

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร
กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
A STUDIES ON CONSUMER BEHAVIOR AND SATISFACTION ON FARMER'S
CREDIT CARD PROJECT: A CASE STUDY OF BANK FOR AGRICULTURE
AND AGRICULTURAL COOPERATIVE, NAKLANG BRANCH, NONGBUALAMPHU
PROVINCE

ชวนพิศ สิงห์แก้ว¹

รักพงษ์ เพชรคำ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพฤติกรรม ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 40-49 ปี มีรายได้ 200,001-300,000 บาทต่อปี มีพื้นที่ทำการเกษตรจำนวน 31-40 ไร่ และปลูกพืชประเภท อ้อยเป็นหลัก ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อ พบว่าลูกค้ามีการรับรู้ข่าวสารจากพนักงาน มีการชำระสินค้าด้วยบัตรสินเชื่อมากกว่าเงินสด ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทปุ๋ย สารเคมีและยาปราบศัตรูพืช โดยซื้อ ปีละ 1-3 ครั้ง และจะใช้บัตรในยามฉุกเฉิน สะดวกชำระบัตรสินเชื่อตามกำหนด แต่เลือกชำระเฉพาะดอกเบี้ย ซึ่งเป็นผลทำให้ยอดการใช้บัตรลดลง ส่วนความพึงพอใจมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ ซึ่งในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรอยู่ระดับมาก ผู้ศึกษาหวังว่าการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

คำสำคัญ: ธ.ก.ส. ลูกค้า ธ.ก.ส. โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

Abstract

The purpose of this study was to determine the behavior and satisfaction of customers towards the credit card for farmer project. Data was collected from 400 customers using questionnaire. The results revealed that the respondents are mostly males with the age of 40 to 49. Their income is 200,001-300,000 Baht per annum and they possess the farmland for 31-40 Rai. Sugar cane is the main agricultural crop. Regarding with the behavior of using the credit card, the customers received the news from the bank officials, the transactions were made by credit card more than cash. Main purchased products were fertilizers, chemicals, and insecticides with the frequency of 1-3 times a year. The credit card was used only when in emergency. The customers have ability to pay what is due, however, they chose to pay only the interests which resulting in the decrease of using credit card. The satisfaction of customers was on the service product, cost, place, promotion, service provider, and service process with the overall in the high level of satisfaction. This study provided information for guide development to improve satisfaction of the credit card for farmer project.

Keyword: BAAC, Customer of BAAC, the Credit Card for Farmer Project

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ภาควิชาประมง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ประเทศไทยมีการทำการเกษตรติดต่อกันมาเป็นเวลายาวนาน สิ่งที่สำคัญในการเกษตรคือปัจจัยการผลิตที่เกษตรกรทุกคนต้องนำไปใช้ได้แก่ ปุ๋ย ยาฆ่าหญ้า ยาฆ่าแมลง เป็นต้น ซึ่งแต่ละคนจะมีต้นทุนทางการเกษตรที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นที่การผลิตและประเภทของพืช ซึ่งการทำเกษตรแต่ละครั้งจำเป็นต้องใช้เงินทุนมาก บางคนก็ทำงานหาทุนเอง บางคนก็เสนอโครงการกู้เงินกับธนาคารเพื่อมาทำการเกษตร ซึ่งเรียกว่า ระบบสินเชื่อ เมื่อถึงฤดูเก็บเกี่ยวก็นำผลผลิตไปขายเพื่อนำเงินมาใช้หนี้แก่ธนาคาร แต่กระบวนการกู้สินเชื่อคาดว่าจะได้เงินต้องใช้ระยะเวลาตามที่ธนาคารกำหนด อาจส่งผลกระทบต่อตัวเกษตรกร รัฐบาลจึงจัดทำโครงการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรเพื่ออำนวยความสะดวกให้หาปัจจัยการผลิตให้แก่ลูกค้าเกษตรกร

โครงการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร หรือบัตรเครดิตชาวนา เป็นส่วนหนึ่งในนโยบายของรัฐบาล เพื่อต้องการสนับสนุนให้เกษตรกรหาปัจจัยทางการผลิตที่มีคุณภาพและราคาเป็นธรรม ที่สามารถลดต้นทุนทางการผลิตและแบ่งเบาภาระด้านการเงินของเกษตรกร ซึ่งทางรัฐบาลได้มอบหมายให้ ธ.ก.ส. เป็นผู้จัดส่งมอบให้แก่เกษตรกรผู้มีสิทธิ์การให้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร

เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานากลาง จ.หนองบัวลำภู ได้รับบัตรเครดิตสินเชื่อไปแล้วจำนวน 4,721 ราย แต่มีบัตรสถานะใช้งานได้ จำนวน 2,500 ราย [1] ทำให้ยอดการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรซื้อสินค้าต่ำ อีกทั้งที่ผ่านมา ธ.ก.ส. สาขานากลาง ยังไม่มีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ที่มีต่อโครงการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร จึงเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจต่อโครงการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานากลาง จ.หนองบัวลำภู โดยมุ่งหมายให้ลูกค้าผู้ถือบัตรมีการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง และข้อมูลที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงการดำเนินงานโครงการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรของ ธ.ก.ส. สาขานากลาง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขานากลาง จ.หนองบัวลำภู
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานากลาง จ.หนองบัวลำภู ต่อโครงการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร

วิธีดำเนินงาน

1. การใช้แบบสอบถามโดยส่วนที่ 1 กำหนดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเพื่อฐานทั่วไปและส่วนที่ 2 กำหนดคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขานากลาง ที่เป็นสาเหตุให้สถานะบัตรใช้งานได้ลดลง
2. การใช้แบบสอบถามส่วนที่3เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ และด้านการนำเสนอบริการ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธ.ก.ส.สาขานากลางต่อโครงการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร

เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จ จึงได้ทำการทดสอบหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความใกล้เคียง คือเป็นลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาสุวรรณคูหา จำนวน 30 คน ซึ่งปกติค่าความเชื่อมั่นยึดจากคอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) ต้องมีไม่ต่ำกว่า 0.80[2] ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 19 หาค่าความเชื่อมั่นได้ 0.86 (ภาคผนวก ข) ถึงเกณฑ์ที่ยอมรับสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้

3. ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อทราบว่าลูกค้ามีการรับรู้ถึงโครงการบัตรสินเชื่อที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและระดับความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขานากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 19 เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบัตรสินเชื่อเกษตรกรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขานากลาง จ.หนองบัวลำภู โดยหาค่าเฉลี่ย สถิติร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ธ.ก.ส.สาขานากลาง

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.30 อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 37 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 92.7 จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 80.80 มีรายได้ 200,001-300,000 บาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 61.90 โดยส่วนใหญ่แล้วมีพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 31-40 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 31.90 จะมีเงิน 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.3 ซึ่งจะสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดวงเงินในบัตรสินเชื่อ และลูกค้าทำการเกษตรประเภท อ้อยเป็นส่วน คิดเป็นร้อยละ 81.9

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานากลางต่อการใช้บัตรเครดิตเกษตรกร

- การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 74.60 มาจากพนักงานธนาคาร จากการลงพื้นที่ไปให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลโดยตรง และมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการร่วมกัน

- วิธีการชำระสินค้า เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 53.8 เลือกใช้บัตรสินเชื่อมากกว่าเงินสด ทั้งนี้เพราะบัตรสามารถใช้งานได้สะดวก พกพาง่าย ไม่จำเป็นต้องถือเงินสดที่ละจำนวนมากๆซึ่งจะทำให้เป็นกังวล

- ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บัตรสินเชื่อ ส่วนใหญ่ คือ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 67.6 จะเป็นผู้ตัดสินใจใช้บัตรสินเชื่อ เนื่องจากเป็นผู้บริหารจัดการหนี้สิน และจะเป็นผู้หารายได้เป็นส่วนใหญ่จึงง่ายต่อการตัดสินใจ

- ระยะเวลาที่มีบัตรสินเชื่อ ลูกค้าส่วนใหญ่มีบัตรสินเชื่อเป็นระยะเวลา 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 เนื่องจากบางคนพึงจะได้เข้าเป็นลูกค้า ธ.ก.ส.เมื่อผ่านการอนุมัติการเป็นลูกค้าแล้ว ถึงจะได้สมัครเข้าร่วมโครงการบัตรสินเชื่อได้

- ประเภทสินค้าที่ซื้อ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะซื้อสินค้าประเภทปุ๋ย คิดเป็นร้อยละ 87 รองลงมาคือ สารเคมี/ยาปราบศัตรูพืช คิดเป็นร้อยละ 57.6 เนื่องจากมีการปลูกพืชประเภทอ้อยเป็นจำนวนมาก ลูกค้าจึงได้ซื้อสินค้าประเภทนี้มากกว่าสินค้าอย่างอื่น

- จำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าต่อปี พบว่า ร้อยละ 34.6 จะซื้อครั้งละมากๆ โดยใช้จำนวนเงินประมาณ 40,001-50,000 บาท หรือจะใช้หมดวงเงินที่มีในบัตรสินเชื่อ

- ความถี่ในการซื้อสินค้าต่อปี พบว่า เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานากลาง ส่วนใหญ่ มีการซื้อสินค้า 1-3 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 54.1 ซื้อทีละมากแต่ไม่บ่อยนัก เนื่องจากมีการทำเกษตรปีละครั้ง
 - เหตุผลในการตัดสินใจใช้บัตรสินเชื่อ พบว่าส่วนใหญ่เลือกใช้บัตรสินเชื่อในยามฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 62.4 เช่น บางคนอาจจะไม่มีเงินสดติดตัว หรือไม่มีเงินทุน โดยสามารถนำบัตรสินเชื่อมาอุดหนุนสินค้าได้เลย
 - เหตุผลในการเลือกร้านค้า ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 65.4 ลูกค้าจะเลือกร้านที่มีราคาเหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป และมีความสามารถจ่ายได้
 - ความต้องการเพิ่มวงเงิน พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าต้องการเพิ่มวงเงินให้สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.6 ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับดุลพินิจของพนักงานธนาคาร
 - การชำระบัตรสินเชื่อ โดยส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกชำระบัตรสินเชื่อเมื่อถึงกำหนด คิดเป็นร้อยละ 75.9 คือเดือนมีนาคมของทุกปี หรือบางคนไม่ยอมชำระดอกเบี้ยก็สามารถมาชำระบางส่วนก่อนได้
 - วิธีการชำระบัตรสินเชื่อ ลูกค้าโดยส่วนใหญ่เลือกชำระเฉพาะดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 56.2 เนื่องจากธนาคารจะมีโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ว โดยการให้ชำระดอกเบี้ยแล้วยกต้นไปจ่ายในปีถัดไป พร้อมดอกเบี้ย แต่ไม่สามารถใช้บัตรสินเชื่ออุดหนุนได้อีก ยกเว้นลูกค้าที่ยังมีวงเงินเหลือในบัตร ก็สามารถไปใช้ได้
3. ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานากลาง จ.หนองบัวลำภู ต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานากลางมีความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีอยู่ 6 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมและนำบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

1. บัตรเครดิตสามารถอุดหนุนเป็นเงินสดได้ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของความต้องการให้บัตรเครดิตสามารถอุดหนุนเป็นเงินสดได้ คิดเป็นร้อยละ 3.24
2. มีความต้องการเพิ่มเพดานวงเงินให้สูงถึง 100,000 บาท จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของความต้องการเพิ่มเพดานวงเงินให้สูงถึง 100,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 1.89
3. ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินมีความซับซ้อนเกินไป จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของขั้นตอนการเพิ่มวงเงินมีความซับซ้อนเกินไป คิดเป็นร้อยละ 0.79

สรุป

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า สาเหตุที่ทำให้ยอดการใช้บัตรลดลง เกิดจากพฤติกรรมชำระหนี้ของลูกค้า เป็นปัญหาจากประสบภัยแล้ว ลูกค้าจึงเลือกชำระเฉพาะดอกเบี้ย และเลื่อนต้นทูลไปจ่ายในปีถัดไป เมื่อไม่ได้รับชำระต้นทูลทำให้ไม่มีวงเงินในการนำบัตรไปอุดหนุนสินค้า ยอดการใช้บัตรจึงไม่มีความเคลื่อนไหว

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

1. จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าเกษตรกรมีพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อไปใช้รูดปัจจัยผลิตทางการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีการพัฒนาโครงการเพื่อช่วยให้ลูกค้าเกษตรกรสามารถใช้บัตรรูดซื้อสินค้าอื่นได้หลากหลายมากขึ้น

2. จากการศึกษาพฤติกรรมการชำระบัตรเครดิตสินเชื่อ ส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกชำระเฉพาะดอกเบี้ยแล้วเลื่อนต้นไปชำระปีถัดไป ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อยอดการใช้บัตร และอาจจะเกิดปัญหาหนี้ค้างในอนาคตได้ จึงควรทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

3. จากการศึกษาความพึงพอใจ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ระดับมาก จึงต้องมีแนวทางในการพัฒนาโครงการบัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรเพื่อสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นเป็นระดับมากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้มีข้อมูลที่ได้จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานากลาง จึงขอขอบคุณผู้จัดการสาขา และพนักงานฝ่ายสินเชื่อที่อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และได้รับความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.รักพงษ์ เพชรคำ ที่สละเวลาเพื่อการแนะนำให้คำปรึกษาแก่ผู้ศึกษา จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2559). **บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกร**. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2559, จาก <http://baacnet/creditcard/web/>.
- [2] ธาณิชร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญวิบูลย์เนชั่นส์แอนด์ดี.