะคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ มากกว่า เช่น จำนวนเงินที่ต้องชำระครั้งแรก จำนวนเงินที่ต้องชำระครั้งต่อ ๆ ไป และระยะเวลาของการผ่อนชำระ เป็นต้น ถ้าเงินผ่อนชำระครั้งแรกต่ำ จำนวนเงินผ่อนชำระประจำน้อยและระยะเวลาในการผ่อนชำนานจะเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคโดยการซื้อสินค้าด้วยวิธีผ่อนชำระมากขึ้น

2.4 ระดับราคาสินค้า ในระยะที่ระดับราคาสินค้าทั่ว ๆ ไปสูง เช่น ในระยะภาวะทางเศรษฐกิจรุ่งเรืองการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคจะอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกันเพราะเมื่อราคาสินค้าสูงขึ้นรายจ่ายจะสูงขึ้นด้วยแม้ว่าจะบริโภคสินค้าเป็นจำนวนเท่าเดิม นอกจากนี้ในภาวะเศรษฐกิจรุ่งเรืองรายได้ของบุคคลมักอยู่ในระดับสูงทำให้การใช้จ่ายสูงตามไปด้วย ในทางตรงกันข้ามในระยะเวลาที่ระดับราคาสินค้าทั่ว ๆ ไปต่ำ เช่น เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การใช้จ่ายอุปโภคบริโภคก็จะอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน

2.5 การเก็บภาษีมีผลโดยตรงต่อรายได้สุทธิส่วนบุคคล ถ้ารัฐบาลเก็บภาษีมากรายได้สุทธิส่วนบุคคลซึ่งนำไปใช้จ่ายในการบริโภคจะเหลือน้อย การบริโภคของบุคคลจะลดลง สำหรับบุคคลที่มีรายได้สูงกว่าชั้นภาษีจะมีผลกระทบต่อการบริโภคน้อยกว่าผู้มีรายได้ต่ำเนื่องจากผู้มีรายได้ต่ำใช้รายได้ส่วนใหญ่ในการบริโภค

2.6 อัตราดอกเบี้ย เมื่อบุคคลมีรายได้ส่วนหนึ่งถูกใช้ไปในการบริโภค ส่วนที่เหลือจะถูกเก็บออมไว้ บุคคลจะออมมากน้อยเท่าใดนอกจากจะขึ้นอยู่กับรายได้แล้ว ยังขึ้นอยู่กับอัตราดอกเบี้ยด้วย ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงย่อมจูงใจให้ออมมากขึ้น และเมื่อบุคคลต้องการออมมากขึ้นก็จำเป็นต้องลดการบริโภคลง ดังนั้นอัตราดอกเบี้ยจึงมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับการบริโภค แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการในธุรกิจทุกธุรกิจ และนักการตลาดต้องทำความเข้าใจก่อนจะพัฒนาแผนการตลาด โดยนักการตลาดจะต้องศึกษาลักษณะของตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคควบคู่กัน จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีทางการตลาดพบว่า ทฤษฎีและแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในวงการธุรกิจมากที่สุดคือ ทฤษฎีและแนวคิดของคอตเลอร์

6.2 ประเภทของเครดิต (Types of Credit)

การแบ่งประเภทของเครดิตทำได้มากมายหลายทาง ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาเครดิต จะแบ่งตามทีนิยมแพร่หลาย 3 วิธี คือ

6.2.1 แบ่งตามวัตถุประสงค์ (as to use)

6.2.2 แบ่งตามอายุ (as to maturity)

6.2.3 แบ่งตามประเภทลูกหนี้ (as to type of debtor)

สามารถสรุปได้ดังตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 การแบ่งประเภทของเครดิต

แบ่งตามวัตถุประสงค์	แบ่งตามอายุ	แบ่งตามประเภทลูกหนี้
1. เครดิตเพื่อการลงทุน (investment credit)	1. เครดิตระยะยาว (long-term credit)	1. เครดิตสาธารณะ (public credit)
2. เครดิตเพื่อการพาณิชย์ (commercial credit)	2. เครดิตระยะปานกลาง (intermediate credit)	2. เครดิตเอกชน (private credit)
	3. เครดิตระยะสั้น (short-term credit)	
	4. เครดิตเรียกคืนได้ทันที (demand credit)	

การแบ่งประเภทของเครดิตขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาเครดิต เช่น เพื่อทำงบประมาณเงินสด เครดิตก็ควรถูกแบ่งประเภทตามอายุ เป็นต้น

6.2.1 การแบ่งประเภทเครดิตตามวัตถุประสงค์

การแบ่งประเภทเครดิตตามวัตถุประสงค์ สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. เครดิตเพื่อการลงทุน (Investment Credit) ผู้ใช้เครดิตประเภทนี้ได้แก่ บริษัทธุรกิจและองค์การของรัฐบาล เพื่อนำไปซื้อสินทรัพย์ถาวร เช่น เครื่องมือ เครื่องจักร และโรงงาน เป็นต้น เครดิตประเภทนี้มีผลต่อความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เพราะก่อให้เกิดการสะสมทุนซึ่งช่วยเพิ่มกำลังผลิตในอนาคต เครดิตเพื่อการลงทุนมักเป็นเครดิตระยะยาว เพราะลูกหนี้ต้องรอให้ได้ทุนคืนเสียก่อนจึงจะสามารถชำระหนี้ได้ ซึ่งกว่าจะได้ทุนคืนก็ต้องรอหลายปี เอกสารเครดิตเพื่อการลงทุน ได้แก่ หุ้นกู้ และสัญญาเงินกู้ที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

2. เครดิตเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Credit) เครดิตประเภทนี้ใช้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตสินค้าและบริการและจำหน่ายสินค้า มีลักษณะเป็นเครดิตระยะสั้น เพราะลูกหนี้จะชำระด้วยเงินค่าขายสินค้าและบริการ เครื่องมือเครดิตที่ใช้สำหรับเครดิตประเภทนี้ได้แก่ ตัวแลกเงิน ตัวสัญญาใช้เงิน เป็นต้น

3. เครดิตเพื่อการบริโภคอุปโภค (Consumption Credit) จัดขึ้นสำหรับประชาชน บุคคลผู้บริโภคทั่วไป เครดิตประเภทนี้ช่วยให้ประชาชนผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าและบริการเพื่อการอุปโภคบริโภคที่ต้องการได้ล่วงหน้าก่อนมีรายได้ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภค เพราะสามารถแสวงหาความสุข ความสะดวกสบายทางวัตถุได้ก่อนเวลาสมควร เครดิตประเภทนี้จึงปรากฏว่ามีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามลำดับ ในสหรัฐอเมริกา ครอบครัวยุโรปส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายครบครันก่อนกำหนดเพราะอิทธิพลของเครดิตเพื่อการบริโภค ในประเทศ เฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพฯ การซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคแบบผ่อนส่งกำลังขยายวงกว้างออกไปเรื่อยๆ ชีวิตคนกรุงเทพฯ กับการซื้อสินค้าและบริการผ่อนส่งดูจะขาดจากกันไม่ได้มากยิ่งขึ้นทุกที โดยที่เครดิตประเภทนี้ใช้กันแพร่หลายทั่วไปในประเทศทางตะวันตก ดังนั้น จึงเป็นที่ยอมรับในหมู่นักวิชาการของประเทศเหล่านี้ว่าเครดิตเพื่อการบริโภคเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

6.2.2 การแบ่งประเภทเครดิตตามอายุ

การแบ่งประเภทเครดิตตามอายุ สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. เครดิตระยะยาว (Long-term Credit) คือ เครดิตที่ครบกำหนดชำระเงิน (maturity) ภายหลัง 5 ปีขึ้นไป เครดิตประเภทนี้ส่วนมากถูกนำไปใช้จ่ายซื้อสินทรัพย์ถาวร ซึ่งให้ผลตอบแทนแก่ผู้ลงทุนนานหลายปี แต่ปีละน้อยมากเมื่อเทียบกับหนี้ ดังนั้น สัญญาชำระหนี้จึงต้องมีอายุนานหลายปีเพราะลูกหนี้จำเป็นต้องชำระคืนด้วยผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุน

2. เครดิตระยะปานกลาง (Intermediate Credit) คือ เครดิตที่กำหนดอายุการชำระหนี้คืนนานกว่า 1 ปี แต่น้อยกว่า 5 ปี เครดิตส่วนมากมีอายุปานกลาง เครดิตประเภทนี้ใช้สำหรับซื้อสินทรัพย์ที่ให้ผลตอบแทนอย่างน้อยที่สุดเต็มมูลค่าหนี้ภายในระยะเวลาที่ต้องชำระหนี้ เช่น ช่างนาใช้เครดิตชนิดนี้ซื้อวัวควาย เจ้าของโรงงานใช้ซื้อเครื่องมือเครื่องจักรที่มีอายุใช้งานปานกลาง พ่อค้าใช้ซื้อเครื่องใช้ในสำนักงาน เป็นต้น

3. เครดิตระยะสั้น (Short-term Credit) คือ เครดิตที่ต้องชำระคืนภายใน 1 ปี เครดิตชนิดนี้สำหรับการดำเนินงานปัจจุบัน เช่น ซื้อวัตถุดิบ จ่ายค่าแรง เงินเดือน ซื้อสินค้าเข้าร้าน เป็นต้น โดยปกติสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นหรือสินค้าที่ซื้อเข้าร้านจะขายได้ภายในเวลาไม่นานนัก และรายได้นี้ก็จะเป็นมาชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ต่อไป

4. เครดิตเรียกคืนได้ทันที (Demand Credit) เครดิตชนิดนี้ต้องชำระคืนทันทีที่เจ้าหนี้ต้องการ นักธุรกิจและบุคคลทั่วไปไม่นิยมเครดิตชนิดนี้ เพราะไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้เลยว่าจะถูกเรียกคืนเมื่อใดแน่ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดของหนี้ชนิดนี้ คือ ฝ่ายฝากกระแสรายวันในธนาคารพาณิชย์ (bank demand deposits)

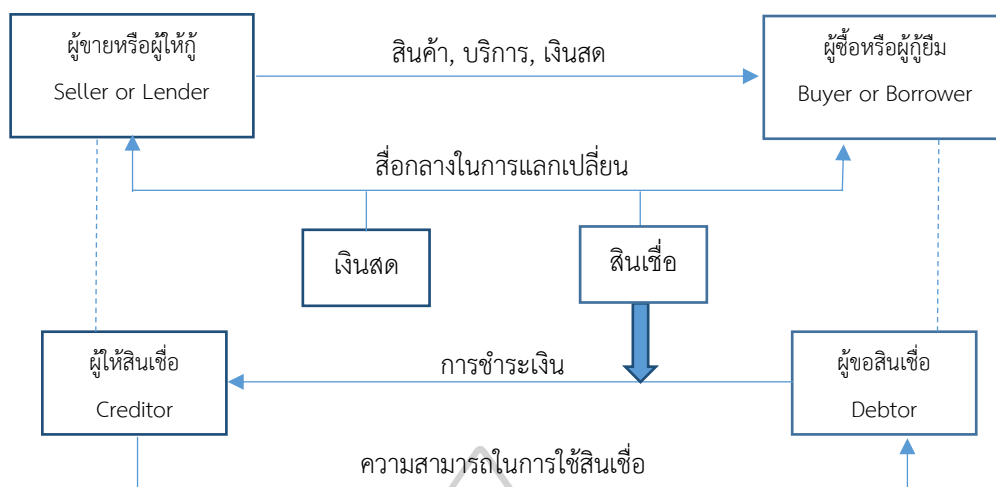
6.2.3 การแบ่งประเภทเครดิตตามประเภทลูกหนี้

การแบ่งประเภทเครดิตตามประเภทลูกหนี้ สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. เครดิตสาธารณะ (Public Credit) คือ เครดิตที่มีรัฐบาลเป็นผู้ชำระหนี้ หรือค้ำประกันการชำระหนี้
2. เครดิตเอกชน (Private Credit) คือ เครดิตที่ให้กับหน่วยงานหรือบุคคลที่ไม่ใช้รัฐบาล ถ้าเป็นเครดิตที่ให้แก่ธุรกิจก็เรียกว่า business credit ถ้าเป็นเครดิตที่ให้แก่ผู้บริโภคหรือครัวเรือนก็เรียกว่า consumer, personal หรือ retail credit

6.3 กระบวนการเกิดสินเชื่อ (Credit Transaction)

กระบวนการเกิดสินเชื่อ สุรักษ์ บุนนาค (2541) อ้างถึงใน วาเรศ อุปปาติก (2544) เริ่มต้นเมื่อผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) จัดหาสินค้า, บริการ, เงินทุนให้กับผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) และผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) จะต้องจัดหาสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (Medium of exchange) เพื่อแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการที่ได้รับมาจากผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) ซึ่งอาจเสนอเงินสด (Money) หรือสินเชื่อ (Credit) ก็ได้ ซึ่งถ้าหากสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดกระบวนการซื้อขายสินค้าหรือบริการก็จะเกิดขึ้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วแต่ถ้าใช้สินเชื่อในการชำระค่าสินค้าหรือบริการผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) ก็ต้องสัญญาว่าจะชำระค่าสินค้าหรือบริการดังกล่าวในอนาคตข้างหน้าตามแต่จะตกลงกันซึ่งการเกิดสินเชื่อขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้ขาย (ผู้ให้สินเชื่อ) ว่าข้อตกลงตามสัญญาของผู้ซื้อ (ผู้ขอสินเชื่อ) มีมูลค่าเป็นตัวเงิน และยอมรับให้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ เมื่อเกิดสินเชื่อแล้วจะมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่ายคือผู้ขายที่อาจจะเรียกได้ว่าผู้ให้สินเชื่อ (Creditor) และผู้ซื้ออาจเรียกได้ว่าผู้ขอสินเชื่อ (Debtor) เมื่อผู้ขอสินเชื่อได้รับสินเชื่อที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ให้สินเชื่อเรียบร้อยแล้วต้องแสดงความสามารถในการจ่ายชำระเงินคืนให้กับผู้ให้สินเชื่อในอนาคตตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ซึ่งความสามารถในการชำระหนี้จะขึ้นอยู่กับรายได้ของผู้ขอสินเชื่อและความตั้งใจที่จะชำระหนี้ให้กับผู้ให้สินเชื่อ



ภาพที่ 5 กระบวนการเกิดสินเชื่อ (Credit Transaction)

ที่มา : (สุรักษ์ บุญนาค, 2541 อ้างถึงใน วรเศศ อุปปาติก, 2544)

6.4 แนวคิดหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ

ในการวิเคราะห์สินเชื่อที่มั่นคงนักวิชาการได้สร้างแนวคิดต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ ดังนี้

6.4.1 หลัก 5C's เพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อ

หลัก 5C's เพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อ มีแนวทางดังนี้

1. อุปนิสัย (Character) อุปนิสัยของลูกหนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาให้เครดิตแก่ลูกหนี้ในส่วนของตัวบุคคลนั้นศึกษาได้จากพฤติกรรมส่วนตัว รูปแบบการดำรงชีวิต สังคม และธุรกิจที่ตัวบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง สำหรับในระดับประเทศจะศึกษาถึงการพัฒนาเศรษฐกิจ เสถียรภาพการของรัฐบาล การประหยัดของภาคเอกชนและภาครัฐบาล อีกประการหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญทั้งในส่วนของตัวบุคคลและรัฐบาล คือ ความเต็มใจในการชำระหนี้ในงวดที่ผ่านมา ทั้งนี้ เพราะลูกหนี้อาจจะไม่ยอมชำระหนี้แม้จะมีทรัพย์สินที่เพียงพอ แต่จะรองอนกว่าจะมีค่าสิ่งค่าสูงที่สุด ตัดสินให้ชำระหนี้ ถ้าเป็นเช่นนี้ก็สมควรให้เครดิตแก่ลูกหนี้ดังกล่าว

2. ความสามารถ (Capacity) ความสามารถนี้ในส่วนของบุคคลจะขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา ประสบการณ์ในชีวิตการทำงาน ความสามารถในการบริหารและตัดสินใจที่ดีส่วนในภาคธุรกิจ ความสามารถขึ้นอยู่กับความสามารถที่ทำกำไรในอดีต ความสามารถในการทำรายได้ในอนาคตให้สูงกว่าเดิม และในส่วนของภาครัฐบาลนั้นจะพิจารณาดูที่แหล่งรายได้ที่สม่ำเสมอ

3. เงินทุน (Capital) ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดอันดับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ได้เป็นอย่างดี ฉะนั้นการให้ธุรกิจกู้ยืมจะต้องมีการตรวจสอบฐานะทางการเงินด้วย

การวิเคราะห์รายงานทางการเงิน เพื่อให้ทราบว่าธุรกิจมีทรัพย์สินทั้งหมดเท่าใด และหลังจากหักหนี้สินออกแล้วธุรกิจเหลือเงินทุนสุทธิเท่าใด ตลอดจนสินทรัพย์ที่อยู่ในครอบครองมีความเสี่ยงและสภาพคล่องมากน้อยเพียงใด ถ้าพบว่าปกติธุรกิจมีเงินทุนจำนวนมาก ย่อมแสดงว่าธุรกิจนั้นมีความมั่นคงมาก และมีสินทรัพย์ที่มีอยู่นั้นมีความเสี่ยงน้อยและสภาพคล่องสูงเป็นเหตุให้ธุรกิจดังกล่าวมีโอกาสได้รับเครดิตได้ง่ายกว่าธุรกิจที่มีเงินทุนสุทธิต่ำ และสินทรัพย์ในครอบครองมีความเสี่ยงสูงและสภาพคล่องต่ำ

4. หลักประกัน (Collateral) สิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการพิจารณาให้สินเชื่อ คือ หลักประกันในการชำระหนี้ โดยเฉพาะการอนุมัติวงเงินการให้เครดิตจำนวนมาก ทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกันหนี้ ได้แก่ โรงงาน เครื่องจักร พันธบัตรรัฐบาล ที่ดิน และหุ้นกู้สามัญของธุรกิจที่ซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น ถ้าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามที่ระบุไว้ในสัญญาเจ้าหนี้ก็จะขอด้วยกฎหมายที่จำนำทรัพย์สินที่ลูกหนี้นำมาใช้เป็นประกัน ออกขายทอดตลาด เพื่อนำเงินที่ได้มาชำระหนี้ โดยทรัพย์สินที่จะสามารถนำมาเป็นหลักประกันได้นั้นจะต้องเป็นทรัพย์สินที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่ายและไม่ขาดทุน นอกจากนี้เจ้าหนี้ที่อาจจะตีราคาทรัพย์สินให้มีราคาต่ำกว่าราคาตลาด เพื่อป้องกันการขาดทุนอีกชั้นหนึ่ง นั่นคือถ้าราคาทรัพย์สินมีมูลค่า 100 บาท จะให้เครดิตเพียง 85 บาท ในกรณีนี้เรียกว่า “Margin 15%” ซึ่งการค้ำประกันหนี้ย่นจะค้ำประกันด้วยบุคคลหรือนิติบุคคลก็ได้ บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะสามารถค้ำประกันลูกหนี้นั้นจะต้องมีฐานะทางการเงินที่ดีเป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นที่ยอมรับของเจ้าหนี้ เพราะถ้าลูกหนี้อยู่ในสถานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญา ผู้ค้ำประกันจะต้องชำระหนี้แทนลูกหนี้ตามกฎหมาย

5. เงื่อนไขทางเศรษฐกิจและการเมือง (Conditions) การให้เครดิตจะมีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใดอาจเกิดมาจากผลกระทบทางเศรษฐกิจและการเมือง เช่น ในกรณีที่อยู่ในช่วงเศรษฐกิจซบเซา การให้สินเชื่อจะมีความเสี่ยงสูง เนื่องจากธุรกิจอาจเลิกล้มกิจการไป หรือในกรณีที่ประเทศไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง ทำให้การให้เครดิตมีความเสี่ยงสูง ยิ่งถ้าประเทศอยู่ในภาวะสงครามก็จะทำให้การขอเครดิตนั้นเป็นไปได้ยาก

6.4.2 หลัก 3 P's เพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อ

1. การชำระคือ (Payment) ในการพิจารณาให้สินเชื่อมักต้องพิจารณาว่าลูกค้ำมีแผนการชำระหนี้อย่างไร และมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด การที่ลูกค้ำจะชำระดอกเบี้ยและเงินต้นคืนได้ตามเงื่อนไขนั้น ขึ้นอยู่กับถ้าเป็นลูกค้ำบุคคลก็คือความสามารถในการหารายได้ ถ้าเป็นสินเชื่อธุรกิจจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำกำไร (Profitability) และสภาพคล่อง (Liquidity) ของกิจการนั้น ๆ ซึ่งมีปัจจัยช่วยในการตัดสินใจดังนี้

- 1.1 ประเภทธุรกิจที่มาขอสินเชื่อ
- 1.2 ประเภทของสินทรัพย์ที่จะถูกไปซื้อ
- 1.3 ภาวะการแข่งขันของธุรกิจนั้น
- 1.4 การทำการตลาด
- 1.5 ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
- 1.6 แผนการเงินในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ (Purpose) ในการขอสินเชื่อในครั้งนั้นว่าจะนำไปใช้ทำอะไรบุคคลผู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ซื้อรถยนต์นั่งส่วนตัว เพื่อการศึกษา เป็นต้น ในกรณีธุรกิจอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการผลิตหรือเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ โดยวัตถุประสงค์ต้องมีประเด็นที่สำคัญ 2 ประการ คือ

2.1 อำนาจประโยชน์แก่ผู้ขอสินเชื่อ ให้ได้เงินไปใช้ตามความมุ่งหมาย ให้เกิดรายได้ หรือได้รับผลกำไรกลับมาชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ได้ตามเงื่อนไข (credit term) โดยต้องไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม

2.2. วัตถุประสงค์นั้นจะต้องตอบสนองเจ้าหนี้ได้ ซึ่งก็คือ ได้รับชำระคืนเงินต้นและได้รับประโยชน์จากเงินต้นนั้นในรูปของรายรับดอกเบี้ย

3. การป้องกันความเสี่ยง (Protection) โดยเจ้าหนี้ต้องนำเอาทั้งการชำระคืน (Payment) และวัตถุประสงค์ (Purpose) มาร่วมพิจารณาประกอบกันรวมถึงสภาพแวดล้อมอื่นทั้งในแง่ มหภาค เช่น กฎหมาย การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี อัตราภาษี อัตราดอกเบี้ย วัฏจักรทางเศรษฐกิจ และแง่จุลภาค เช่น คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ หรือผู้บริหารคนสำคัญของกิจการ ฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และหลักประกัน มาประกอบการพิจารณาลดความเสี่ยงลง

6.5 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของสินเชื่อธนาคาร (Concepts Of Quality of Bank Credit)

การกำหนดนโยบายการเงินและนโยบายการเศรษฐกิจอยู่ภายใต้ข้อสมมติว่า ระบบธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่นั้นสามารถทำหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพหมายความว่าธนาคารพาณิชย์ สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมั่นคง กล่าวคือมูลค่าของสินทรัพย์ทั้งหมดจะต้องมีไม่น้อยกว่าหนี้สินของธนาคาร ตลอดจนสามารถสนองความต้องการของสังคมและปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วน ไม่ว่าในส่วนของสินทรัพย์ของธนาคาร หรือลักษณะการขายสินเชื่อของธนาคารจะต้องมีคุณภาพที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบของธนาคาร ผู้บริหารธนาคารจะต้อง

ปฏิบัติหน้าที่ของตนตามกฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี จริยธรรม ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อผู้ฝากเงินและเจ้าของกิจการ

การให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์จึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพจำแนกได้ 3 ประการ (วาเรศ อุปปาติก, 2544)

1. คุณภาพที่แสดงถึงลักษณะเด่นที่ประจักษ์ ของการพึ่งพาตนเองภายในธุรกิจ ได้แก่ จากทัศนะของผู้ให้กู้หมายถึงผู้ให้กู้จะได้รับเงินต้นและดอกเบี้ยคืนตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ในสัญญา ในทัศนะของผู้ขอกู้ หมายถึงเงินที่ขอกู้มาถูกนำไปใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดในสัญญา โดยไม่กระทบต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ

2. คุณภาพอันเนื่องมาจากผลสะท้อนของการให้สินเชื่อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ กระแสหมุนเวียนของสินค้าบริการและรายได้ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและการยกระดับมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้น แนวคิดที่คำนึงถึงทั้งผลดีและผลเสียที่กระทบต่อสังคม

3. คุณภาพเกี่ยวกับผลกระทบจากการให้สินเชื่อต่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คุณภาพเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อต่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

อย่างไรก็ตามทุกมาตรการที่ใช้ในการวัดคุณภาพของสินเชื่อ ย่อมจะต้องคำนึงถึงการเกิดหนี้สูญและความเสี่ยง จึงกำหนดนโยบายของธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารพาณิชย์มีแนวทางในการกำหนดนโยบายความเสี่ยงหลายทางทางแรกคือการลดความเสี่ยงให้อยู่ต่ำที่สุดโดยแยกลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่มีฐานะการเงินดี ถ้าอนุมัติสินเชื่อให้จะไม่มีปัญหาในการชำระคืน และกลุ่มธุรกิจหรือกิจการที่คาดว่าจะเกิดปัญหาในการชำระหนี้คืน และอัตราผลการตอบแทนของกิจการไม่เป็นที่น่าพอใจสำหรับในกิจการในกลุ่มหลังนี้ธนาคารไม่ควรเข้ายุ่งด้วย

การกู้ยืมเงินหรือการให้เครดิตนั้นเป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอยู่ในตัวของมันเอง เนื่องจากว่าลูกหนี้อาจไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่ตกลงกันว่าจะชำระหนี้ตามกำหนด ผู้ที่ให้เครดิตอาจต้องสูญเสียเงินทั้งในส่วนของเงินต้นและดอกเบี้ยที่ควรจะได้รับ ดังนั้นการเสี่ยงจำเป็นต้องเสี่ยงอย่างรอบคอบ และพยายามใช้นโยบายลดความเสี่ยงให้เกิดต่ำที่สุด การพิจารณาให้เครดิตจึงจำเป็นต้องมีความเชื่อมั่นในตัวลูกหนี้ว่าจะสามารถชำระหนี้ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาได้ การพิจารณาลูกหนี้ที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นพื้นฐานในการช่วยตัดสินใจให้เครดิตแก่ลูกหนี้ ซึ่งหลักปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการพิจารณาให้เครดิตแก่ลูกหนี้ที่ขึ้นต้นด้วย อักษรภาษาตัว C ทั้งสิ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (วาเรศ อุปปาติก, 2544)

6.6 บัตรเครดิต

ธุรกิจบัตรเครดิตสามารถกล่าวได้ว่า มีกำเนิดและได้พัฒนาขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา ประมาณ 88 ปีล่วงมาแล้ว ทั้งนี้ประมาณปี พ.ศ. 2457 บริษัทน้ำมัน general petroleum Corporation of California (ปัจจุบันคือ Mobil Oil) ได้ออกบัตรเครดิตชนิดหนึ่งให้กับลูกค้าและพนักงานกลุ่มหนึ่งเพื่อไว้ซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ซึ่งจัดเป็นบัตรสินเชื่อสำหรับการจับจ่ายซื้อสินค้าใบแรกของโลกต่อมามีการให้สินเชื่อลักษณะนี้เป็นที่นิยมและได้ถูกนำไปใช้ในกิจการต่าง ๆ เช่น บริษัทร้านค้า และโรงแรม โดยกิจการเหล่านั้นได้ออกเหรียญโลหะ (shopper plates) ให้แก่ลูกค้าของตน ซึ่งลูกค้าเหล่านั้นจะต้องเปิดบัญชีสินเชื่อเป็นรายเดือน หมายเลขบัญชีของลูกค้าและชื่อบริษัทผู้ออกเหรียญนั้นจะปรากฏอยู่บนเหรียญเครดิตดังกล่าวลูกค้าจะใช้เหรียญเครดิตนั้นเพื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการของบริษัทผู้ออกเหรียญโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม ต่อมา พ.ศ. 2493 นายแฟรงค์ แมคนามารา นักธุรกิจชาวนิวยอร์กกับเพื่อนได้ก่อตั้งบริษัท Diner's Club ขึ้นเพื่อออกบัตร Diner's Club ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำบัตรเครดิตดังกล่าวไปใช้ในการชำระค่าบริการโรงแรมและภัตตาคารในนิวยอร์กได้ โดยการชำระเงินให้ชำระตอนสิ้นเดือนและสามารถใช้ได้ไม่จำกัดวงเงินอีกด้วย สมาชิกทั้งหลายจะได้รับรายงานรายชื่อร้านค้าโรงแรมและภัตตาคารต่าง ๆ ที่สามารถใช้บัตรได้โดยไม่ต้องพกพาเงินสด ทั้งนี้ Diner's Club จะเป็นผู้ชำระเงินแทนลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยจะไปเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้บริการในภายหลังและจัดทำลำดับความน่าเชื่อถือของลูกค้าผู้ใช้บริการไว้ทั้งหมดตามพฤติกรรมการชำระเงินตามที่ใช้จ่ายบัตร (Diner's Club supplement, 1989)

ธุรกิจของ Diner's Club ได้รับความนิยมแพร่หลายไปทั่วประเทศสหรัฐอเมริกาและต่อมาได้ขยายไปเปิดสาขาในต่างประเทศอีกหลายประเทศ กิจการร้านค้าของผู้รับบัตรมีแทบทุกประเภทตั้งแต่ภัตตาคาร บริการน้ำมัน สายการบิน โรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยวและร้านค้าพาณิชย์ทั่วไป นับเป็นจุดเริ่มต้นของบัตรเครดิตชนิดเพื่อการเดินทางและการรับรอง หรือที่เรียกว่า "charge card" ซึ่งแตกต่างจากบัตรเครดิตที่ออกจากบริษัทน้ำมันในตอนต้น ๆ เพราะ Diner's Club ไม่ได้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าเองแต่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรและร้านค้าที่มีข้อตกลงรับบัตรเครดิตของ Diner's Club เมื่อสมาชิกไปซื้อสินค้าหรือบริการบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินนั้นถือว่ามีกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2502 โดยธนาคารแห่งอเมริกา (Bank of America) ในรัฐแคลิฟอร์เนีย (California) ได้ออกบัตรของตนเองชื่อ "Bank Americard" ซึ่งได้รับความนิยมจากประชาชนมากถึง 1.0 ล้านคนใน 2 ปี และขยายมากขึ้นเพิ่มเกือบ 3.0 ล้านคนในปี พ.ศ. 2510 ต่อมาธนาคารได้จัดตั้ง Bank of Americard Service Corporation เพื่อทำหน้าที่ออก

บัตรให้ความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรและดูแลเก็บค่าบริการต่าง ๆ ตลอดจนขยายความร่วมมือให้กับสถาบันการเงินต่าง ๆ ในการออกบัตรเครดิต ในปี พ.ศ. 2513 มีสถาบันการเงินต่าง ๆ เข้าร่วมมากกว่า 3,000 แห่ง บัตรเครดิตดังกล่าวได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งในประเทศและนอกประเทศสหรัฐอเมริกาจนต้องตั้งองค์กรอิสระระหว่างประเทศ Ibanco เพื่อทำหน้าที่ดูแลและขยายบัตรไปทั่วโลกซึ่งต่อมาองค์กร Ibanco นี้ได้เปลี่ยนเป็น Visa International ออกบัตรเครดิต Visa ซึ่งเป็นที่นิยมทั่วไปในปัจจุบัน

บัตรเครดิต (บัตรสินเชื่อ) สามารถจำแนกได้หลายประเภท ซึ่งหากจำแนกตามขอบเขตของการใช้บัตรสามารถจำแนกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. บัตรเครดิตที่สามารถใช้ได้ภายในประเทศ และต่างประเทศ (international credit card) เช่น บัตรเครดิต VISA บัตรเครดิต MASTER บัตร Diner's Club และบัตร American Express เป็นต้น
2. บัตรเครดิตที่สามารถใช้ได้เฉพาะภายในประเทศ (local credit card) เช่น บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ
3. บัตรเครดิตที่สามารถใช้เฉพาะร้านค้า (store card หรือ private label) ได้แก่ บัตรเครดิตเซ็นทรัล บัตรเครดิตเพาเวอร์บาย บัตรเครดิตเทสโก้โลตัส และบัตรสินเชื่อเกษตรธนาคาร ธ.ก.ส. เป็นต้น

นอกจากนี้ บัตรเครดิตยังนิยมจำแนกตามลักษณะได้อีกบางประเภทดังนี้ (ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด, 2548)

1. charge card ได้แก่ บัตรเครดิตประเภทที่ผู้ถือบัตรจะต้องชำระยอดหนี้ให้เสร็จสิ้นไปภายในระยะเวลาอันสั้นที่กำหนดไว้ ซึ่งโดยปกติได้แก่ 1 เดือน บัตรเครดิตประเภทนี้จุดประสงค์ในการใช้สอยเพื่อชำระค่าบริการทางการเดินทางและท่องเที่ยวพักผ่อน (travel and entertainment card) เป็นสำคัญ มักไม่ค่อยจำกัดวงเงินในการใช้จ่ายล่วงหน้า กลุ่มเป้าหมายคือนักบริหารหรือบุคคลผู้มีฐานะทางการเงินที่ดีที่ต้องการเดินทางหรือเลี้ยงต้อนรับแขกอยู่เป็นประจำ บัตรเครดิตประเภทนี้ได้แก่บัตร Diner's Club และบัตร American Express Card (AMEX)

2. Credit Card หรือ Bank Card เป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสถาบันการเงินออกร่วมกับสถาบันเครดิตระหว่างประเทศ (international credit card) หรือสถาบันการเงินออกบัตรเครดิตเป็นของตนเอง (local credit card) บัตรเครดิตนี้นอกจากเป็นการชำระเช่นเดียวกับ charge card คือต้องชำระยอดหนี้สินให้เสร็จสิ้นไปภายในระยะเวลาอันสั้นที่กำหนดไว้โดยปกติถ้าชำระภายใน 1 เดือนจะไม่เสียดอกเบี้ยและผู้ถือบัตรเครดิตยังสามารถเลือกชำระเงินคืนเพียงบางส่วนได้ ด้วยการใช้สินเชื่อแบบหมุนเวียน (revolving credit) ซึ่งต้องเสียดอกเบี้ยด้วยก็ได้ ในกรณียอดค้างชำระของบัตรเครดิตจะแปลงสภาพเป็นเงินกู้ที่จะต้องผ่อนชำระเป็นรายงวดเพื่อใช้เป็นช่องทางเพิ่มรายได้ให้กับผู้ออกบัตร

อีกทางหนึ่ง และอีกด้านหนึ่งเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตร โดยบัตรเครดิตประเภทนี้มีจุดประสงค์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการสำหรับการดำรงชีพประจำวันเป็นสำคัญ ส่วนใหญ่มักจำกัดวงเงินให้สินเชื่อ (creditline) ไว้ในระดับหนึ่ง บัตรเครดิตชนิดนี้ได้แก่ บัตร Visa บัตร Master Card บัตรเครดิตของธนาคารต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้บัตรเครดิตประเภท Bank Card นี้ยังสามารถออกร่วมกับบริษัทห้างร้านต่าง ๆ ที่นิยมเรียกว่า affinity card หรือ co-band card โดยผู้ถือบัตรลักษณะนี้จะได้รับสิทธิประโยชน์หรือส่วนลดจากบริษัทห้างร้านที่ออกบัตรเพิ่มเติมตามที่กำหนดด้วย เช่นบัตรเครดิตที่ธนาคารออกร่วมกับห้างสรรพสินค้า ซึ่งนอกจากลูกค้าจะได้รับเครดิตแล้ว ยังสามารถใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าหรือบริการบางประการตามที่ห้างสรรพสินค้ากำหนดได้อีกด้วย

3. store card หรือ private label หมายถึง บัตรเครดิตที่ร้านค้าซึ่งโดยมากจะเป็นร้านสรรพสินค้าใหญ่ ๆ เป็นผู้ออกให้แก่ลูกค้าโดยตรงสำหรับไว้ใช้ซื้อสินค้าและบริการในเครือข่ายหรือในสถานประกอบการของตนเองซึ่งมีลักษณะคล้ายบัตรเครดิตในยุคแรกเริ่มนั่นเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการขายของร้านค้าหรือห้างสรรพสินค้านั้น ๆ cash card หมายถึงบัตรเครดิตที่เมื่อผู้ถือบัตรนำไปแสดงต่อธนาคารที่เกี่ยวข้องแล้วสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าได้จากธนาคารผู้ออกบัตร หรือเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเครื่อง ATM ที่เข้าร่วมให้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยตามเงื่อนไขที่ผู้ออกบัตรกำหนดไว้

4. debit card จัดเป็นบัตรที่ไม่มีวงเงินสินเชื่อสามารถใช้เบิกเงินสดหรือใช้ชำระค่าสินค้าและบริการโดยร้านค้าจะเรียกเก็บเงินโดยการหักจากบัญชีผ่านระบบเครือข่ายของสถาบันบัตรเครดิตนั้น แม้บัตรเดบิตจะมีลักษณะไม่เหมือนกับบัตรเครดิตข้างต้น แต่ในปัจจุบันตามประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งประกาศให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ต้องควบคุมสัญญา กำหนดให้บัตรเครดิตหมายความรวมถึงบัตรเดบิตด้วย

5. credit card บัตรเครดิตอาจมีลักษณะหนึ่งลักษณะใดหรือหลายลักษณะร่วมกันตามที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นก็ได้ อย่างไรก็ตามสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้ความหมายของบัตรเครดิตไว้ดังนี้คือ เป็นบัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการกำหนดเพื่อใช้ชำระสินค้าและบริการ ค่าบริการหรือค่าอื่น ๆ แทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้วบัตรเครดิตเป็นบัตรที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินอื่น ๆ หรือบริษัทต่าง ๆ ออกให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการไปก่อนแทนการใช้เงินสด แล้วค่อยผ่อนชำระหรือผ่อนชำระคืนภายหลัง ซึ่งบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตไม่สามารถให้บริการในด้านสินเชื่อดังกล่าวได้ บัตรเครดิตจัดเป็นการให้สินเชื่อประเภทหนึ่ง ซึ่งจะกำหนดวงเงินเพื่อใช้จ่ายสำหรับการเบิกเงินสดล่วงหน้าไว้ส่วนหนึ่งและกำหนดวงเงินที่ใช้ซื้อสินค้าไว้ส่วนหนึ่ง

โดยในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ นิยมออกบัตรเครดิตประเภทหนึ่งที่เรียกว่า co-branded card หรือบัตรร่วม ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างธนาคารพาณิชย์และธุรกิจต่าง ๆ ในการออกบัตรเครดิตร่วมกัน ลูกค้าน่าจะได้ประโยชน์จากการให้บริการของธุรกิจนั้น ๆ และยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการจากธนาคารผู้ออกบัตรได้เช่นเดียวกับบัตรเครดิตธรรมดาสำหรับประเทศไทย เริ่มใช้บัตรเครดิตครั้งแรกในปี พ.ศ. 2512 ผู้ออกบัตรเครดิต คือ บริษัทไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) จำกัด แต่ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรเพราะผู้ถือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ใช้อยู่ในวงจำกัดเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเพียงไม่กี่คน

6.7 บัตรเครดิตในประเทศไทย

การพัฒนาบัตรเครดิตสำหรับประเทศไทยเริ่มจาก ปี พ.ศ. 2513 ธนาคารแห่งอเมริกา (Bank of America) ได้นำบัตรเครดิตต่างประเทศ ที่เรียกว่า Bank America Card หรือที่รู้จักกันในขณะนี้ว่า วีซ่า (Visa) เข้ามาในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2521 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ร่วมกับธนาคารศรีนคร จำกัด ออกบัตรเครดิต ชื่อ “บัตรเครดิตเอนกประสงค์” ซึ่งถือว่าเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่เป็นของคนไทยโดยธนาคารของไทยเป็นผู้ดำเนินการ ปี พ.ศ. 2521 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้สิทธิให้เป็นตัวแทน (franchisee) ในการออกบัตรมาสเตอร์การ์ด (Master Card) ซึ่งเป็นบัตรเครดิตต่างประเทศให้เผยแพร่ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก ปี พ.ศ. 2521 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ออกบัตรเครดิตของตนเองเรียกชื่อ “บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย” และในขณะเดียวกัน ธนาคารศรีนคร จำกัด ก็ได้ออกบัตรเครดิตที่มีชื่อเรียกว่า “บัตรเอนกประสงค์ ธนาคารศรีนคร” ซึ่งถือว่าเป็นการเริ่มต้นการแข่งขันการทำธุรกิจบัตรเครดิตขึ้นในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2522 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้เข้าเป็นสมาชิกของ วีซ่าอินเตอร์ เนชั่นแนล (Visa International) และเป็นผู้ได้รับสิทธิในการเป็นตัวแทน (franchisee) ออกบัตรเครดิต วีซ่าในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2524 บริษัท ซี ทัวร์ จำกัด (Sea Tour Co.,Ltd.) ตกลงร่วมกับบริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส จำกัด โดยมีธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ร่วมทุนกันจัดตั้ง บริษัท อเมริกันเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (American Express Thailand Co.,Ltd.) ออกบัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส

6.8 ประโยชน์ของบัตรเครดิต

ปัจจุบันบัตรเครดิตเพิ่มปริมาณการใช้มากขึ้นทุกวัน ธุรกิจบัตรเครดิตสร้างผลกำไรให้กับธนาคาร และสถาบันที่ออกบัตรเครดิตค่อนข้างสูง ประชาชนผู้ใช้บัตรเครดิตจำนวนไม่น้อยที่มีบัตรเครดิตหลายใบ และมียอดการใช้จ่ายหลายบัตรในเวลาเดียวกัน ย่อมเป็นสิ่งที่มองเห็นอย่างชัดเจนว่า

บัตรเครดิตมีความสำคัญและประโยชน์มากมาย ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้ (ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน), 2547)

1. ด้านความสะดวกในการซื้อสินค้า (convenience) เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดแจ้งว่าการซื้อสินค้านั้นผู้ถือบัตรเครดิตไม่จำเป็นต้องเตรียมเงินสดมากเท่าราคาสินค้าแม้ในการซื้อสินค้าบางครั้งผู้ซื้อไม่อาจวางแผนไว้ก่อน แต่มีความจำเป็นต้องใช้หรืออยากได้ในขณะนั้นก็สามารถซื้อสินค้าได้ซึ่งหากเป็นสมัยก่อนที่จะมีบัตรเครดิตใช้ ผู้ซื้อจำเป็นต้องนำเงินสดติดตัวไปจำนวนมากหรือมีเงินก็ต้องใช้สื่ออย่างอื่น เช่น เช็ค เป็นต้น แต่บางครั้งผู้ขายอาจไม่ยอมรับเช็คจากผู้ซื้อก็ได้เพราะไม่แน่ใจว่าเช็คจะมีเงินหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ไม่รู้จักคุ้นเคยกันก็จะไม่รับเช็คกันง่าย ๆ สำหรับบัตรเครดิตนั้นทำให้ผู้ขายมั่นใจได้ว่าเมื่อได้ขายสินค้าแล้ว สามารถเรียกเก็บเงินจากธนาคารหรือผู้ออกบัตรได้ทันที ในขณะที่ผู้ซื้อสินค้าสามารถซื้อสินค้าได้โดยยังไม่ต้องชำระเงินสดในทันที

2. ด้านการเดินทาง (traveling) ปัจจุบันต้องยอมรับว่าโลกแคบลง การที่จะเดินทางติดต่อธุรกิจนั้นสะดวกมากขึ้น ถ้าต้องการเดินทางไปต่างถิ่นเป็นเวลานาน ๆ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เงินมาก เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหาร และอื่น ๆ ที่ต้องใช้จ่าย ตัวอย่างเช่น หากเดินทางสัก 1 เดือนจะต้องเสียค่าโรงแรมที่พัก ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เป็นเงินจำนวนมาก การพกพาเงินสดจำนวนมาก ๆ ทำให้เกิดความไม่สะดวกเสี่ยงต่อการสูญหาย หรือถูกโจรกรรมแต่ถ้ามีบัตรพลาสติกแผ่นเล็ก ๆ ซึ่งสามารถใช้แทนเงินสดที่ต้องใช้จ่ายระหว่างเดินทางอยู่ในกระเป๋า ปัญหาการสูญหายที่อาจเกิดขึ้น ก็จะไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียเหมือนธนบัตรหรือทรัพย์สินสูญหาย เพราะว่าเป็นบัตรเครดิตสูญหาย เจ้าของบัตรสามารถแจ้งบัตรสูญหายและอายัดการใช้บัตรได้ ผู้ที่เก็บได้ก็ไม่สามารถนำไปใช้ได้ ดังนั้น บัตรเครดิตจึงเหมาะสมกับการเดินทางเป็นอย่างมาก

3. ด้านความน่าเชื่อถือทางการเงิน (financial stability) ก่อนที่ธนาคารหรือผู้ออกบัตรแต่ละใบผู้ออกบัตรจะตรวจสอบฐานะทางการเงินของผู้ยื่นขอมีบัตรจากคำขอมิบัตรเครดิต และธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตรจะเป็นผู้กำหนดวงเงินให้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตโดยแบ่งออกเป็น บัตรเงิน และบัตรทอง ซึ่งบัตรทั้งสองประเภทนี้ เป็นตัวแทนแสดงให้ร้านค้าหรือผู้ถือบัตรทราบถึงฐานะของผู้ถือบัตรว่า มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด (สุรเชษฐ ชีรวินิจ, 2541)

ประโยชน์ที่ผู้ออกบัตรเครดิต ร้านค้า ผู้รับบัตรเครดิต และผู้ถือบัตรเครดิต จะได้รับมีดังนี้ (ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน), 2547)

1. ประโยชน์ทางด้านผู้ออกบัตรเครดิต

1.1 การระดมเงินฝาก ธนาคารที่ออกบัตรโดยมีเงินฝากค้ำประกันเป็นการระดมเงินฝากโดยตรง ส่วนธนาคารที่ออกบัตรโดยไม่จำเป็นต้องมีเงินฝากค้ำประกัน จะช่วยในการระดมเงินฝากทางอ้อม ประโยชน์ที่ได้รับทางตรงก็คือ ปริมาณเงินฝากที่เพิ่มขึ้นจากการเปิดบัญชีเงินฝากทั้งผู้ถือบัตรเครดิตและร้านค้าผู้รับบัตรเครดิต

1.2 บัตรเครดิตเป็นเครื่องมือที่ธนาคารต่าง ๆ จะใช้ในการส่งผ่านบริการถึงมือผู้ที่ถือบัตรเครดิตโดยตรง โดยเฉพาะด้านสินเชื่อ

1.3 ทำให้ทราบพฤติกรรมของลูกค้า ธนาคารควรจะทราบข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของลูกค้า แทนที่จะเป็นข้อมูลจากการสำรวจซึ่งอาจจะมีโอกาสคลาดเคลื่อนสูงมาก ข้อมูลเหล่านี้ธนาคารสามารถนำมาใช้ปรับกลยุทธ์ทางการตลาด หรือออกบริการใหม่ ๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง

1.4 เพิ่มปริมาณธุรกิจต่างประเทศ จากการที่ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย หรือคนไทยไปต่างประเทศ เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตจำเป็นต้องโอนเงินระหว่างประเทศ ธนาคารจะมีรายได้จากอัตราแลกเปลี่ยนด้วย

1.5 ทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น แต่เดิมรายได้หลักที่ธนาคารจะได้รับคือรายได้จากค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี แต่ปัจจุบันธนาคารส่วนใหญ่จะไม่เก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ทางด้านการตลาดที่สำคัญของแต่ละธนาคาร ทำให้รายได้หลักในปัจจุบันคือรายได้ดอกเบี้ยจากหนี้ค่างชำระ ค่าธรรมเนียมจากร้านค้า ค่าธรรมเนียมเบิกเงินสดล่วงหน้า และรายได้รองลงมาได้แก่ รายได้จากอัตราแลกเปลี่ยน

2. ประโยชน์ทางด้านร้านค้าผู้รับบัตรเครดิต

2.1 ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น การมีบัตรเครดิตเป็นการเพิ่มอำนาจซื้อของผู้บริโภค บางครั้งผู้บริโภคอาจต้องการซื้อสินค้าและบริการโดยแรงจูงใจฉับพลัน อีกทั้งผู้ถือบัตรมีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยในการชำระหนี้ การรับบัตรเครดิตของร้านค้าจึงมีแนวโน้มที่จะทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น

2.2 ร้านค้าไม่มีหนี้สูญ หากปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของผู้ถือบัตรเครดิตเพราะผู้ถือบัตรจะเป็นผู้รับความเสี่ยงจากหนี้สูญไว้เอง

2.3 ความสะดวกในการรับชำระหนี้ ร้านค้าที่รับบัตรเครดิตจะประหยัดเวลาในการนับเงินสดและทอนเงินให้กับลูกค้าและปลอดภัยจากการรับชำระค่าสินค้าและบริการผิดพลาด

2.4 มีความปลอดภัยจากการนำเงินฝากธนาคาร การรับชำระหนี้ของร้านค้าจะมีใบหลักฐานในการขายสินค้าเป็นหลักฐานในการนำเงินเข้าบัญชีของร้านค้านั้น จึงมีความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมมากกว่าเงินสดฝากธนาคาร

3. ประโยชน์ทางด้านผู้ถือบัตรเครดิต

3.1 เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย ความคล่องตัวในการใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ความสะดวกสบายดังกล่าวอาจครอบคลุมพื้นที่เฉพาะภายในประเทศหรือรวมไปถึงต่างประเทศด้วยนั้น ขึ้นอยู่กับว่าบัตรเครดิตดังกล่าวเป็นบัตรที่ผู้ถือบัตรอนุญาตให้สมาชิกผู้ถือบัตรใช้ซื้อสินค้าและบริการเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น หรืออาจจะเป็นบัตรเครดิตสากลที่สามารถนำไปใช้ได้ทุกภูมิภาคทั่วโลก

3.2 ได้รับวงเงินอนุมัติบัตรเครดิตจำนวนหนึ่ง (revolving credit) เพื่อเป็นขีดจำกัดในการใช้จ่ายของสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตและเป็นจำนวนเงินสูงสุดที่ทั้งสถาบันการเงินหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตและสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตต่างมีหน้าที่รับผิดชอบซึ่งกันและกัน ในการให้บริการหรือรับบริการทางด้านบัตรเครดิต กล่าวคือ ในกรณีสมาชิกผู้ถือบัตรไม่สามารถชำระหนี้อันเกิดจากการใช้จ่ายบัตรเครดิต สถาบันการเงินหรือบริษัทผู้ออกบัตรก็จะมีผลความเสียหายสูงสุดไม่เกินวงเงินจำนวนนี้และในทำนองเดียวกัน หากบัตรเครดิตดังกล่าวถูกนำไปใช้โดยมิชอบหรือถูกลักลอบนำไปใช้โดยผู้ถือบัตรเครดิตไม่มีส่วนรู้เห็น เช่น บัตรหาย ถูกขโมย ถูกปลอมแปลงบัตรโดยมิเจตนาที่ทุจริต และกรณีดังกล่าวข้างต้นมิได้แจ้งการอายัดบัตรเครดิตตามระเบียบที่แต่ละบริษัทกำหนดไว้สมาชิกผู้ถือบัตรก็จะมีผลความเสียหายที่จะต้องรับผิดชอบสูงสุดไม่เกินจำนวนเงินนี้เช่นกัน

3.3 ได้รับการเพิ่มอำนาจในการจับจ่ายใช้สอย (purchasing power) ทางอ้อม กล่าวคือสมาชิกผู้ถือบัตรสามารถซื้อสินค้าและบริการได้โดยไม่ต้องจ่ายชำระเงินทันที เนื่องจากสถาบันการเงินหรือบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตจะยอมให้เครดิตแก่สมาชิกผู้ถือบัตร โดยไม่ต้องเสียดอกเบี้ยแต่อย่างใดในช่วงระยะเวลาหนึ่งซึ่งระยะเวลาดังกล่าวเรียกว่าระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย โดยเฉลี่ยประมาณ 40-45 วัน ซึ่งหากจะต้องใช้เงินสดในการซื้อสินค้าหรือบริการทันทีแล้วสมาชิกผู้ถือบัตรอาจไม่มีความพร้อมในช่วงเวลานั้นก็ได้ เช่น อาจเป็นช่วงเวลาใกล้ปลายเดือน ต้องรอให้เงินเดือนออกเสียก่อนจึงจะซื้อได้ ซึ่งการให้บริการเช่นนี้ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นการสร้างพฤติกรรมฟุ่มเฟือยให้แก่ผู้บริโภคโดยยอมให้นำเงินที่จะได้ในอนาคตมาใช้จ่ายล่วงหน้าในปัจจุบัน อีกทั้งเมื่อถึงกำหนดที่จะต้องชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต สถาบันการเงินหรือบริษัทผู้ออกบัตรยินยอมให้สมาชิกผู้ถือบัตรของตนสามารถผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ได้ โดยจ่ายชำระขั้นต่ำเพียงบางส่วนตามที่กำหนดไว้ เช่น 5-10 เปอร์เซ็นต์ของยอดใช้จ่ายเดือนนั้น ๆ แต่ผู้ถือบัตรจะต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่ค่อนข้างสูงเป็นการทดแทน

3.4 บริการพิเศษช่วยแก้ปัญหาหรือบรรเทาปัญหายามฉุกเฉินเร่งด่วน หรือเฉพาะหน้า เช่น อนุญาตให้ผู้ถือบัตรเครดิตสามารถเบิกเงินสดล่วงหน้าจากเคาน์เตอร์ธนาคารหรือเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติที่แต่ละสถาบันการเงินกำหนดไว้ในกรณีที่สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตมีความจำเป็นต้องใช้เงินสด ได้รับการให้คำปรึกษาแนะนำทางกฎหมายในต่างประเทศหรือได้รับวงเงินพิเศษสำหรับค่ารักษาพยาบาล กรณีที่สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตหรือครอบครัวต้องเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลและต้องเสียค่ารักษาพยาบาลเป็นจำนวนมากกว่าวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับตามปกติ เป็นต้น

3.5 ได้รับส่วนลดการค้าหรือของแถมจากร้านค้าสมาชิกที่กำหนดไว้โดยสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตจะได้รับส่วนลดหรือของแถมเป็นพิเศษทันที ที่นำบัตรเครดิตไปใช้ซื้อสินค้าหรือบริการตาม

เงื่อนไขที่กำหนดไว้ หรืออาจจะเป็นลักษณะได้รับคะแนนสะสม (bonus point) ตามสัดส่วนปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ซึ่งประโยชน์ในข้อนี้ถือเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญของสถาบันการเงินและบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตในปัจจุบัน

3.6 ได้รับประโยชน์จากสิทธิประโยชน์พิเศษและบริการเสริมอื่น ๆ เช่น สมาชิกผู้ถือบัตรจะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการซื้อเช็คเดินทาง (traveler cheque) หากจะต้องเสียก็จะเสียในอัตราที่ต่ำกว่าปกติ การให้บริการสำรองตัวเครื่องบิน โรงแรมที่พัก บริการรถเช่าเป็นพิเศษ เฉพาะสมาชิกผู้ถือบัตรเครดิต การได้รับประกันอุบัติเหตุการเดินทางอัตโนมัติหากชำระค่าตัวเดินทางผ่านบัตรเครดิต และได้รับการประกันภัยสินค้าในกรณีชำรุดเสียหาย สูญหาย ตลอดจนการให้บริการส่งสินค้าต่าง ๆ ผ่านทางไปรษณีย์ (direct mail) หรือผ่านทางโทรศัพท์ (telemarketing)

3.7 ช่วยเสริมภาพพจน์ตามสมัยนิยมของคนรุ่นใหม่ หรือเป็นที่รู้จักกันในนามกลุ่มยuppies (Yuppies) ทั้งนี้โดยปัจจุบันแล้วบัตรเครดิตได้ถือถือว่าเป็นเฟอร์นิเจอร์ทางการเงินที่สำคัญอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าเป็นคนทันสมัย โก้เก๋ มีรสนิยมวิไลของผู้ถือบัตรเครดิต และยังเป็นหนึ่งในกลุ่มสิ่งของที่กลุ่มยuppies มีใช้ส่วนตัว เช่น รถยนต์ บัตรเครดิต สมาชิกชมรม สมาคมต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ คอนโดมิเนียม เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ เป็นต้น ในความเป็นจริงแล้วก็คงปฏิเสธได้ยากว่าบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์บางแห่งสามารถช่วยให้สมาชิกผู้ถือบัตรมีสภาพทางสังคมที่ดีขึ้น เพราะได้รับการยอมรับว่ามีสถานภาพทางการเงินที่ดี เนื่องจากผ่านขั้นตอนการอนุมัติให้เป็นผู้ถือบัตรเครดิตที่มีความพิถีพิถันมากเป็นพิเศษ

3.8 ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประวัติ ความน่าเชื่อถือทางด้านเครดิตส่วนบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญอีกจุดหนึ่งในการพัฒนานิสัยความรับผิดชอบส่วนบุคคล สมาชิกผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องระลึกอยู่เสมอถึงสองเรื่องด้วยกัน คือ ตนเองมีขีดความสามารถที่จะใช้จ่ายหรือชำระคืนหนี้ได้มากน้อยเพียงใด และหากตนเองไม่มีความรับผิดชอบในการใช้บัตรเครดิตนี้แล้วก็จะสร้างความเสียหายให้กับตนเองและผู้อื่นด้วย ดังนั้นผู้ถือบัตรเครดิตแต่ละคนควรที่จะพัฒนานิสัยความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคลนี้อย่างเคร่งครัด

6.9 ข้อเสียของบัตรเครดิต

ข้อเสียของบัตรเครดิต มีดังนี้ (สุภาพร มนัสศรีสุขใส, 2543)

1. ก่อให้เกิดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย อย่างไรก็ตามการศึกษาเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากเพราะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้บริโภค (consumer) จากการศึกษาของ (board of governors of the federal reserve system) ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าบัตรเครดิตอาจก่อให้เกิดความฟุ่มเฟือยได้หากผู้ถือบัตรเครดิตมีนิสัยชอบซื้อสินค้า

2. บัตรเครดิตทำให้ผู้ถือบัตรและผู้ที่มีได้ถือบัตร ซื้อสินค้าและบริการแพงเกินความจำเป็นทั้งนี้เนื่องจาก

2.1 ส่วนใหญ่ผู้ออกบัตรยอมให้ผู้ถือบัตรผ่อนชำระได้ แต่อัตราดอกเบี้ยสูงมาก รวมทั้งเป็นการคิดดอกเบี้ยแบบทบต้น ซึ่งจะถูกรูดดอกเบี้ยทบต้นต่อเมื่อผู้ถือบัตรไม่สามารถนำเงินมาชำระค่าสินค้าและบริการได้ทันตามระยะเวลาที่ให้เครดิต

2.2 การที่ผู้ออกบัตรเครดิตคิดส่วนลด (discount) จากร้านค้า ทำให้ร้านค้าส่วนใหญ่ผลักภาระให้ผู้บริโภคด้วยการขึ้นราคาเอาไว้ก่อนเพื่อให้คุ้มกับเงินที่ต้องเสียให้แก่ผู้ออกบัตรและในขณะเดียวกันก็ไม่ลดราคาแก่ผู้ซื้อเงินสดด้วย ทั้งนี้เกรงว่าประชาชนจะเปลี่ยนความนิยมในการใช้บัตรเครดิต จึงมีผลทำให้ผู้บริโภคต้องซื้อสินค้าที่แพงกว่าปกติไม่ว่าจะซื้อด้วยบัตรเครดิตหรือเงินสดก็ตาม

3. การดำเนินงานตามแผนงานบัตรเครดิตเป็นเรื่องใหญ่ จึงต้องใช้เงินทุนค่อนข้างสูง

4. เกิดอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ได้แก่วิธีการปลอมแปลงบัตรเครดิต บัตรเครดิตถูกขโมยไปใช้ตลอดจนการปลอมแปลงใบหลักฐานในการสมัครบัตรเครดิต ปลอมแปลงใบหลักฐานในการขายสินค้า จึงมีอัตราการเสี่ยงสูง กล่าวคือ มีความเป็นไปได้เกี่ยวกับหนี้สูญ

5. ยังไม่มีกฎหมายรองรับการกระทำผิดในเรื่องบัตรเครดิต เพราะเป็นวิทยาการสมัยใหม่และยังไม่เข้าข่ายการตีความของคณะกรรมการกฤษฎีกาว่าเป็นความผิดร้ายแรง ทั้ง ๆ ที่ความเสียหายที่เกิดขึ้นอาจมากกว่าการปลอมเช็คหรือขโมยเช็คเดินทาง โทษจึงยังน้อยอยู่ทำให้อาจจะมีผู้อยากลองเสี่ยงทำการทุจริตได้

6.10 ปัจจัยที่ส่งเสริมการขยายตัวของบัตรเครดิต

บัตรเครดิตจะไม่ได้รับความนิยม หากไม่มีปัจจัยรอบด้านผลักดันและเกื้อหนุนทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านการเงิน และความพยายามพัฒนารูปแบบและสิทธิประโยชน์ของบัตรให้เป็นที่จูงใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แปรเปลี่ยนไปตามภาวะเศรษฐกิจดังนี้ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน), 2547)

1. ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของระบบเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านการค้า การเงิน และการพัฒนาประชากร

2. ด้านการเงิน สถาบันการเงินพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับการพัฒนาของระบบเศรษฐกิจโดยตลอดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายขอบข่ายการให้บริการจากเดิมที่เคยเน้นการบริการแบบ wholesale banking คือ ให้ความสำคัญกับลูกค้ารายใหญ่และกลุ่มธุรกิจมาเป็นเน้นบริการแบบ retail banking ซึ่งลูกค้ารายย่อยเริ่มมีความสำคัญมากขึ้น ดังนั้นการเพิ่มบริการให้หลากหลายย่อมได้เปรียบคู่แข่ง บริการด้านบัตรเครดิตก็เป็นบริการหนึ่ง ซึ่งธนาคารพาณิชย์เริ่มมองเห็นช่องทาง

ของการเป็นแหล่งรายได้ที่น่าสนใจซึ่งจากเดิมที่เคยเป็นแหล่งรายได้เสริม แต่ในปัจจุบันกลายเป็นแหล่งรายได้ที่มีความสำคัญยิ่งขึ้น

3. ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ การนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับระบบธนาคารพาณิชย์ทำให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มเข้าสู่ยุคของ electronic banking อย่างแท้จริง และพัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับจนถึงปัจจุบันนี้ ระบบเงินด่วนจากเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่ตั้งอยู่ทั่วประเทศและระบบเงินฉุกเฉินจากบัตรเครดิตมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนทั่วไป มากยิ่งขึ้น

4. นโยบายการเงินของประเทศ ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยมีนโยบายที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบการชำระเงินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพยายามพัฒนาตราสารทางการเงินให้มีความหลากหลายมากขึ้นแทนการใช้เงินสดเพียงแต่อย่างเดียว ซึ่งก็เป็นแนวทางเดียวกันกับการที่ธนาคารพาณิชย์นำระบบ electronic เข้ามาใช้กับงานธนาคารและมีบัตรเครดิตแทนการใช้เงินสด

6.11 สภาพการแข่งขัน และกลยุทธ์ทางการตลาดบัตรเครดิต

1. สภาพการแข่งขัน

เนื่องจากประเทศไทยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมแย่ลง จึงทำให้การขยายฐานลูกค้าของบัตรเครดิตใหม่ในปัจจุบันมีอัตราการลดลงจากความเข้มงวดตามกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา แต่การแข่งขันด้านบริการต่าง ๆ กลับเพิ่มมากขึ้นโดยมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเป็นที่คาดกันว่าธุรกิจบัตรเครดิตในปี 2548 นี้ จะมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นในปริมาณที่ไม่มากนัก เพราะภาวะเศรษฐกิจยังไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้จ่ายใช้สอยสิ่งฟุ่มเฟือย และผู้ใช้บัตรเครดิตมีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการใช้บัตรมากขึ้นว่าเป็นลักษณะการให้กู้ยืม ผู้ออกบัตรแต่ละรายจะแข่งขันกันรุนแรงยิ่งขึ้น โดยจะเพิ่มบริการเสริมและเพิ่มสิทธิประโยชน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากขึ้น (ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน), 2547)

นอกจากนี้ ยังเน้นด้านการพัฒนาคุณภาพของบัตรโดยพัฒนาบัตรเครดิตให้เป็นทั้งบัตรเดบิต บัตรเอทีเอ็ม และบัตรสมาร์ตการ์ด ซึ่งบัตรประเภทหลังนี้ จะมีชิพฝังอยู่ในตัวบัตรเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของบัตรเครดิตในอนาคตให้สามารถใช้ได้หลายรูปแบบในบัตรเพียงใบเดียวเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตร และเป็นการป้องกันการทุจริตจากการใช้บัตรด้วย เนื่องจากบัตรที่อ่านข้อมูลจากชิพที่ฝังบนบัตรเครดิตจะปลอมแปลงยากกว่าบัตรที่อ่านข้อมูลจากแถบแม่เหล็ก

2. กลยุทธ์ทางการตลาดบัตรเครดิต

2.1 ด้านระยะเวลาการให้เครดิต ได้เพิ่มบริการเข้าไปคือ ขยายระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย จากเดิม 30 วัน มาเป็น 45 วัน ในปัจจุบัน ทั้งนี้เพิ่มความสะดวกในการเบิกเงินสดล่วงหน้าและการชำระเงินมากขึ้น

2.2 เพิ่มบริการสั่งซื้อสินค้าทางไปรษณีย์ ขณะนี้การสั่งซื้อทางไปรษณีย์กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจบัตรเครดิต

2.3 ด้านรูปแบบบัตร ในอดีตรูปแบบบัตรเครดิตมักเป็นแบบเรียบง่ายไม่สะดุดตาต่อมาเริ่มคำนึงถึงรูปแบบบัตรเครดิตมากขึ้น ออกแบบให้ดูสวยงาม รวมทั้งมีรูปถ่ายเจ้าของบัตรเครดิตติดบนตัวบัตรเพื่อป้องกันการถูกขโมยบัตรไปใช้

บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส.

7.1 ความหมายของเกษตรกร

เกษตรกรหมายความว่าผู้ประกอบอาชีพในการทำนา การทำไร่ การทำสวน การเลี้ยงสัตว์ การประมง การเลี้ยงไหม และสาวไหม การทำนาเกลือ การปลูกกล้วยไม้ หรือไม้ดอก การปลูกไม้สน การปลูกสวนป่า การเลี้ยงผึ้ง การเลี้ยงกุ้ง การเพาะเห็ด หรือ อาชีพการเกษตรอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนดโดยให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และให้หมายความรวมถึงเกษตรกรตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

7.2 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

7.2.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้น พ.ศ. 2509 ตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรม หรืออาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร นายจำเนียร สารระนาด ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรกได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนละเว้นการอันควรต่าง ๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้าเพราะงานสินเชื่อเพื่อการเกษตรเป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อนต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อให้มีความรู้ความชำนาญยิ่งขึ้นขอให้ท่านละเว้นการอันควรละเว้นไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้าจ้างทำงานหนักเร่งรัดฉับไวถูกต้องและแม่นยำด้วยความซื่อสัตย์สุจริตซึ่งพนักงาน ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน

7.2.2 บทบาทหน้าที่

ทศวรรษที่ 1 (พ.ศ.2509-2519) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมุ่งลดบทบาทเงินกู้้นอกระบบในทศวรรษแรกธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้นและระยะปานกลางแก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็วเพื่อลดบทบาทของเงินกู้้นอกระบบโดยสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนโดยใช้บุคคลในกลุ่มค้ำประกันรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกันสร้างรากฐานความพร้อมของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร

ทศวรรษที่ 2 (พ.ศ.2520-2529) พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจรช่วง

ทศวรรษที่ 2 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้พัฒนาแนวทางปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นโดยการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนในรูปแบบของสัญญาเครดิตเงินสดเพื่อให้เกษตรกรเบิกรับเงินกู้โดยสะดวกและเริ่มดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชนในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจรในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตรและเชื่อมโยงการตลาดโดยการจัดตลาดกลางพืชผลการเกษตรตลอดจนการรับจำหน่ายข้าวเปลือก

ทศวรรษที่ 3 (พ.ศ.2530-2539) ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน จัดตั้งสถาบันเกษตรกรช่วงทศวรรษที่ 3 ได้พยายามขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้นโดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจนซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าวอาทิการแปรรูปผลผลิตช่วยสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกร ขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ำรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้ำ ธ.ก.ส. (สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้ำในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาดและได้ริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้ำ

ทศวรรษที่ 4 (พ.ศ.2540-2549) น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบทช่วงทศวรรษที่ 4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยขอแก้ไข พ.ร.บ. ธ.ก.ส. ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอื่นเพื่อเสริมรายได้รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตตลอดจนได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเกษตรกรลูกค้ำเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคงสร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแลและให้บริการลูกค้ำอย่างใกล้ชิดและทั่วถึงนอกจากนี้ในปี 2542 ธ.ก.ส. ได้จัดตั้งกองทุน

ขึ้นโดยใช้ชื่อว่ากองทุนธนาคารอิสลาม (Islamic Banking Fund) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามและสามารถดำเนินการได้ภายใต้กรอบ พ.ร.บ. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ทศวรรษที่ 5 (พ.ศ.2550-ปัจจุบัน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลายเข้าสู่ทศวรรษที่ 5 ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นกับภารกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยอีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคลกลุ่มบุคคลผู้ประกอบการกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนองค์กรที่เกี่ยวข้องและสหกรณ์ทุกประเภทให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบพร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่มเพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีมมีความซื่อสัตย์มีสำนึกรับผิดชอบและใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกันทุกช่วงเวลาที่ผ่านมา ธ.ก.ส. มุ่งมั่นต่อพันธกิจที่มีต่อเกษตรกรอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกรและเศรษฐกิจภาคเกษตรในชนบทให้เติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืน

7.2.3 วัตถุประสงค์การดำเนินงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรมซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกรดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบทโดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคลกลุ่มบุคคลผู้ประกอบการกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนรวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใดที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชนทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้พัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุนการผลิตการแปรรูปและการตลาดหรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

7.3 บัตรสินเชื่อเกษตรกร

สินเชื่อการเกษตรหมายถึงการให้กู้ยืมหรือการให้เครดิตแก่เกษตรกรผู้ประกอบการ กสิกรรมการประมงและการเลี้ยงสัตว์โดยกำหนดให้ผู้ที่จะได้รับเงินเชื่อคือเกษตรกรทั้งที่เป็นเอกชน และนิติบุคคลกลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์ที่มีสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกรและรวมถึงการให้กู้ยืมและให้เครดิตแก่ผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรที่ทำธุรกิจทางด้านปัจจัยการผลิตในฟาร์มแต่ในการให้กู้ยืมและให้เครดิตแก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่ทำด้าน Aro - industry ไม่ถือว่าเป็นสินเชื่อทางการเกษตร (กลุ่มพัฒนาสินเชื่อการเกษตรประเทศไทย, 2523) ซึ่งการกู้ยืมของเกษตรกรเพื่อช่วยให้เกษตรกรมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินเกษตรกรรมหรือเพื่อช่วยในการผลิตและการขายผลผลิตการเกษตร ก็ถือเป็นสินเชื่อการเกษตรด้วย และการให้สินเชื่อที่อาจเป็นเงินสดหรือเป็นสิ่งของเช่น ปุ๋ย พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ หรือวัสดุอุปกรณ์การเกษตรอื่น ๆ

บัตรสินเชื่อเกษตรกร หมายถึง บัตรที่มีวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารมอบให้แก่เกษตรกรลูกค้า เพื่อใช้ในการจัดหาสินค้าหรือบริการ จากร้านค้าที่ธนาคารกำหนดซึ่งบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นเพียงเครื่องมือในการรับเงินกู้ในรูปแบบสินค้า บริการอื่นใด ที่ธนาคารกำหนดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงิน ตามวงเงินที่ธนาคารได้อนุมัติไว้ ซึ่งลูกค้าจะเป็นหนี้ตามจำนวนที่ใช้ในบัตรเท่านั้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักบัตรสินเชื่อเกษตรกร, มปป.-a)

จากการศึกษาความเป็นมาของสินเชื่อเพื่อการเกษตรในประเทศไทย พบว่า ปี 2459 สหกรณ์หาทุนสหกรณ์ที่ตั้งแห่งแรกในประเทศไทยคือสหกรณ์วัดจันทร์ (อ.เมือง จ.พิษณุโลก) โดยการกู้เงินจากธนาคารสยามกัมมาจลขอสินเชื่อเป็นวงเงิน 300,000 บาทเพื่อใช้เป็นทุนแก่สหกรณ์ต่าง ๆ ในเขตพิษณุโลกและลพบุรีโดยให้ชำระคืนภายใน 10 ปี ต่อมาปี 2486 รัฐบาลได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์โดยรับโอนหนี้จากธนาคารสยามกัมมาจลและธนาคารออมสินรวมทั้งสินทรัพย์อื่น ๆ ปี 2509 ก่อตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่ออำนวยความสะดวกเพื่อการเกษตรโดยเฉพาะ และปี 2516 ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เริ่มสนับสนุนโครงการสินเชื่อเพื่อการเกษตรเต็มที่โดยให้กู้โดยตรงและเอาเงินฝากไว้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดว่าธนาคารพาณิชย์จะต้องปล่อยสินเชื่อไม่น้อยกว่าร้อยละ 13 ของยอดเงินฝาก

7.3.1 ความเป็นมาโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้เกษตรกรได้มีวงเงินสินเชื่อไว้ในบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้แทนเงินสดสำหรับซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตรและเครื่องอุปโภคที่จำเป็นในครัวเรือน ที่มีคุณภาพในราคายุติธรรมอันจะเป็นส่วนช่วยลดต้นทุนทางการผลิต ลดภาระทางการเงินโดยเฉพาะวงจรถกเขี้ยวและเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่เกษตรกร รัฐบาลได้มอบหมายให้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้กำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็น 3 ระยะคือ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักบัตรสินเชื่อเกษตรกร, มปป.-b)

ระยะที่ 1 (ปีบัญชี 2555) เป็นระยะการพัฒนาและทดลองการใช้งานระบบ พร้อมทั้งจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยการจัดให้เช่าระบบบัตรจากบริษัทวิสมาท์จำกัดระยะเวลาเช่า 3 ปี ใช้เงินทุนของธนาคาร เพื่อรองรับจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 2 ล้านบัตรและร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 3,000 ร้านค้า การจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรในระยะแรกให้จัดทำเฉพาะเกษตรกรทำนาและจำกัดวัตถุประสงค์การใช้เฉพาะซื้อปุ๋ยเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร เมล็ดพันธุ์และน้ำมันเชื้อเพลิง ทั้งนี้ให้มีระยะปลอดดอกเบี้ย 1 เดือนและให้เกษตรกรผู้ผลิตผู้จำหน่ายจ่ายดอกเบี้ยเพื่อบรรเทาภาระดอกเบี้ยแทนเกษตรกรเพิ่มเติมเป็นเวลา 4 เดือนให้ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบบัตรหลักและพัฒนาระบบเพิ่มเติมเพื่อรองรับการขยายบริการไปยังสถานีบริการเชื้อเพลิง 1,000 สถานี

ระยะที่ 2 (ปีบัญชี 2556 – 2557) เป็นระยะขยายผลให้ครอบคลุมเกษตรกรทั่วประเทศ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ประเมินผลโครงการระยะแรกเบื้องต้นพบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการดำเนินโครงการค่อนข้างสูงและต้องการให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ขยายสินค้าที่ใช้ซื้อผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้ครอบคลุมปัจจัยการผลิตทุกประเภทรวมทั้งเครื่องอุปโภคที่จำเป็นในครัวเรือนให้มีร้านค้าเข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นเพื่อให้สะดวกต่อการใช้บัตรและยังมีเกษตรกรบางส่วนที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกรอื่นต้องการมีบัตรสินเชื่อเกษตรกรเช่นเดียวกับเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนั้นคณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงได้ประชุมพิจารณาอย่างรอบครอบเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2556 ได้มีมติเห็นชอบในหลักการให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดำเนินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรตามนโยบายของรัฐบาลระยะที่ 2 โดยให้ขยายวัตถุประสงค์การใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรให้สามารถซื้อปัจจัยการผลิตทุกประเภทที่จำเป็นในการผลิตและขยายกลุ่มเป้าหมายจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้ครอบคลุมเกษตรกรทุกอาชีพ

ระยะที่ 3 (ปีบัญชี 2558 เป็นต้นไป) เป็นระยะพัฒนาบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้มีความเป็นสากลและเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร มีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรตามแนวทางที่ต้องการ “ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ และขยายโอกาส” ทำให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย ไม่ต้องไปกู้เงินจากนอกระบบมาลงทุน โดยให้เกษตรกรมีบัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อใช้แทนเงินสดสำหรับซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตร เครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในครัวเรือน อันทำให้เกิดความสะดวก ความปลอดภัยและเพิ่มวงเงินหมุนเวียนแก่ระบบเศรษฐกิจในภาคชนบท เป็นกลไกขับเคลื่อนโครงการนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ดำเนินการนโยบายของรัฐบาล โดยการสร้างความพึงพอใจให้แก่เกษตรกรลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการจัดซื้อปัจจัยการผลิตด้วยบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคาร ซึ่งธนาคารจะกำหนดวงเงินบัตรสินเชื่อให้แก่เกษตรกรลูกค้า และเกษตรกรลูกค้านำบัตรสินเชื่อเกษตรกรดังกล่าวไปใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการกับทางร้านค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคารได้ทุกวันตามที่ต้องการใช้จริงผ่านระบบหักตัดวงเงินตามบัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนการชำระด้วยเงินสดเกษตรกรจึงไม่ต้องนำเงินสดจำนวนมากติดตัวไปเพื่อชำระค่าสินค้าให้แก่ทางร้านค้า



ภาพที่ 6 บัตรสินเชื่อเกษตรกร

ที่มา : (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักบัตรสินเชื่อเกษตรกร, มปป.-b)

7.3.2 สิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร

1) ด้านการผลิต

จัดหาปัจจัยการผลิต ได้แก่ สารเคมีทางการเกษตร ปุ๋ย ยา เมล็ดพันธุ์ อาหารสัตว์ อุปกรณ์ทางการเกษตร น้ำมันเชื้อเพลิงและเครื่องจักรกลการเกษตรที่มีมูลค่าต่ำกว่า 10,000 บาท ตลอดจนการให้บริการทางการเกษตร

2) ด้านการดำรงชีวิต

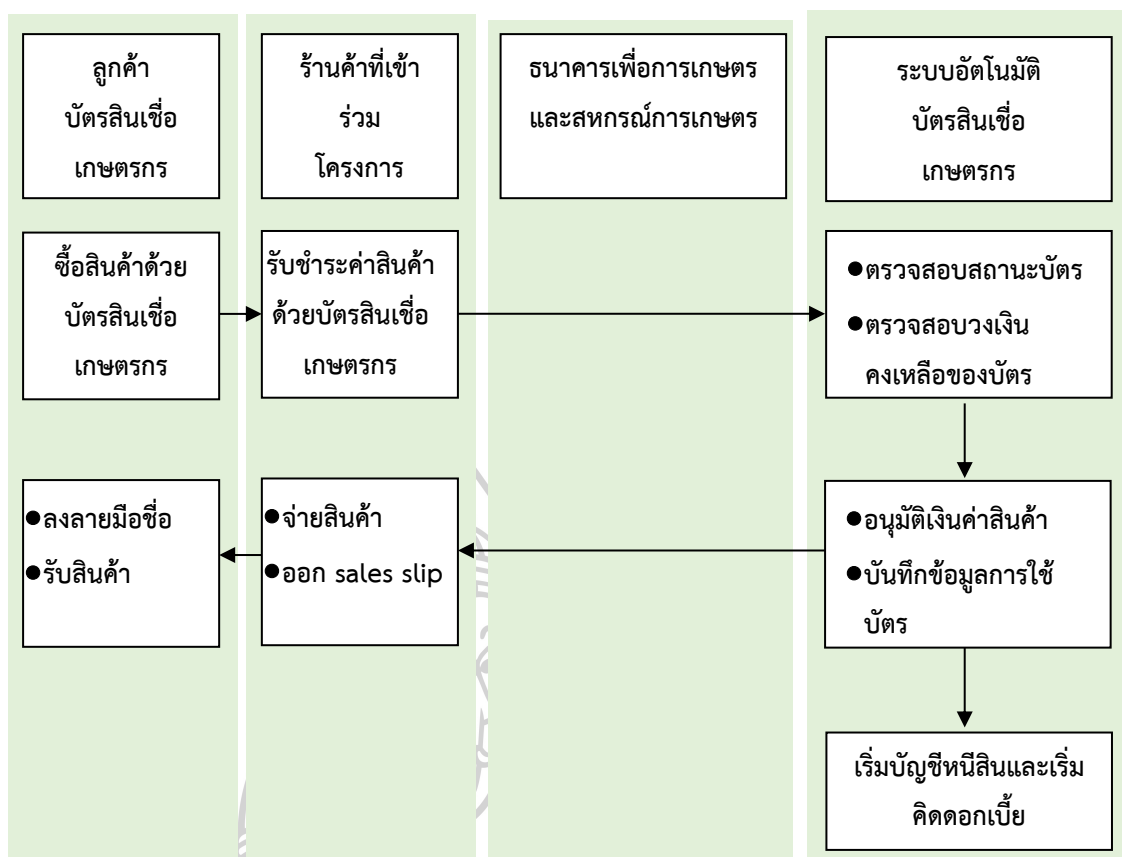
จัดหาเครื่องอุปโภคที่จำเป็น ปัจจุบันซื้อข้าวสารที่สหกรณ์เพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.) ได้รับการประกันชีวิตวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท และมีการประกันสุขภาพ

3) ด้านการเงิน

เมื่อใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร จะได้รับสิทธิใช้บัตรปลอดดอกเบี้ย 1 เดือน โดยผู้ที่เป็นเจ้าของบัตรสินเชื่อเกษตรกร จะได้รับอัตราดอกเบี้ยเท่ากับลูกค้าชั้นดี (MRR) และหากใช้เงินจำนำข้าวชำระหนี้บัตรฯ ได้ ให้ลดอัตราดอกเบี้ยลงร้อยละ 1.5 มีระยะเวลาการชดเชยดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา 4 เดือน (สำหรับสินค้าที่เข้าร่วมโครงการ) และการชดเชยดอกเบี้ยรูตซื้อน้ำมันร้อยละ 0.52 ไม่เกิน 3,000 บาท

4) กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร

ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ได้รับบัตรสินเชื่อแล้วสามารถใช้บัตรได้ที่ร้านค้าต่าง ๆ ที่เข้าร่วมโครงการ ไม่ว่าจะเป็น ปุ๋ย ยา อาหารเสริม หรือสินค้าอุปโภคต่าง ๆ เพื่อการทำเกษตรกรรม โดยขั้นตอนเริ่มจากลูกค้าเลือกซื้อสินค้าในร้านที่เข้าร่วมโครงการแล้วใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสด จากนั้นเจ้าของร้านค้าจะตรวจสอบสถานะบัตร และวงเงินคงเหลือในบัตรว่าเพียงพอต่อยอดซื้อสินค้าผ่านระบบตรวจสอบอัตโนมัติที่ร้านค้านั้น ๆ ติดตั้งไว้ โดยในขั้นตอนของการตรวจสอบสถานะของบัตรผ่านระบบอัตโนมัตินี้จะใช้เวลาไม่นาน เมื่อได้รับแจ้งจากระบบให้อนุมัติวงเงินที่ลูกค้าซื้อสินค้า ทางร้านค้าสามารถจ่ายสินค้าให้ลูกค้าได้ทันที โดยระบบจะออกใบเสร็จรับเงินอย่างถูกต้องเพื่อเป็นหลักฐานพร้อมกับเซ็นชื่อลูกค้าเพื่อรับสินค้า จากนั้นระบบจะบันทึกยอดหนี้ในการซื้อ ถือเป็นภาระบบการซื้อของผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยสามารถสรุปได้ตามแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 7 กระบวนการทำงานบัตรสินเชื่อเกษตรกร

7.4 ข้อพึงระมัดระวังการใช้ผ่านบัตร

7.4.1 เมื่อได้รับบัตรสินเชื่อเกษตรกรแล้วให้ตรวจสอบรายละเอียดบนหน้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร เช่น ชื่อ - นามสกุล วันที่ออกบัตรและวันที่หมดอายุ เป็นต้น หากไม่ถูกต้องโปรดติดต่อที่สาขาที่ท่านสังกัด

7.4.2 เก็บรักษาบัตรสินเชื่อเกษตรกรไว้ที่ปลอดภัยเพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยมิชอบ

7.4.3 ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรด้วยตนเอง แล้วเรียกเก็บสลิปรายการซื้อสินค้าและใบเสร็จรับเงินจากร้านค้าผู้จำหน่ายการผลิตที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

7.4.4 บัตรสินเชื่อเกษตรกร ไม่สามารถเบิกหรือเปลี่ยนเป็นเงินสดจากธนาคารหรือร้านค้าได้

7.4.5 กรณีบัตรสินเชื่อเกษตรกรชำรุด เสียหาย โปรดติดต่ออายัดบัตรที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อขอออกบัตรใหม่

7.4.6 มีปัญหาในการบริการกรุณาติดต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุกสาขาทั่วประเทศหรือติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม Call Center 02 555 0555

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า บัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้เกษตรกรได้มีวงเงินสินเชื่อไว้ในบัตรอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้แทนเงินสดสำหรับซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตรและเครื่องอุปโภคที่จำเป็นในครัวเรือน ที่มีคุณภาพในราคายุติธรรมอันจะเป็นส่วนช่วยลดต้นทุนทางการผลิต ลดภาระทางการเงินโดยเฉพาะวงจรตกเขียวและเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่เกษตรกร โดยสถานการณ์ปัจจุบันของลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม นั้น มีลูกค้าเป็นผู้ถือบัตรจำนวนมากแต่ใช้บริการผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค การตัดสินใจ ความต้องการ และความรับผิดชอบ มาศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร พร้อมกับศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ซึ่งจะทำให้ได้แนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญญารัตน์ วรณพันธ์ และ สาธิต อติโต (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่ร้อยละ 81.6 มีความถี่ในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร 1-2 ครั้ง/ปี โดยมีจำนวนความถี่ในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเฉลี่ย 2.2 ครั้ง/ปี โดยเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ร้อยละ 49.2 ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในการซื้อปุ๋ย รองลงมาใช้เพื่อซื้อยาปราบศัตรูพืช และวัสดุอุปกรณ์ทางการเกษตร ตามลำดับ และจากการศึกษายังพบว่าเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ร้อยละ 61.2 ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในการซื้อปัจจัยการผลิตในช่วงต้นฤดูการผลิตระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ร้อยละ 49.0 ใช้จ่ายผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรต่อครั้ง น้อยกว่า 5,000 บาท โดยมีค่าใช้จ่ายผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร เฉลี่ย 8,957.14 บาท/ครั้ง ส่วนแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร พบว่า เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ร้อยละ 40.6 ทราบข้อมูลข่าวสารโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากพนักงาน ธ.ก.ส. รองลงมาทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. และผู้นำชุมชน ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการพบว่า เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ร้อยละ 32.2 ตอบว่า ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรด้วยตนเอง รองลงมาตัดสินใจเข้าร่วมโครงการตาม คำแนะนำของพนักงาน ธ.ก.ส.

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตซื้อเกษตรกร ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาสี่หมพู จังหวัดขอนแก่น พบว่าปัจจัยที่เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่วิธีการใช้บัตรเครดิตซื้อเกษตรกรง่าย (4.69%) ไม่เสียค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี (4.64%) สร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากมิถุนาชีพ (4.62%) สามารถซื้อปัจจัยการผลิตได้สะดวก รวดเร็วขึ้น (4.54%) ช่วยลดการกู้ยืมเงินนอกระบบ (4.30%) และการได้รับการบริการที่ดีจากร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ (4.21%) ส่วนปัจจัยที่เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของธนาคารผู้ออกบัตร (4.18%) ช่วยเพิ่มทางเลือกและลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาปัจจัยการผลิต (4.16%) สามารถใช้ซื้อปัจจัยการผลิตและสินค้าอื่นได้หลากหลาย (3.92%) และรูปแบบบัตรมีความเป็นเอกลักษณ์ (3.66%) ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Safakli (2007) สามารถ (2556) และ รัตนาภรณ์ (2557) ที่พบว่าขั้นตอนการใช้งานบัตรง่าย ปลอดภัยความสะดวก และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมทั้งแรกเข้าและรายปีต่ำเป็นปัจจัยสำคัญในระดับมากที่สุดที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิตของประชาชนโดยทั่วไป

โดยสรุปได้ว่ารายได้สุทธิที่เป็นเงินสดในภาคการเกษตรและขนาดพื้นที่ถือครองทำ การเกษตรของเกษตรกรมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบ “สิทธิประโยชน์และการส่งเสริมการขาย” อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ธ.ก.ส. ควรดำเนินมาตรการเพิ่มสิทธิประโยชน์บัตรเครดิตซื้อเกษตรกร เฉพาะ กลุ่มลูกค้าเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรในอนาคตทั้งนี้เพื่อกระตุ้นการใช้บัตร สิ้นซื้อเกษตรกร และขยายฐานสินเชื่อในภาคชนบท

อาริษา โพนนกุล (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิตซื้อ เกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ บัตรซื้อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนดจังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามกับลูกค้าบัตรเครดิตซื้อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จำนวน 217 ราย สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าความแปรปรวน ทางเดียว ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิตซื้อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาระโนด จังหวัดสงขลา คือ 1. ด้านปัจจัยภายนอกโดยรวมส่งผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิตซื้อเกษตรกรในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าภาวะเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเกิดภัยธรรมชาติและนโยบายรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2.ด้านปัจจัยที่เกิดจาก ธนาคารโดยรวมพบว่าส่งผลกระทบต่อการใช้บัตรเครดิตซื้อเกษตรกรในระดับปานกลาง ปัจจัย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ระบบการรับชำระหนี้ของธนาคารทำให้ลูกค้า ไม่ได้รับความสะดวกและพนักงานธนาคารประพฤติตนไม่เหมาะสม ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การอนุมัติวงเงินกู้สูงไป 3.ด้านปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกค้าโดยรวมพบว่าปัจจัยต้นทุนในการผลิตสูง

ส่งผลกระทบต่อ การผิดชำระหนี้บัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรในระดับมากและปัจจัยที่ลูกหนี้เจตนาไม่ชำระหนี้ส่งผลกระทบต่อ การผิดชำระหนี้บัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรในระดับน้อยที่สุด

สันติ ธิรพัฒน์ และ วิมุต วานิชเจริญธรรม (2558) วิจัยเรื่อง การประเมินผลกระทบของ โครงการบัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรเบื้องต้น โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาคือ 1. เพื่อประเมินผลกระทบของ โครงการบัตรเครดิตเชื่อชวานว่าส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในมิติของตัวชี้วัดใดบ้างและสามารถ ยกกระดับความเป็นอยู่ของกลุ่มชวานาที่ได้รับบัตรเหนือกลุ่มที่ไม่ได้รับหรือไม่ 2. เพื่อถ่วงรอกข้อเสนอ เชนนโยบายและปรับปรุงให้นโยบายการกระจายสินเชื่อสู่ชนบทสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงยิ่งขึ้น

จากการสัมภาษณ์ร้านค้าในพื้นที่นำร่องของโครงการทั้ง 5 จังหวัดนั้น พบว่า เหตุผลของ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเพราะเห็นว่าเป็นโครงการที่ให้ความสะดวกแก่เกษตรกรเพราะไม่ต้องใช้เงิน สดในการซื้อสินค้าทำให้มีช่องทางในการซื้อ-ขายเพิ่มขึ้น และลูกค้าสามารถซื้อสินค้านอกเขตพื้นที่ได้ ด้วยการใช้บัตรเครดิตซึ่งต่างจากเดิมที่เกษตรกรผู้ขาดแคลนเงินสด จะอาศัยการเชื่อกับร้านค้าในพื้นที่ ใกล้เคียงเท่านั้นซึ่งเมื่อใช้บัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรมากขึ้นร้านค้าต่างพบว่ามียูกค้าจากต่างพื้นที่มาซื้อของ มากขึ้นกว่าเดิมอย่างไรก็ดีในช่วงที่คณะวิจัยลงพื้นที่สำรวจเป็นช่วงที่ไม่มีนโยบายรับจำนำข้าวแล้ว ดังนั้นราคาข้าวที่เกษตรกรขายได้ปรับลดลงกว่าในช่วงรับจำนำข้าวมากทำให้เกษตรกรระมัดระวังการ ใช้จ่ายเนื่องจากกังวลว่าอาจไม่สามารถชำระหนี้ได้ในอนาคต นอกจากนี้ในพื้นที่ที่เกษตรกรส่วนใหญ่มี อาชีพทำนา ยอดใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรจะมีมากในช่วงก่อนและระหว่างฤดูการทำนาเท่านั้น เมื่อหมดฤดูการเก็บเกี่ยวเกษตรกรจะใช้จ่ายลดลง ซึ่งส่งผลให้ร้านค้ามียอดขายลดลงตามไปด้วย สำหรับปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าร่วมโครงการบัตรเครดิตเชื่อเกษตรกร จากการสัมภาษณ์ร้านค้า พบว่าปัญหาแรกที่สุดคือเครื่องรูดบัตรที่สัญญาณเครือข่ายไม่ดี ทำให้ลูกค้าใช้บัตรไม่ได้ ทำให้ ต้องเสียเวลารอคอยและบางครั้งข้อมูลจากการใช้บัตรเครดิตเชื่อผิดพลาด เช่น ลูกค้ามีรายการการซื้อ สินค้าจากร้านค้าแต่ร้านค้าไม่ได้รับเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ร้านค้าจำนวนหนึ่งมีความเห็นว่าการเรียก เก็บค่าธรรมเนียมการใช้บัตรและการหักเปอร์เซ็นต์จากยอดขายผ่านบัตร ทำให้ผลกำไรที่ได้ลดลง หรือในสินค้าบางตัวที่แทบไม่มีกำไรอยู่แล้ว ร้านค้าอาจประสบปัญหาการขาดทุนได้ เนื่องจาก profit margin นั้นไม่ถึง 1 เปอร์เซ็นต์แต่เมื่อลูกค้ารูดบัตรซื้อสินค้าร้านค้าจึงขาดทุนจากรูกรรมนั้น เมื่อได้สอบถามร้านค้าที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการถึงสาเหตุที่ตัดสินใจไม่ร่วมร้านค้าเหล่านั้นเปิดเผยว่าเป็น เพราะการทำธุรกรรมผ่านบัตรเครดิตเชื่อสามารถตรวจสอบที่มาที่ไปได้ง่ายต่างจากการใช้เงินสดทำให้ ร้านค้าอาจประสบปัญหากับสรรพากรได้ในภายหลัง เนื่องจากยอดขายและรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ จ่ายผ่านบัตรเครดิตเชื่ออาจถึงสรรพากรให้เข้ามาประเมินรายได้ของร้าน และอาจถูกเรียกเก็บภาษีรายได้ ในจำนวนสูงขึ้น

รพีรัตน์ ราชเพ็ชร (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์การวิจัยคือ 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรของ ธ.ก.ส. 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรของ ธ.ก.ส. 3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของ ธ.ก.ส. โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิซึ่งได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของ ธ.ก.ส. ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเนื่องจากเป็นภูมิภาคที่มีจำนวนลูกค้าใช้จ่ายผ่านบัตรสูงสุด โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ในช่วงเวลา 1 ก.ค.2557-30 ก.ย.2557 พร้อมทั้งวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานด้วยการทดสอบ Chi-square ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ระหว่าง 11-15 ปี มีพื้นที่การผลิตระหว่าง 10-19 ไร่ รายได้เฉลี่ยต่อปีระหว่าง 100,000-150,000 บาท มีวงเงินบัตรระหว่าง 20,000-30,000 บาท มีวงเงินสินเชื่อระหว่าง 100,000-150,000 บาท และมีวงเงินจำนองกับ ธ.ก.ส. ระหว่าง 100,000-150,000 บาท ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตร พบว่า ลูกค้ารับรู้และสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัตรจากพนักงานแนะนำ ใช้จ่ายผ่านบัตร 2 ครั้งต่อปี เหตุผลในการใช้บริการผ่านบัตรเนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วและบริการที่เพิ่มเติมที่ต้องการคือให้มีบริการกดเงินสดจากบัตร ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการจากบัตรสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในคุณภาพของสินค้า การให้บริการพนักงานของร้านและพนักงานธนาคาร ความรวดเร็วในกระบวนการชำระหนี้และได้รับระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บัตร ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าทุกปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บัตรของลูกค้า ได้แก่ ค่าใช้จ่ายผ่านบัตร ความเพียงพอของวงเงินบัตร เหตุผลการใช้บริการ ผลการสัมภาษณ์ลูกค้าในพื้นที่ พบว่า บัตรสินเชื่อเกษตรกรสามารถช่วยลดหนี้ในระบบในการจัดหาปัจจัยการผลิต และการได้รับระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย 30 วันช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายได้

วรนุช นิธิกุลรัตน (2558) ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร: กรณีศึกษา ธ.ก.ส. สาขาแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นเกษตรกรผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย เก็บตัวอย่าง จำนวน 359 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสุ่มเลือก จำนวน 3 คน คือ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วย

ผู้จัดการสาขา และหัวหน้าหน่วยอำเภอ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในด้านโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาแก่งคอย โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของธนาคาร พบว่าส่วนใหญ่ได้รับวงเงินบัตรสินเชื่อ 40,001-50,000 บาท ใช้วงเงินในการซื้อสินค้าประเภทน้ำมันเชื้อเพลิงมากที่สุดและมีความคิดเห็นว่าการได้รับวงเงินเพื่อเพิ่มสภาพคล่องมีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งผลที่ได้นั้นมีผลสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ได้ให้ข้อมูลว่าโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรมีวัตถุประสงค์ในการอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรในการจัดหาปัจจัยการผลิตเพื่อใช้ปัจจัยการผลิตได้ทันฤดูกาลผลิต อาจกล่าวได้ว่าผลการประเมินโครงการในด้านการให้บริการของธนาคารจากเกษตรกรผู้ให้บริการ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

การประเมินผลโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอยพบว่า

1. การประเมินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรด้านวัตถุประสงค์ของโครงการ ได้แก่ ความสะดวกในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ทางการเกษตรเพิ่มช่องทางในการหาปัจจัยการผลิตความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาปัจจัยการผลิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งผลการประเมินโครงการมีความสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารของ ธ.ก.ส. ซึ่งได้กล่าวว่าโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นทางเลือกให้เกษตรกรได้มีแหล่งเงินทุนในการจัดหาปัจจัยการผลิตและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรโดยเกษตรกรไม่ต้องนำเงินสดไปชำระเพราะสามารถใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรคู่กับบัตรประจำตัวประชาชนในการชำระค่าสินค้าซึ่งช่วยให้เกษตรกรมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และมีความสอดคล้องกับชิตชนก แสนป้อ (2555) ที่ได้ศึกษาผลการดำเนินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในพื้นที่ อำเภอสนัก้าแพง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ผลการประเมินโครงการในด้านวัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากเกษตรกรผู้ให้บริการ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

2. การประเมินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ ข้อมูลข่าวสารมีความเที่ยงตรงและโครงการเข้าใจง่ายเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายได้รับการประเมินอยู่ในระดับมากซึ่งผลการประเมินโครงการด้านข้อมูลข่าวสารมีความสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ที่ได้กล่าวว่าการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสมเนื่องจากให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการหลายช่องทาง เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ส่วนท้องถิ่นก็ประชาสัมพันธ์ เช่น ทางกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หน่วยอำเภอ เคลื่อนที่ และจากการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามเกษตรกร พบว่า ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์มีความทั่วถึงและสามารถใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรได้จริงซึ่งอาจ กล่าวได้ว่าผล

การประเมินโครงการในด้านการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ที่ประเมินจากเกษตรกรผู้ให้บริการ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

3. การประเมินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรด้านวงเงินสินเชื่อได้แก่ เงื่อนไขการกำหนดวงเงินความเหมาะสมของวงเงินที่ได้รับและอัตราดอกเบี้ยได้รับการประเมินอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการประเมินโครงการมีความสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ที่มีความความคิดเห็นว่าการกำหนดวงเงินบัตรสินเชื่อได้กำหนดตามรายได้จากผลผลิตการเกษตรซึ่งตั้งวงขั้นต่ำ 5,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท ถ้าคิดตามเกษตรกรส่วนใหญ่ของประเทศ มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมแล้วและดอกเบี้ยของบัตรสินเชื่อมีอัตราที่เหมาะสม ดอกเบี้ยอยู่ที่ 7 บาท ต่อปี และถ้าเกษตรกรชำระเงินคืนภายในกำหนดคือภายใน 1 เดือน ก็ไม่เสียดอกเบี้ย ซึ่งจำนวนเงินถือว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอในการจัดหาปัจจัยการผลิตซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผลการประเมินโครงการในด้านเงื่อนไขการกำหนดวงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย และความเหมาะสมของวงเงินสินเชื่อของธนาคาร จากเกษตรกรผู้ให้บริการ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

4. การประเมินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรด้านสิทธิประโยชน์ได้แก่ สินค้าที่เข้าร่วมโครงการมีความหลากหลายสินค้าที่เข้าร่วมโครงการตรงตามความต้องการและความเพียงพอของปัจจัยการผลิตได้รับการประเมินในระดับมาก ซึ่งผลการประเมินมีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ที่มีความคิดเห็นว่าการให้สิทธิประโยชน์แก่เกษตรกรมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการผลิต เนื่องจากธนาคารคัดเลือกร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการโดยร้านค้าที่เข้าร่วมจะต้องมีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดและธนาคารลงพื้นที่ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการอาจกล่าวได้ว่าผลการประเมินโครงการในด้านสิทธิประโยชน์ของโครงการที่ประเมินจากเกษตรกรผู้ให้บริการ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

5. การประเมินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรด้านร้านค้า ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความเพียงพอของร้านค้าที่ให้บริการ และการให้ข้อมูลของร้านค้าเกี่ยวกับสินค้าที่เข้าร่วม โครงการ ได้รับการประเมินในระดับมาก ตรงตามเป้าหมายของธนาคารที่ได้ที่ว่าร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสินเชื่อจะต้องมีคุณภาพ มาตรฐานตรงตามที่ธนาคารได้กำหนดไว้ว่าจากกล่าวได้ว่าผลการประเมินโครงการในด้านร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการที่ประเมินจากเกษตรกรผู้ให้บริการ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

6. การประเมินโครงการบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกรด้านการบริการของธนาคาร ซึ่งเกษตรกร ผู้ใช้บริการได้ ประเมินว่าพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับโครงการสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตลอดระยะเวลาการให้บริการ สามารถเดินทางมายังธนาคารได้สะดวกและติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ได้รับการประเมินในระดับมาก มีความสอดคล้องกับ ไพฑูรย์ ชัยสิทธิ์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการรับจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จักร กลางประพันธ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามุกดาหาร และการศึกษาของณัฐดนัย ดลกล้า (2555) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชัยนาท และผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ธ.ก.ส. สาขาแก่งคอย ถึงการให้บริการของธนาคาร ได้กล่าวว่าให้บริการลูกค้าโครงการบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกร มีทั้งการบริการที่สำนักงาน และการบริการภายในพื้นที่ การแจ้งเตือนเกี่ยวกับโครงการแจ้งเตือนถึงบ้านซึ่งถือว่าให้บริการที่สะดวกสบายและมีความเหมาะสม อาจกล่าวได้ว่าผลการประเมินโครงการในด้านการให้บริการของธนาคารที่ประเมินจากเกษตรกร ผู้ใช้บริการ ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย ได้เหมาะสมต่อเกษตรกรผู้ให้บริการโครงการบัตรสินค้าเชื่อเกษตรกร



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลในมิติของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีรูปแบบและวิธีการศึกษาดังนี้

1. ระเบียบวิจัย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
4. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย

ระเบียบวิจัย

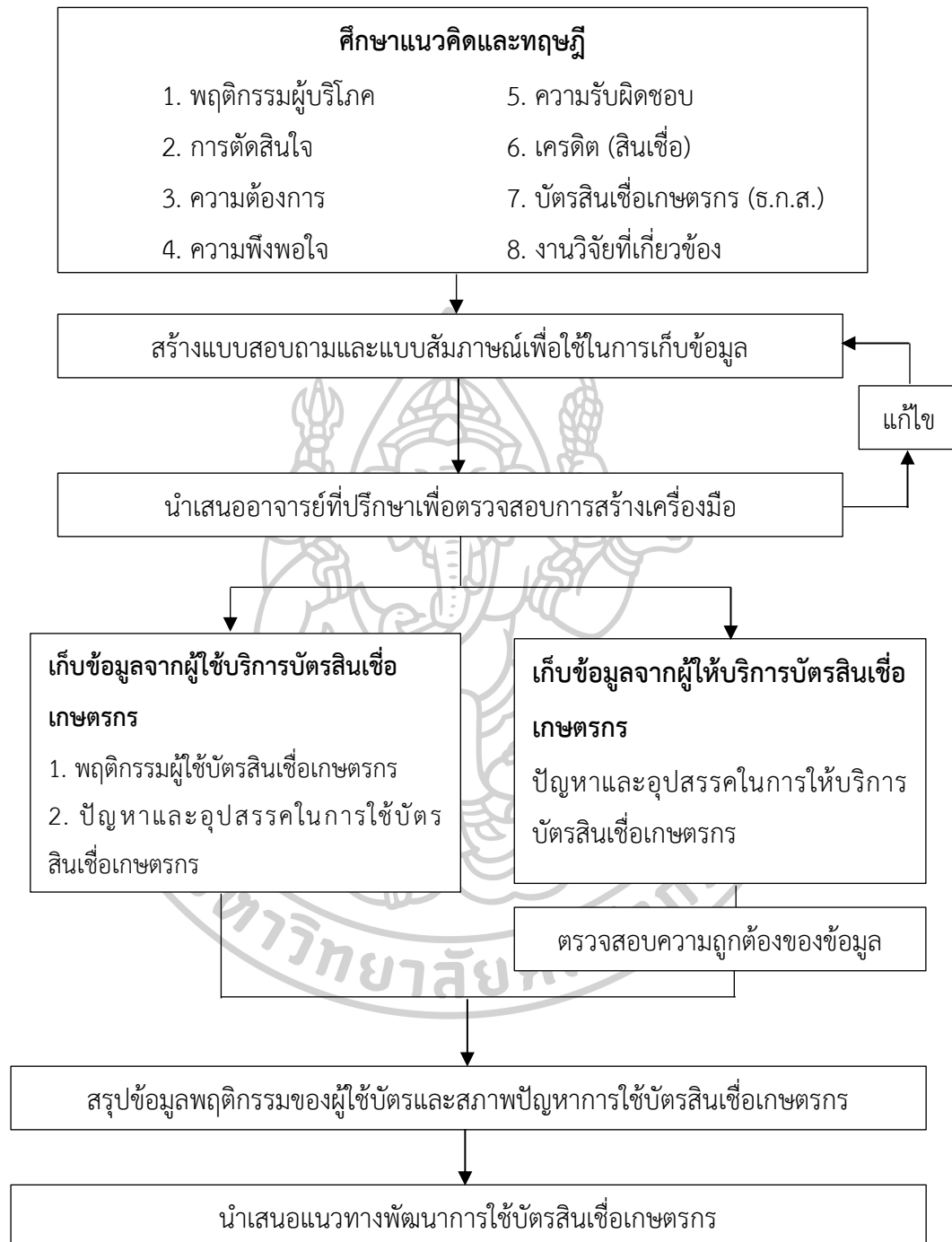
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแบบแผนการวิจัยที่เริ่มจากการศึกษาหาข้อมูลเชิงลึกที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร แล้วนำผลมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรได้แก่ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม พนักงานพัฒนารัฐกิจ และร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในมิติของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยสามารถเรียงเป็นลำดับชั้นการศึกษาได้ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค การตัดสินใจ ความพึงพอใจ ความต้องการ ความรับผิดชอบ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร
3. สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกำหนดโครงสร้างคำถามไว้ล่วงหน้าเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

4. นำข้อมูลที่ได้มาสรุปพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรและสภาพปัญหาของบัตรสินเชื่อเกษตรกรทั้งในมิติของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
5. นำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องโดยการนำกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลทวนซ้ำ
6. สรุปข้อมูลและเสนอแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร



จากลำดับขั้นการศึกษาสามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 8 ขั้นตอนการศึกษาวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงคุณภาพ

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม โดยมี ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 1 คน พนักงานพัฒนาธุรกิจ (สินเชื่อ) ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตรับผิดชอบ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐมจำนวน 5 คน และร้านค้าที่ เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 8 ร้าน ได้แก่

1. สหกรณ์เพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. (สกต.)
2. ร้านเกษตรรุ่งเรือง ต.โพรงมะเดื่อ
3. ร้านชานทีการเกษตร ต.วังตะกุก
4. ร้านเกษตรบ้านยาง ต.บ้านยาง
5. ร้านวีระการเกษตร ต.ทัพหลวง
6. ร้านชัยเจริญการเกษตร ต.หนองงูเหลือม
7. สถานีบริการน้ำมัน สหกรณ์เมืองนครปฐม
8. สถานีบริการน้ำมัน หจก.รุ่งรัฐศิริกาญจน์

โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่กำหนดโครงสร้างคำถามไว้ล่วงหน้า โดยสัมภาษณ์ในประเด็นที่ เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร พร้อมกับหาแนวทางในการพัฒนาการใช้บัตร สินเชื่อเกษตรกรอีกด้วย

เชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ตามบัญชีผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 จำนวน 3,046 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 360 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะณี, 2549)

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามในประเด็นเรื่องข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อ เกษตรกร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

เชิงคุณภาพ

1. สมุดบันทึกข้อมูลในภาคสนาม (Field Notebook) ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับแบบ บันทึกข้อมูล โดยในสมุดบันทึกข้อมูลผู้วิจัยจดบันทึกชื่อผู้ให้ข้อมูล สถานที่ทำงาน อายุ
2. แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นแบบมี โครงสร้าง มีข้อดีที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถส่งคำถามล่วงหน้าให้ผู้ตอบมีเวลาศึกษาหาคำตอบ ในขณะที่เดียวกันก็ยังสามารถรู้คำตอบในแง่ต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากการคาดหมายของผู้วิจัย รวมทั้ง ผู้ตอบสามารถตอบคำถามได้อย่างละเอียด และตรงตามความต้องการของผู้ตอบได้อย่างแท้จริง
3. เครื่องบันทึกเสียง โดยการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียงบันทึกบท สนทนา ระหว่างผู้ให้ข้อมูลกับผู้วิจัย เพื่อนำมาถอดเทปบทสัมภาษณ์แบบคำต่อคำของแต่ละคน และ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป
4. ผู้วิจัย งานวิจัยเชิงคุณภาพถือว่าผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการเก็บ ข้อมูลงานวิจัยในพื้นที่โดยการพูดคุย โดยการสัมภาษณ์ สังเกต และปฏิบัติตน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ ครอบคลุมและเชื่อถือได้

เชิงปริมาณ

1. แบบสอบถามพฤติกรรม อุปสรรคและปัญหาจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถามพฤติกรรมและปัญหาการใช้บัตร
สินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ซึ่งแบ่ง
 เนื้อหาของคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
 จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 สถานะการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และระยะเวลาการใช้บัตรสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ซึ่งครอบคลุม 4
 ด้านได้แก่ด้านการตัดสินใจ ด้านความพึงพอใจ ด้านความต้องการ และด้านความรับผิดชอบ คำถาม
 เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร มีวิธีการสร้างดังนี้

1. ศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการ ในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นจากเอกสาร และ
 ตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
 ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert) คือ รับรู้ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
 จำนวน 18 ข้อ การกำหนดค่าระดับของข้อความในแบบสอบถามความคิดเห็นมีดังนี้

ระดับคะแนน	5	มีค่าเท่ากับ	มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	มีค่าเท่ากับ	มาก
ระดับคะแนน	3	มีค่าเท่ากับ	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	มีค่าเท่ากับ	น้อย
ระดับคะแนน	1	มีค่าเท่ากับ	น้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น

การให้คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
5	4.50 – 5.00	มากที่สุด
4	3.50 – 4.49	มาก
3	2.50 – 3.49	ปานกลาง
2	1.50 – 2.49	น้อย
1	1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่สร้างขึ้น เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถามแล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผ่านเกณฑ์เรียบร้อยแล้วไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แล้วดำเนินการวิเคราะห์ผล

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก คือ เคย และไม่เคย ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งในส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพนั้นผู้วิจัยจะได้รับข้อมูลจำนวนมากจากองค์กรกรณีศึกษา และใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลหลายรูปแบบ คือ การสังเกต สัมภาษณ์ และศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยจึงตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า (triangulation) เป็นการตรวจสอบและยืนยันการใช้ข้อมูล 2 วิธี คือ

1. การตรวจสอบสามเส้าข้ามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) เป็นการตรวจสอบยืนยันข้อมูลโดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากวิธีที่แตกต่างกันเพื่อนำไปสู่ข้อค้นพบเดียวกันหรือแตกต่างกัน (ขจรศักดิ์ บัระพันธ์, 2554)

2. การให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบซ้ำ (member checking) โดยเมื่อผู้วิจัยสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

3. ตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) ตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร โดยมีผู้ร่วมสังเกตบริบทของผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อความถูกต้องของข้อมูล

4. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างกันเพื่อรวบรวมข้อมูลในเรื่องเดียวกันด้วยวิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกับศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบ

การสังเกตโดยรอบจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลในลักษณะสามเส้าว่าข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเดิมที่ได้หรือไม่ ในการตรวจสอบข้อมูลผู้วิจัยทำขณะสัมภาษณ์ และกลับไปตรวจสอบอีกครั้งในระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนสุดท้าย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม” เก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ผู้บริหารและพนักงานพัฒนาธุรกิจ (สินเชื่อ) ที่เกี่ยวข้องกับบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม โดยศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร มีเกณฑ์ในการวิเคราะห์โดยแบ่งตามลักษณะของข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์ดังนี้

1.1. การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Component Analysis) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคการให้บริการและการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร พร้อมค้นหาแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยการวิเคราะห์ส่วนประกอบของข้อมูลเป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติของส่วนประกอบของข้อมูลแต่ละชุดแล้วนำคุณสมบัติของส่วนประกอบของข้อมูลมาเปรียบเทียบเพื่อหาลักษณะร่วมที่เหมือนกันและแตกต่างกัน หลังจากนั้นจึงสรุปบรรยายให้เห็นถึงความหมายของข้อมูลเหล่านั้น (สุภางค์ จันทวนิช, 2540) มีลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกข้อมูลที่วิเคราะห์จัดกลุ่ม แล้วนำมาแยกส่วนประกอบเพื่อหาคุณสมบัติที่ต้องการเปรียบเทียบ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์แยกส่วนประกอบข้อมูลแต่ละชุด โดยพิจารณาว่าจะแยกส่วนประกอบของข้อมูลเป็นกี่ส่วนจากคุณสมบัติใดบ้าง

ขั้นตอนที่ 3 จดรายชื่อข้อมูลและส่วนประกอบที่จะแยกข้อมูลชุดนั้น ๆ ไว้ในกระดาษบันทึก

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อมูลแต่ละชุดแยกตามส่วนประกอบและใส่คุณสมบัติข้อมูลแต่ละชุดแยกตามส่วนประกอบลงในตาราง

ขั้นตอนที่ 5 เปรียบเทียบคุณสมบัติของข้อมูลทั้งหมดตามส่วนประกอบ โดยพิจารณาความเหมือนและความแตกต่างและสร้างข้อสรุปที่ได้จากการเปรียบเทียบโดยบรรยายเชื่อมโยงให้เห็นคุณสมบัติของข้อมูลตามส่วนประกอบนั้น ๆ

1.2. การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารนั้น ใช้ในการวิเคราะห์เอกสารที่ได้จากการศึกษาข้อมูลบัตรสืบเชื้อสายกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วิเคราะห์โดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) จากเอกสารดังกล่าวประกอบกับเอกสารอื่น ๆ โดยแบ่งประเภทตามเนื้อหาของเอกสาร แล้วเปรียบเทียบเนื้อหาประเภทต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่

2.1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.2. ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับพฤติกรรมและปัญหาการใช้บัตรสืบเชื้อสายกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัยและการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นเก็บข้อมูล จนกระทั่งผลการวิจัยมีความครบถ้วน สมบูรณ์ โดยมีวิธีการดังนี้

1. แนะนำตัวแก่ผู้ให้ข้อมูลว่า เป็นนักศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร ก่อนเริ่มสัมภาษณ์

2. บอกวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ รวมทั้งบอกระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์

3. ขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายรวมทั้งขออนุญาตในการบันทึกข้อมูล โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์

4. แจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปใช้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนเท่านั้น ผู้วิจัยจะไม่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยเด็ดขาด โดยการนำเสนอข้อมูลจะไม่มีผลกระทบในทางลบ หรือสร้างความเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งในส่วนตัวบุคคลและองค์กร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง “สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม” ดำเนินการศึกษาและเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จึงได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

โดยรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ตามบัญชีผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 จำนวน 3,046 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะณี, 2549) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 360 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 360 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และระยะเวลาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ ดังตารางที่ 3-10

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามข้อมูลเพศ

(n = 360)

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	272	76
หญิง	88	24
รวม	360	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งเป็น เพศชาย ร้อยละ 76 และเพศหญิง ร้อยละ 24

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามอายุ

(n = 360)

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20-29 ปี	46	13
30-39 ปี	65	18
40-49 ปี	151	42
50 ปี ขึ้นไป	98	27
รวม	360	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 13 อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 อายุ และ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 27

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 360)

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	328	91
ปริญญาตรี	32	9
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-
รวม	360	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 328 ราย คิดเป็นร้อยละ 91 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 9

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามอาชีพ

(n = 360)

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับจ้าง	49	14
รับราชการ	-	-
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	85	24
พนักงานเอกชน	-	-
เกษตรกร	226	62
อื่น ๆ	-	-
รวม	360	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 และเป็นเกษตรกรจำนวน 226 ราย คิดเป็นร้อยละ 62

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามสถานภาพ

(n = 360)

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	92	26
สมรส	225	62
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	43	12
รวม	360	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีสถานภาพโสด จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 26 สมรส จำนวน 225 ราย คิดเป็นร้อยละ 62 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 12

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 360)

รายได้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	252	70
10,000 - 19,999 บาท	96	27
20,000 - 29,999 บาท	12	3
30,000 - 39,999 บาท	-	-
40,000 - 49,999 บาท	-	-
50,000 บาท ขึ้นไป	-	-
รวม	360	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 252 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 มีรายได้ 10,000-19,999 บาท จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 มีรายได้ 20,000-29,999 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามสถานะการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

(n = 360)

สถานะการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
แบบมียอดหนี้	122	34
แบบไม่มียอดหนี้	145	40
ยกเลิกบัตรแล้ว	93	26
รวม	360	100

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม แบบมียอดหนี้จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 34 แบบไม่มียอดหนี้ จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 40 และยกเลิกบัตรแล้ว จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 26

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามระยะเวลาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

(n = 360)

ระยะเวลาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	-	-
1 ปี	-	-
2 ปี	49	14
3 ปี	138	38
4 ปี	96	27
5 ปี ขึ้นไป	77	21
รวม	360	100

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีระยะเวลาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร 2 ปี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 ระยะเวลา 3 ปี จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 38 ระยะเวลา 4 ปี จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 ระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 21

2. พฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 360 ราย ประกอบด้วยด้านการตัดสินใจ ด้านความพึงพอใจ ด้านความต้องการ ด้านความรับผิดชอบ ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 11 – 15

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกโดยรวม

พฤติกรรมการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับพฤติกรรม
ด้านการตัดสินใจ	1.88	0.78	น้อย
ด้านความพึงพอใจ	2.63	0.80	ปานกลาง
ด้านความต้องการ	2.15	0.81	น้อย
ด้านความรับผิดชอบ	3.22	0.75	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	2.47	0.79	น้อย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีระดับพฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยรวมด้านที่มากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจ มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 0.80) ด้านความต้องการมีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.15$, S.D. = 0.81) และมีพฤติกรรมการใช้บริการด้านการตัดสินใจมีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.88$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านการตัดสินใจ

(n = 360)

พฤติกรรมการใช้บริการด้านการตัดสินใจ	ระดับพฤติกรรม (คน)						\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
	5	4	3	2	1	รวม			
1. วางแผนก่อนการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	9	8	59	182	102	360	2.00	0.87	น้อย
2. พิจารณาระหว่างการซื้อสินค้าด้วยเงินสดและบัตรสินเชื่อเกษตรกร	8	8	62	181	101	360	2.00	0.86	น้อย
3. คำนึงถึงรายได้และรายจ่ายก่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	9	8	59	182	102	360	2.00	0.87	น้อย
4. วางแผนการชำระหนี้	0	0	4	180	176	360	1.52	0.52	น้อย
รวมทั้งหมด							1.88	0.78	น้อย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านการตัดสินใจในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.88$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ผลดังนี้คือ การวางแผนก่อนการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.87) ผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรพิจารณาระหว่างการซื้อสินค้าด้วยเงินสดและบัตรสินเชื่อเกษตรกร มีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.86) คำนึงถึงรายได้และรายจ่ายก่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร มีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.87) และการวางแผนการชำระหนี้มีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.52$, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความพึงพอใจ

(n = 360)

พฤติกรรมการใช้บริการด้านความพึงพอใจ	ระดับพฤติกรรม (คน)						\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
	5	4	3	2	1	รวม			
1. ชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่สำนักงานธนาคารต่างสาขา	6	12	146	168	28	360	2.44	0.76	น้อย
2. ชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรได้เฉพาะที่ธนาคาร ธ.ก.ส.	0	96	284	16	0	360	3.22	0.51	ปานกลาง
3. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแล้วได้การยอมรับในสังคม	9	8	59	182	102	360	2.00	0.87	น้อย
4. บัตรสินเชื่อเกษตรกรช่วยให้ปลอดภัยกว่าถือเงินสด	34	36	173	117	0	360	2.96	0.90	ปานกลาง
5. บัตรสินเชื่อเกษตรกรทำให้สะดวกสบายในการซื้อสินค้า	7	141	117	95	0	360	3.17	0.84	ปานกลาง
6. นิยมใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมากกว่าเงินสด	10	9	57	181	103	360	2.01	0.89	น้อย
รวมทั้งหมด							2.63	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ผลดังนี้คือ ชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่สำนักงานธนาคารต่างสาขา มีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 0.76) ชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรได้เฉพาะที่ธนาคาร ธ.ก.ส. มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.51) ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแล้วได้การยอมรับในสังคมมีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.87) 4. บัตรสินเชื่อเกษตรกรช่วยให้ปลอดภัยกว่าถือเงินสด มีพฤติกรรมในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.90) บัตรสินเชื่อเกษตรกรทำให้สะดวกสบายในการซื้อสินค้า มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.84) และนิยมใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมากกว่าเงินสด มีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.01$, S.D. = 0.89)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความต้องการ

(n = 360)

พฤติกรรมการใช้บริการด้านความต้องการ	ระดับพฤติกรรม (คน)						\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
	5	4	3	2	1	รวม			
1. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในการซื้อปุ๋ยและยา	0	18	174	168	0	360	2.58	0.59	ปานกลาง
2. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อเก็บไว้ใช้กรณีฉุกเฉิน	10	9	57	181	103	360	2.01	0.89	น้อย
3. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อใช้หมุนเวียนบัญชี	10	9	57	181	103	360	2.01	0.89	น้อย
4. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อซื้อสินค้าด้วยการผ่อนชำระผ่านบัตร	9	8	59	182	102	360	2.00	0.87	น้อย
รวมทั้งหมด							2.15	0.81	น้อย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความต้องการในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.15$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ผลดังนี้คือ ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในการซื้อปุ๋ยและยา มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.58$, S.D. = 0.59) เก็บบัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อไว้ใช้กรณีฉุกเฉิน มีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.01$, S.D. = 0.89) บัตรสินเชื่อเกษตรกรใช้เพื่อหมุนเวียนบัญชี มีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.01$, S.D. = 0.89) และใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อซื้อสินค้าด้วยการผ่อนชำระผ่านบัตร มีพฤติกรรมในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.87)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความรับผิดชอบ

(n = 360)

พฤติกรรมการใช้บริการด้านความรับผิดชอบ	ระดับพฤติกรรม (คน)						\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
	5	4	3	2	1	รวม			
1. พิจารณาถึงอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมปรับก่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	39	92	110	119	0	360	3.14	1.00	ปานกลาง
2. ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมากที่สุดเท่าที่จะชำระได้	0	26	216	117	1	360	2.74	0.59	ปานกลาง
3. ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเต็มจำนวนแต่ละรอบ	8	101	209	42	0	360	3.21	0.67	ปานกลาง
4. ไม่เคยผิคนัดชำระจนได้รับการทวงถามจากธนาคาร	59	172	123	5	1	360	3.79	0.74	มาก
รวมทั้งหมด							3.22	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความรับผิดชอบ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ผลดังนี้คือ พิจารณาถึงอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมปรับก่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 1.00) ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมากที่สุดเท่าที่จะชำระได้ มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.59) ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเต็มจำนวนแต่ละรอบ มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.67) และไม่เคยผิคนัดชำระจนได้รับการทวงถามจากธนาคาร มีพฤติกรรมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.74)

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

การศึกษาสภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจาก 2 ส่วนคือ กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ทั้งพนักงานธนาคารและร้านค้าผู้ให้บริการ โดยได้วิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ในด้านของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

(n = 360)

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า	262	72.70	98	27.30
2. การเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า	92	25.55	268	74.45
3. แถบแม่เหล็กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเสีย ทำให้ใช้จ่ายไม่ได้	15	4.16	345	95.84
4. ปัญหาการเสียเวลาในการตรวจสอบวงเงินของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้าหรือไม่	7	1.94	353	98.06
5. ปัญหาการถูกปลอมแปลงหรือถูกขโมยบัตรสินเชื่อเกษตรกรไปใช้	0	0	360	100
6. ปัญหาเกี่ยวกับการขอคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรชำระค่าสินค้าหรือบริการ	97	26.44	263	73.56

จากตารางที่ 16 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยที่สุด คือ ปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า โดยมีผู้เคยพบปัญหาร้อยละ 72.70 รองลงมา

คือ ปัญหาเกี่ยวกับการขคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรชำระค่าสินค้าหรือบริการ คิดเป็นร้อยละ 26.44 ปัญหาในการเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากทางร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 25.55 ปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเสียทำให้ใช้จ่ายไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 4.16 และปัญหาการเสียเวลาในการตรวจสอบวงเงินของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากทางร้านค้าหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 1.94

2. สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ในด้านของผู้ให้บริการ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับสภาพปัญหาดังนี้

2.1. ปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรทั้งด้านพนักงานธนาคารและร้านค้าผู้ให้บริการพบว่า การปฏิเสธการรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้าไม่ค่อยพบเห็น เนื่องจากการให้บริการในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต่างมีเงื่อนไขที่ได้ประโยชน์กันทุกฝ่าย โดยเฉพาะร้านค้าที่ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะได้ยอดขายจากการจำหน่ายสินค้าแล้วยังได้ค่าบริการจากการจำหน่ายสินค้าเกษตรผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรอีกด้วย แต่เกิดเหตุการณ์การปฏิเสธการรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากเกษตรกรด้วยเหตุผลอื่น ๆ สามารถสรุปได้ 4 ประการ คือ ประการแรกการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยที่ไม่มีบัตรประชาชน ร้านค้าจำเป็นต้องงดให้บริการเนื่องจากการตรวจสอบขั้นต้นว่าผู้ถือบัตรประชาชนนั้นเป็นบุคคลเดียวกับผู้เป็นเจ้าของบัตรสินเชื่อเกษตรกรถือเป็นการป้องกันมิฉ้อฉลที่แอบอ้างนำบัตรของผู้อื่นมาใช้ และประการที่ 2 คือ การที่ลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่ทราบว่าบัตรของตนเองนั้นมียอดการใช้สินเชื่อที่เต็มวงเงินแล้ว โดยร้านค้าจะตรวจสอบวงเงินก่อนที่จะให้ลูกค้าใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสด เมื่อพบว่าบัตรสินเชื่อเกษตรกรใบนั้น ๆ ใช้วงเงินครบแล้วก็ต้องปฏิเสธการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรใบนั้นได้ ประการที่ 3 คือ การใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแบบผิดเงื่อนไข เช่น ต้องการให้ร้านค้าคิดยอดเงินเกินค่าสินค้าที่ซื้อไปจริงเพื่อให้ทอนเป็นเงินสด หรือการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในเงื่อนไขการใช้บัตรซึ่งถือว่าผิดกติกาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และประการสุดท้ายคือ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นยกเลิกการให้บริการไปด้วยเนื่องที่ การให้บริการดังกล่าวจะต้องเสียค่าบริการให้กับธนาคาร โดยสินค้าที่ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นก็ไม่มีมากนัก ทำให้ไม่คุ้มค่ากับการให้บริการ อีกทั้งยังต้องออกใบเสร็จ และการเซ็นชื่อรับสินค้า ถือว่าเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากกว่าการซื้อขายทั่วไป และเมื่อยกเลิกจึงทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการหลายรายที่ไม่ทราบข้อมูลว่าร้านไหนบ้างที่ยกเลิกการให้บริการ

“การที่เกษตรกรนำบัตรสินเชื่อเกษตรกรเข้ามาใช้ในร้านค้า ถือเป็น การเพิ่มยอดขายได้ช่องทางหนึ่ง ดังนั้น ร้านค้าที่มีเครื่องรูดบัตรสำหรับให้บริการผู้ที่ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร ยินดีที่จะให้บริการผู้ถือบัตรทุกท่านอยู่แล้ว และลูกค้าผู้ถือบัตรก็ผ่านการตรวจสอบจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้วว่ามีความสามารถในการชำระเงินได้ ทางร้านค้าจึงไม่เคยปฏิเสธลูกค้าผู้ถือบัตรแน่นอน”(ร้านค้า 1, 2560)

“ทางร้านไม่เคยปฏิเสธลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าและเลือกชำระเงินผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร เพราะมีความเข้าใจอย่างดีว่า ในพื้นที่นี้มีร้านค้าที่มีเครื่องรูดบัตรสินเชื่อเกษตรกรของ ธ.ก.ส. นี้น้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนเกษตรกร แต่ก็มีบางครั้งที่เราต้องปฏิเสธลูกค้า เนื่องมาจากสาเหตุที่ลูกค้าไม่นำบัตรประชาชนมาด้วยโดยใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรใบเดียวมายื่นเพื่อชำระค่าสินค้า เราก็ไม่สามารถให้ใช้บัตรได้ เนื่องจากเป็นขั้นตอนการตรวจสอบที่ธนาคารกำหนดมา ” (ร้านค้า 2, 2560)

“มีลูกค้าบางรายที่ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรเข้ามาใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าประเภทของกินของใช้ ซึ่งไม่สามารถใช้ได้ เพราะบัตรสินเชื่อเกษตรกรสามารถชำระค่าสินค้าได้เฉพาะสินค้าประเภท ปุ๋ย ยา หรือสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรเท่านั้น เป็นเพราะลูกค้ายังมีความรู้เรื่องการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่มาก ทำให้เกิดความเข้าใจผิดว่า ร้านค้าปฏิเสธการใช้บัตร ซึ่งที่จริงแล้วคือลูกค้านำมาใช้ผิดเงื่อนไข บางรายอยากให้เราทอนเป็นเงินสดกลับคืนไปซึ่งทางร้านค้าก็ไม่สามารถทำได้ตามที่ลูกค้าต้องการ” (ร้านค้า 3, 2560)

“ลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรส่วนใหญ่มีความเข้าใจในเรื่องของเงื่อนไขการใช้บัตรค่อนข้างมาก แต่อาจจะมีเป็นส่วนน้อยที่ไม่ค่อยได้เดินทางเข้ามาพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือเป็นชานาที่ทำงานแต่ในไร่นา จึงทำให้มีลูกค้าบางส่วนที่ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยไม่เช็ควงเงิน หรือยังมีหนี้ที่ค้างชำระอยู่ เมื่อนำบัตรสินเชื่อเกษตรกรไปใช้ตามร้านค้าที่ให้บริการ ทางร้านค้าจะมีการเช็คในระบบว่าบัตรนี้สามารถใช้ชำระได้หรือไม่ โดยผู้อนุมัติจะเป็นระบบคำนวณอัตโนมัติของธนาคาร ซึ่งหากวงเงินเต็ม หรือมีหนี้ค้างชำระ ทางร้านค้าก็จำเป็นต้องปฏิเสธการให้บริการเนื่องจากไม่สามารถใช้บัตรนั้น ๆ ชำระค่าสินค้าได้” (พนักงานธนาคาร 1, 2560)

“ขณะนี้มีร้านค้าหลายรายที่เคยเข้าร่วมโครงการ ได้ยกเลิกการชำระสินค้าโดยใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยให้เหตุผลในความไม่คุ้มค่าเนื่องจากต้องออกใบเสร็จ การจัดทำเอกสารซึ่งเจ้าของร้านค้ำมองว่ายุ่งยากกว่าการขายของแบบเดิมที่เคยทำมา และรายการสินค้าที่ชำระผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรยังมีไม่มาก โดยเฉพาะเงื่อนไขในการเสียดำเนินการให้กับธนาคาร ก็เป็นเหตุให้

ลูกค้าที่ไปใช้บริการร้านค้าเดิมที่เคยใช้ไม่ได้รับความสะดวก เนื่องจากร้านค้าอื่น ๆ ที่ให้บริการได้ก็อาจอยู่ไกลออกไป ซึ่งต้องขออธิบายเกี่ยวกับหลักเกณฑ์สำหรับร้านค้าที่มีเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร หรือที่เรียกว่า เครื่อง EDC โดยทางธนาคารจะมีการกำหนดค่าเช่าเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) โดยคำนวณจากยอดขายทั้งปีของร้านค้า ต้องมียอดขายต่อเครื่องไม่ต่ำกว่า 1,200,000 บาท ธนาคารจะไม่คิดค่าเช่ารายเดือน สำหรับร้านค้าที่มีเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) มากกว่า 1 เครื่อง จะคำนวณโดยเอายอดขายรวมของร้านอาหารด้วยจำนวนเครื่องของเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) ในกรณีที่ยอดขายของร้านไม่ถึงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ในส่วนต่างที่ไม่ถึง 1,200,000 บาท จะคิดค่าเช่าในอัตราแสนละ 1,000 บาท กรณีที่มีเศษยอดขายที่ไม่ถึง 100,000 บาท ให้ตัดทิ้ง ยกตัวอย่างเช่น ยอดขายทั้งปีได้ 899,000 บาท จะคำนวณโดยตัดยอดขายที่ไม่ถึงแสนออก จะเหลือยอด 800,000 บาท มีส่วนต่างที่ไม่ถึง 1,200,000 บาทคือ นำ 1,200,000 ลบ หักยอดขาย 800,000 ส่วนต่างที่ไม่ถึงคือ 400,000 บาท ร้านค้าจะต้องจ่ายค่าเช่าเครื่อง 4,000 บาท โดยธนาคารจะมีสิทธิ์เรียกคืนเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) จากร้านที่มียอดขายต่ำกว่า 500,000 บาท ติดต่อกัน 3 เดือน โดยการเก็บค่าเช่าเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) ธนาคารจะหักยอดเงินในบัญชีเงินฝากของร้านค้าที่มียอดขายไม่ถึง 1,200,000 บาท ทุกเดือนเมษายนของทุกปี โดยจะดำเนินการหักค่าเช่าทั้งจำนวน หากตัดชำระไม่ได้จะมีการหักซ้ำอีกเป็นเวลา 15 วัน” (พนักงานธนาคาร 2, 2560)

2.2. ปัญหาในการเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากทางร้านค้า

จากการศึกษาปัญหาในการเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากทางร้านค้า พบว่า ระยะเวลาในการตรวจสอบหลักฐานนั้นใช้เวลาไม่นาน เพราะหลักฐานที่ลูกค้าจำเป็นต้องนำมาคือ บัตรประชาชนและบัตรสินเชื่อเกษตรกร แต่โดยภาพรวมแล้วขั้นตอนในการซื้อสินค้าโดยใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรจะใช้เวลาานกว่าการซื้อสินค้าทั่วไป โดยขั้นตอนเริ่มเมื่อลูกค้าเลือกซื้อสินค้าในร้านที่เข้าร่วมโครงการ แล้วใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสด จากนั้นเจ้าของร้านค้าจะตรวจสอบสถานะบัตร และวงเงินคงเหลือในบัตรว่าเพียงพอต่อยอดซื้อสินค้าผ่านระบบตรวจสอบอัตโนมัติที่ร้านค้านั้น ๆ ติดตั้งไว้ โดยในขั้นตอนของการตรวจสอบสถานะของบัตรผ่านระบบอัตโนมัตินี้จะใช้เวลาไม่นาน เปรียบเทียบได้เหมือนการใช้บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตรูดซื้อสินค้าทั่วไป เมื่อได้รับแจ้งจากระบบให้อนุมัติวงเงินที่ลูกค้าซื้อสินค้า ทางร้านค้าสามารถจ่ายสินค้าให้ลูกค้าได้ทันที โดยระบบจะออกใบเสร็จรับเงินอย่างถูกต้องเพื่อเป็นหลักฐานพร้อมกับเซ็นชื่อลูกค้าเพื่อรับสินค้า จากนั้นระบบจะบันทึกยอดหนี้ในการซื้อ ถือเป็นภาระบวกรวมการซื้อของผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร ซึ่งมีลูกค้าบางรายที่มาซื้อสินค้าโดยที่ไม่นำบัตรประชาชนมาด้วย หรือบางครั้งสถานะของ

บัตรไม่ผ่าน เนื่องจากวงเงินไม่เพียงพอต่อการซื้อสินค้าในครั้งนั้นทำให้ผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต้องเสียเวลาในการเดินทาง

“ในการตรวจสอบหลักฐานจากเกษตรกรนั้นไม่มีปัญหา เนื่องจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรชำระค่าสินค้าหรือเติมน้ำมันนั้นไม่มีเอกสารอะไรมากมาย ใช้แค่บัตรสินเชื่อเกษตรกรและบัตรประชาชนเท่านั้น” (ร้านค้า 4, 2560)

“ปัญหาการตรวจสอบหลักฐานจากทางหลักฐานไม่เคยมี เพราะขั้นตอนไม่ได้ยุ่งยากอะไรมากนัก แต่ที่พบบ่อยก็คือลูกค้าไม่นำบัตรประชาชนติดตัวมาด้วย นำมาแต่บัตรสินเชื่อเกษตรกรทางร้านค้าก็ไม่สามารถให้ผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรได้ ลูกค้าก็ต้องใช้เงินสดในการซื้อสินค้า ” (ร้านค้า 5, 2560)

“ลูกค้าส่วนใหญ่มีความเข้าใจในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร แต่อาจจะเป็นเพราะใหม่ๆ ยังไม่คุ้นเคย เวลาจะซื้อของก็มาซื้อตอนที่จำเป็นต้องใช้ ลูกค้าออกมาจากนาจากสวนก็ไม่ได้พกบัตรประชาชนมาด้วย ก็ทำให้ผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อของไม่ได้ ส่วนที่ร้านตั้งแต่เปิดให้บริการซื้อสินค้าผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรไปเพียงไม่กี่ราย ก็ไม่มีปัญหาอะไร” (ร้านค้า 6, 2560)

“การใช้เวลาในการตรวจสอบหลักฐานนั้นทางธนาคารยังไม่เคยได้รับรายงานว่ามีปัญหา นี้ เนื่องจากร้านค้าที่มีเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) จะมีความเข้าใจ ในการตรวจสอบหลักฐานเป็นอย่างดี และเงื่อนไขของการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นไม่ซับซ้อน เพราะมีเงื่อนไขเพียงใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรคู่กับบัตรประชาชนเพื่อเป็นการแสดงตัวตนว่าเป็นเจ้าของบัตร ป้องกันมิฉ้อฉลนำบัตรที่ไม่ใช่ของตนมารูดใช้เพื่อซื้อสินค้า แต่อาจจะมีปัญหาบ้างในเรื่องของการที่เกษตรกรไม่ค่อยพกบัตรประชาชนติดตัว หรือไม่รู้มาก่อนว่าจะต้องใช้บัตรคู่กัน จึงต้องเสียเวลากลับไปเอาบัตรประชาชนมาเพื่อเป็นหลักฐานอีกครั้ง ก็มีส่วนทำให้เกษตรกรไม่ซื้อสินค้าในครั้งนั้น หรือตัดสินใจซื้อด้วยเงินสดเพราะไม่อยากเสียเวลาเดินทางมาอีกรอบหนึ่ง ” (พนักงานธนาคาร 3, 2560)

2.3. ปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเสีย ทำให้ใช้จ่ายไม่ได้

จากการศึกษาปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเสีย ทำให้ใช้จ่ายไม่ได้ พบว่า ร้านค้าส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องหรือความเสียหายจากแถบแม่เหล็กของบัตร แต่จะพบปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่องอ่านบัตรบ้างเล็กน้อย วิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นของร้านค้าก็สามารถทำได้โดย ปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) ในด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการทำงานของเครื่องจะต้องอยู่บนระบบออนไลน์ เพื่อเช็คสถานะของบัตร และตรวจสอบการอนุมัติยอด

ซื้อของเจ้าของบัตรในการซื้อทุก ๆ ครั้ง ในบางพื้นที่สัญญาณอินเตอร์เน็ตยังไม่สมบูรณ์ หากมีช่วงเวลาที่สัญญาณไม่ดี จะส่งผลให้การใช้บัตรกับเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) ไม่สามารถใช้งานได้

“ปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบนบัตรสินเชื่อเกษตรกร ไม่แน่ใจว่าเกิดขึ้นจากแถบแม่เหล็กหรือเปล่า แต่ก็เคยพบปัญหาที่พอรูดบัตรไป จอแสดงผลมันจะขึ้นว่าบัตร error ซึ่งเบื้องต้นเราก็ต้องลองปิดเครื่องแล้วรีเซ็ตเครื่องใหม่ถึงจะรูดได้ หรือบางครั้งลูกค้ามีหนี้ค้างชำระ และเพิ่งไปชำระเงินมา ในระบบก็ยังไม่ขึ้นว่าติดลบ ไม่สามารถรูดบัตรซื้อสินค้าได้ เหมือนว่าระบบมันยังไม่เรียลไทม์ แต่ก็ต้องรอสักสองวันสถานะบัตรของลูกค้าก็กลับมาเป็นสถานะปกติ สามารถใช้บัตรรูดซื้อสินค้าได้ ก็เลยคิดว่าน่าจะเป็นที่ตัวเครื่องเพราะถ้าเครื่อง error พอเรารีเซ็ตใหม่ก็ใช้รูดได้เลยถ้าบัตรลูกค้ามีวงเงินพอ” (ร้านค้า 7, 2560)

“ปัญหาการของแถบแม่เหล็กโดยตรงยังไม่เคยพบ เพราะเวลาใช้งานเราจะไม่รู้ว่าบัตรมันมีปัญหาเพราะอะไร นอกจากวงเงินของลูกค้าไม่พอ รูดซื้อสินค้าไม่ได้ อันนี้ทราบเพราะระบบจะแจ้งแสดงว่าบัตรไม่เสียหาย แต่จะพบปัญหาการใช้งานเครื่องรูดบัตร คือสัญญาณ มันไม่ส่ง เราก็พยายามส่งหลายครั้งมันไม่ยอมส่ง มัน error บางทีมันค้างอยู่อย่างนั้นทั้งที่สัญญาณอินเตอร์เน็ตที่ใช้ที่บ้านก็ไม่มีปัญหา เวลาใช้เครื่องมันค้างก็ต้องกดใหม่กดย้ำๆ แล้วถ้าเปิดใหม่ๆ ส่งสัญญาณไม่ไปต้องปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ส่งใหม่ เครื่องค้างเป็นประจำ แล้วถ้าเราเปิดเครื่องไว้ตลอดไม่ปิดเครื่อง เวลาต้องการใช้ก็ไม่สามารถส่งได้ ต้องปิดแล้วเปิดใหม่แล้วกด F1 ถึงส่งได้ ผมก็ไม่รู้มันเป็นเพราะอะไร แต่ก็ใช้มาตลอดเพราะบางครั้งมันก็ใช้ได้” (ร้านค้า 3, 2560)

“ปัญหาที่เกี่ยวกับบัตรก็มีบ้างที่บางครั้งรูดไม่ผ่าน ไม่รู้สาเหตุ เราก็แก้ไขกันเอง วิธีง่ายๆ ก็ต้องเอาบัตรมานั่งขัดด้วยยางลบตรงแถบแม่เหล็ก เพราะสันนิษฐานเอาเองว่ามันไม่อ่านข้อมูล บางครั้งก็ใช้ได้ บางครั้งก็ไม่ได้ และปัญหาที่พบอีกอย่างหนึ่งคือ บางครั้งวงเงินในบัตรของลูกค้าเต็มคือลูกค้าได้ใช้บัตรรูดซื้อสินค้าไปเต็มวงเงินของตนเองที่ได้รับแล้ว แต่ยังไม่ไปชำระยอดหนี้ที่ธนาคารลูกค้าไม่เข้าใจรายละเอียด ก็คิดไปเองว่าบัตรเสียหาย และมีหลายครั้งที่พบว่าลูกค้าไม่รู้ว่าจะสามารถรูดใช้อะไรได้บ้าง บางครั้งลูกค้าไม่กล้ามาใช้กลัวเป็นหนี้ เพราะไม่เข้าใจเรื่องอัตราดอกเบี้ย และกลัวว่าหนี้จะเพิ่มโดยที่ไม่รู้ตัว พอได้รับบัตรไว้ก็จะเก็บไว้ก่อนดีกว่าไม่กล้าใช้” (ร้านค้า 2, 2560)

“ในส่วนของธนาคารยังไม่เคยได้รับรายงานว่าบัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ได้รับธนาคารไม่สามารถใช้ได้ แต่ก็อาจจะมีบางกรณีที่ถูกค่านำบัตรไปใช้แล้วใช้ไม่ได้เพราะเกิดจากการเก็บรักษาไม่ถูกต้อง หรือได้รับบัตรไปนานแล้วไม่เคยใช้มาก่อน เพราะบัตรที่มีแถบแม่เหล็กก็ต้องเก็บรักษาให้ถูกวิธีเช่น การเก็บใส่ซองพลาสติกโดยไม่ให้บัตรที่มีแถบแม่เหล็กเหมือนกันสัมผัสกันโดยตรง และที่สำคัญต้องไม่เก็บบัตรไว้ในที่มีอุณหภูมิสูงเป็นเวลานานๆ เกษตรกรบางคนเอาบัตรสินเชื่อเกษตรกรเก็บไว้ในรถตลอดเวลา เมื่อโดนความร้อนนานเวลานำมาใช้ก็เกิดปัญหา บางครั้งอาจทำให้เครื่องอ่านบัตรรวนไม่สามารถทำงานได้เลยก็มี นอกจากนี้ก็ได้รับรายงานเกี่ยวกับการใช้เครื่องรูดบัตรแล้วส่งข้อมูลไม่ได้ทั้งในพื้นที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตดีและไม่ดี ซึ่งตรงนี้ทางธนาคารก็ได้รับทราบแล้วก็แจ้งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการหาสาเหตุอยู่ แต่เหตุการณ์แบบนี้ก็พบเจอไม่บ่อย ส่วนใหญ่จะพบว่าเกษตรกรเอาบัตรไปรูดแล้วพอรูดไม่ผ่านก็เข้าใจว่าบัตรเสีย แต่จริง ๆ แล้วเป็นเพราะวงเงินในบัตรเต็มแล้วไม่สามารถรูดซื้อสินค้าได้อีก ” (พนักงานธนาคาร 4, 2560)

2.4. ปัญหาการเสียเวลาในการตรวจสอบวงเงินของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากทางร้านค้า

จากการเก็บข้อมูลพบว่าระยะเวลาในการตรวจสอบวงเงินนั้นใช้เวลาไม่นาน เมื่อรูดบัตรระบบจะตรวจสอบสถานะของบัตรโดยอัตโนมัติโดยที่เจ้าของร้านค้าหรือเจ้าของเครื่องอ่านบัตรไม่ต้องกรอกข้อมูลเพิ่มเติมแต่อย่างใด โดยจะใช้เวลารอผลการอนุมัติประมาณ 1-2 นาทีเท่านั้น แต่หากเกินกว่านี้ มักเกิดจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้การรับส่งข้อมูลผิดพลาด ต้องส่งข้อมูลใหม่ซ้ำ ๆ หรือรีเซตเครื่องใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า การที่ลูกค้านำบัตรมารูดซื้อสินค้าโดยไม่ทราบว่าวงเงินภายในบัตรนั้น ๆ เต็มหรือไม่ เมื่อไม่สามารถใช้บัตรซื้อสินค้าได้ก็ต้องตรวจสอบเช็คกันอีกหลายรอบเนื่องจากลูกค้ามั่นใจว่าบัตรของตนเองสามารถซื้อได้แต่อาจเป็นที่บัตรหรือเครื่องอ่านบัตรที่ชำรุด ทางร้านค้าหรือเจ้าของเครื่องอ่านบัตรจะต้องอธิบายจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจและยอมรับว่าไม่สามารถซื้อได้จริง ๆ ปัญหาดังกล่าวนี้นี้มักจะพบในระยะแรกเท่านั้น เมื่อลูกค้ามีความเข้าใจเรื่องวงเงินและสามารถตรวจสอบวงเงินของตนเองได้จากทางธนาคารก็ทำให้ลูกค้าทราบอยู่แล้วว่าบัตรของตนเองสามารถซื้อสินค้าได้เท่าไร

“ระยะเวลาในการตรวจสอบวงเงินของบัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นไม่นานเลยถ้าสัญญาณอินเทอร์เน็ตแรงๆ รูดบัตรไปรอแป๊บเดียวระบบก็จะอนุมัติการสั่งซื้อได้ แต่จะช้าตรงขั้นตอนที่เมื่อลูกค้าทราบว่าบัตรของตนเองไม่สามารถใช้ซื้อสินค้าได้ เราต้องอธิบายให้เข้าใจ หรือบางคนเพิ่งไปชำระเงินมาแต่ในระบบยังไม่ตัดให้ ก็ทำให้เค้ารู้สึกว่ารระบบเราไม่พร้อม ก็ต้องอธิบายให้เค้าเข้าใจเท่านั้นเอง ซึ่งก็มีไม่กราย ” (ร้านค้า 5, 2560)

“การตรวจสอบวงเงินของบัตรไม่เสียเวลามากลูกค้าเข้าใจ แต่หลังจากซื้อสินค้าทางร้าน หรือปั้มน้ำมันก็ต้องออกไปเสิร์ฟและให้ลูกค้าเซ็นรับซึ่งตรงนี้ทางเราก็มองว่าเพิ่มขึ้นตอนมากกว่าการ ขายปกติและเป็นการเพิ่มต้นทุนด้วยทั้งค่าไฟฟ้ากระดาษแต่เราก็ขายลูกค้าแพงมากไม่ได้ เพราะถ้า ขายแพงลูกค้าก็ไม่ไหว เดียวจะกลายเป็นว่าเราขายแพงกว่าเจ้าอื่น แล้วภาษีก็มากทั้ง ๆ ที่กำไรน้อย มากจริง ๆ” (ร้านค้า 6, 2560)

“ระยะเวลาในการตรวจสอบวงเงินในระบบของบัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นมีความรวดเร็ว เพื่อให้เกษตรกรหรือลูกค้าที่มีบัตรใช้งานง่าย รวมถึงร้านค้าสมาชิกหรือปั้มน้ำมันที่มีเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อ เกษตรกรเกษตรกรของธนาคาร ธ.ก.ส. ก็ให้บริการได้รวดเร็วเช่นกัน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการ ตรวจสอบวงเงินภายในบัตรของลูกค้านั้นจะเกี่ยวกับสัญญาณอินเตอร์เน็ต เพราะระบบของเราคือ ระบบออนไลน์เมื่อเช็คยอดระบบจะตรวจสอบและส่งผลการตรวจสอบมายังร้านค้าที่รู้บัตรนั้น ๆ ทันที ซึ่งก็อาจทำให้ร้านค้าหรือเจ้าของเครื่องอ่านบัตรพบเจอปัญหาบ้างในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ สัญญาณอินเตอร์เน็ตบกพร่องเช่น เวลาพายุฝน หรือการขัดข้องของระบบอินเตอร์เน็ต นอกเหนือจากนี้ก็ยังไม่เคยได้รับรายงานปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับการใช้เวลาในการตรวจสอบวงเงินของ บัตรสินเชื่อเกษตรกร” (พนักงานธนาคาร 4, 2560)

2.2.5 ปัญหาการถูกปลอมแปลงหรือถูกขโมยบัตรสินเชื่อเกษตรกรไปใช้

จากการเก็บข้อมูลพบว่าทั้งทางร้านค้าและธนาคารยังไม่เคยพบปัญหาการปลอมแปลงบัตรสินเชื่อเกษตรกร เนื่องจากระบบหรือขั้นตอนการใช้นั้นยึดตามเลขที่บัตรประชาชนของ เจ้าของบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยการนำบัตรมาใช้นั้นจะต้องใช้บัตรประชาชนตัวจริงเท่านั้น และด้วย เงื่อนไขของการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสดจำกัดประเภทของสินค้าที่จะใช้เช่น น้ำมัน ปุ๋ย ยา สารเคมี ที่เกี่ยวข้องกับเกษตรและระบุชัดเจนของชนิดสินค้า อีกทั้งยังไม่สามารถใช้รูดออกมาเป็น เงินสดได้ จึงทำให้บัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นไม่สามารถรูดสินค้าได้เอนกประสงค์เหมือนบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตทั่วไป

“ตั้งแต่เริ่มใช้เครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรของ ธ.ก.ส. มายังไม่เคยพบว่ามีคนนำบัตร ปลอมมาใช้รูดซื้อสินค้า เพราะเงื่อนไขที่ค่อนข้างชัดเจนว่า จะต้องใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรพร้อมกับ บัตรประชาชนตัวจริง จากนั้นยังมีขั้นตอนการตรวจสอบวงเงินและอนุมัติวงเงินในการซื้อสินค้าทุก ๆ ครั้ง แต่ก็จะมีบ้างที่ลูกค้าบ่นว่าลักษณะบัตรสินเชื่อเกษตรกรน่าจะสามารถรูดออกมาเป็นเงินสดได้ ซึ่ง มองว่าการที่บัตรไม่สามารถรูดเป็นเงินสดได้ ก็อาจจะเป็นเหตุให้พวกมิจฉาชีพไม่ยอมได้บัตรแบบนี้ ซักเท่าไร” (ร้านค้า 5, 2560)

“ยังไม่เคยเจอบัตรปลอมนะ เพราะปัจจุบันนี้เกษตรกรที่นำบัตรมาใช้มีน้อยมาก จนจำหน้าได้ว่าใครบ้างที่สามารถใช้บัตรได้บ้าง ส่วนคนที่ไม่ใช่ก็ไม่เคยใช้เลย ใช้เงินสดกันตลอดเนื่องจากว่าในหมู่บ้านนี้ทำพืชผักแปลงเล็ก ๆ เวลาซื้อของกันก็ซื้อไม่มาก แค่ว่าคำนวณแล้วว่าถ้าจ่ายเงินสดไปก็ไม่ได้มากอะไร ไม่ต้องไปเสียดอกเบี้ยให้ธนาคาร ไม่เหมือนพื้นที่ที่เค้าปลูกพืชไร่ ทำนา ถ้าพวกนั้นเค้าจะซื้อยาซื้อปุ๋ยครั้งละมาก ๆ ถ้าได้รู้บัตรก็สามารถเอาเงินสดไปใช้หมุนอย่างอื่นก่อนได้ ในละแวกนี้เลยยังไม่เคยเจอบัตรปลอม หรือมีฉ้อฉลแอบเอาบัตรผู้อื่นมาใช้เลย” (ร้านค้า 5, 2560)

“ปัญหาการปลอมแปลงบัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่เคยพบทั้งจากการแจ้งจากผู้ถือบัตรและร้านค้าผู้ให้บริการ เนื่องจากบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคาร ธ.ก.ส. นั้นไม่ได้มีลักษณะเป็นบัตรกดเงินสด และไม่สามารถใช้แทนเงินสดกับสินค้าทุกชนิดได้ โดยเฉพาะขั้นตอนการใช้บัตรจะต้องใช้บัตรกับร้านค้าหรือปั๊มน้ำมันที่มีเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรเท่านั้น ซึ่งในขั้นตอนนี้เจ้าของเครื่องอ่านบัตรก็จะสามารถตรวจเช็คตัวตนของเจ้าของบัตรได้ทันทีผ่านระบบอัตโนมัติของทางธนาคาร” (พนักงานธนาคาร 5, 2560)

2.6. ปัญหาเกี่ยวกับการขอคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

จากการเก็บข้อมูลพบว่า ทางด้านผู้ให้บริการที่เป็นร้านค้าและปั๊มน้ำมันที่มีเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร ในบางพื้นที่จะประสบปัญหาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเช่าเครื่องอ่านบัตรจากทางธนาคาร ธนาคารจะกำหนดยอดขายรวมเพื่อนำมากำหนดค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องอ่านบัตร โดยกำหนดที่ยอดขายรวมต่อปี 1,200,000 บาท (หนึ่งล้านสองแสนบาทถ้วน) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องอ่านบัตร ซึ่งหากยอดขายรวมต่อปีไม่ถึงเป้า 1,200,000 บาท จะต้องเสียค่าเช่าคิดจากส่วนต่างของยอดขายจริงที่ไม่ถึง 1,200,000 บาท ในอัตราร้อยละ 1 โดยคิดจากยอดขายรวม หากมีเศษไม่ถึง 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) ให้ปัดทิ้ง ดังตัวอย่างเช่น

ยอดขายทั้งปี (บาท)	เศษของยอดขาย ปัดทิ้ง	ส่วนต่างไม่ถึง 1,200,000 (บาท)	ค่าเช่าเครื่องต่อปี (บาท)
1,099,000	1,000,000	200,000	2,000
825,000	800,000	400,000	4,000
799,000	700,000	500,000	5,000

โดยพิจารณาลดหย่อนเกณฑ์การคิดค่าเช่าเครื่อง EDC ให้อยู่ในดุลยพินิจตามเกณฑ์คณะทำงานขับเคลื่อนบัตรสินเชื่อเกษตรกรระดับ สนจ./สกน. ในการพิจารณาค่าเช่าเครื่องเป็นรายๆ โดยให้คำนึงถึงประโยชน์ของเกษตรกรลูกค้าและความคุ้มค่าทางธุรกิจของธนาคารเป็นสำคัญ เช่น ใน

พื้นที่ดำเนินงานสาขามีร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเพียงร้านเดียว หากยกเลิกการขึ้นทะเบียนร้านค้าก็จะส่งผลให้เกษตรกรต้องเดินทางไปใช้บัตรสินเชื่อในพื้นที่ห่างไกลและมีค่าใช้จ่ายสูง หรือปริมาณการออกบัตร และเป้าหมายการจ่ายเงินกู้ของสาขา หรืออยู่ในพื้นที่ประสบภัยพิบัติ ภัยแล้ง อุทกภัย พื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส เป็นต้น โดยหลักเกณฑ์การลดหย่อนค่าเช่าเครื่องอ่านบัตรมีดังนี้

ยอดขายร้านค้าทั่วไป (บาท)	ยอดขายสถานีบริการน้ำมัน (บาท)	ร้อยละที่ลดหย่อนได้	ค่าเช่าจริง (บาท)	ค่าเช่าหลังลดหย่อน (บาท)
>1,200,000	>1,115,535	100	ไม่เสียค่าเช่า	ไม่เสียค่าเช่า
1,000,000-1,200,000	930,000-1,115,535	100	1,000-2,000	ไม่เสียค่าเช่า
999,999-600,000	929,999-558,000	50	3,000-6,000	1,500-3,000
599,999-300,000	557,999-279,000	20 หรือคืนเครื่อง	7,000-9,000	5,600-7,200
<300,000	<279,000	จ่ายค่าเช่าทั้งหมด หรือคืนเครื่อง	10,000-12,000	10,000-12,000

จากหลักเกณฑ์การเก็บค่าเช่าเครื่องดังกล่าวส่งผลให้ร้านค้าที่ให้บริการจำหน่ายสินค้าที่สามารถใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรรูดซื้อแทนเงินสดได้นั้น พบปัญหาภาระค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีเกษตรกรผู้ถือบัตรจำนวนน้อย อีกทั้งยังไม่สามารถขึ้นราคาสินค้าให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายได้ เป็นเหตุให้ยกเลิกการเช่าเครื่อง ซึ่งหมายถึงการยกเลิกการให้บริการลูกค้าที่ต้องการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อสินค้านั่นเอง

“ได้รับเครื่องรุ่นแรกๆ ก็ใช้มาประมาณ 2 ปี เพิ่งคืนไปเมื่อเดือนมีนาคม นี้เอง มียอดขายรวมทั้งปีประมาณสามแสนกว่าบาท ยังไม่ถึงเป้าที่กำหนดไว้คือ หนึ่งล้านสองแสนบาท ถ้าไม่ได้เป่าก็ถูกจะเรียกเก็บรายเดือนอีก ในพื้นที่นี้มันทำยอดขนาดนั้นไม่ได้ ที่ทำไม่ได้เพราะกำไรมันน้อยและไม่ให้บวกส่วนต่างและเสียค่าเช่าอีก และสรรพากรอีก สรุปลแล้วขาดทุนตั้งแต่คิดเลย แล้วลูกค้าส่วนใหญ่มารูดซื้อของ ก็ไม่ได้รู้อะไรที่มีกำไรมาก เช่นซื้อปุ๋ย ปุ๋ยมันมีราคาแพง มันไม่มีกำไร ลูกค้าพันบาทกำไรห้าบาทสิบบาทหักค่าใช้จ่าย ไปสิบบาทก็หมดแล้ว นี่ยังไม่รวมสรรพากรที่เสียอีก ยัง

ไม่รวมค่าเช่าเครื่องที่จะต้องจ่ายถ้ายอดขายไม่ถึงเป้า และสถานะเศรษฐกิจแบบนี้ มีปัญหาเรื่องของน้ำ เรื่องของระบบน้ำที่ทำให้ทำการเกษตรไม่ได้ เราก็ไม่รู้ว่าเขามีการผ่อนผันให้ก็เลยคืนเครื่องรูดบัตรไป มาดูอีกวันเพราะเพิ่งได้รับจดหมายว่ามีการผ่อนผัน ก็รู้สึกเสียดายเหมือนกันนะหลังจากคืนเครื่อง ลูกค้าก็เข้ามาขอรูดกันหลายคนเหมือนกัน แต่ก็ต้องบอกไปว่าไม่ได้รับแล้ว และก็เสียดายที่ลูกค้าไม่มีที่ รูดไม่มีที่ใส่บัตร แต่เราก็ไม่เข้าใจว่าทำไมเราต้องทำเป้าเพราะเราเป็นตัวแทนของ ธ.ก.ส. ช่วยรัฐบาล อยู่แล้ว และให้บริการลูกค้าของ ธ.ก.ส. ด้วย” (ร้านค้า 5,2560)

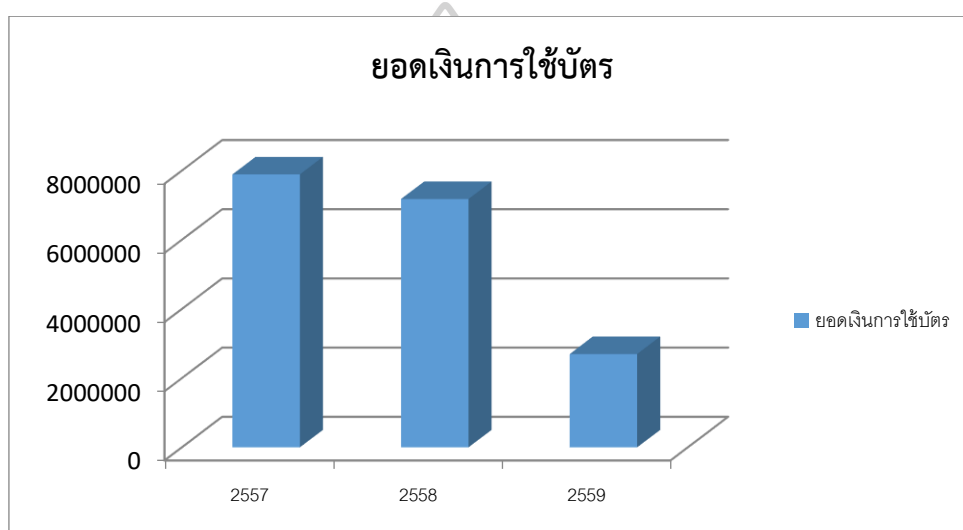
“สำหรับร้านค้าที่มีเครื่องรับรูดบัตร เราให้บริการไปแล้วก็ไม่ได้อะไรกลับคืน ภาษีมัน แพง และคิดว่า ธ.ก.ส. เก็บค่าเช่าเครื่องแพง ร้อยละ 1 มันไม่คุ้ม แล้วถ้าเราบวกมากขึ้นมันก็ยิ่งแพง ขึ้น ภาษีก็มากขึ้น เองง่าย ๆ ถ้าวางขาดทุน สำหรับทางร้านเราคืนเครื่องนานแล้ว เก็บจะเป็นปี เราได้ เครื่องร้านแรก ๆ เลย เพราะไปขอเองที่ ธ.ก.ส. ตอนแรกที่ทราบเงื่อนไข ก็คิดว่าจะเพิ่มยอดขาย แต่ พอใช้จริง ๆ ก็มีลูกค้านำบัตรมารูดไม่ก็ราย นับได้ สี่ถึงห้าคน เพราะชาวบ้านไม่กล้าใช้ กลัวคิดดอก แพง และเราก็ต้องบวกเพื่อให้คุ้มค่าใช้จ่าย เพราะเราต้องเสียภาษีทุกรายการ เกษตรกรก็ไม่ใช้เพราะ ลินค้ามีราคาแพงกว่าใช้เงินสด ต้นทุนทุกอย่างมันเพิ่ม เพราะเราก็ต้องเสียให้ ธ.ก.ส. ไหนจะภาษี สรรพากรเข้ามาตรวจกับ ธ.ก.ส. ด้วย มันก็เลยไม่ไหว ที่เขตนี้นั้นรูดน้อยมาก ถ้าเราทำยอดไม่ได้ จะ เสียค่าธรรมเนียม บางคนรูดไม่ถึงพัน รูดซี่ยาม่าหญ้า ปุ๋ย แต่ถ้าสรรพากรไม่เข้ามาคิดภาษีเพิ่ม ก็คิด ว่าน่าจะดี (ร้านค้า 6, 2560)

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

จากการเก็บข้อมูล พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และสภาพปัญหาในการใช้ บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัย ได้รวบรวมและสรุปเพื่อให้ทางด้านพนักงานธนาคารได้รับทราบข้อมูลจากลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อ เกษตรกรและร้านค้าผู้ให้บริการที่มีเครื่องอ่านบัตร (EDC) นำไปสู่การหาแนวทางการพัฒนาการใช้ บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม โดย จากการสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบัตรสินเชื่อเกษตรกรพบว่าสถานการณ์การใช้บัตรตั้งแต่ พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2559 สรุปได้ดังนี้

พ.ศ.	ยอดการใช้บัตร (บาท)	การใช้บัตร (ครั้ง)	ลูกค้าที่ยกเลิกบัตร (ราย)
2557	7,891,326.00	1,902	408
2558	7,180,452.00	1,363	492
2559	2,697,570.20	703	2,430

และจากข้อมูลสามารถเปรียบเทียบให้เห็นยอดการใช้บัตร(บาท) ได้ดังกราฟต่อไปนี้



จากข้อมูลดังกล่าว พบว่าจำนวนลูกค้าที่ยกเลิกการใช้บัตรตั้งแต่ พ.ศ. 2557-2559 เพิ่มขึ้นมากขึ้น โดยสาเหตุการยกเลิกใช้บัตร ดังนี้ ยกเลิกโดยผู้เจ้าของบัตรแจ้งยกเลิกเอง ยกเลิกเนื่องจากธนาคารปิดบัตรเพราะบัญชีไม่เคลื่อนไหวรายการ และยกเลิกเนื่องจากผิดเงื่อนไขการชำระ โดยสาเหตุที่ยกเลิกบัตรมากที่สุดคือ การปิดบัตรเนื่องจากบัญชีไม่เคลื่อนไหว เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และสภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร สามารถสรุปแนวทาง การพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ได้เป็นประเด็นตามสภาพปัญหาดังนี้

3.1. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร

จากข้อมูลสภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรพบว่าปัญหาด้านต่าง ๆ เกิดจากความรู้และความเข้าใจในการใช้บัตร สิทธิประโยชน์ของบัตร เงื่อนไขการใช้บัตร การดูแลรักษาบัตร และการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือภายในบัตร ที่เกษตรกรผู้ถือบัตรยังมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดอุปสรรคต่าง ๆ ในขณะที่ใช้บัตร ซึ่งในเบื้องต้น ร้านค้าหรือปั้มน้ำมันผู้ให้บริการจำหน่ายสินค้าโดยใช้บัตร

สินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสด จะสามารถให้ข้อมูลและอธิบายรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรได้ ทุกขั้นตอน แต่หากเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ถือบัตรให้มากยิ่งขึ้นจะช่วยให้การใช้บัตรสะดวกและรวดเร็ว เช่น ความรู้ในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรคู่กับบัตรประชาชน การเก็บรักษาบัตรสินเชื่อเกษตรกรที่มีแถบแม่เหล็ก และที่สำคัญการตรวจสอบวงเงินสินเชื่อของตัวผู้ถือบัตรเองทุกครั้งที่ชำระค่าบริการ จะช่วยลดเวลาในการตรวจสอบสถานะบัตรเมื่อต้องการซื้อสินค้าได้

3.2. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องอ่านบัตร (EDC)

เนื่องจากการเปิดให้เช่าเครื่องอ่านบัตรเพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายให้แก่ร้านค้าที่ขายสินค้าให้กับเกษตรกร แต่ในระยะแรก ยังมีลูกค้าที่เป็นผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรนำบัตรมาใช้ยังไม่แพร่หลาย จึงทำให้ยอดขายรวมทั้งปีของร้านค้าไม่ถึงเป้าที่ทางธนาคารกำหนดไว้ ซึ่งธนาคารได้วางแผนที่จะลดหย่อนค่าเช่าเครื่องไว้เป็นกรณีๆ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ ร้านค้าไม่ทราบหลักเกณฑ์การลดหย่อนค่าเช่า จึงคืนเครื่องและยกเลิกไปหลายราย นอกจากนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องอ่านบัตร (EDC) ยังสามารถช่วยให้ผู้ใช้เครื่องมีความรู้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ใช้เครื่อง อีกทั้งยังสามารถเป็นผู้แนะนำและส่งต่อข่าวสารสู่เกษตรกรผู้ถือบัตรได้อีกด้วย

3.3. วางแผนทางด้านการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

ในปัจจุบันลูกค้าสินเชื่อเกษตรกรของธนาคาร ธ.ก.ส. จะได้รับบัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยไม่ต้องยื่นเรื่องของมีบัตร เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้มีบัตรไม่ทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์และการใช้บัตร เมื่อบัตรไม่มีการเคลื่อนไหว ทางธนาคารก็จะปิดบัญชีไปโดยอัตโนมัติ ทำให้ยอดผู้ที่ยกเลิกการใช้บัตรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้วางแผนทางด้านการตลาดเพื่อหากกลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการตรงกับสิทธิประโยชน์ของบัตรสินเชื่อเกษตรกร ก็จะทำให้ผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรคือลูกค้าที่ถือว่าเป็นผู้ใช้จริงสามารถใช้บัตรได้อย่างต่อเนื่องก็จะช่วยให้มีการขับเคลื่อนการใช้บัตร ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกในการชำระหนี้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดนัดชำระ การให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรก็จะสามารถขับเคลื่อนไปได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม” โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม เพื่อให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีคุณภาพและเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจสามารถนำไปใช้งานได้จริง ผู้วิจัยได้เลือกรูปแบบการเก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมาวิเคราะห์เพื่อได้แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้บริหาร และพนักงานพัฒนาธุรกิจ(สินเชื่อ) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 6 คน และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากเกษตรกรที่มีบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำนวน 360 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 360 คน มากกว่าครึ่ง เป็นเพศชาย จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 76 และเพศหญิงจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 42 อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 91 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และเป็นเกษตรกรจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 62 มีสถานภาพ โสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26 สมรส จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 62 หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 252 คน คิดเป็น ร้อยละ 70 มีรายได้ 10,000-19,999 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27 มีรายได้ 20,000- 29,999 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 มีสถานะเป็นลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรแบบมียอดหนี้ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34 มีสถานะเป็นลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรแบบไม่มียอดหนี้ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และมีสถานะเป็นลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ยกเลิกบัตรแล้ว จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26 มีระยะเวลาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร 2 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ระยะเวลา 3 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ระยะเวลา 4 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อย ละ 27 ระยะเวลา 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21

1.2. พฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 360 คน ประกอบด้วยด้านการตัดสินใจ ด้านความพึงพอใจ ด้านความต้องการ ด้านความรับผิดชอบ ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยพบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกโดยรวม ด้านที่มากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ มี พฤติกรรมในระดับปานกลาง และด้านความพึงพอใจ มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ด้านความ ต้องการมีพฤติกรรมในระดับน้อย มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านการตัดสินใจมีพฤติกรรมในระดับน้อย ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

1.2.1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านการตัดสินใจ

พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านการตัดสินใจในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ผลดังนี้คือ วางแผนก่อนการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมีพฤติกรรมในระดับน้อย พิจารณาระหว่างการซื้อสินค้าด้วยเงินสดและบัตรสินเชื่อเกษตรกร มีพฤติกรรมในระดับน้อย คำนึงถึงรายได้และรายจ่ายก่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร มีพฤติกรรมในระดับน้อย และวางแผนการชำระหนี้มีพฤติกรรมในระดับน้อย

1.2.2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความพึงพอใจ

พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ผลดังนี้คือ ชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่สำนักงานธนาคารต่างสาขา มีพฤติกรรมในระดับน้อย ชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรได้เฉพาะที่ธนาคาร ธ.ก.ส. มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแล้วได้รับการยอมรับในสังคมมีพฤติกรรมในระดับน้อย บัตรสินเชื่อเกษตรกรช่วยให้ปลอดภัยกว่าถือเงินสด มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง บัตรสินเชื่อเกษตรกรทำให้สะดวกสบายในการซื้อสินค้า มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง และนิยมใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมากกว่าเงินสด มีพฤติกรรมในระดับน้อย

1.2.3. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความต้องการ

พบว่าผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความต้องการในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ผลดังนี้คือ ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในการซื้อปุ๋ยและยา มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อเก็บไว้ใช้กรณีฉุกเฉิน มีพฤติกรรมในระดับน้อย ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อใช้หมุนเวียนบัญชี มีพฤติกรรมในระดับน้อย ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อซื้อสินค้าด้วยการผ่อนชำระผ่านบัตร มีพฤติกรรมในระดับน้อย

1.2.4. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการด้านความรับผิดชอบ

พบว่าผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านความรับผิดชอบ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้ผลดังนี้คือ พิจารณาถึงอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมปรับก่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมากที่สุดเท่าที่จะชำระได้ มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเต็มจำนวนแต่ละรอบ มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ไม่เคยผัดนัดชำระจนได้รับการทวงถามจากธนาคาร มีพฤติกรรมในระดับมาก

1.3. สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลสภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จาก 2 ส่วนคือ กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานพัฒนาธุรกิจ (สินเชื่อ) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม และร้านค้าผู้ให้บริการ โดยได้สรุปผลการวิจัยสภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1.3.1. สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ในด้านของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยที่สุด คือ ปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า โดยมีผู้เคยพบปัญหาร้อยละ 72.70 รองลงมา คือ ปัญหาเกี่ยวกับการขอคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรชำระค่าสินค้าหรือบริการ คิดเป็นร้อยละ 26.44 ปัญหาในการเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากทางร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 25.55 ปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเสีย ทำให้ใช้จ่ายไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 4.16

และปัญหาการเสียเวลาในการตรวจสอบวงเงินของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้าหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 1.94

1.3.2. สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ในด้านของผู้ให้บริการ

สามารถสรุปผลการวิจัยตามประเด็นปัญหาได้ดังนี้

ปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า มักจะไม่ค่อยพบเห็น เนื่องจากการให้บริการในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต่างมีเงื่อนไขที่ได้ประโยชน์ทั้งลูกค้าผู้ถือบัตร และร้านค้าผู้ให้บริการ แต่ก็อาจเกิดเหตุการณ์การปฏิเสธการรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากเกษตรกรด้วยเหตุผลอื่น ๆ สามารถสรุปได้ 4 ประการ คือ ประการแรกการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยที่ไม่มีบัตรประชาชน ร้านค้าจำเป็นต้องงดให้บริการเนื่องจากการตรวจสอบขั้นต้นว่า ผู้ถือบัตรประชาชนนั้นเป็นบุคคลเดียวกับผู้เป็นเจ้าของบัตรสินเชื่อเกษตรกรซึ่งถือเป็นการป้องกันมิฉ้อฉลที่แอบอ้างนำบัตรของผู้อื่นมาใช้ และประการที่ 2 คือ การที่ลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่ทราบว่าบัตรของตนเองนั้นมียอดการใช้สินเชื่อที่เต็มวงเงินแล้ว โดยร้านค้าจะตรวจสอบวงเงินก่อนที่จะให้ลูกค้าใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสด เมื่อพบว่าบัตรสินเชื่อเกษตรกรใบนั้น ๆ ใช้วงเงินครบแล้ว ก็จะต้องปฏิเสธการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรใบนั้นได้ ประการที่ 3 คือ การใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแบบผิดเงื่อนไข เช่น ต้องการให้ร้านค้าคิดยอดเงินเกินค่าสินค้าที่ซื้อไปจริงเพื่อให้ทอนเป็นเงินสด หรือการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในเงื่อนไขการใช้บัตรซึ่งถือว่าผิดกติกาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร และประการสุดท้ายคือ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นยกเลิกการให้บริการไปเนื่องจากการให้บริการดังกล่าวจะต้องเสียค่าบริการให้กับธนาคาร โดยสินค้าที่ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นก็ไม่มีมาก ทำให้ไม่คุ้มค่ากับการให้บริการ อีกทั้งยังต้องออกใบเสร็จ และการเซ็นชื่อรับสินค้า ถือว่าเป็นขั้นตอนที่ยุงยากกว่าการซื้อขายทั่วไป และเมื่อยกเลิกจึงทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการหลายรายที่ไม่ทราบข้อมูลว่าร้านไหนบ้างที่ยกเลิกการให้บริการ

ปัญหาในการเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากทางร้านค้า พบว่า ระยะเวลาในการตรวจสอบหลักฐานนั้นใช้เวลาไม่นาน เพราะหลักฐานที่ลูกค้าจำเป็นต้องนำมาคือ บัตรประชาชนและบัตรสินเชื่อเกษตรกร แต่โดยภาพรวมแล้วขั้นตอนในการซื้อสินค้าโดยใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรจะใช้นานกว่าการซื้อสินค้าทั่วไป โดยขั้นตอนเริ่มเมื่อลูกค้าเลือกซื้อสินค้าในร้านที่เข้าร่วมโครงการ แล้วใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร แทนเงินสด จากนั้นเจ้าของร้านค้าจะตรวจสอบสถานะบัตร และวงเงินคงเหลือในบัตรว่าเพียงพอต่อยอดซื้อสินค้าผ่านระบบตรวจสอบอัตโนมัติที่ร้านค้านั้น ๆ ติดตั้งไว้ โดยในขั้นตอนของการตรวจสอบสถานะของบัตรผ่านระบบอัตโนมัตินี้จะใช้เวลาไม่นาน เปรียบเทียบได้เหมือนการใช้บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตรูดซื้อสินค้าทั่วไป เมื่อได้รับแจ้งจากระบบให้อนุมัติวงเงินที่ลูกค้าซื้อสินค้า ทางร้านค้าสามารถจ่ายสินค้าให้ลูกค้าได้ทันที โดยระบบจะออกใบเสร็จรับเงินอย่างถูกต้องเพื่อเป็นหลักฐานพร้อมกับการเซ็นชื่อลูกค้าเพื่อรับสินค้า จากนั้นระบบจะบันทึกยอดหนี้ในการซื้อ ถือเป็นภาระบวกรวมการซื้อของผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร ซึ่งก็มีลูกค้าบางรายที่มาซื้อสินค้าโดยที่ไม่นำบัตรประชาชนมาด้วย หรือบางครั้งสถานะของบัตรไม่ผ่าน เนื่องจากวงเงินเพียงพอต่อการซื้อสินค้าในครั้งนั้นก็อาจทำให้ผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต้องเสียเวลาในการเดินทาง

ปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเสีย ทำให้ใช้จ่ายไม่ได้ พบว่าร้านค้าส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องหรือความเสียหายจากแถบแม่เหล็กของบัตร แต่จะพบปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่องอ่านบัตรบ้างเล็กน้อย วิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นของร้านค้าสามารถทำได้โดยปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) ในด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการทำงานของเครื่องจะต้องอยู่บนระบบออนไลน์ เพื่อเช็คสถานะของบัตร และตรวจสอบการอนุมัติยอดซื้อของเจ้าของบัตรในการซื้อทุก ๆ ครั้ง ซึ่งในบางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตยังไม่สมบูรณ์ หากมีช่วงเวลาที่สัญญาณไม่ดีก็จะส่งผลให้การใช้บัตรกับเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) ก็ไม่สามารถใช้งานได้

ปัญหาการเสียเวลาในการตรวจสอบวงเงินของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากทางร้านค้า พบว่าระยะเวลาในการตรวจสอบวงเงินนั้นใช้เวลาไม่นาน เมื่อรูดบัตรระบบจะตรวจสอบสถานะของบัตรโดยอัตโนมัติโดยที่เจ้าของร้านค้าหรือเจ้าของเครื่องอ่านบัตรไม่ต้องกรอกข้อมูลเพิ่มเติมแต่อย่างใด โดยจะใช้เวลารอผลการอนุมัติประมาณ 1-2 นาทีเท่านั้น แต่หากเกินกว่านี้มักเกิดจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้การรับส่งข้อมูลผิดพลาด ต้องส่งข้อมูลใหม่ซ้ำ ๆ หรือรีเซ็ตเครื่องใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า การที่ลูกค้านำบัตรมารูดซื้อสินค้าโดยไม่ทราบว่างเงินภายในบัตรนั้น ๆ เต็ม

หรือไม่ เมื่อไม่สามารถใช้บัตรซื้อสินค้าได้ต้องตรวจเช็คกันอีกหลายรอบเนื่องจากลูกค้ามั่นใจว่าบัตรของตนสามารถซื้อได้แต่อาจเป็นที่บัตรหรือเครื่องอ่านบัตรที่ชำรุด ทางร้านค้าหรือเจ้าของเครื่องอ่านบัตรจะต้องอธิบายจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจและยอมรับว่าไม่สามารถซื้อได้จริง ๆ ปัญหาดังกล่าวนี้นี้มักจะพบในระยะแรกเท่านั้น เมื่อลูกค้ามีความเข้าใจเรื่องวงเงินและสามารถตรวจสอบวงเงินของตนเองได้จากทางธนาคารก็ทำให้ลูกค้าทราบอยู่แล้วว่าบัตรของตนเองสามารถซื้อสินค้าได้เท่าไร

ปัญหาการถูกปลอมแปลงหรือถูกขโมยบัตรสินเชื่อเกษตรกรไปใช้ พบว่าทั้งทางร้านค้าและในส่วนของธนาคารยังไม่เคยพบปัญหาการปลอมแปลงบัตรสินเชื่อเกษตรกร เนื่องจากระบบหรือขั้นตอนการใช้นั้นยึดตามเลขที่บัตรประชาชนของเจ้าของบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยการนำบัตรมาใช้นั้นจะต้องใช้บัตรประชาชนตัวจริงเท่านั้น และด้วยเงื่อนไขของการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสดจำกัดประเภทของสินค้าที่จะใช้เช่น น้ำมัน ปุ๋ย ยา สารเคมี ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรและระบุชัดเจนของชนิดสินค้า อีกทั้งยังไม่สามารถใช้รูดออกมาเป็นเงินสดได้ จึงทำให้บัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นไม่สามารถรูดสินค้าได้เอนกประสงค์เหมือนบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตทั่วไป

ปัญหาเกี่ยวกับการขอคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรพบว่า ทางด้านผู้ให้บริการที่เป็นร้านค้าและปั้มน้ำมันที่มีเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร ในบางพื้นที่จะประสบปัญหาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเช่าเครื่องอ่านบัตรจากทางธนาคาร ซึ่งทางธนาคารจะกำหนดยอดขายรวมเพื่อนำมากำหนดค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องอ่านบัตร โดยกำหนดที่ยอดขายรวมต่อปี 1,200,000 บาท (หนึ่งล้านสองแสนบาทถ้วน) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องอ่านบัตร หากยอดขายรวมต่อปีไม่ถึงเป้า 1,200,000 บาท จะต้องเสียค่าเช่าคิดจากส่วนต่างของยอดขายจริงที่ไม่ถึง 1,200,000 บาท ในอัตราร้อยละ 1 โดยคิดจากยอดขายรวม หากมีเศษไม่ถึง 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) ให้ปัดทิ้ง โดยพิจารณาลดหย่อนเกณฑ์การคิดค่าเช่าเครื่อง EDC ให้อยู่ในดุลยพินิจตามเกณฑ์คณะทำงานขับเคลื่อนบัตรสินเชื่อเกษตรกรระดับ สนจ./สกน. ในการพิจารณาค่าเช่าเครื่องเป็นรายๆ โดยให้คำนึงถึงประโยชน์ของเกษตรกรลูกค้าและความคุ้มค่าทางธุรกิจของธนาคารเป็นสำคัญ เช่น ในพื้นที่ดำเนินงานสาขามีร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเพียงร้านเดียว หากยกเลิกการขึ้นทะเบียนร้านค้าจะส่งผลให้เกษตรกรต้องเดินทางไปใช้บัตรสินเชื่อในพื้นที่ห่างไกลและมีค่าใช้จ่ายสูงหรือปริมาณการออกบัตร และเป้าหมายการจ่ายเงินกู้ของสาขา หรืออยู่ในพื้นที่ประสบภัยพิบัติภัยแล้ง อุทกภัย พื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส จากหลักเกณฑ์การเก็บค่าเช่าเครื่องดังกล่าวส่งผลให้ร้านค้าที่ให้บริการจำหน่ายสินค้าที่สามารถใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรรูดซื้อแทนเงินสดได้นั้น พบปัญหาการระงับค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีเกษตรกรผู้ถือบัตรจำนวนน้อย

อีกทั้งยังไม่สามารถขึ้นราคาสินค้าให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายได้ เป็นเหตุให้ยกเลิกการเช่าเครื่อง หมายถึง การยกเลิกการให้บริการลูกค้าที่ต้องการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อสินค้านั่นเอง

1.4. แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลในตอนต้นที่ 1 พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม และตอนต้นที่ 2 สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปให้ทางต้นทางหน่วยงานธนาคารได้รับทราบข้อมูลจากลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรและร้านค้าผู้ให้บริการที่มีเครื่องอ่านบัตร (EDC) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐมได้ดังนี้

1.4.1. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร

จากสภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรพบว่าปัญหาด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาการปฏิเสธการรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า ปัญหาในการเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า ปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเสีย และปัญหาการตรวจสอบวงเงินของบัตร เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทุกด้านแล้วพบว่า เป็นเพียงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของเกษตรกรผู้ถือบัตร เนื่องจากขั้นตอนและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ไม่มีความซับซ้อน แต่อาจเกิดจากความรู้และความเข้าใจในการใช้บัตร สิทธิประโยชน์ของบัตร เงื่อนไขการใช้บัตร การดูแลรักษาบัตร และการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือภายในบัตร ที่เกษตรกรผู้ถือบัตรยังมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดอุปสรรคต่าง ๆ ในขณะที่ใช้บัตร แต่หากเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ถือบัตรให้มากยิ่งขึ้นจะช่วยให้การใช้บัตรสะดวกและรวดเร็ว

1.4.2. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องอ่านบัตร (EDC)

จากปัญหาเกี่ยวกับขอคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรชำระค่าสินค้า พบว่าสาเหตุมาจากในระยะแรก ยังมีลูกค้าที่เป็นผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรนำบัตรมาใช้ยังไม่แพร่หลาย จึงทำให้ยอดขายรวมทั้งปีของร้านค้ายังถึงเป้าที่ทางธนาคารกำหนดไว้ โดยส่วนใหญ่

ร้านค้าไม่ทราบหลักเกณฑ์การลดหย่อนค่าเช่า จึงคืนเครื่องและยกเลิกไปหลายราย การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องอ่านบัตร (EDC) จึงจะสามารถลดปัญหาดังกล่าวได้ และยังสามารถช่วยให้ผู้ใช้เครื่องมีความรู้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้นในขณะที่ใช้เครื่อง อีกทั้งยังสามารถเป็นผู้นำและส่งต่อข่าวสารสู่เกษตรกรผู้ถือบัตรได้อีกด้วย

1.4.3 วางแผนทางด้านการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

จากข้อมูลสถานะการการใช้บัตรตั้งแต่ พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2559 พบว่าจำนวนยอดการใช้บัตรลดลงตลอดสามปี โดยใน พ.ศ. 2557 มียอดการใช้บัตรเป็นจำนวนเงิน 7,891,326 บาท ต่อมาปี พ.ศ. 2558 ยอดการใช้บัตรลดลงเหลือ 7,180,452 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ. 2557 พบว่าลดลง 9 % และใน พ.ศ. 2559 ยอดการใช้บัตรลดลงอย่างต่อเนื่องเหลือเพียง 2,697,570.20 พบว่าลดลงถึง 65.81 % เมื่อเปรียบเทียบกับยอด พ.ศ. 2557 ในขณะเดียวกันจำนวนผู้ที่ยกเลิกบัตรมีจำนวนเพิ่มขึ้น จาก พ.ศ. 2557 มีผู้ที่ยกเลิกการใช้บัตรจำนวน 408 ราย ในปีต่อมา มีผู้ยกเลิกเพิ่มขึ้นเป็น 492 ราย และใน พ.ศ. 2559 มีผู้ยกเลิกบัตรเพิ่มขึ้นเป็น 2,430 ราย และเมื่อพิจารณาถึงการมีบัตรของลูกค้าสินเชื่อเกษตรกรของธนาคาร ธ.ก.ส. จะได้รับบัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยที่ไม่ต้องยื่นเรื่องขอมีบัตร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้มีบัตรไม่ทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์และการใช้บัตร เมื่อบัตรไม่มีการเคลื่อนไหว ทางธนาคารก็จะปิดบัญชีไปโดยอัตโนมัติ ทำให้ยอดผู้ที่ยกเลิกการใช้บัตรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถานการณ์ดังกล่าว การวางแผนทางด้านการตลาดเพื่อหากลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการตรงกับสิทธิประโยชน์ของบัตรสินเชื่อเกษตรกร ก็จะทำให้ผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรคือลูกค้าที่ถือว่าเป็นผู้ใช้จริง สามารถใช้บัตรได้อย่างต่อเนื่องก็จะช่วยให้ขับเคลื่อนการใช้บัตร ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกในการชำระหนี้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดนัดชำระ การให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรก็จะสามารถขับเคลื่อนไปได้ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม มีระดับพฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยรวมด้านที่มากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ และด้านความพึงพอใจ มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง ด้านความต้องการและด้านการตัดสินใจมีพฤติกรรมในระดับน้อย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสถานะการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุที่ประชาชนมิได้มีความต้องการหรือตัดสินใจเพื่อขอมีบัตร ทางธนาคาร ธ.ก.ส.จะออกบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้กับลูกค้าทุกรายโดยอัตโนมัติโดยที่มิได้สอบถามความต้องการที่แท้จริงส่งผลให้ไม่เกิดการใช้บริการ หรือไม่ตอบสนองต่อบริการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ที่ว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป และมีความแตกต่างกับผลการวิจัยของไพรวลัย ต้นอึ้ง เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตมีพฤติกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตในด้านการตัดสินใจในระดับสูง เนื่องจากบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ประเภทบัตรเครดิตกรุงศรีใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าชั้นนำทั่วโลก รับส่วนลดจากร้านค้าชั้นนำกว่า 120 แห่ง รับส่วนลดค่าธรรมเนียม 50% เมื่อซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศที่เคาน์เตอร์ธนาคารกรุงศรีอยุธยาทุกสาขา ทุกวันเกิดรับของขวัญพิเศษ อาทิ ไวน์ เค้ก และส่วนลดจากร้านค้ามากมาย เบิกเงินสดฉุกเฉินได้สูงถึง 50 % ของวงเงินบัตรเครดิต สามารถชำระคืนขั้นต่ำที่สุด 5 % หรือ 500 บาทแล้วแต่ยอดใดมากกว่า ขอเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตชั่วคราวได้ตลอด 24 ชม. ในกรณีฉุกเฉิน รับคะแนนสะสมง่าย ๆ เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรทุก ๆ 20 บาทรับ 1 คะแนน เพื่อแลกกับของกำนัล ในรายการ “กรุงศรี โบนัส” ...ฟรี และออกบัตรเสริมให้บุคคลพิเศษได้สูงถึง 4 บัตร (ไพรวลัย ต้นอึ้ง, 2549) โดยบัตรสินเชื่อเกษตรกร คือ บัตรที่มีวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารมอบให้แก่เกษตรกรลูกค้า เพื่อใช้ในการจัดหาสินค้าหรือบริการเพื่อการเกษตร จากร้านค้าที่ธนาคารกำหนดซึ่งบัตรสินเชื่อเกษตรกร

เป็นเพียงเครื่องมือในการรับเงินกู้ในรูปแบบสินค้า บริการอื่นใด ที่ธนาคารกำหนดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงิน ตามวงเงินที่ธนาคารได้อนุมัติไว้ ซึ่งลูกค้าจะเป็นหนี้ตามจำนวนที่ใช้ในบัตรเท่านั้น

2. สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม สรุปได้ว่า ไม่พบเห็นปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า แต่การปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกร ด้วยเหตุผลอื่น ๆ สามารถสรุป คือ ประการแรกการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยที่ไม่มีบัตรประชาชนและลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่ทราบว่าบัตรของตนเองนั้นมียอดการใช้สินเชื่อที่เต็มวงเงินแล้ว พบบ่อยครั้งมาก ประการที่สองใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรผิดเงื่อนไขของธนาคาร ทำให้บัตรโดนระงับการใช้ พบเล็กน้อย ส่วนปัญหาในการเสียเวลาตรวจสอบหลักฐานกับวงเงินของบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้าและปัญหาเกี่ยวกับแถบแม่เหล็กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเสีย พบปัญหาน้อยมาก ส่วนการถูกปลอมแปลงหรือถูกขโมยบัตรสินเชื่อเกษตรกรไปใช้ ไม่เคยพบปัญหาเลย การขอลดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร พบบางพื้นที่ที่ประสบปัญหาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเช่าเครื่องอ่านบัตรจากทางธนาคาร โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีเกษตรกรผู้ถือบัตรจำนวนน้อย อีกทั้งยังไม่สามารถขึ้นราคาสินค้าให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายได้ เป็นเหตุให้ยกเลิกการเช่าเครื่องอ่านบัตรซึ่งหมายถึงการยกเลิกการให้บริการลูกค้าที่ต้องการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อสินค้านั่นเอง

3. แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปเพื่อให้ทางด้านพนักงานธนาคารได้รับทราบข้อมูลจากลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรและร้านค้าผู้ให้บริการที่มีเครื่องอ่านบัตร (EDC) สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ได้เป็นประเด็นตามสภาพปัญหาได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกร การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องอ่านบัตร (EDC) วางแผนทางด้านการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยจากการศึกษาสภาพปัญหาที่พบจากการเก็บข้อมูลด้านผู้ใช้บริการ และด้านผู้ให้บริการ ต่างมีความขัดแย้งกันในหลายประการ ประเด็นที่มีความขัดแย้งมากที่สุดคือ ปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้า ผู้ใช้บริการประสบปัญหานี้ถึง 262 คน ในจำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 แต่เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้ให้บริการกลับพบว่าไม่ปฏิเสธการรับบัตรสินเชื่อเกษตรกร แน่นนอนเพราะการรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรนั้นถือเป็นรายได้อีกทางหนึ่ง แต่พบข้อมูลว่า ผู้ให้บริการที่เป็นร้านค้าจะปฏิเสธการรับบัตร

ในกรณีที่ลูกค้าไม่นำหลักฐานคือบัตรประชาชนมาใช้ร่วมกับการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร หรือวงเงินในบัตรไม่เพียงพอ โดยสาเหตุเหล่านี้ลูกค้าที่เป็นเจ้าของบัตรสินเชื่อเกษตรกรยังขาดความรู้ความเข้าใจ ส่งผลให้บัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ถือบัตรนำกลับมาใช้อีก สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากจะก่อให้เกิดความจงรักภักดี และเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยจะรู้สึกในแง่ลบ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) และนอกเหนือจากการให้ข้อมูลข่าวสารที่จะสร้างความเข้าใจอันดีแล้ว ยังได้เสนอแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยการวางแผนทางการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้สินเชื่อเกษตรกรตามแนวทางทฤษฎีแห่งการเรียนรู้ (learning theories) ที่กล่าวว่าเมื่อบุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าซึ่งถ้าบุคคลนั้นได้รับความพอใจการตอบสนองต่อสิ่งเร้าก็จะเป็นไปในทางด้านบวก แต่ในทางตรงข้ามหากบุคคลนั้นไม่ได้รับความพอใจ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าก็จะเป็นไปในทางด้านลบ การเรียนรู้นี้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วต่อการตอบสนองที่ให้ผลเป็นที่น่าพอใจหลังจากนั้นหากมีสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าเช่นเดิมเกิดขึ้นอีกก็จะทำให้เกิดการตอบสนองเหมือนเดิมทำให้นำไปสู่ความเคยชิน และปฏิบัติเป็นนิสัย หลักเกณฑ์ในการตลาดจะใช้วิธีโฆษณาโดยใช้สิ่งเร้าอย่างเดิมบ่อย ๆ เพื่อให้เกิดการตอบสนองคือ มีความพอใจในตราสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งและซื้อสินค้ายี่ห้อนั้นเป็นประจำ แต่ถ้าผู้บริโภคได้เห็นโฆษณาหรือใช้สินค้ายี่ห้ออื่นแล้วไม่พอใจ ผู้บริโภคจะหันไปใช้สินค้าชนิดอื่นแทน

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

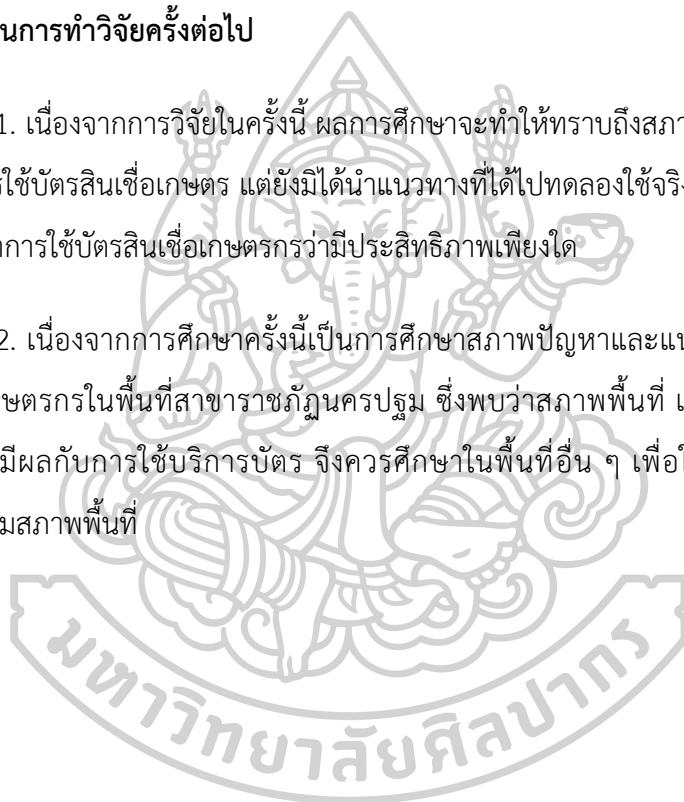
จากการศึกษาทำให้พบข้อมูลว่าสาเหตุของสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่ลูกค้าหรือผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรได้พบและยอดการใช้บัตรที่ลดลง ล้วนเกิดจากลูกค้าขาดความเข้าใจในข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัตร ซึ่งที่ผ่านมาทางธนาคารก็ได้เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และวิธีการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง แต่มิได้ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนเกิดปัญหากับลูกค้าโดยที่ทางธนาคารไม่ทราบข้อมูลมาก่อน ดังนั้น หากจัดให้ตรวจสอบประเมินผลเกี่ยวกับงานด้านการบริการแบบเข้าถึงลูกค้าอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้ธนาคารที่เป็นผู้ให้บริการสามารถหาหนทางแก้ไขสถานการณ์ทางการตลาดได้อย่างทันเหตุการณ์

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

การวิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค เข้ามาเป็นหนึ่งในขั้นตอนของการศึกษาสภาพปัญหา ทำให้ทราบเหตุผลและสภาพปัญหาต่าง ๆ ของการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในมุมมองของผู้บริโภคว่ามีลักษณะเช่นไร เมื่อนำข้อมูลทั้งจากด้านของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมาวิเคราะห์ร่วมกันจะทำให้ได้แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ตรงกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร แต่ยังมีได้นำแนวทางที่ได้ไปทดลองใช้จริง จึงควรศึกษาวิจัยถึงผลของการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด
2. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในพื้นที่สาขาชาชนกัญนครปฐม ซึ่งพบว่าสภาพพื้นที่ และลักษณะของการทำเกษตรกรรม มีผลกับการใช้บริการบัตร จึงควรศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาที่แตกต่างกันตามสภาพพื้นที่



รายการอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กวี วงศ์พูน. (2550). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาวิสัยทัศน์นักบริหาร.
- คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์สภาผู้แทนราษฎร. (2532). รายงานการศึกษาปัญหาหนี้สินเกษตรกร. กรุงเทพฯ.
- ชิตชนก แส่นป้อ. (2555). ผลการดำเนินงานโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐดนัย ดลกล้า. (2555). คุณภาพในการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ชัยนาท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ดารณี พุทธิบุญ. (2525). การจัดการสินเชื่อ. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการสินเชื่อ ภาควิชาการธนาคาร และการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดำรงศิริ อุทยานานนท์. (2547). เศรษฐศาสตร์ผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พระนครพานิชยกรรม.
- ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน). (2547). บัตรเครดิตสำคัญอย่างไร. วารสารบัตรเครดิตกรุงเทพ.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักบัตรสินเชื่อเกษตรกร. (มปป.-a). คู่มือวิธีปฏิบัติงานว่าด้วยบัตรสินเชื่อเกษตรกร. กรุงเทพฯ.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักบัตรสินเชื่อเกษตรกร. (มปป.-b). โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร. กรุงเทพฯ.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552). รายงานผลการดำเนินงานธนาคารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กระทรวงการคลัง.
- พรนิภา ชีพสวัสดิภาพ และคณะ. (2544). ทศนคติและพฤติกรรมของประชาชนที่มีต่อการทำประกันชีวิต กรณีศึกษาประชาชนในเขตจังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545. (2546). กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- พีรพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน สาขาตรัง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสงขลา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไพฑูรย์ ชัยสิทธิ์. (2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโครงการรับจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภิเชก ชัยนิรันดร์. (2553). การบริหารสินเชื่อ. กรุงเทพฯ: สายธาร ในเครือบริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2541). พฤติกรรมการบริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยุวดี เล้าเรือนบุญ. (2556). ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รณัชชนก กนิษฐสุต. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงสินค้าและบริการด้วยเครดิตของพนักงาน

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรรัตน์ ราชเพ็ชร. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรณัฐ นิธิกุลรัตน. (2558). การประเมินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร กรณีศึกษา ธ.ก.ส.สาขาแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรายุทธ ศรีวรกุล. (2541). การบริการประชาชน. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส วีรพันธ์ เนติเสนีย์.
- วาเรศ อุปปาติก. (2544). เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). ความล้นของค่างาน พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดีไลท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ.เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส.
- สมหมาย เปี้ยถนอม. (2551). รายงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สันติ ธิรพัฒน์ และ วิมุต วานิชเจริญธรรม. (2558). การประเมินผลกระทบของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรเบื้องต้น. ภาควิชาการธนาคารและการเงิน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิตาภา บัวเกษ. (2553). ตลาดการเงินและสถาบันการเงิน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิรินาถย์ ฤกษ์ภูธาร. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาวิทยลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุทมาศ จันทร์ถาวร. (2556). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าบน Facebook ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุภาพร มนัสศรีสุขใส. (2543). พฤติกรรมการใช้จ่ายบัตรเครดิตของกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนกับกลุ่มข้าราชการในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- สมนา อยู่โพธิ์. (2544). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์เพรส.
- สุรภักษ์ บุนนาค. (2541). การเงินและการธนาคาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญญารัตน์ วรรณพันธ์ และ สาธิต อดิตโต. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสีชมพู่ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย ภาควิชาเศรษฐศาสตร์การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อาริษา โพชนุกูล. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส.สาขาระโนด จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อินทิรา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขานครปฐม จังหวัดนครปฐม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เรวัตี สุนทรศักดิ์สกุล
วัน เดือน ปี เกิด	4 มีนาคม 2526
สถานที่เกิด	นครปฐม
ที่อยู่ปัจจุบัน	78/22 ม.5 ต.สนามจันทร์ อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม 73000

