



**COLA**  
COLLEGE OF LOCAL ADMINISTRATION, KHON KAEN UNIVERSITY

# บทความฉบับเต็ม

งานประชุมวิชาการระดับชาติ  
ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ

## ภายใต้ ประเทศไทย 4.0

The 4<sup>th</sup> National Conference on Public Affairs Management

"Public Affairs Management Under Thailand 4.0"

ณ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 4 สิงหาคม 2560



<https://conference.kku.ac.th/cola/conference/r/pm2017>



โทรศัพท์ 0-4320-3124 โทรสาร 0-4320-3875 E-mail: [cola.conference@gmail.com](mailto:cola.conference@gmail.com)

## คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาและคัดเลือกบทความในการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4

ตามที่วิทยาลัยการปักธงห้องถีน มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีนโยบายในการนำผลงานวิจัยจากวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระระดับบัณฑิตศึกษา และผลงานทางวิชาการ ออกเผยแพร่สู่ชุมชนและสังคม เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงภายใต้การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4<sup>th</sup> National Conference on Public Affairs Management) “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0) นั้น

เพื่อให้การดำเนินการพิจารณาบทความในการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4<sup>th</sup> National Conference on Public Affairs Management) “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0) ในวันที่ 4 สิงหาคม 2560 โดยวิทยาลัยการปักธงห้องถีน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งให้บุคคลที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและคัดเลือกบทความในการประชุมวิชาการระดับชาติดังกล่าว ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พีระศิริชัย คำนวนศิลป์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญนี แวน Roth
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนะพล ศรีฤทธา
6. รองศาสตราจารย์ เวียงรัฐ เนติโพธิ์
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ พิทักษานุรัตน์
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศรา ก้านจักร
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัช ศรีโภคางกุล
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ แก้วหวานนาม
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา ชูสุข
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศักดิ์สุริยา ไตรยราช
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สันธิธรรมนิยม
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี อัตถาวร
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชญาณ์ นักฟ้อน
16. ดร.สุริภรณ์ ลักษณ์เจริญ
17. ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน
18. ดร.วิษณุ ลุมิตรสารค
19. ดร.กฤษวรรณ์ โลหวัชรินทร์
20. ดร.นคร เสรีรักษ์
21. ดร.อนุชา โสมาบุตร
22. ดร.ณรินทร์ เจริญทรัพยานันท์
23. ดร.ณรุจน์ วงศินปิยมงคล
24. ดร.พัฒนพงษ์ โตภาวดี
25. อาจารย์ณรงค์ เกียรติคุณวงศ์
26. อาจารย์ศิริศักดิ์ เหล่าจันขาม
27. อาจารย์อธิราชภัส พeyerขุนทด

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาและคัดเลือกบทความในด้านต่างๆ สำหรับการนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการระดับชาติให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดงาน และให้คณะกรรมการมีอำนาจวินิจฉัย ตัดสินใจ และสั่งการได้ ๆ ที่เกี่ยวกับการพิจารณาบทความในการจัดประชุมวิชาการดังกล่าว เพื่อเป็นเกียรติและเชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

**คณะกรรมการดำเนินงานจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4  
 (The 4<sup>th</sup> National Conference on Public Affairs Management)**

**“การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0)**

เพื่อให้การดำเนินงานในการจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4<sup>th</sup> National Conference on Public Affairs Management) “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0) ระหว่างวันที่ 4 สิงหาคม 2560 โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในข้อ 15(3) แห่งระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2557 จึงแต่งตั้งบุคคลที่มีรายชื่อต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการดำเนินงานจัดการประชุมวิชาการระดับชาติตั้งกล่าว ประกอบด้วย

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ที่ปรึกษาและผู้ช่วยอำนวยการ	ผู้อธิการ	ผู้อธิการและประธานกรรมการ	ผู้อธิการและประธานผู้แทนภาค	ผู้อธิการและหัวหน้าส่วนราชการ	ผู้อธิการและหัวหน้าส่วนราชการ	ผู้อธิการและหัวหน้าส่วนราชการ
1	รศ.ดร.พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์	✓						
2	รศ.ดร.ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ	✓	✓	✓				✓
3	อาจารย์สุรเดช ทวีแสงสกุลไทย	✓						✓
4	ดร.กฤษวรรณ โลห์วัชรินทร์	* * *		✓	✓			
5	รศ.ดร.เพ็ญณี แวน Roth		✓					
6	อาจารย์ณรินทร์ เจริญทรัพยานันท์		✓			✓		
7	อาจารย์ณรงค์เดช มหาศิริกุล	✓	✓					✓
8	ดร.พัฒนพงษ์ โตภากรณ์	✓	✓					
9	อาจารย์ณรงค์ เกียรติคุณวงศ์	✓	✓					✓
10	ผศ.ดร.ศิริวัช ศรีโภคางกุล		✓					
11	ดร.วิชณุ สุเมตรสารค์		✓					
12	อาจารย์ ศิริศักดิ์ เหล่าจันทร์		✓			✓		
13	อาจารย์ อจิรภัสส์ เพียรบุนทด		✓					
14	นายเฉลิมพงษ์ พงษ์ประชา		*			✓		
15	นางสุวารดี แก้วคำแสน			✓	*	✓	✓	✓

หมายเหตุ:  = ประธานกรรมการ      ✓ = กรรมการ      \* = กรรมการและเลขานุการ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ที่ปรึกษาและผู้ช่วยอธิการบดี	ฝ่ายเลขานุการและประธานงาน	ฝ่ายวิชาการ	ฝ่ายติดต่องรับ พัสดุ การ แผลงประชาสัมพันธ์	ฝ่ายสังคมทั่วไปยุทธศาสตร์และประเมินผล	ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา	ฝ่ายเอกสารสถานที่และยานพาหนะ	ฝ่ายมหาวิทยาลัยและสวัสดิการ
16	นางสาวจิตราลักษดา แสนตา		✓	✓	✓				✓
17	นางสาวภากรณ์ เรืองวิชา		✓	✓	*				
18	นางสาวดวงฤทิ แก้ววิศิษฐ์		✓		✓				
19	นางสาวพรพลอย หาวิชิต			✓					
20	นายอุเทน บัวแสง			✓		*			
21	นางสาวเกวรี แสงสว่าง			✓	✓				
22	นางสาวนิตยา วิชาชัย				✓				
23	นางนันทนा สุทธิประภา				✓			*	
24	นางสาวภัคจิรา แสนใจ				✓	✓			
25	นางสาวณัตยา สีหานาม					✓			
26	นางนวลจันทร์ งามธุระ						✓		✓
27	นายพิพัฒน์ นาคากุญจรติภัทร์					✓	✓	✓	
28	นางปวีณา สุวรรณไตรรย์					*			
29	นายพีชานนท์ ธนาด						✓	✓	
30	นายณัฐพงษ์ วัฒนบูตร						*		
31	นายพิสิทธิ์ ทำวะปี					✓	*		
32	นายทวี เลเพล						✓	✓	
33	นายวัชระ สิทธิ					✓		✓	
34	นายกلاح คงกลาง							✓	
35	นายวรสันต์ นิมภก่น						✓	✓	
36	ทีมงานแม่บ้านวิทยาลัยฯ							✓	✓

หมายเหตุ:  = ประธานกรรมการ      ✓ = กรรมการ      \* = กรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานจัดการประชุมวิชาการ ระดับชาติในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดงาน และให้คณะกรรมการ มีอำนาจในการวินิจฉัย ตัดสินใจ และสั่งการได ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานจัดการประชุม วิชาการดังกล่าว เพื่อเป็นเกียรติและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

“สภาพปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม”

**“The problems and Guidelines for Developing Credit Card Usage of Farmer of Bank for  
Agriculture and Agricultural Co-Operative(BAAC) Nakhon Pathom Rajabhat Branch”**

เรวติ สุนทรศักดิ์สกุล<sup>1</sup> พิทักษ์ ศิริวงศ์<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม สภาพปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากเกษตรกรผู้ใช้บริการ แล้วนำมาสรุปผลเพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตร ด้านการตัดสินใจ ด้านความต้องการ ด้านความพึงพอใจ และด้านความรับผิดชอบภาพรวมอยู่ในระดับน้อย สภาพปัจจุบันที่พบมากที่สุดคือปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรจากร้านค้า และเมื่อศึกษาที่มาของสภาพปัจจุบันพบว่ามีแนวทางการพัฒนาได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตร การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องอ่านบัตร (EDC) และวางแผนทางด้านการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตร

**ABSTRACT**

The purpose of this research was to study the behaviors, problems, and development guidelines for using credit cards in farmers of the Bank for Agriculture and Agricultural Co-Operatives (BAAC), Nakhon Pathom Rajabhat branch, Nakhon Pathom province. The in-depth interview was being used with the executives, officers, and customers in order to collect the quantitative data; then, those data were summarized the results to suggest the development guidelines concerning the use of farmers' credit cards.

The result found that the behaviors of farmers' 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. Moreover, when studying the source of the problem, there were 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.

**คำสำคัญ :** สภาพปัจจุบัน, แนวทางการพัฒนา, การใช้บัตรสินเชื่อเกษตร

**Key Words :** problems, Development approach, Using Farmer Credit Cards

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์พะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## บทนำ

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้เกณฑ์ธรรมาธิการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยการจัดทำบัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการทั้งนี้รัฐบาลได้เห็นชอบและมอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นหน่วยงานดำเนินโครงการดังกล่าว ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้พัฒนาและทดสอบการทำางานของระบบจนมั่นใจว่าสามารถให้บริการได้แล้วจึงได้เปิดตัวโครงการอย่างเป็นทางการ โดยจัดทำและส่งมอบบัตรให้แก่เกณฑ์ธรรมาธิการที่เป็นชาวนาลำดับแรก ต่อมาได้ขยายไปยังกลุ่มเกษตรกรอื่นทั่วประเทศ

ผลจากการศึกษาการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการที่ผ่านมาพบว่าเกษตรกรมีความต้องการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และมีการแนะนำให้คนรู้จักหรือเพื่อนใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการแต่เกษตรกรนั้นต้องเผชิญกับข้อจำกัดในเรื่องของร้านค้าที่สามารถใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการซื้อสินค้าได้มีร้านค้าให้เดือดใช้บริการน้อย ทางรัฐบาลควรจะมีการเพิ่มจำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการไปในพื้นที่ต่างๆ อย่างทั่วถึง และขยายกลุ่มเกษตรกรเข้าร่วมโครงการให้ครอบคลุมกลุ่มเกษตรกรทุกๆ ประเภทการผลิต เพื่อให้เกษตรกรมีความสะดวกในการใช้บริการอย่างทั่วถึง (ชิดชนก แสนปีอ, 2555 ยุวดี เล้าเรือนบุญ, 2557)

อย่างไรก็ตามจากการติดตามโครงการบัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการ กลับพบว่าเกษตรกรผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการนั้น ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการ เนื่องจากเป็นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจับจ่ายหรือซื้อสินค้าแทนเงินสดให้กับเกษตรกรเป็นการเปิดโอกาสให้เกษตรกรเข้าถึงบริการทางการเงินที่ทันสมัยและเป็นการสร้างความปอดกดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเกษตรกรลูกค้าชาวนาเช่น ซึ่งเป็นหลักประกันความมั่นคงในการค้ำประกันให้ปลดภัยจึงได้ศึกษาสภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการ โดยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาราชภัฏนครปฐมเนื่องจากมีความหลากหลายในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และการประมงผู้วิจัยจึงได้จัดทำวิจัยในครั้งนี้ขึ้นเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการต่อไป

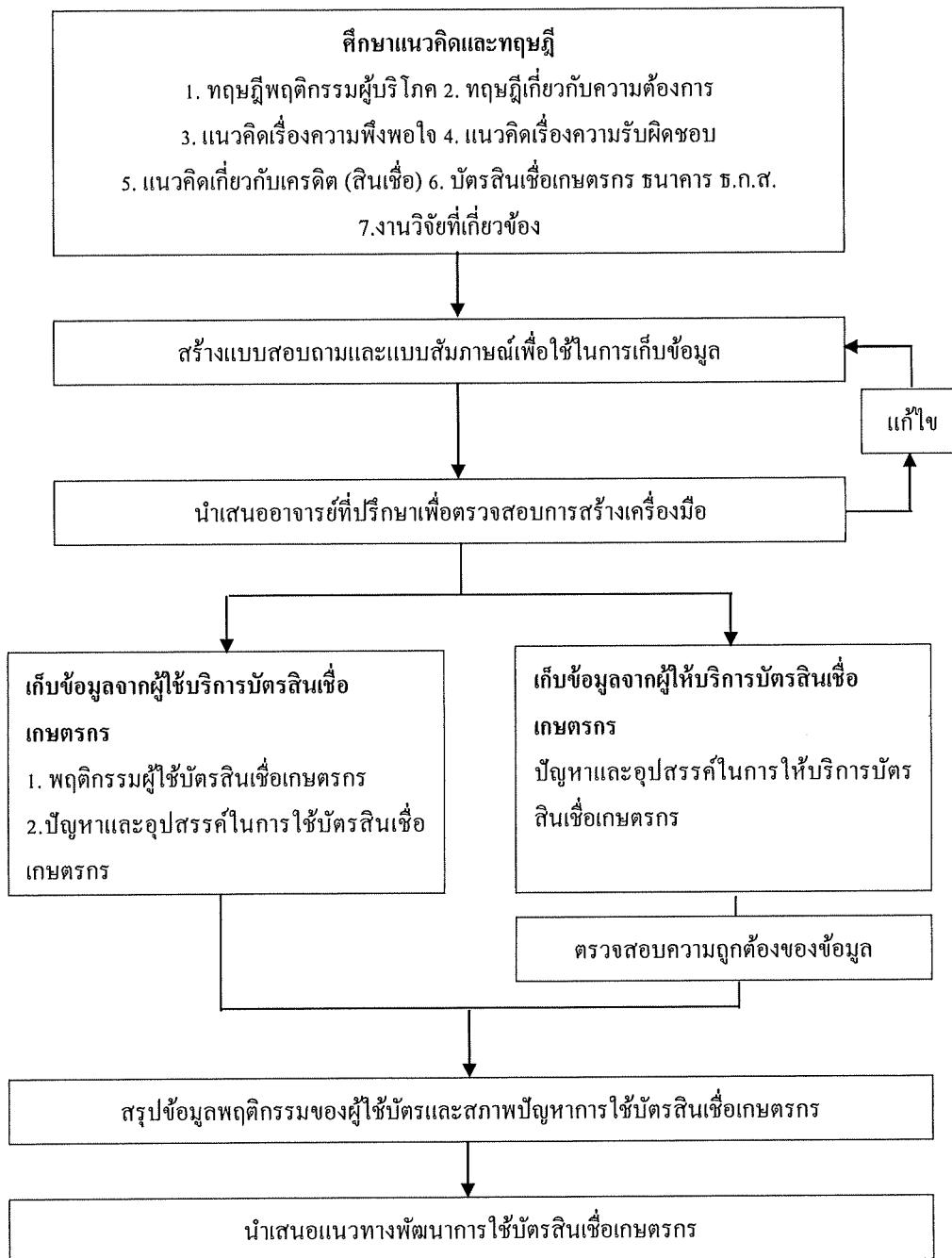
## วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม
- เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม
- เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแบบแผนการวิจัยทั้งคุณภาพและปริมาณที่เริ่มจากการศึกษาหาข้อมูลเชิงลึกที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม โดยมีการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการ แล้วนำมาผ่อนฯ เคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกณฑ์ธรรมาธิการ ได้แก่ ผู้จัดการธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาวิชาภัณฑ์พัฒนาธุรกิจ และร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลสภาพปัจจุบันที่เกิดขึ้นในมิติของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยมีลำดับขั้นการศึกษาดังนี้



ภาพลำดับขั้นการศึกษาวิจัย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรสินเชื่อ เกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมี ผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 1 ท่าน พนักงานพัฒนาธุรกิจ (สินเชื่อ) ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลลูกค้าบัตร สินเชื่อเกษตรกรในเขตรับผิดชอบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จำนวน 5 ท่าน และร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 8 ร้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดประจำกร ได้แก่ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม ตามบัญชีผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ณ วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 3,046 คน และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 360 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตร ของ ทาโร ยามานะ (Yamane) (อภินันท์ จันทะนี, 2549 : 35) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการ ใช้แบบสอบถาม ในประเด็นเรื่อง ข้อมูลทั่วไปของผู้ต้องแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. แบบสัมภาษณ์ ที่มีการกำหนดคำถามล่วงหน้าใช้เก็บข้อมูลเชิงลึกด้านสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการทั้งกลุ่มของเจ้าหน้าที่ธนาคารและร้านค้า

2. แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำหรับ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรจำนวน 360 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Component Analysis) โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึก ถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคการให้บริการและการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร พร้อมกับทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยการวิเคราะห์ส่วนประกอบของข้อมูลเป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติของส่วนประกอบ ของข้อมูลแต่ละชุดแล้วนำคุณสมบัติของส่วนประกอบของข้อมูล มาเปรียบเทียบเพื่อหาลักษณะร่วมที่เหมือนกันและแตกต่างกัน หลังจากนั้นจึงทำการสรุปบรรยายให้เห็นถึงความหมายของข้อมูลเหล่านั้น (สุภังค์ จันทวนิช, 2540 : 100) ส่วน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับพุทธิกรรมการใช้บัตร สินเชื่อเกษตรกร

### ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “สภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม” มีการดำเนินการศึกษาและการเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จึงได้มีการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา ราชภัฏนครปฐม โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นสองส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพล่วงบุคคลของลูกค้า

บัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สำนักงานปลัดกระทรวง จังหวัดนครปฐมจำนวน 360 ราย ด้วยการเงกแข่งความดี คิดเป็นร้อยละ และแสดงผล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สำนักงานปลัดกระทรวง จังหวัดนครปฐมจำนวน 360 ราย

สถานภาพส่วนบุคคล		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	272	76
	หญิง	88	24
รวม		<b>360</b>	<b>100</b>
อายุ	20-29 ปี	46	13
	30-39 ปี	65	18
	40-49 ปี	151	42
	50 ปีขึ้นไป	98	27
รวม		<b>360</b>	<b>100</b>
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	328	91
	ปริญญาตรี	32	9
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-
รวม		<b>360</b>	<b>100</b>
อาชีพ	รับจำนำ	49	14
	รับราชการ	-	-
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	85	24
	พนักงานเอกชน	-	-
	เกษตรกร	226	62
	อื่นๆ	-	-
รวม		<b>360</b>	<b>100</b>
สถานภาพ	โสด	92	26
	สมรส	225	62
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	43	12
รวม		<b>360</b>	<b>100</b>
รายได้	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 บาทขึ้นไป	-	-



การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 (The 4<sup>th</sup> National Conference on Public Affairs Management)  
“การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (Public Affairs Management Under Thailand 4.0)

รวม	360	100
-----	-----	-----

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐมจำนวน 360 ราย (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สถานการณ์ใช้บัตร สินเชื่อเกษตรกร	ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรแบบมียอดหนี้	122	34
	ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรแบบไม่มียอดหนี้	145	40
	ลูกค้าบัตรสินเชื่อเกษตรกรที่ยกเลิกบัตรแล้ว	93	26
รวม		360	100
ระยะเวลาการใช้บัตร	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

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 360 ราย ประกอบด้วยด้านการตัดสินใจ ด้านความพึงพอใจ ด้านความต้องการ ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมด้านการตัดสินใจและด้านความต้องการมีพฤติกรรมในระดับน้อย ด้านความพึงพอใจและด้านความรับผิดชอบมีระดับปานกลาง และในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำแนกโดยรวม

พฤติกรรมการใช้บริการ	X	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

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรรายด้าน

พฤติกรรมการใช้บริการ		$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
ด้านการตัดสินใจ	1. มีการวางแผนก่อนการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	2.00	0.87	น้อย
	2. พิจารณาระหว่างการซื้อสินค้าด้วยเงินสดและบัตรสินเชื่อเกษตรกร	2.00	0.86	น้อย
	3. คำนึงถึงรายได้และรายจ่ายของท่านก่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	2.00	0.87	น้อย
	4. มีการวางแผนการชำระหนี้	1.52	0.52	น้อย
รวมทั้งหมด		1.88	0.78	น้อย
ด้านความพึงพอใจ	1. ชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรที่สำนักงานธนาคารต่างสาขา	2.44	0.76	น้อย
	2. ชำระหนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรได้เฉพาะที่ธนาคาร ช.ก.ส.	3.22	0.51	ปานกลาง
	3. ท่านใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแล้วทำให้ท่านได้การยอมรับในสังคม	2.00	0.87	น้อย
	4. บัตรสินเชื่อเกษตรกรช่วยให้ท่านปลดภัยกว่าเดือน	2.96	0.90	ปานกลาง
	5. บัตรสินเชื่อเกษตรกรทำให้ท่านสะดวกสบายในการซื้อสินค้า	3.17	0.84	ปานกลาง
	6. นิยมใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมากกว่าเงินสด	2.01	0.89	น้อย
รวมทั้งหมด		2.63	0.80	ปานกลาง
ด้านความต้องการ	1. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในการซื้อปุ๋ยและยา	2.58	0.59	ปานกลาง
	2. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อเก็บไว้ใช้กรณีฉุกเฉิน	2.01	0.89	น้อย
	3. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อใช้หมุนเวียนบัญชี	2.01	0.89	น้อย
	4. ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเพื่อซื้อสินค้าด้วยการผ่อนชำระผ่านบัตร	2.00	0.87	น้อย
รวมทั้งหมด		2.15	0.81	น้อย
ความรับผิดชอบ	1. พิจารณาถึงอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมปรับก่อนใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร	3.14	1.00	ปานกลาง
	2. ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรมากที่สุดเท่าที่จะชำระได้	2.74	0.59	ปานกลาง
	3. ชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรเต็มจำนวนแต่ละรอบ	3.21	0.67	ปานกลาง
	4. ไม่เคยผิดนัดชำระจนได้รับการทางด้านจากธนาคาร	3.79	0.74	มาก

รวมทั้งหมด	3.22	0.75	ปานกลาง
------------	------	------	---------

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเงยตตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 ส่วนคือ กลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ ลูกค้าบัตรสินเชื่อเงยตตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการบัตรสินเชื่อเงยตตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม ทั้ง เจ้าหน้าที่ธนาคารและร้านค้าที่ให้บริการ โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเงยตตรกร ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเงยตตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาราชภัฏนครปฐม ในด้านของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเงยตตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ( $n = 360$ )

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเงยตตรกร	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเงยตตรกรจากร้านค้า	262	72.70	98	27.30
2. ปัญหาในการเดียวกันตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเงยตตรกรจากทางร้านค้า	92	25.55	268	74.45
3. ปัญหาเกี่ยวกับแบบແນ່ໜ້າบัตรสินเชื่อเงยตตรกรເສີຍ ทำໃຫ້ຈ່າຍໄມ້ໄດ້	15	4.16	345	95.84
4. ปัญหาการເສີຍเวลาในการตรวจสอบวงเงินของบัตรสินเชื่อเงยตตรกรจากทางร้านค้าหรือໄມ່	7	1.94	353	98.06
5. ปัญหาการถูกปลอมแปลงหรือถูกโนມຍັງຕຸຮັບສິນເຊື່ອເງິນທີ່ໄປໃໝ່	0	0	360	100
6. ปัญหาเกี่ยวกับการขอคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเงยตตรกรชำระบໍາຄ່າສິນຄ້າหรือบริการ	97	26.44	263	73.56

จากตารางที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บัตรสินเชื่อเงยตตรกร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม พบว่าปัญหาປະລົງອຳນວຍທີ່ພົບນ່ອຍທີ່ສຸດ คือ ปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเงยตตรกรจากร้านค้า โดยมีຜູ້ຄົບພົນປັບປຸງກ່າວຍລະ 72.70 ຮອງລົງນາ ຊົ່ວ່າ ปັນຍາກ່າວຍກັບການຂອງຄົດຄ່າຮຽນເນື່ອມື່ນຈາກການໃຊ້ບັດສິນເຊື່ອເງິນທີ່ໄປໃໝ່ 26.44 ປັນຍາກ່າວຍກັບການເສີຍเวลาตรวจสอบหลักฐานของบັດສິນເຊື່ອເງິນທີ່ໄປໃໝ່ 25.55 ປັນຍາກ່າວຍກັບແນ່ໜ້າບັດສິນເຊື່ອເງິນທີ່ໄປໃໝ່ 4.16 ແລະ ປັນຍາກ່າວຍກັບເສີຍເວລາໃນການตรวจสอบวงເງິນທີ່ໄປໃໝ່ 1.94 ດີວ່າມີກັບການໃຊ້ບັດສິນເຊື່ອເງິນທີ່ໄປໃໝ່

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาในการใช้บัตรสินเชื่อเงยตตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ในด้านของผู้ให้บริการ ซິ່ງເກີບຮັບຮົມພື້ນຖານທີ່ໃຊ້ສິນກາຍພື້ນເຖິງລືກ ເກີບກັບສັກພົມຢ່າງດັ່ງນີ້

1. ปัญหาการปฏิเสธรับบัตรสินเชื่อเกษตรจากร้านค้า พนบฯ ผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรห้าง ด้านเจ้าหน้าที่ธนาคาร และร้านค้าผู้ให้บริการพบว่า การปฏิเสธการรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากร้านค้ามักจะไม่ค่อยพนเป็นเนื่องจาก การให้บริการในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต่างมีเงื่อนไขที่ได้ประโภชน์กันทุกฝ่าย โดยเฉพาะร้านค้าที่ให้บริการซึ่งนักศึกษาจะได้ยอดขายจากการจำหน่ายสินค้าแล้ว ยังได้ค่าบริการจากการจำหน่ายสินค้าเกษตรผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร อีกด้วย แต่ก็อาจเกิดเหตุการณ์การปฏิเสธการรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากเกษตรกรด้วยเหตุผลอื่นๆ สามารถสรุปได้ 4 ประการ คือ ประการแรกการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรโดยที่ไม่มีบัตรประชาชน ร้านค้าจำเป็นต้องดูให้บริการเนื่องจากเป็นการตรวจสอบขั้นต้นว่า ผู้ถือบัตรประชาชนนั้นเป็นบุคคลเดียวกับผู้เป็นเจ้าของบัตรสินเชื่อเกษตรกรซึ่งถือเป็นการป้องกันมิจฉาชีพที่แอบอ้างนำบัตรของผู้อื่นมาใช้ และประการที่ 2 คือ การที่ลูกค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรไม่ทราบว่าบัตรของตนเองนั้นมียอดการใช้สินเชื่อที่เต็มวงเงินแล้ว โดยร้านค้าจะทำการตรวจสอบวงเงินก่อนที่จะให้ลูกค้าใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรแทนเงินสด เมื่อพบว่าบัตรสินเชื่อเกษตรกรในนั้นๆ ใช้วงเงินครบแล้วก็จะต้องปฏิเสธการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรในนั้นได้ ประการที่ 3 คือ การใช้บัตรสินเชื่อเกษตรแบบติดเงื่อนไข เช่น ต้องการให้ร้านค้าคิดยอดเงินเกินค่าสินค้าที่ซื้อไปจริงเพื่อให้หอนเป็นเงินสด หรือการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรเพื่อซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคอื่นๆ ที่ไม่อู่ในเงินในการใช้บัตรซึ่งถือว่าผิดกติกาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตร และประการสุดท้ายคือ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรนั้นมีการยกเลิกการให้บริการไปด้วยสาเหตุที่ การให้บริการดังกล่าวจะต้องเสียค่าบริการให้กับธนาคาร โดยสินค้าที่ลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรสินเชื่อเกษตรนั้นก็มีไม่นาน ทำให้ไม่คุ้มค่ากับการให้บริการ อีกทั้งยังต้องมีการออกใบเสร็จ และการเขียนฟ้องรับสินค้า ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากกว่าการซื้อขายทั่วไป และเมื่อมีการยกเลิกจึงทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการหลายรายที่ไม่ทราบข้อมูลว่าร้านไหนบ้างที่ยกเลิกการให้บริการ

2. ปัญหาในการเดียวกันตรวจสอบหลักฐานของบัตรสินเชื่อเกษตรจากทางร้านค้า พนบฯ ระยะเวลาในการตรวจสอบหลักฐานนั้น ใช้เวลาไม่นาน เพราะหลักฐานที่ลูกค้าจำเป็นต้องนำมาคือ บัตรประชาชนและบัตรสินเชื่อเกษตรกร แต่โดยภาพรวมแล้วขั้นตอนในการซื้อสินค้าโดยใช้บัตรสินเชื่อเกษตรจะใช้เวลานานกว่าการซื้อสินค้าทั่วไป โดยขั้นตอนเริ่มเมื่อลูกค้าเลือกซื้อสินค้าในร้านที่เข้าร่วมโครงการ แล้วใช้บัตรสินเชื่อเกษตรแทนเงินสด จากนั้นเจ้าของร้านค้าจะทำการตรวจสอบสถานะบัตร และวงเงินคงเหลือในบัตรว่าเพียงพอต่อยอดซื้อสินค้าผ่านตรวจสอบอัตโนมัติที่ร้านค้านั้น ติดตั้งไว้ โดยในขั้นตอนของการตรวจสอบสถานะของบัตรผ่านระบบอัตโนมัตินี้จะใช้เวลาไม่นาน เปรียบเทียบได้เหมือนการใช้บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตครูดซื้อสินค้าทั่วไป เมื่อได้รับแจ้งจากระบบให้อนุมัติวงเงินที่ลูกค้าซื้อสินค้า ทางร้านค้าสามารถจ่ายสินค้าให้ลูกค้าได้ทันที โดยระบบจะมีการออกใบเสร็จรับเงินอย่างถูกต้องเพื่อเป็นหลักฐานพร้อมกับน้ำเงิน การเขียนฟ้องรับสินค้า จากนั้นระบบจะทำการบันทึกยอดหนี้ในการซื้อ ถือเป็นกระบวนการจัดการซื้อของผ่านบัตรสินเชื่อเกษตร ซึ่งก็มีลูกค้าบางรายที่ไม่เข้าใจว่าบัตรประชาชนมาด้วย หรือบางครั้งสถานะของบัตรไม่ผ่าน เนื่องจากวงเงินเพียงพอต่อการซื้อสินค้าในครั้นนั้นก็อาจทำให้ผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต้องเสียเวลาในการเดินทาง

3. ปัญหาเกี่ยวกับແນວเดลี่กบัตรสินเชื่อเกษตรกรเดียว ทำให้ใช้จ่ายไม่ได้ พนบฯ ร้านค้าส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องหรือความเดียวหายากແນວเดลี่กบัตร แต่จะพบปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่องอ่านบัตรบ้างเล็กน้อย ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นของร้านค้าก็สามารถทำได้โดย ปิดเครื่องแล้วเปิดใหม่ นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร (EDC) ในด้านสัญญาณอินเตอร์เน็ต เนื่องจากการทำงานของเครื่องจะต้องอยู่บนระบบออนไลน์ เพื่อเชื่อมต่อสถานะของบัตร และตรวจสอบการอนุมัติยอดซื้อของเจ้าของบัตรในการซื้อทุกๆ ครั้ง ซึ่งใน

บางพื้นที่สัญญาณอินเตอร์เน็ตยังไม่สมบูรณ์ หากมีช่วงเวลาที่สัญญาณไม่ดี ก็จะส่งผลให้การใช้บัตรกับเครื่องอ่านบัตร ติดเชื่อเกณฑ์กร (EDC) ไม่สามารถใช้งานได้

4. ปัญหาการเดิมเวลาในการตรวจสอบเงินของบัตรสินเชื่อเกณทรจากทางร้านค้า พบว่าเมื่อรู้ดบัตร ระบบจะตรวจสอบสถานะของบัตรโดยอัตโนมัติโดยที่เจ้าของร้านค้าหรือเจ้าของเครื่องอ่านบัตร ไม่ต้องกรอกข้อมูลเพิ่มแต่ อายุ่ได้ โดยจะใช้เวลาอ�토การอนุมัติประมาณ 1-2 นาทีเท่านั้น แต่หากเกินกว่านี้ มักเกิดจากสัญญาณอินเตอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้การรับส่งข้อมูลผิดพลาด ต้องทำการส่งข้อมูลใหม่ซ้ำๆ หรือเช็คเครื่องใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า การที่ลูกค้านำบัตรมา รุดซื้อสินค้าโดยไม่ทราบว่าเงินภายในบัตรนั้นๆ เดือนหรือไม่ เมื่อไม่สามารถใช้บัตรซื้อสินค้าได้ก็ต้องมีการตรวจสอบเช็คกัน อีกหลายรอบเนื่องจากลูกค้ามั่นใจว่าบัตรของตนสามารถซื้อได้แต่อาจเป็นที่บัตรหรือเครื่องของบัตรที่ชำรุด ทางร้านค้าหรือ เจ้าของเครื่องอ่านบัตรจะต้องอธิบายจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจและยอมรับว่าไม่สามารถซื้อได้จริงๆ ปัญหาดังกล่าวในมีผลกระทบ ในระยะแรกเท่านั้น เมื่อลูกค้ามีความเข้าใจเรื่องของเงินและสามารถตรวจสอบเงินของตนเองได้จากการท่องเที่ยว ทำให้ ลูกค้าทราบอยู่แล้วว่าบัตรของตนเองสามารถซื้อสินค้าได้เท่าไร

5. ปัญหาการถูกปลอมแปลงหรือถูกโน้มน้าวบัตรสินเชื่อเกณทรไปใช้ พบว่าทั้งทางร้านค้าและในส่วน ของธนาคารยังไม่เคยพบปัญหาการปลอมแปลงบัตรสินเชื่อเกณทร เนื่องจากระบบหรือขั้นตอนการใช้นั้นยึดตามเลขที่ บัตรประชาชนของเจ้าของบัตรสินเชื่อเกณทร โดยในการนำบัตรมาใช้นั้นจะต้องใช้บัตรประชาชนตัวจริงเท่านั้น และด้วย เงื่อนไขของการใช้บัตรสินเชื่อเกณทรแทนเงินสดมีการจำกัดประเภทของสินค้าที่จะใช้ เช่น น้ำมัน น้ำยา สารเคมี ที่ เกี่ยวข้องกับการเกษตรและมีการระบุชัดเจนของชนิดสินค้า อีกทั้งยังไม่สามารถใช้รุดออกมารีบเงินสดได้ จึงทำให้บัตร สินเชื่อเกณทรนั้นไม่สามารถถูกดูดซึมค้าได้ken ก่อประสังหนึ่นบัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตทั่วไป

6. ปัญหาเกี่ยวกับการขอคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรสินเชื่อเกณทร พบว่า ทางค้าผู้ให้บริการ ที่เป็นร้านค้าและบ้านน้ำมันที่มีเครื่องอ่านบัตรสินเชื่อเกณทร ในบางพื้นที่จะประสบปัญหาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเข้าเครื่อง อ่านบัตรจากทางธนาคาร ซึ่งทางธนาคารจะมีการกำหนดยอดขายรวมเพื่อนำมากำหนดค่าใช้จ่ายในการเข้าเครื่องอ่านบัตร โดยกำหนดที่ยอดขายรวมต่อปี 1,200,000 บาท (หนึ่งล้านสองแสนบาทถ้วน) ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าเครื่องอ่านบัตร ซึ่งหากยอดขายรวมต่อปีไม่ถึง 1,200,000 บาท จะต้องเสียค่าเข้าคิดจากส่วนต่างของยอดขายจริงที่ไม่ถึง 1,200,000 บาท ในอัตราร้อยละ 1 โดยคิดจากยอดขายรวม หากมีเศษไม่ถึง 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) ให้ปัดทิ้งโดยมีการพิจารณา ลดหย่อนเกณฑ์การคิดค่าเข้าเครื่อง EDC ให้อยู่ในคุณภาพนิじมงานเกณฑ์ทำงานขั้นเบื้องต้นบัตรสินเชื่อเกณทรระดับ สนง./สกน. ในการพิจารณาค่าเข้าเครื่องเป็นรายๆ โดยให้คำนึงถึงประโยชน์ของเกณทรลูกค้าและความคุ้มค่าทางธุรกิจ ของธนาคารเป็นสำคัญ เช่น ในพื้นที่ดำเนินงานสาขาใดร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเพียงร้านเดียว หากยกเลิกการซื้อน้ำที่เป็น ร้านค้าที่จะส่งผลให้เกณทรต้องเดินทางไปใช้บัตรสินเชื่อในพื้นที่ที่ห่างไกลและมีค่าใช้จ่ายสูง หรือปริมาณการอ่านบัตร และเป้าหมายการจ่ายเงินก្នុងสาขา หรืออยู่ในพื้นที่ประสบภัยพิบัติ ภัยแฝง อุทกภัย พื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส เป็นต้น ซึ่งหากหลักเกณฑ์การเก็บค่าเข้าเครื่องดังกล่าวส่งผลให้ร้านค้าที่ให้บริการจำหน่ายสินค้าที่ สามารถใช้บัตรสินเชื่อเกณทรรูดซื้อแทนเงินสดได้้นั้น พบปัญหาการค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีเกณทรผู้ถือบัตร จำหนวนน้อย อีกทั้งยังไม่สามารถขึ้นราคาสินค้าให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายได้ เป็นเหตุให้มีการยกเลิกการเข้าเครื่อง ซึ่งหมายถึง การยกเลิกการให้บริการลูกค้าที่ต้องการใช้บัตรสินเชื่อเกณทรซื้อสินค้าในพื้นที่เอง

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกณทรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขา ราชภัฏนครปฐม

จากการเก็บข้อมูลในตอนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม และตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ผู้วัยได้ทำการรวบรวมและสรุปเพื่อให้ทางด้านเจ้าหน้าที่ธนาคารได้รับทราบ ข้อมูลจากกลุ่มค้าผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรและร้านค้าผู้ให้บริการที่มีเครื่องอ่านบัตร (EDC) สามารถสรุปแนวทางการ พัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม ได้เป็นประเด็น ตามสภาพปัจจุบันดังนี้

1. การใช้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือบัตรเดินเรือเกย特客 เนื่องจากพบว่าปัญหาด้านต่างๆ ก็มาจากความรู้ และความเข้าใจในการใช้บัตร ที่เกย特客ผู้ถือบัตรเข้มมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดอุปสรรคต่างๆ ในขณะที่ใช้บัตร แต่หากมีการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ถือบัตรให้มากขึ้นจะช่วยให้การใช้บัตรสะดวกและรวดเร็ว

2. การใช้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องอ่านบัตร (EDC) จากปั้มห้าที่พนในระยะแรก การบัตรสินเชื่อ เกษตรกรยังไม่แพร่หลาย จึงทำให้ยอดขายรวมทั้งปีของร้านค้ายังถึงเป้าที่ทางธนาคารกำหนดไว้ซึ่งโดยส่วนใหญ่ ร้านค้าไม่ทราบหลักเกณฑ์การลดหย่อนค่าเช่า หากมีการให้ความรู้เพิ่มเติมจะสามารถช่วยให้ผู้ที่ใช้เครื่องมีความรู้ในการแก้ปัญหา เช่นพะหนันที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ใช้เครื่อง อีกทั้งยังสามารถเป็นผู้แนะนำและส่งต่อข่าวสารสู่เกษตรกรผู้ถือบัตรได้อีกด้วย

3. วางแผนทางด้านการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตร เนื่องจากลูกค้าสินเชื่อเกษตรของธนาคาร ชกส. จะได้รับบัตรสินเชื่อเกษตรโดยที่ไม่ต้องยื่นเรื่องของมีบัตร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้มีบัตรไม่ทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์และ การใช้บัตร เมื่อบัตรไม่มีการเคลื่อนไหว ทางธนาคารก็จะปิดบัญชีไปโดยอัตโนมัติ ทำให้ขาดผู้ที่ยกเลิกการใช้บัตรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากมีการวางแผนทางด้านการตลาดเพื่อหากลุ่มเป้าหมายที่มีความต้องการลงทุน ก็จะช่วยให้บัตรสินเชื่อเกษตร ก็จะทำให้ผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรคือลูกค้าที่มีการขับเคลื่อนการใช้บัตร ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกในการชำระหนี้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดนัดชำระ การให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตร ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปได้ดีขึ้น

บทสรุป

จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรเดินเรือเชื่อมต่อกรุงเทพฯ-ชานชาลาเพื่อการเดินทางและส่งเสริมการท่องเที่ยว

1. พฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเงยตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีระดับพฤติกรรมการใช้บริการบัตรสินเชื่อเงยตรกรโดยรวมด้านที่มากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ และด้านความพึงพอใจ มีพุทธิกรรมในระดับปานกลาง ด้านความต้องการและด้านการตัดสินใจมีพุทธิกรรมในระดับน้อย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์การใช้บัตรสินเชื่อเงยตรกรที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุที่ประชาชนมิได้มีความต้องการหรือตัดสินใจเพื่อขอรับบัตร ทางธนาคาร รถส.จะออกบัตรสินเชื่อเงยตรกรให้กับลูกค้าทุกรายโดยอัตโนมัติโดยที่มิได้มีการสอบถามความต้องการที่แท้จริงส่งผลให้ไม่เกิดการใช้บริการหรือไม่มีการตอบสนองต่อบริการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslows's hierarchy of needs) ที่ว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป และมีความแตกต่างกับผลการวิจัยของ ไพรวัลย์ ตันอิง เรือง พฤติกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าผู้ใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเครดิตมีพุทธิกรรมในการใช้บริการบัตรเครดิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีพุทธิกรรมการใช้บริการบัตรเครดิตในด้านการ

ตัดสินใจในระดับสูง เนื่องจากบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ประเภทบัตรเครดิตกรุงศรีใช้แทนเงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการ ณ ร้านค้าชั้นนำทั่วโลก รับส่วนลดจากร้านค้าชั้นนำกว่า 120 แห่ง รับส่วนลดค่าธรรมเนียม 50% เมื่อซื้อเช็คเดินทางต่างประเทศที่เคาน์เตอร์ธนาคารกรุงศรีอยุธยาทุกสาขา ทุกวันเกิดรับของขวัญพิเศษ อาทิ ไวน์ เค้ก และส่วนลดจากร้านค้ามากมาย เปิกเงินสดฉุกเฉิน ได้สูงถึง 50% ของวงเงินบัตรเครดิต สามารถชำระหนี้ต่อเนื่อง 5% หรือ 500 บาทแล้วแต่ยอดใหม่กว่า ขอเพิ่มงบเงินบัตรเครดิตขั่วคราวได้ต่ออีก 24 ชม. ในกรณีฉุกเฉิน รับคะแนนสะสมจ่าย ฯ เมื่อใช้จ่ายผ่านบัตรทุก ๆ 20 บาทรับ 1 คะแนน เพื่อแลกรับของกำนัลในรายการ “กรุงศรี โบนัส” ...ฟรี และออกบัตรเสริมให้บุคคลพิเศษได้สูงถึง 4 บัตร (ไฟรัลล์ ดันอิง, 2549 : 66) โดยบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรที่มีวงเงินเดิมเชื่อที่ธนาคารมอบให้แก่gether กือ บัตรกรุงศรี เพื่อใช้ในการจัดหาสินค้าหรือบริการเพื่อการเกษตร จากร้านค้าที่ธนาคารกำหนดซึ่งบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรกรุงศรี เป็นเพียงเครื่องมือในการรับเงินกู้ในรูปแบบสินค้า บริการอื่นใด ที่ธนาคารกำหนดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเบิกถอนเงิน ตามวงเงินที่ธนาคารได้อនุมัติไว้ ซึ่งลูกค้าจะเป็นหนี้ด้านจำนวนที่ใช้ในบัตรเท่านั้น

2. สภาพปัจจุบันในการใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานเขตฯ นครปฐม จังหวัดนครปฐม สรุปได้ว่า 1. ปัจจุบันการปฏิเสธรับบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรของร้านค้า ไม่ค่อยพบเห็น แต่ก็อาจเกิดเหตุการณ์การปฏิเสธการรับบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรจากเกษตรกรด้วยเหตุผลอื่นๆ สามารถสรุปได้ 4 ประการ กือ ประการแรก การใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรโดยที่ไม่มีบัตรประชาชน การที่ลูกค้าผู้ถือบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรไม่ทราบว่าบัตรของตนเองนั้นมียอดการใช้เดียวเชื่อที่เดิมเงินแล้ว การใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรแบบผิดเงื่อนไข และร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการให้บริการบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรนั้นมีการยกเลิกการให้บริการ 2. ปัจจุบันในการเดินทางตรวจสอบหลักฐานของบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรจากทางร้านค้า ไม่พบเห็น 3. ปัจจุบันเกี่ยวกับเดือนเมษายนก็บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรเดียวเชี่ยว ไม่พบเห็น 4. ปัจจุบันการเดินทางในการตรวจสอบวงเงินของบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรจากทางร้านค้า ไม่พบเห็น 5. ปัจจุบันการถูกปลอมแปลงหรือถูกโอนย้ายบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรไปใช้ ไม่พบเห็น 6. ปัจจุบันเกี่ยวกับการขอคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มจากการใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตร พบบงพนทที่ที่ประสมปัจจุบันค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการซื้อขายเครื่องจ่ายน้ำบัตรจากทางธนาคาร โดยเฉพาะในพนทที่ที่มีเกษตรกรผู้ถือบัตรทำงานน้อย อีกทั้งยังไม่สามารถจันทร์ราศีนค้าให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายได้ เป็นเหตุให้มีการยกเลิกการซื้อขายเครื่องซึ่งหมายถึงการยกเลิกการให้บริการลูกค้าที่ต้องการใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรนั่นเอง

3. แนวทางการพัฒนาการใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานเขตฯ นครปฐม จังหวัดนครปฐม ผู้วัยได้ทำการรวบรวมและสรุปเพื่อให้ทางด้านเจ้าหน้าที่ธนาคารได้รับทราบข้อมูลจากลูกค้าผู้ถือบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรและร้านค้าผู้ให้บริการที่มีเครื่องจ่ายน้ำบัตร (EDC) สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานเขตฯ นครปฐม ได้เป็นประเดิมตามสภาพปัจจุบัน ได้แก่ 1. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตร 2. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เช่าเครื่องจ่ายน้ำบัตร (EDC) 3. วางแผนทางด้านการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตร โดยจากการศึกษาสภาพปัจจุบันที่พบจากการเก็บข้อมูลด้านผู้ใช้บริการ และด้านผู้ให้บริการ ต่างมีความขัดแย้งกันในหลายประการ ซึ่งประเด็นที่มีความขัดแย้งมากที่สุดคือ ปัจจุบันการปฏิเสธรับบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรจากร้านค้า ด้านผู้ใช้บริการเคยประสบปัญหานี้ถึง 262 คน ในจำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 แต่เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้ให้บริการกลับพบว่า ไม่มีการปฏิเสธการรับบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรแน่นอนเพราการรับบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรนี้ถือเป็นรายได้อีกทางหนึ่ง แต่ก็พบข้อมูลว่า ผู้ให้บริการที่เป็นร้านค้าจะปฏิเสธการรับบัตรในกรณีที่ลูกค้าไม่นำหลักฐานคือบัตรประชาชนมาใช้ร่วมกับการใช้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรไม่เพียงพอ โดยสาเหตุหลักนี้ลูกค้าที่เป็นเจ้าของบัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรยังขาดความรู้ความเข้าใจ ส่งผลให้บัตรเดียวเชื่อมต่อgether กือ บัตรไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ถือบัตรนำกลับมาใช้อีก ตลอดถึงกับแนวคิดที่ว่าผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับ

ความต้องการของคนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจริงรักภักดี และเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในเมื่อก่อน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2543 : 370) และ nokken ของการให้ข้อมูลข่าวสารที่จะสร้างความเข้าใจอันดีแล้ว ยังได้เสนอแนวทางการพัฒนาการใช้บัตรสินเชื่อ เกษตรกร โดยการวางแผนทางการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้สินเชื่อเกษตรกร ตามแนวทางทุกภูมิแห่งการเรียนรู้ (Learning theories) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าซึ่งถูกบุคคลนั้นได้รับความพอใจการตอบสนองต่อสิ่งเร้าก็จะเป็นไป ในทางด้านบวก แต่ในทางตรงข้ามหากบุคคลนั้นไม่ได้รับความพอใจ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าก็จะเป็นไปในทางด้านลบ การเรียนรู้นี้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วต่อการตอบสนองที่ให้ผลเป็นที่น่าพอใจหลังจากนั้นหากมีสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า เช่นเดิม ก็จะเกิดขึ้นอีก ก็จะทำให้เกิดการตอบสนองเหมือนเดิมทำให้นำไปสู่ความเคยชิน และปฏิบัติเป็นนิสัยหลักเกณฑ์ในการตลาด จะใช้วิธีโฆษณาโดยใช้สิ่งเร้าอย่างเดิมบ่อยๆ เพื่อให้เกิดการตอบสนองคือมีความพอใจในตราสินค้า เช่นห้อโภช์ ห้อหนึ่งและซื้อ สินค้า เช่นห้อนั้นเป็นประจำ แต่ถ้าผู้บริโภคได้เห็นโฆษณาหรือใช้สินค้า เช่นห้อนั้นแล้ว ไม่พอใจ ผู้บริโภคจะหันไปใช้สินค้าชนิด อื่นแทน (Kotler, 2000)

#### เอกสารอ้างอิง

- ชิดชนก แสนปีอ. (2555). “ผลการดำเนินงานโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ในพื้นที่ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”  
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุญดี เด็กเรือนบุญ. (2556) “ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการบัตร สินเชื่อเกษตรกร ถูกค้าชนะการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”  
สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: บีระพิสัมและไชเท็กซ์.
- สุภารัตน์ จันทวนิช. (2553). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- อภินันท์ จันตะนี. (2549). การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิจัยธุรกิจ. ฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management : Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.