



วิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ: กรณีศึกษานาการเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย

An Effectiveness Analysis of Credit Performance: A Case of
Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Rai Branch

โดย

นายชยากร ไชยสารนิตติชัย

นายสุรสิทธิ์ วงศ์กาวิ

นายณัฐวัฒน์ อุทธโยธา

พ.ศ. 2549

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

DEPARTMENT OF AGRIBUSINESS ADMINISTRATION

FACULTY OF AGRICULTURAL TECHNOLOGY

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กรุงเทพฯ 1 (10520)

King Mongkut's Institute of Technology

Ladkrabang

Bangkok, Thailand (10520)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง


วิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย

An Effectiveness Analysis of Credit Performance: A Case of
Bank of Agriculture and Agriculture Cooperatives, Chiang Rai Branch

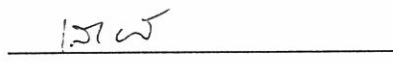
ของ
นาย ชยากร โภภาสันนิตศัย
นาย สุรสิทธิ์ วงศ์กาวิ
นาย ณัฐวัฒน์ อุทธโยธา

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
วท.บ. (บริหารธุรกิจเกษตร)
เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2549

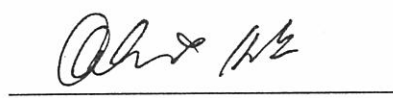
อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ


(อาจารย์ ประเมศร์ อิศวเรืองพิภพ) 8 / 3 / 49

กรรมการปัญหาพิเศษ


(อาจารย์ เสาวคนธ์ เลิศกาญจนะ) 8 / 3 / 49

หัวหน้าภาควิชาฯ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา) 8 / 3 / 49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

วิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย

An Effectiveness Analysis of Credit Performance: A Case of
Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives, Chiang Rai Branch

โดย

นาย ชยากร โอภาสนิรัติศัย

นาย สุรสิทธิ์ วงศ์กาวิ

นาย ณัฐวัฒน์ อุทธโยธา

เสนอ

ร.พ.
๑/194 จ
2549



T097548

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน..... 97548

วัน,เดือน,ปี..... 0 JUN 2009

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (บริหารธุรกิจเกษตร)

พ.ศ. 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง: การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการ
เกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย

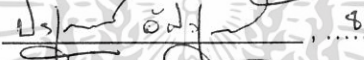
โดย: นาย ชยากร โอภาสนิติศาสตร์

นาย สุรสิทธิ์ วงศ์กาวิ

นาย ณัฐวัฒน์ อุทธโยธา

ชื่อปริญญา: วิทยาศาสตร์บัณฑิต (บริหารธุรกิจเกษตร)

สาขาวิชาเอก: บริหารธุรกิจเกษตร

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ: ร.ก./.....
(ปรเมศร์ อิศวเรืองพิภพ)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีบทบาทสำคัญในการปล่อย
สินเชื่อให้แก่ลูกค้าที่เป็นเกษตรกร ดังนั้นหาก ธ.ก.ส. ไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
โดยเฉพาะการจัดการด้านสินเชื่อไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลแล้ว ย่อมส่งต่อเกษตรกรและภาค
การเกษตรของไทยอย่างมากเพราะ ธ.ก.ส. เป็นแหล่งสินเชื่อในระบบที่มีการคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำ
และเนื่องจากจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศที่มีการประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็น
จำนวนมาก ดังนั้น การประเมินผลแผนการดำเนินงานด้านสินเชื่อจึงมีความจำเป็นสำหรับ ธ.ก.ส.
สาขาเชียงราย ว่าจะสามารถดำเนินการมีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้ได้มากน้อยเพียงใด
หากยังไม่มีประสิทธิผลและยังห่างไกลจากเป้าหมาย จะได้พิจารณาว่าเกิดจากสาเหตุใดและมี
ปัญหาใดบ้าง เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปัญหาของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย
ต่อไป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการจัดการสินเชื่อ
ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ประเมินประสิทธิผลจัดการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย และศึกษา
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย โดยใช้ข้อมูลจากเอกสาร
ภายในของ ธ.ก.ส. และวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย
จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 100 ตัวอย่าง ในด้านอาคารสถานที่ การบริการของ
พนักงาน และระเบียบขั้นตอนในการบริหารสินเชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาพบว่า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย มีวิธีการพิจารณาสินเชื่อ จนถึงการศึกษาเรียกชำระหนี้ และหลักปฏิบัติของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เป็นไปตามทฤษฎีที่มีอยู่ ในส่วนของการศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย พบว่า การดำเนินงานใน พ.ศ. 2543-2545 การดำเนินงานอยู่ในระดับที่ดี แม้จะยังไม่เป็นไปตามประสิทธิผล ซึ่งอาจมาจากผลกระทบทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 และในปี พ.ศ. 2546-2547 การดำเนินงานดีขึ้น และสามารถดำเนินงานได้ตามประสิทธิผล เนื่องจากการสนับสนุนจากภาครัฐ ตามนโยบายในการพัฒนาภาคการเกษตร และผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีข้อเสนอแนะคือ ต้องมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกษตรกรสามารถมีเงินมาชำระหนี้ได้อย่างพอเพียง และนำเงินไปใช้ให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ ทั้งนี้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาตลอดจน การตรวจทานแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ให้มีความถูกต้องจาก อาจารย์ ปรเมศร์ อัครเรืองพิภพ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบคุณอาจารย์ เสาวคนธ์ เลิศกาญจนะ กรรมการปัญหาพิเศษที่ได้ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องตลอดจนปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณ ดร.ธำรงค์ เมฆโหราและอาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ที่กรุณาให้ความช่วยเหลืออบรมความรู้ด้านสาขาวิชาต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาอยู่ ณ สถาบันแห่งนี้ นอกจากนี้

ขอขอบคุณสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดเชียงราย และ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล และขอขอบคุณ คุณดาว เป็นอย่างยิ่งที่ช่วยเหลือทางด้านข้อมูลและตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดีตลอดจนเพื่อน ๆ สาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้เป็นอย่างดีมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ซึ่งเป็นกำลังใจสำคัญที่สุดและให้ความช่วยเหลือทางด้านทุนทรัพย์ของผู้ศึกษาให้การทำปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี และประโยชน์อันพึงมีในการศึกษาปัญหาพิเศษฉบับนี้ ขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ชยากร โสภาสนิวัติชัย
สุรสิทธิ์ วงศ์กาวิ
ณัฐวัฒน์ อุทธิโยธา
มีนาคม 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (4)

สารบัญภาพ (5)

บทที่ 1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
วิธีการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	10
ทฤษฎีประสิทธิผล	10
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด	11
ความหมายของความพึงพอใจ	12
การตรวจสอบเอกสาร	17
สมมติฐานการศึกษา	20
บทที่ 3 การดำเนินงานด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย	21
คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าเป็นลูกค้า	21
ประเภทของเงินกู้	22
หลักประกันเงินกู้	24
อัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ที่ให้กู้แก่เกษตรกร	25
การขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า	26
ข้อมูลเพื่อการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	26
การกำหนดวงเงินกู้	27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ 28

บทที่ 4 ผลการศึกษาประสิทธิผลด้านการให้บริการด้านสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย 29

ประสิทธิผลด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ พ.ศ. 2543-2547 29

ประสิทธิผลด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ พ.ศ. 2543-2547 30

ประสิทธิผลด้านการชำระหนี้คืนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2547 32

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร

ลักษณะทั่วไปของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย 34

อายุและเพศ 34

สถานภาพ 35

ระดับการศึกษา 35

อาชีพ 36

ลักษณะการถือครองที่ดิน 37

รายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 37

ลักษณะการใช้บริการเงินกู้ 38

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ 39

ด้านอาคารสถานที่ 39

ด้านการให้บริการของพนักงาน 40

ด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ 42

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่
และประเภทของผู้ใช้บริการสินเชื่อ

ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ 45

ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ 46

ผลการทดสอบสมมติฐาน 46

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านการให้บริการ
ของพนักงานและประเภทของผู้ใช้บริการสินเชื่อ

ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ 47

ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ 47

ผลการทดสอบสมมติฐาน 48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอน การบริการด้านสินเชื่อและประเภทของผู้ใช้บริการสินเชื่อ	
ผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ	49
ผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ	50
ผลการทดสอบสมมติฐาน	51
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดแบบ SWOT ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่	52
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	54
สรุป	54
ข้อเสนอแนะ	56
เอกสารอ้างอิง	58
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	61
ภาคผนวก ข	65
ภาคผนวก ค	68



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ผลต่างและประสิทธิผลระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้	30
2 ผลต่างและประสิทธิผลระหว่างปริมาณเงินในการให้สินเชื่อกับเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้	32
3 ผลต่างและประสิทธิผลระหว่างปริมาณเงินที่ได้รับชำระหนี้กับเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้	33
4 ระดับอายุและเพศของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย	34
5 ลักษณะสถานภาพของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย	35
6 ระดับการศึกษาของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย	36
7 อาชีพของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย	36
8 ลักษณะการถือครองที่ดินของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย	37
9 รายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย	38
10 ลักษณะการใช้บริการเงินกู้ของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย	38
11 ความคิดเห็นของความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	40
12 ความคิดเห็นของความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงาน	42
13 ความคิดเห็นด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ	44
14 ความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่โดยแยกประเภทลูกค้า	45
15 ความคิดเห็นด้านการให้บริการของพนักงานโดยแยกประเภทลูกค้า	48
16 ความคิดเห็นด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อโดยแยกประเภทลูกค้า	50
17 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดแบบ SWOT ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย	52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โมเดลความพอใจ	15
2 ความพอใจก่อนและหลังใช้บริการ	16



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมของเกษตรกร ดังนั้น ลักษณะการประกอบธุรกิจการเงิน จึงแตกต่างจากการธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นในด้านการจัดประเภทของเงิน ให้กู้ยืมหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อ การจัดเก็บหนี้ และการแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา ธ.ก.ส. มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาภาคการเกษตรของประเทศไทย โดยให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกรเพื่อนำไปลงทุนในการเกษตรรวมทั้ง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้แก่ครัวเรือน นอกจากการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแล้ว ธ.ก.ส. ยังร่วมมือกับส่วนราชการในการเสริมความรู้ด้านวิชาการและจัดทำโครงการพัฒนาการเกษตรในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่เกษตรกร รวมทั้งช่วยเหลือในด้านการตลาด เพื่อให้เกษตรกรขายผลผลิตทางการเกษตรได้ในราคาที่เป็นธรรม

ภารกิจหลักของ ธ.ก.ส. คือ การปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้าที่เป็นเกษตรกร แม้ว่าสินเชื่อจะนำมาซึ่งรายได้ให้แก่ธนาคารแต่สินเชื่อก็ยังก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อธุรกิจธนาคารด้วย เช่นกัน แม้ว่า ธ.ก.ส. จะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและยังเป็นสถาบันการเงินที่มีลูกค้าที่เป็นเกษตรกรมากที่สุด ตามนโยบายที่กำหนดไว้แต่เดิม แต่ก็มีสาเหตุที่ ธ.ก.ส. ต้องรับความเสี่ยงต่อการปล่อยสินเชื่อให้แก่เกษตรกร ได้แก่ ลูกค้าเงินกู้มีรายได้ไม่เพียงพอชำระหนี้ ลูกค้านำเงินไปใช้ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้ การขยายสินเชื่อไม่ครอบคลุมเกษตรกรทุกครัวเรือน ลูกค้าจงใจไม่ชำระหนี้ (นิตยา, 2543) ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระของ ธ.ก.ส.

ดังที่กล่าวมาในข้างต้นจะเห็นได้ว่า ธ.ก.ส. มีความสำคัญต่อภาคเกษตรกรรมของไทยอย่างมากต่อเกษตรกรที่ต้องใช้เงินทุนในการลงทุนทำธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การซื้อปัจจัยในการผลิต การจ้างแรงงาน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นจะต้องใช้เงินทุนทั้งสิ้นหาก ธ.ก.ส. ไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการจัดการด้านสินเชื่อไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลแล้ว ย่อมส่งต่อเกษตรกร และภาคการเกษตรของไทยอย่างมากเพราะ ธ.ก.ส. เป็นแหล่งสินเชื่อในระบบ ที่มีการคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ และสินเชื่อในระบบเพื่อให้เกษตรกรมีความสามารถในการชำระหนี้ได้โดยไม่ต้องเสียอัตราดอกเบี้ยสูง ๆ ก่อให้เกิดหนี้สินมากมาย จนไปถึงการสูญเสียกรรมสิทธิ์ที่ดินที่ครอบครองจนทำให้ไม่มีที่ดินในการประกอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ และในส่วนของ ธ.ก.ส. เองหากการดำเนินงานด้านสินเชื่อ ยังไม่มีความสามารถในการดำเนินงานให้เป็นไปตามประสิทธิผลของธนาคารเองก็จะทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ทำให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ขาดทุน จนอาจนำไปถึงการปิดกิจการ ซึ่งจะต้องส่งผลกระทบต่อเกษตรกรอย่างแน่นอน

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศที่มีผู้ประกอบการอาชีพทางการเกษตรเป็นจำนวนมาก ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่ของจังหวัดเชียงรายขึ้นอยู่กับสาขาการเกษตรมากที่สุดถึงร้อยละ 23.82 คิดเป็นมูลค่า 7,879 ล้านบาท (สำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงราย, 2547) ธ.ก.ส. มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงรายเป็นอย่างมาก ดังนั้นการประเมินผลแผนการดำเนินงานด้านสินเชื่อจึงมีความจำเป็นสำหรับ ธ.ก.ส. ว่าจะสามารถดำเนินการมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่วางไว้ได้มากน้อยเพียงใด หากยังไม่มีประสิทธิผล และยังมีห่างไกลจากเป้าหมาย จะได้พิจารณาว่าเกิดจากสาเหตุใด และมีปัญหาใดบ้าง เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปัญหาของ ธ.ก.ส. ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงหลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการจัดการสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย
2. เพื่อประเมินประสิทธิผลการจัดการสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) นำไปวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนพิจารณาปรับปรุงขีดความสามารถในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสินเชื่อ ภายใต้ข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรที่มีอยู่ ให้ได้ผลเป็นไปตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย แล้วใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการสินเชื่อเพื่อใช้แก้ไขจุดบกพร่องในการจัดการสินเชื่อให้สอดคล้องและเหมาะสม

2. เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย จะได้นำไปใช้เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นในการปรับปรุงให้การดำเนินงานเป็นไปตามประสิทธิผล

3. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างในการวางแผนการดำเนินงานด้านสินเชื่อ

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านสินเชื่อครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเชียงราย ซึ่งหมายความว่าพื้นที่ที่ได้ทำการศึกษาอยู่ภายในเขตของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ซึ่งมีพื้นที่ครอบคลุม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รวมทั้งหมด รวม 17 ตำบล และผู้รับสินเชื่อ คือ เกษตรกรที่อยู่ในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ในระหว่าง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ในด้านการวิเคราะห์ประสิทธิผลการจัดการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารภายในและรายงานประจำปี

เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการประเภทเงินกู้เพื่อรอการขายผลผลิตทางการเกษตร เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินหรือได้ถอนหรือรับโอนคืนที่ดินการเกษตร และเงินกู้เพื่อการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร ซึ่งจัดเป็นเงินกู้ประเภทที่ 3, 4 และ 5 ตามลำดับ มีจำนวนมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนน้อยมาก จึงไม่นำเงินกู้ประเภทที่นี้มาพิจารณา และพิจารณาเฉพาะเงินกู้ประเภทที่ 1 และ 2 เท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย

1. เงินกู้เพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรวม
2. เงินกู้เพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ขอบเขตของการลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นตัวเงิน ซึ่งสามารถทราบได้จากต้นทุนรวม (ถวัลย์รัฐ, 2539: 5)

ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง ขอบเขตของการที่นโยบายได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้รวมทั้งการได้รับผลประโยชน์ข้างเคียงอื่น ๆ ที่ไม่ได้คาดผลไว้อีกด้วย (ถวัลย์รัฐ, 2539: 5)

เงินกู้เพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกร หมายถึง เงินกู้เพื่อเป็นค่าเมล็ดพันธุ์ ปุ๋ย ยาป้องกัน กำจัดศัตรูพืช หรือสัตว์ เป็นต้น เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตรนี้เรียกอีกอย่างว่า “เงินกู้ระยะสั้น” (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2544)

เงินกู้เพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกร หมายถึง เงินกู้เพื่อการปรับปรุงทรัพย์สินทางการเกษตร การผลิตทางการเกษตร หรือซื้อที่ดินเกษตร ซึ่งต้องใช้เวลาอันกว่าจะได้ผลคุ้มค่าในการลงทุน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2544)

เงินกู้เพื่อรอการขายผลิตผลทางการเกษตร หมายถึง เงินกู้ซึ่งผู้กู้ใช้ผลิตผลทางการเกษตรเป็นประกันการชำระคืนตัวเงินกู้ มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างรอการขายผลิตผล เพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บผลผลิตไว้รอราคาได้ โดยไม่จำเป็นต้องขายในช่วงที่ผลผลิตออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นช่วงที่มีราคาตกต่ำ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2544)

เงินกู้เพื่อชำระหนี้สิน หรือไถ่ถอนหรือรับโอนคืนที่ดิน หมายถึง การกู้เพื่อนำไปชำระหนี้สินเดิมเกี่ยวกับการเกษตรที่มีอยู่เดิมกับบุคคลภายนอกก่อนเข้าเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. หรือ กู้เพื่อชำระหนี้สินอันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติ เพื่อปรับปรุงการประกอบอาชีพของตนให้ได้ผลดีขึ้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2544)

เงินกู้เพื่อค่าใช้จ่ายหรือค่าลงทุนในการดำเนินกิจกรรมตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนอาชีพเกษตรกร หมายถึง เงินกู้ 2 ลักษณะ คือ แบ่งตามลักษณะความจำเป็นในการใช้เงินกู้และระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ คือ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับดำเนินงานในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร และเงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนในสินทรัพย์สำหรับใช้ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2544)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายสินเชื่อ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยบทสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหา ด้านการจัดการสินเชื่อ

1.2 ข้อมูลความพึงพอใจในด้านการใช้บริการด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเชียงราย โดยการสอบถามโดยทำแบบสำรวจเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ ปัญหาในการใช้บริการ ความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกษตรกรที่ใช้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย โดยเลือกจำนวนตัวอย่าง ณ ระดับนัยสำคัญ 0.1 และมีระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 90 และให้มีความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับร้อยละ 10 (ศิริวรรณ และคณะ, 2541)

โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{(1+N(e^2))} \quad (1)$$

โดยกำหนดให้ n = ขนาดของตัวอย่างที่สุ่มจากสมาชิกลูกค้าทั้งหมดใน ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

N = จำนวนสมาชิกลูกค้าทั้งหมดใน ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาคั้งนี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ ร้อยละ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แทนค่าสมการที่ (1) ได้ดังนี้

$$n = \frac{11,289}{(1+11,289(0.1^2))}$$

$$n = 99.12$$

จากการคำนวณขนาดตัวอย่างจำนวนสมาชิกทั้งหมดใน ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย จำนวน 11,289 คน ได้ขนาดของตัวอย่างที่สุ่มจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 100 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่จัดแบ่งประเภท (stratified random sampling) โดยได้ทำการเลือกขนาดตัวอย่างแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการกู้ และมีจำนวนผู้ใช้บริการแต่ละวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เงินกู้เพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม 4,791 ราย
2. เงินกู้เพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม 6,433 ราย
3. เงินกู้เพื่อรอการขายผลผลิตการเกษตร 27 ราย
4. เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินหรือไถ่ถอนหรือรับโอนคืนที่ดิน 38 ราย
5. เงินกู้เพื่อการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร ไม่มีผู้ใช้บริการ

เนื่องจากจำนวนเงินกู้ในประเภทที่ 3, 4 และ 5 มีจำนวนมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนน้อยมาก จึงไม่นำเงินกู้ประเภทที่ 3, 4 และ 5 มาพิจารณา และพิจารณาเฉพาะเงินกู้ประเภทที่ 1 และ 2 เท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย เงินกู้เพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบเกษตรกรรมจำนวน 43 ตัวอย่าง และเงินกู้เพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมจำนวน 57 ตัวอย่าง

โดยคำนวณขนาดตัวอย่างจากอัตราส่วนของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อทั้งหมด กับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อตามวัตถุประสงค์ของการกู้ประเภทที่ 1 และ 2

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้มาจากรายงานทางการเงินประจำปีของ ธ.ก.ส. ย้อนหลัง 5 ปี โดยการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ.2543-2547 ซึ่งรวบรวมจาก ธ.ก.ส. ตำราทางวิชาการ วารสาร บทความ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และวิทยานิพนธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นส่วนที่อธิบายความรู้ทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ความหมายและประเภทของสินเชื่อ หลักเกณฑ์ทั่วไปของการพิจารณาสินเชื่อ ลักษณะต่าง ๆ ของการรับสินเชื่อ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบว่า ธ.ก.ส. มีหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่ออย่างไร และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการแข่งขันโดยใช้วิธีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอก และ ภายในขององค์กร ที่มีผลต่อการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เพื่อนำมาสนับสนุน ผลการศึกษาด้านประสิทธิผล

ในส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขา เชียงราย ได้ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ ระดับความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยนำมาเสนอและสรุปผลข้อมูลในรูปแบบตารางและร้อยละ รวมทั้งศึกษา ปัญหาต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร เพื่อสนับสนุนผลการศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1 การวิเคราะห์ประสิทธิผล โดยประเมินความสำเร็จของการปล่อยสินเชื่อ การติดตามการชำระหนี้สินเชื่อ ความสามารถของพนักงานด้านสินเชื่อ เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยจะทำการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายในแผน การดำเนินงาน โดยใช้ทฤษฎีประสิทธิผล และได้แบ่งการวิเคราะห์ออก เป็นการวิเคราะห์ตามเป้าหมายของแผนการดำเนินงาน (พิทยา, 2541) โดยมีสูตรที่ใช้คำนวณดังนี้

(1) เป้าหมายตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการให้สินเชื่อ

1.1 ประสิทธิภาพด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

$$EN_i = \frac{N_i}{N} \times 100 \quad (2)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยกำหนดให้

$$EN_i = \text{ประสิทธิผลด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อในปีที่ } i$$

$$N_i = \text{จำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อในปีที่ } i$$

$$N = \text{จำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อตามเป้าหมาย}$$

1.2 ประสิทธิภาพด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ

$$EM_i = \frac{M_i}{M} \times 100 \quad (3)$$

โดยกำหนดให้

$$EM_i = \text{ประสิทธิผลด้านปริมาณ ของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อในปีที่ } i$$

$$M_i = \text{ปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อในปีที่ } i$$

$$M = \text{ปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อตามเป้าหมาย}$$

1.3 ประสิทธิภาพด้านการชำระหนี้คืนที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพของการให้สินเชื่อ

$$ED_i = \frac{D_i}{D} \times 100 \quad (4)$$

โดยกำหนดให้

$$ED_i = \text{ประสิทธิผลด้านการชำระหนี้คืนในปีที่ } i$$

$$D_i = \text{ปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้คืนในปีที่ } i$$

$$D = \text{ปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้คืนที่กำหนดตามเป้าหมาย}$$

2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อโดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ เพื่อทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้ให้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกรที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงสถิติหรือไม่ ซึ่งการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีสมมติฐานในการทดสอบดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_0 : ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน

ซึ่งมีตัวสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ Chi-square Test (χ^2) โดยมีสูตรทั่วไปดังนี้ (ศิริวรรณ และคณะ, 2541)

$$\chi^2 = \frac{\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c (O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \quad \text{โดยที่ d.f.} = (r-1)(c-1)$$

โดยที่ χ^2 = ค่าสถิติไคสแควร์

O_{ij} = ความถี่ที่สังเกตได้ของข้อมูลในแถวที่ i และหลักที่ j

E_{ij} = ความถี่ที่คาดหวังได้ของข้อมูลในแถวที่ i และหลักที่ j

r = จำนวนลักษณะของตัวแปรตัวที่ 1

c = จำนวนลักษณะของตัวแปรตัวที่ 2

* \equiv ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ระดับนัยสำคัญ = ความน่าจะเป็นอย่างต่ำที่จะทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

df. = ระดับองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

หลักเกณฑ์การตัดสินใจ โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ $\chi^2 > \chi^2_{1-\alpha}$ โดยที่ $\chi^2_{1-\alpha}$ ได้จากการเปิดตารางค่าสถิติไคสแควร์ ที่องศาของความเป็นอิสระ $(r - 1)(c - 1)$ หรือเมื่อค่าระดับนัยสำคัญของค่าสถิติทดสอบน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05)

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎีประสิทธิผล

ประสิทธิผลขององค์กร (Organization Efficiency) หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุ เป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กร ในการกระทำ สิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์กรมีวัตถุประสงค์ที่จะหาหลักเกณฑ์ที่จะใช้วัดประสิทธิ ผลขององค์กร เพื่อที่จะสามารถบอกได้ว่าองค์กรที่กำลังทำการศึกษานั้นมีประสิทธิภาพ หรือไม่ อย่างไร ปัจจุบัน วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรมีอยู่ 4 วิธีด้วยกัน (พิทยา, 2541: 176) คือ

1. วัดจากความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย (The Goal-Attainment Approach) โดยจะวัดประสิทธิผลขององค์กรจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่แท้จริง และ เราสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น รวมทั้งจำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรควรมี ปริมาณไม่มากเกินไปเกินความสามารถที่จะวัดได้นอกจากนั้นยังต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่ แท้จริงเหล่านั้น และต้องสามารถวัดได้ว่าองค์กรกำลังบรรลุเป้าหมายไปได้แค่ไหน เมื่อไร อย่างไร

2. วัดโดยอาศัยความคิดระบบ (The System Approach) เป็นการวัดประสิทธิผลขององค์ การโดยคำนึงถึงความสามารถขององค์กรในการหาปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ทรัพยากร เงินทุน และคนที่จำเป็นต่อการผลิตปัจจัยนำออก (Output) รวมทั้งคำนึงถึงความสามารถขององค์กรในการ แปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก ความสามารถขององค์กรในการอยู่รอดท่ามกลาง สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร

3. วัดจากความสามารถขององค์กรในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The Strategic-Constituencies Approach) โดยการกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร

4. วัดจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร (The Competing-Values Approach) โดยการพิจารณาค่านิยมต่าง ๆ ของผู้ประเมินผลองค์กร ซึ่งจะเป็นผู้เลือกว่าจะใช้มาตรวัดประสิทธิ ผลขององค์กรแบบไหน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาดเป็นการระบุถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ซึ่งถือว่ามีอิทธิพลต่อการกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาด (ศิริวรรณ และคณะ, 2541) ซึ่งมี รายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์จุดแข็ง (strengths) เป็นการพิจารณาถึง ข้อดี หรือจุดแข็งของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัท โดยวิเคราะห์จากส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท และสิ่งแวดล้อมภายใน เช่น การบริหารการเงิน การตลาด การผลิต และการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง ดังกล่าวในการกำหนดกลยุทธ์ของบริษัทให้บรรลุผลสำเร็จทางธุรกิจ

2. การวิเคราะห์จุดอ่อน (weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ข้อเสีย หรือปัญหาที่เกิดจากส่วน ประสมทางการตลาด ซึ่งวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายในบริษัท เมื่อทราบถึงจุดอ่อนแล้ว บริษัทจะ ต้องค้นหาสาเหตุของปัญหา และหาวิธีการแก้ปัญหานั้น หรือปรับปรุงจุดอ่อนเหล่านั้นให้ดีขึ้น

3. การวิเคราะห์โอกาส (opportunities) เป็นการวิเคราะห์ข้อได้เปรียบ หรือปัจจัยที่เอื้อ อำนวยให้แก่บริษัท โดยวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขัน เป็นต้น การวิเคราะห์ถึงโอกาสจะช่วยให้บริษัทกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับโอกาสนั้น และเพื่อแสวงหาผลประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เหล่านี้ เพราะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจทำให้ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ส่งผล ให้ผลิตภัณฑ์ บริการ และกลยุทธ์ของบริษัทต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

4. การวิเคราะห์อุปสรรค (threats) เป็นการวิเคราะห์ข้อจำกัดซึ่งเนื่องมาจากสิ่งแวดล้อม ภายนอกที่คุกคามต่อการดำเนินงานของบริษัท การทราบถึงอุปสรรคหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้น บริษัท จะได้นำไปปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเอาชนะอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

ความหมายของความพึงพอใจ

ศิริวรรณและคณะ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำตามของผลิตภัณฑ์กับความสมหวังของลูกค้า

จากนิยามความพึงพอใจในขั้นต้นได้สรุปนิยามของความพึงพอใจ คือ การได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ได้คาดหวังหรือมากกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

สำหรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการต้องเป็นผู้ที่มีความต้องการ และคาดว่าธุรกิจบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ อย่างไรก็ตามลูกค้าที่มาใช้บริการไม่ได้หมายความว่าต้องเป็นลูกค้าที่มีความพอใจเท่านั้น ลูกค้าที่ไม่พอใจก็เข้ามาใช้บริการอยู่เพียงแต่รอโอกาสที่จะไปใช้ที่อื่น ผู้ที่มาใช้บริการประกอบด้วยลูกค้า 3 ส่วน ได้แก่

1. ลูกค้าที่มีความพอใจและยังประทับใจในการบริการอยู่ กลุ่มนี้เป็นเสาเข็มหลักที่ธุรกิจจะต้องรักษาไว้เป็นอย่างดีแน่นอน ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่สร้างรายได้ให้เราอย่างงดงาม อย่างออกดอกออกผล และเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด หากธุรกิจใดมีลูกค้าประเภทนี้น้อย ผู้บริหารต้องรีบหาสาเหตุและแก้ไขด่วน สัดส่วนของลูกค้ากลุ่มนี้มีประมาณ ร้อยละ 70 ขึ้นไปของจำนวนลูกค้าทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ไม่มีธุรกิจใดที่สามารถรักษาให้ลูกค้าที่มีความพอใจอยู่กับธุรกิจได้ตลอดไป ลูกค้ากลุ่มนี้จะค่อย ๆ หายไป หรือลดจำนวนลงได้ เนื่องจาก

- 1.1 ลูกค้าย้ายถิ่นฐานไปทำงานหรือพักอาศัยที่อื่นไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการทำให้ไม่สามารถมาเป็นลูกค้าได้ รวมทั้งการเสียชีวิตหรือภาวะความรับผิดชอบมากขึ้น ไม่มีความพร้อมในด้านค่าใช้จ่ายด้านการบริการ

- 1.2 ความต้องการได้เปลี่ยนแปลงไป เช่น เดิมชอบการออกกำลังกาย แต่ต่อมาเปลี่ยนเป็นการดูภาพยนตร์หรือฟังเพลงแทน เปลี่ยนมาสนใจความบันเทิงมากกว่าสุขภาพ

2. ลูกค้าที่ไม่พอใจ กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่รอโอกาสการเป็นลูกค้ากับธุรกิจให้บริการรายอื่น แต่ยังมีสาเหตุบางประการที่ทำให้ต้องทำใจทนใช้บริการกับธุรกิจที่ตนไม่ประทับใจอยู่ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ยังมีการบอกต่อถึงความไม่พอใจ กลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มที่ผู้บริหารต้องหาให้พบแล้วแก้ปัญหาให้หมดไป ด้วยการหาสาเหตุและแก้ไข ซึ่งในที่สุดอาจทำให้กลุ่มนี้เปลี่ยนใจมาใช้บริการต่อ โดยสัดส่วนของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มนี้มีประมาณ ร้อยละ 5 ถึง ร้อยละ 15 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด สำหรับสาเหตุของความจำใจที่ลูกค้ายังต้องมาใช้บริการอยู่แม้ว่าจะได้รับบริการที่ไม่ดี ได้แก่

2.1 ลูกค้ายังมีอายุการเป็นสมาชิกอยู่ (membership) หรือลูกค้าได้ซื้อคูปองการใช้บริการไว้ ทำให้ยังต้องมาใช้บริการอยู่ เนื่องจากไม่ต้องการเสียเงินที่จ่ายไปแล้ว ดังนั้นหากไม่มั่นใจในธุรกิจใดโดยเฉพาะที่เพิ่งเปิดให้บริการ ลูกค้าสมควรเฝ้าไม่ควรถูกเป็นสมาชิกทันทีในครั้งแรกของการใช้บริการ แต่ในอีกมุมหนึ่ง พนักงานให้บริการที่ดีต้องใช้ราคาหรือของแถมเป็นตัวทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรกตัดสินใจเป็นสมาชิกให้ได้

2.2 ธุรกิจนั้นอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความไม่สะดวกหากต้องไปใช้บริการที่อื่น ลูกค้าจะทนไปก่อน

2.3 ธุรกิจนั้นมีจุดเด่นที่ครองใจลูกค้าได้อย่างมาก ไม่มีคู่แข่งรายอื่นเทียบได้

2.3 ลูกค้ารู้สึกปรับตัวลำบาก หากต้องไปใช้บริการกับธุรกิจอื่น ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มักเป็นผู้ที่ใช้บริการกับธุรกิจใดเป็นเวลานาน จะรู้สึกไม่ต้องการไปเริ่มต้นกับสิ่งใหม่ ๆ

3. ลูกค้าขาจร (ลูกค้ารายใหม่ของธุรกิจ) ลูกค้าขาจรเป็นลูกค้าที่บังเอิญผ่านมาพอดีเห็นสถานที่น่าพอใจ หรือมาใช้บริการเพื่อฆ่าเวลา ลูกค้ากลุ่มนี้อาจจะเป็นลูกค้าที่ยังไม่เคยไปใช้บริการที่ไหนมาก่อน หรืออาจเป็นลูกค้าของคุณแข่งอยู่ก็ได้ ซึ่งอาจจะมีจำนวนไม่มากนักในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ นอกจากนี้ ลูกค้ากลุ่มนี้อาจจะอยู่ในช่วงการทดลองใช้บริการเพื่อตัดสินใจต่อไป อย่างไรก็ตาม พนักงานต้องให้บริการที่ดี เสนอการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ รู้สึกคุ้มค่า ทำให้มีโอกาสเปลี่ยนมาเป็นลูกค้าประจำ โดยสัดส่วนของลูกค้ากลุ่มนี้ควรมีประมาณไม่เกินร้อยละ 20 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด

ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจ

ความพอใจของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจ เกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ ความพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจมี 3 ประการ (ศิริวรรณและคณะ, 2541) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงใด ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนัก

2. ผู้ให้บริการความพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำ คือ การคัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ ลิ้นชัก เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพอใจของลูกค้าอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำ พบว่าห้องน้ำสกปรกมาก หรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครีวเป็นน้ำคร่ำ ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันที อาจจะต้องถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป

โมเดลความพอใจ

ความพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก ในทางตรงข้าม ถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกันอาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ โมเดลความพอใจจึงพัฒนาขึ้นมาเพื่อทำให้การอธิบายเรื่องนี้เข้าใจได้ง่ายขึ้น (ดังภาพที่ 1)

จากโมเดลดังกล่าว จะเห็นว่าการบริการเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยาก มีทั้งปัจจัยภายในและภายนอกตัวลูกค้าที่มีผลมากระทบต่อการให้บริการ ความต้องการ อารมณ์ ทัศนคติ ประสบการณ์ และการเรียนรู้ล้วนเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวลูกค้าแต่ละราย หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดีไม่ว่าจะให้บริการดีเพียงใด ความพอใจย่อมไม่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ปัจจัยภายนอกตั้งแต่พนักงาน ส่วนประสมการตลาด จำนวนผู้มาใช้บริการ สภาพเศรษฐกิจและสังคมล้วนมีผลต่อการใช้บริการ สภาพเศรษฐกิจที่ดีคนมีเงินทอง การบริการมีแนวโน้มจะเป็นที่พอใจมากกว่าช่วงเศรษฐกิจที่ไม่ดี นอกจากนี้ ยังสรุปได้ว่า หากลูกค้า

พอใจแล้วมีแนวโน้มว่าจะจงรักภักดีต่อกิจการ แต่หากไม่พอใจแล้วมีแนวโน้มว่าจะไม่จงรักภักดีต่อกิจการ อาจจะเลิกเป็นลูกค้าทันทีหรือรอโอกาสไปเป็นลูกค้าของธุรกิจอื่น



ภาพที่ 1 โมเดลความพอใจ

ที่มา : (ชัยสมพล, 2546)

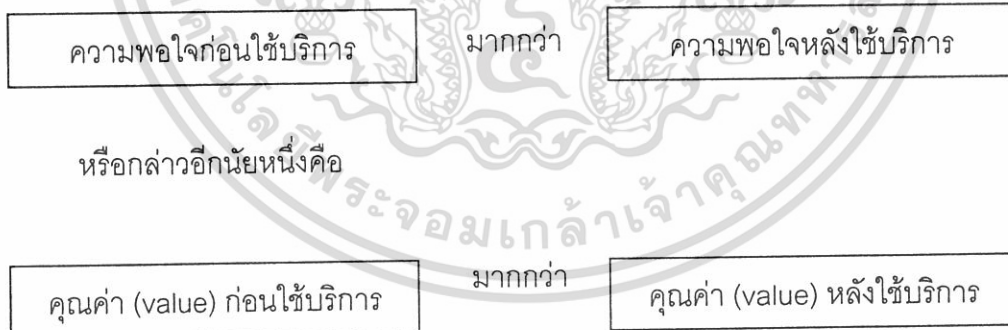
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพอใจก่อนและหลังการใช้บริการ

การบริการใด ๆ ก็ตาม นักการตลาดต้องทำความเข้าใจเรื่องความพอใจของลูกค้าอย่างละเอียด ความพอใจของลูกค้าแบ่งได้เป็น 2 ช่วง ได้แก่

1. ความพอใจก่อนใช้บริการ ก่อนใช้บริการ ลูกค้าจะประเมินความน่าใช้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นตราบริการ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การบอกต่อจากเพื่อน รวมทั้งการตกแต่งสถานที่ให้บริการ และการแต่งกายของพนักงาน หากลูกค้าพอใจกับราคาที่จ่ายแล้ว ย่อมหมายความว่าลูกค้ามีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจดังกล่าวจนทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ

2. ความพอใจหลังใช้บริการ เป็นความรู้สึกในภาพรวมของลูกค้าที่มีต่อพนักงานและธุรกิจที่ให้บริการ ความพอใจในช่วงนี้เกิดจากคุณภาพของการบริการที่ได้รับ อรรถาศัยที่ดีของพนักงาน ความพอใจหลังใช้บริการจึงเป็นความพอใจที่สะสมมาตั้งแต่การเริ่มต้นใช้บริการจนถึงการให้บริการเสร็จ อย่างไรก็ตาม ความพอใจในช่วงหลังใช้บริการต้องสูงกว่าความพอใจก่อนที่จะตกลงใช้บริการ ดังภาพแสดงความพอใจก่อนและหลังใช้บริการ



ภาพที่ 2 ความพอใจก่อนและหลังใช้บริการ

ที่มา: (ชัยสมพล, 2546)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจสอบเอกสาร

จันทราวดี อินทะกนก (2541) ได้ทำการวิเคราะห์ความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) โดยศึกษาโครงสร้างทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และ ธ.ก.ส. โดยศึกษาผลกระทบของภาวะความผันผวนทางเศรษฐกิจจากการศึกษาความสามารถในการทำกำไร สภาพคล่อง และความเพียงพอของเงินทุน ที่มีผลต่อ ธ.พาณิชย์และ ธ.ก.ส. และนำไปเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานระหว่าง ธนาคารต่าง ๆ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากงบดุลและงบกำไรขาดทุนของธนาคารไทยในปี พ.ศ. 2535-2540 รวม 15 ธนาคาร และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์และ ธ.ก.ส. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลจากงบการเงิน (งบดุลและงบกำไรขาดทุน) มาเปรียบเทียบกับอัตราส่วนทางการเงิน (Ratio Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร สภาพคล่อง และความเพียงพอของเงินทุนธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้การเปรียบเทียบความสามารถดังกล่าวของธนาคารทั้งระบบพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ ในส่วนของ ธ.ก.ส. ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญของภาคการเกษตร มีอัตราส่วนทั้ง 3 ประเภทอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ย 6 ปี แต่แนวโน้มของหนี้สินและเงินกู้ยืมอยู่ในระดับสูงอันจะมีผลทำให้ ธ.ก.ส. ประสบปัญหาทางการดำเนินงานได้ในอนาคตถ้าอัตราส่วนนี้ยังมีแนวโน้มสูงขึ้น ในด้านเงินสดมีแนวโน้มลดลงดังนั้นในอนาคต ธ.ก.ส. อาจมีปัญหาด้านสภาพคล่องทางการเงิน ในด้านการทำกำไร ธ.ก.ส. มีความสามารถไม่สูงมากนักเพราะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง

ณัฐพล สำเภาเงิน (2543) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ผลต่อปริมาณสินเชื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในประเทศไทยเพื่อทราบผลการดำเนินงาน โดยใช้สัดส่วนทางการเงินที่สำคัญ และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการให้สินเชื่อการเกษตรโดยตรงของธนาคารพาณิชย์ และ ธ.ก.ส. ระหว่างปี พ.ศ. 2525-2540 เป็นแนวทางในการขยายสินเชื่อการเกษตรของสถาบันการเงินในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน พบว่า ธ.ก.ส. มีอัตราส่วนสภาพคล่องและอัตราส่วนการมีเงินทุนเพียงพอเฉลี่ยสูงกว่าของธนาคารพาณิชย์ ส่วนประสิทธิภาพในการทำกำไรพบว่า ธนาคารพาณิชย์จะมีประสิทธิภาพการทำกำไรสูงกว่า ธ.ก.ส. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการให้สินเชื่อการเกษตรโดยตรง ได้แก่ ปริมาณเงินฝากปรับด้วยดัชนีราคาผู้บริโภค ที่ระดับความเชื่อมั่นสูงกว่าร้อยละ 99 และมีค่าความยืดหยุ่น 1.3804 โดยมีทิศทางเดียวกัน สำหรับปริมาณเงินกู้ยืม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในประเทศปรับตัวดัชนีราคาผู้บริโภค และปริมาณเงินกู้ยืมจากต่างประเทศปรับตัวดัชนีราคาผู้บริโภค มีระดับความเชื่อมั่นสูงกว่าร้อยละ 99 และ 95 ตามลำดับ มีค่าความยืดหยุ่น -0.1832 และ -0.1169 ตามลำดับ โดยมีทิศทางตรงกันข้าม สำหรับผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปริมาณการให้สินเชื่อการเกษตร ได้แก่ ปริมาณเงินฝากปรับตัวดัชนีราคาผู้บริโภค และปริมาณเงินกู้ยืมจากภายในประเทศปรับตัวดัชนีราคาผู้บริโภค มีระดับความเชื่อมั่นสูงกว่าร้อยละ 99 และ 90 ตามลำดับ มีค่าความยืดหยุ่น 1.3186 และ 0.0849 ตามลำดับ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

นิตยา งามแดน (2543) ทำการศึกษาเรื่องการจัดการสินเชื่อ : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญสำหรับสินเชื่อเพื่อการเกษตรและวิธีการจัดการสินเชื่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาจุดที่ได้ควรได้รับการแก้ไข และประเมินประสิทธิภาพการจัดการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สำหรับผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถนำไปปรับปรุงวิธีการจัดการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ได้ รวมถึงสามารถนำเทคนิคการจัดการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ไปใช้กับธุรกิจที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้ ทำการศึกษาโดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้มาเปรียบเทียบกับทฤษฎีและผลการดำเนินงาน ส่วนการประเมินประสิทธิภาพการจัดการสินเชื่อนั้น ใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ ธ.ก.ส. ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2538-31 มีนาคม 2542 มาทำการวิเคราะห์โดยใช้อัตราส่วนทางการเงินสำหรับธนาคารพาณิชย์ จากการผลการศึกษาพบว่า ธ.ก.ส. จะมุ่งเน้นการปล่อยสินเชื่อแก่เกษตรกรในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ เทคนิคในการจัดการสินเชื่อที่สำคัญคือ เทคนิคการติดตามหนี้ ทำโดยใช้พนักงานสินเชื่อเข้าไปคลุกคลีกับลูกค้า ให้คำแนะนำและช่วยเหลือด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกษตรกรสามารถมีรายได้มาชำระหนี้ได้อย่างเพียงพอ สำหรับการประเมินประสิทธิภาพการจัดการสินเชื่อนั้น ปรากฏว่า ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ถึงแม้จะมีปริมาณในการค้างชำระหนี้มากขึ้น เนื่องจากถูกกระทบด้วยสภาวะการณ์เศรษฐกิจตกต่ำ

ประภาศรี กล่อมมานพ (2543) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เพื่อจะวิเคราะห์ถึงผลการดำเนินงานและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานทางการเงินของ ธ.ก.ส. โดยใช้ข้อมูลจากงบการเงินของ ธ.ก.ส. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524-2540 มาทำการศึกษาในการวิเคราะห์จะใช้วิธีการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและแบบจำลองทางเศรษฐมิติในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานทางการเงิน ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการเงินของ ธ.ก.ส. พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น คือ ปริมาณการให้สินเชื่อระหว่างปี ปริมาณหนี้ค้างชำระ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล่าวคือเมื่อ ธ.ก.ส. มีปริมาณการให้สินเชื่อที่เพิ่มขึ้น และเมื่อปริมาณหนี้ค้างชำระของธนาคารลดลง ก็ส่งผลให้ธนาคารมีกำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ตัวแปรอิสระที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้วทำให้กำไรสุทธิของ ธ.ก.ส. ลดลง คือ จำนวนลูกค้า เนื่องจากเมื่อมีจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น แต่ลูกค้าไม่สามารถนำเงินมาชำระหนี้ให้แก่ธนาคารได้ตามกำหนดก็จะส่งผลให้กำไรสุทธิของ ธ.ก.ส. ลดลง

วัฒนาวดี คุ่มทองมาก (2544) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อเพื่อการเกษตร มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรที่รับสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการสินเชื่อของเกษตรกร ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้จากการสัมภาษณ์เกษตรกรที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อ โดยวิธีการยกกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares : OLS) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อการเกษตรของเกษตรกร พบว่าความต้องการสินเชื่อของเกษตรกรจะขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัยดังนี้ รายได้ในฟาร์ม อัตราส่วนหนี้สินต่อทรัพย์สิน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานฟาร์ม

สมฤทัย ยังปรีดี (2546) ได้ทำการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยตามแผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2540-2544 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้ทำการศึกษาเฉพาะเป้าหมายที่ชัดเจนและประเมินผลได้ในเชิงปริมาณ นั่นคือ แผนเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร แผนงานลดต้นทุนการดำเนินงาน และแผนพัฒนาภาพลักษณ์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากการรถไฟแห่งประเทศไทย และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟ โดยทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนาทางการวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) นำมาเสนอและสรุปข้อมูลในรูปตารางและร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการประเมินความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยอาศัยสูตรประสิทธิผลในการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า การขนส่งผู้โดยสารมีประสิทธิผลในการดำเนินงานในระดับดี ในช่วงเริ่มแผน และลดลงเรื่อย ๆ ในเวลาต่อมา การขนส่งสินค้าอยู่ในระดับต่ำมาก และแนวโน้มของผู้โดยสารต่อภาพลักษณ์ของการรถไฟมีแนวโน้มดีขึ้น

จากผลการตรวจสอบเอกสารข้างต้น เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา “วิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น งานวิจัยของ จันทราวดี อินทะกนก (2541) ณัฐพล สำเนาเงิน (2543) นิตยา งามแดน (2543) ประภาศรี กล่อมมานพ (2543) และวัฒนาวดี คุ่มทองมาก (2544) ได้ให้แนวทางการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อเพื่อการเกษตร ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการเงิน ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อเพื่อการเกษตร การจัดการสินเชื่อ และความรู้ทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) งานวิจัยของสมฤทัย ยังปรีดี (2546) ได้ให้แนวทางการศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานและความพึงพอใจในการใช้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย สำหรับการศึกษานี้

สมมติฐานการศึกษา

จากผลการสรุปการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้พอสามารถตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร ได้ดังนี้

1. ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่
2. ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงาน
3. ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความแตกต่างกันในพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การดำเนินงานด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย

เกษตรกรผู้จะขอกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จะต้อง
ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. ก่อน โดยเกษตรกรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น เพียงแต่
แจ้งความประสงค์ต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย พนักงานพัฒนาธุรกิจของ
ธ.ก.ส. จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำวิธีการต่าง ๆ ในการเป็นลูกค้าทุกประการ

เอกสารที่ต้องใช้ประกอบ

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. ใบทะเบียนสมรส
4. หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดินของตนเองและคู่สมรส

หลักเกณฑ์และวิธีการจัดการจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย

คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าเป็นลูกค้า

เกษตรกรผู้ที่จะขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. จะต้องมีความสมบัติดังนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี
3. เป็นเกษตรกรตามข้อบังคับของธ.ก.ส.
4. มีความชำนาญหรือได้รับการฝึกอบรมในการเกษตรมาแล้วพอสมควร
5. มีถิ่นที่อยู่และประกอบอาชีพการเกษตรส่วนใหญ่อยู่ในท้องที่ดำเนินงานของ สาขา

เชียงรายจะขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้ามาแล้วเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี

6. เป็นผู้ก่อให้เกิดผลผลิตการเกษตรที่ขายในปีหนึ่งเป็นมูลค่าพอสมควร หรือมีผู้ทางที่จะ
ปรับปรุงการเกษตรให้มีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพ และรู้จักประหยัด
8. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
9. ไม่เป็นบุคคลล้มละลายหรือเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว
10. ไม่เคยถูกให้ออกจากการเป็นลูกค้าประจำสาขา และปัจจุบันไม่ได้เป็นผู้กู้เงินจากสหกรณ์ การเกษตร กลุ่มเกษตรกร หรือสถาบันการเงินใด ๆ ที่ดำเนินธุรกิจทางด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร

ประเภทของเงินกู้

เงินกู้แต่ละประเภท ธ.ก.ส. จะกำหนดวัตถุประสงค์ในการกู้ไว้ ซึ่งจำแนกประเภทหลักตามวัตถุประสงค์ของเงินกู้ 5 ประเภท ดังนี้

1. เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตร ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าเมล็ดพันธุ์พืช ปุ๋ย ยาป้องกันกำจัดศัตรูพืชหรือสัตว์ อาหารสัตว์ วัสดุการเกษตรอย่างอื่น ค่าเครื่องมือการเกษตร ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการเกษตรค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซื้อปุ๋ยสัตว์หรือสัตว์ปีก หรือสัตว์น้ำเพื่อเลี้ยงขาย ค่าเช่าเกี่ยวกับการเกษตรเฉพาะที่ต้องชำระด้วยเงินสด ค่าภาษีอากรเกี่ยวกับการเกษตร ค่าบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการเกษตรและค่าใช้จ่ายของครัวเรือนตามที่จำเป็น เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตรสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “เงินกู้ระยะสั้น” แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตรอย่างเดียวหรือหลายอย่าง ซึ่งลูกค้าในกลุ่มลูกค้าเดียวกันทุกคน หรือเป็นส่วนใหญ่ทำการผลิตโดยลงมือทำการเพาะปลูก เก็บเกี่ยว และขายในเวลาใกล้เคียงกัน และสามารถชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นในเวลาเดียวกันได้ และเงินกู้เครดิตเงินสด เป็นเงินกู้ ระยะสั้นเพื่อการผลิตอย่างหนึ่ง ซึ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะทำสัญญากู้เป็นเครดิตเงินสดไว้เพียงอย่างเดียว เกษตรกรสามารถเบิกรับเงินกู้ได้หลายครั้งภายในวงเงินกู้ที่กำหนด และภายในระยะเวลาแห่งสัญญาเงินกู้

2. เงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร เงินกู้ระยะปานกลาง เป็นเงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร ซึ่งมีอายุใช้งานได้เกินกว่า 1 ปี เช่น เงินกู้เพื่อการบุกเบิกที่ดินเพื่อใช้ทำการเกษตร สร้างหรือปรับปรุงแหล่งน้ำ ซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร เป็นต้น เงินกู้ระยะยาวเพื่อลงทุนในการเลี้ยงปศุสัตว์การเกษตร เป็นเงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนในสินทรัพย์ประจำทางการเกษตร หรือเพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง หรือวางรูปแบบการผลิตขึ้นใหม่ ซึ่งมีการลงทุนสูงและต้องใช้เวลาาน จึงจะได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าเงินลงทุน

3. เงินกู้เพื่อรอการขายผลิตผลทางการเกษตร ได้แก่ เงินกู้ซึ่งผู้กู้ใช้ผลิตผลทางการเกษตร เป็นประกันการชำระคืนต้นเงินกู้ มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายระหว่างรอการขาย เพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บผลิตผลไว้รอราคาได้โดยไม่จำเป็นต้องขายในช่วงที่ผลิตผลออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นช่วงที่ราคาต่ำ

4. เงินกู้เพื่อชำระหนี้สิน หรือไถ่ถอน หรือรับโอนคืนที่ดินการเกษตร เงินกู้ระยะปานกลาง ได้แก่ เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิมเกี่ยวกับการเกษตรก่อนเป็นลูกค้ำธนาคาร เงินกู้ระยะปานกลางพิเศษ ประเภท 1 ได้แก่ เงินกู้ซึ่งลูกค้ำผู้ได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง เนื่องจากภัยธรรมชาติ หรือภัยพิบัติ ขอกู้เพื่อชำระหนี้สินที่มีอยู่เดิมแก่ ธ.ก.ส. หรือบุคคลภายนอกอื่นเนื่องจากภัยธรรมชาติหรือภัยพิบัติ และเพื่อปรับปรุงการประกอบการเกษตรของตนในทางที่จะได้ผลดีขึ้น เงินกู้ระยะปานกลางพิเศษ ประเภท 2 ได้แก่ เงินกู้ซึ่งลูกค้ำคนหนึ่งหรือหลายคนขอกู้เพื่อชำระหนี้เงินกู้ให้แก่ ธ.ก.ส. แทนผู้กู้เดิมซึ่งตาย วิกลจริต ไปเสียจากภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่และไม่มีใครรู้แน่ว่าเป็นตายร้ายดีอย่างไร หรือมีเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม ได้แก่ เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิม หรือเพื่อไถ่ถอน หรือรับโอนคืนที่ดินการเกษตรซึ่งเดิมเป็นของตนเอง หรือเป็นของบิดามารดาของตน ตลอดจนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินงานเกษตรในฤดูแรก การลงทุนในสินทรัพย์การเกษตรที่จำเป็นและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดจ้างของสหกรณ์ทรัพย์ควบคุมคู่ไปด้วย เงินกู้ระยะยาวพิเศษ ได้แก่ เงินกู้ ซึ่งลูกค้ำคนหนึ่งหรือหลายคนขอกู้จาก ธ.ก.ส. เพื่อชำระหนี้เงินกู้ให้แก่ ธ.ก.ส. แทนผู้กู้เดิมซึ่งตาย หรือมีเหตุอื่นที่ทำให้ไม่อาจดำเนินการตามโครงการหรือแผนงานได้

5. เงินกู้เพื่อการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับดำเนินงานในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อ หรือจัดหาวัตถุดิบต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการผลิตหรือบริการการเกษตร ค่าซ่อมแซม ค่าจ้างแรงงาน ค่าขนส่ง ค่าเชื้อเพลิง ค่าใช้จ่ายในการในการเตรียมเพื่อขายหรือจัดจำหน่าย ค่าเช่าต่าง ๆ ค่าภาษีอากร ค่าบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในการประกอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตรทั้งนี้เพื่อนำมาผลิตสินค้าสำเร็จรูป กึ่งสำเร็จรูป ปัจจัยการผลิตทางการเกษตรเพื่อจำหน่าย หรือให้บริการด้านการเกษตรเงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนในสินทรัพย์ สำหรับใช้ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ได้แก่ เงินกู้เพื่อลงทุนจัดหาสินทรัพย์ประจำ เครื่องจักรกล อุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการผลิตหรือแปรรูปหรือเตรียมการผลิต และจำหน่ายหรือการบริการด้านปัจจัยการผลิตการเกษตร รวมทั้งการปรับปรุงสินทรัพย์ ประจำเครื่องกล อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้สำหรับประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร

หลักประกันเงินกู้

เกษตรกรลูกค้าที่กู้เงินจาก ธ.ก.ส. จะต้องเป็นหลักประกันเงินกู้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และจำนวนเงินที่ขอกู้ อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้ายในกลุ่มเดียวกันให้การรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน โดยการรวมค้ำประกันชำระหนี้ต่อ ธ.ก.ส.
2. มีลูกค้าประจำสาขาหรือบุคคลอื่นที่ ธ.ก.ส. พิจารณาเห็นสมควรให้เป็นผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน
3. มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้อื่นจำนองเป็นประกัน เช่น ที่ดินที่มีเอกสารสิทธิ์จากทางราชการประเภทโฉนด นส.3 หรือ นส.3 ก เป็นต้น
4. มีหลักทรัพย์รัฐบาลไทยหรือเงินฝากใน ธ.ก.ส. เป็นประกัน

หลักประกันที่เป็นบุคคลโดยปกติมีความเสี่ยงมากกว่าการหลักประกันที่เป็นทรัพย์สิน แต่ธนาคารจะลดความเสี่ยงโดยการศึกษาถึงฐานะตลอดจนทรัพย์สินของผู้ค้ำประกันประกอบการพิจารณา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการค้ำประกันในลักษณะกลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิกของ ธ.ก.ส. รู้จักและมีข้อมูลประวัติการประกอบการและการชำระหนี้อยู่แล้ว

โดยทั่วไปเกษตรกรเหล่านี้จะต้องพึ่งพาเงินทุนจากภายนอกอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นทุนที่กู้มาส่วนใหญ่จะนำมาเป็นทุนหมุนเวียนระยะสั้น เมื่อพืชผลสามารถเก็บเกี่ยวได้แล้วก็จะนำเงินต้นและดอกเบี้ยไปใช้คืน ธ.ก.ส. จากนั้นก็จะขอกู้มาเป็นทุนหมุนเวียนใหม่ ดังนั้น จึงมั่นใจได้ว่า เกษตรกรแต่ละคนจะช่วยกันคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถในการหาเงินมาใช้หนี้ และมีความรับผิดชอบเข้ามาเป็นสมาชิกในกลุ่ม เพื่อป้องกันไม่ให้ตนเองต้องไปรับภาระชดใช้หนี้สินของคนอื่น หรือถูกตัดสิทธิในการกู้เงินครั้งต่อ ๆ ไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ที่ให้กู้แก่เกษตรกร

1. ธนาคารจะเรียกดอกเบี้ยเงินกู้ที่ให้กู้แก่เกษตรกรลูกค้าตามชั้นลูกค้า ดังนี้
 - 1.1 ลูกค้าชั้นดีเยี่ยม (ชั้น AAA) หมายถึง ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาไม่มีหนี้เงินถึงกำหนดค้างชำระต่อธนาคาร ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 8 ต่อปี
 - 1.2 ลูกค้าชั้นดีมาก (ชั้น AA) หมายถึง ในรอบ 2 ปีที่ผ่านมาไม่มีหนี้เงินถึงกำหนดค้างชำระต่อธนาคาร ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 9 ต่อปี
 - 1.3 ลูกค้าชั้นดี (ชั้น A) หมายถึง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาไม่มีหนี้เงินถึงกำหนดค้างชำระต่อธนาคาร ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 10 ต่อปี
 - 1.4 ลูกค้าชั้นทั่วไป (ชั้น B) หมายถึง ลูกค้าที่มีหนี้เงินถึงกำหนดค้างชำระหรือเป็นลูกค้าที่ธนาคารรับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าใหม่ระหว่างปี ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 11 ต่อปี
2. ธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าปีละครั้ง ณ วันสิ้นปีบัญชีของธนาคาร (31 มีนาคม) โดยพิจารณาจากสถานะหนี้เงินกู้ของลูกค้า ณ วันสิ้นปีบัญชี ดังนี้
 - 2.1 กรณีลูกค้าสามารถชำระหนี้ถึง กำหนดชำระระหว่างปี และหรือหนี้ค้างชำระได้เสร็จสิ้นภายในปีบัญชี จนไม่มีต้นเงินและดอกเบี้ยค้างชำระ ณ วันสิ้นปีบัญชีทุกสัญญาให้ถือว่าลูกค้ามีประวัติการชำระหนี้ ธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าให้สูงขึ้นจากชั้นเดิม 1 ชั้น เช่น เดิมลูกค้าอยู่ชั้น AA จะได้รับจัดชั้นเป็นชั้น AAA เป็นต้น
 - 2.2 กรณีมีหนี้เงินกู้ค้างชำระ ณ วันสิ้นปีบัญชีและธนาคารไม่เรียกดอกเบี้ยเพิ่มหรือได้รับการเปลี่ยนแปลงกำหนดชำระคืนหนี้เงินกู้ ธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าให้เป็นลูกค้าชั้นเดิม เช่น เดิมลูกค้าอยู่ชั้น AA จะได้รับการจัดชั้นเป็นชั้น AA เป็นต้น
 - 2.3 กรณีมีหนี้เงินกู้ค้างชำระ ณ วันสิ้นปีบัญชี และธนาคารเรียกดอกเบี้ยของต้นเงินกู้ค้างชำระเพิ่มอีกร้อยละ 1 ต่อปี ธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าให้ลดลงจากชั้นเดิม 1 ชั้น เช่น เดิมลูกค้าอยู่ชั้น AA จะถูกจัดชั้นเป็นชั้น A เป็นต้น
 - 2.4 กรณีมีหนี้เงินกู้ค้างชำระ ณ วันสิ้นปีบัญชี และธนาคารเรียกดอกเบี้ยของต้นเงินกู้ค้างชำระเพิ่มอีกร้อยละ 3 ต่อปี หรือมีดอกเบี้ยรายงวดค้างชำระ ธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าให้ลดลงจากเดิมไปอยู่ชั้น B เช่น เดิมลูกค้าอยู่ชั้น AA จะถูกจัดชั้นเป็นชั้น B เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า

เกษตรกรลูกค้าที่มีความประสงค์จะขอกู้เงินจาก ธ.ก.ส.นั้นจะต้องเป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคารเสียก่อน โดยสามารถสมัครได้ ณ ที่ทำการ ธ.ก.ส. ในพื้นที่ที่ลูกค้ามีภูมิลำเนาอยู่การสมัครเข้าเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. จัดตั้งเป็นลูกค้าใหม่ โดยการรวมผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนดตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป
2. ร่วมสมทบกลุ่มกับลูกค้าเดิม โดยติดต่อหัวหน้ากลุ่มลูกค้าเดิมเพื่อรับสมาชิกเพิ่มเข้ามาในกลุ่ม
3. ไม่สังกัดกลุ่มใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นสมาชิกเกษตรกรรายคน ซึ่งการกู้ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันมากกว่ากรณีเข้าร่วมกลุ่มกับสมาชิกอื่น

พนักงานพัฒนาธุรกิจหรือพนักงานสินเชื่อจะสอบถามถึงการประกอบอาชีพเกษตรกรเพื่อทดสอบว่าเป็นเกษตรกรและประกอบอาชีพตามที่แจ้งไว้จริง ๆ จากนั้นจะชี้แจงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขอเป็นลูกค้าของธนาคารให้ทราบ ถ้าเกษตรกรประสงค์จะเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มเกษตรกรที่มีอยู่เดิมพนักงานจะแจ้งหัวหน้ากลุ่มให้ทราบ มีการนัดหมายประชุมสรุปความเห็นกันว่า จะยอมรับกันหรือไม่ เพราะว่าการรับสมาชิกใหม่เข้ามาในกลุ่มหมายความว่าสมาชิกเดิมนั้นจะต้องร่วมรับผิดชอบหนี้เงินกู้กรณีสมาชิกคนใหม่ไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ทำไว้กับ ธ.ก.ส.

เมื่อพนักงานพิจารณาแล้วพบว่าเกษตรกรมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ธนาคารกำหนดก็จะแจ้งให้ลูกค้าทราบ จากนั้นจะจัดทำทะเบียนข้อมูลลูกค้ารายคนและออกเลขทะเบียนให้กับสมาชิก หลังจากลูกค้าทราบผลการรับเข้าเป็นลูกค้าของธนาคารแล้ว จะมาติดต่อขอกู้เงินจากธนาคารต่อไป

ข้อมูลเพื่อการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ในเรื่องของข้อมูลที่ใช้พิจารณาสินเชื่อนี้ จะแบ่งตามชนิดของลูกค้า คือ ถ้าเป็นลูกค้ารายใหญ่ มีวงเงินกู้เกินกว่า 1 ล้านบาท และลูกค้าประเภทสหกรณ์การเกษตร จะมีการใช้ข้อมูลตัวเลขผลประกอบการจริงมาประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยจะใช้อัตราส่วนทางการเงินวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพในด้านอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นลักษณะเช่นเดียวกับการพิจารณาของธนาคารพาณิชย์ อัตราส่วนทางการเงินที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อนี้ จะช่วยให้การพิจารณาของเจ้าหน้าที่เป็นเหตุเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลมากขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ปรากฏในงบการเงินจะต้องเป็นข้อมูลผลประกอบการจริงไม่ใช่ตัวเลขที่จัดทำขึ้นมาเพื่อการขอกู้โดยเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องใช้ดุลยพินิจกับตัวเลขดังกล่าวด้วยว่าสมเหตุสมผลหรือไม่ กรณีของเกษตรกรรายย่อยจะใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในเบื้องต้น เพราะลูกค้าเหล่านี้ไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลตัวเลขที่เป็นระบบ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ของ ธ.ก.ส. เป็นเกษตรกรรายย่อย จึงจะขอกู้ถึงข้อมูลที่ใช้เพื่อการพิจารณาสินเชื่อของลูกค้ากลุ่มนี้ซึ่งมีเงื่อนไขดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ในเรื่องของประวัติอุปนิสัยใจคอ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ถ้าเป็นลูกค้าใหม่ อาจใช้วิธีการสอบถามจาก กลุ่มเกษตรกรลูกค้าเก่าที่มีถิ่นที่อยู่ใกล้เคียงกัน แต่ถ้าเป็นลูกค้าที่เคยกู้เงินมาแล้ว จะสังเกตพฤติกรรมได้ง่าย จากประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา
2. รายละเอียดเกี่ยวกับผลประกอบการงวดก่อน ซึ่งธนาคารจะมีแบบฟอร์มให้ลูกค้า กรอกข้อมูลเกี่ยวกับรายรับ-รายจ่ายระหว่างปีและข้อมูลการขอกู้เงิน ธ.ก.ส. ในปีก่อน ๆ กรณีที่เป็นสหกรณ์การเกษตรก็จะต้องนำงบการเงินซึ่งแสดงผลประกอบการและฐานะการเงินมาแสดงต่อธนาคารด้วย
3. สภาพตลาด และภาวะผลผลิตเกี่ยวกับอาชีพที่เกษตรกรจะขอกู้เงินไปลงทุน ธ.ก.ส. มีการเก็บข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไว้ พร้อมทั้งจะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาและให้คำปรึกษาแก่เกษตรกรได้

การกำหนดวงเงินกู้

วงเงินที่จะอนุมัติให้แก่เกษตรกรผู้นั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ตัวคือ

1. หลักประกันการกู้ยืม มีหลายประเภท ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น หลักประกันที่เป็นตัวบุคคล กำหนดอย่างน้อย 2 คน โดยที่จะสามารถค้ำประกันเงินกู้ได้ไม่เกิน 50,000 บาท และในกรณีที่ขอกู้โดยเข้าร่วมเป็นกลุ่มลูกค้า จะสามารถกู้ได้ไม่เกิน 100,000 บาท ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ถ้าลูกค้าเป็นสมาชิกโดยเข้ากลุ่มกัน จะสามารถกู้ได้ในวงเงินขั้นต่ำ 150,000 บาท กรณีปัจจัยตัวอื่น ๆ ถูกพิจารณาแล้วว่าเหมาะสม หลักประกันที่เป็นทรัพย์สิน ธ.ก.ส. จะส่งเจ้าหน้าที่ออกไปประเมินราคาวงเงินกู้ที่จะอนุมัติจะเท่ากับร้อยละ 50 ของราคาประเมินของหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกัน ทั้งนี้ ใน การขอกู้เงินแต่ละครั้งสามารถใช้หลักประกันทั้ง 2 ชนิดร่วมกันได้ กรณีเป็นลูกค้าที่ประวัติการชำระหนี้ที่ดีอาจได้รับการเพิ่มวงเงินกู้ให้เป็นกรณีพิเศษ

2. วัตถุประสงค์การกู้เงิน ลูกค้าจะต้องแจกแจงรายละเอียดในการใช้เงินแก่ธนาคารว่าจะนำไปใช้ทำอะไรจะต้องจัดทำเป็นโครงการนำเสนอต่อ ธ.ก.ส.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความสามารถในการชำระหนี้ ธ.ก.ส. จะพิจารณาเงินกู้ให้ลูกค้าร้อยละ 60 ของรายได้จากการผลิต สวนรายได้จากแหล่งอื่น ๆ นั้นจะใช้เป็นส่วนประกอบเท่านั้น สำหรับรายได้ภาคการเกษตรนั้น ธ.ก.ส. จะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิต ต้นทุน และราคาผลผลิตไว้ในอัตรามาตรฐานเพื่อให้เข้าใจง่ายต่อการคำนวณ และมาตรฐานของแต่ละพื้นที่ก็จะแตกต่างกันไปตามสภาพดินฟ้าอากาศ และความอุดมสมบูรณ์ของพื้นที่

ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้

ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ เป็นปัจจัยข้อหนึ่งที่พนักงานจะต้องพิจารณาให้เหมาะสม ธ.ก.ส. จะกำหนดระยะเวลาให้สอดคล้องกับช่วงของการเก็บเกี่ยวผลผลิตของเกษตรกรพอดี ระยะเวลาในการกู้จะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการกู้ เช่น

1. กู้เพื่อซื้อปุ๋ย ค่าพันธุ์พืช เช่น ข้าวเปลือก เมล็ดข้าวโพด เรียกว่า "เงินกู้ระยะสั้น" ระยะเวลาการชำระหนี้ไม่เกิน 12 เดือน กรณีพิเศษไม่เกิน 18 เดือน
2. กู้เพื่อลงทุนในทรัพย์สินเกษตร เช่น ซื้อรถไถ สร้างยุ้งฉาง เป็นต้น เรียกว่า "เงินกู้ระยะปานกลาง" จะชำระหนี้เป็นงวด ปกติภายใน 3 ปี กรณีพิเศษไม่เกิน 5 ปี
3. กู้เพื่อชำระหนี้สินที่มีอยู่เดิมก่อนเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ทั้งนี้จะเน้นเฉพาะการเป็นหนี้กับนายทุนท้องถิ่น หรือเรียกว่า "หนี้สินนอกระบบ" ระยะเวลาการกู้ไม่เกิน 10 ปี กรณีพิเศษ 12 ปี ส่งชำระเป็นรายงวด
4. การปล่อยกู้โดยให้เกษตรกรนำผลผลิตมาจำนำไว้ก่อน เมื่อผลผลิตราคาดีขึ้นก็ให้นำไปขายแล้วเอาเงินมาชำระหนี้ เรียกว่า "เงินกู้ระหว่างรอการขายผลผลิต" กำหนดการชำระหนี้ภายใน 6 เดือน นับจากวันกู้
5. กู้เงินเพื่อการนำไปลงทุนระยะยาว เช่น ทำสวนผลไม้ ปลูกสวนป่า ไม้ยืนต้น เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น จะกำหนดการชำระหนี้เป็นงวด ๆ ไม่เกิน 15 ปี กรณีพิเศษ 20 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษาประสิทธิผลด้านการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย

ผลการศึกษาประสิทธิผลของ ธ.ก.ส. สาขา เชียงราย พ.ศ. 2543-2547 แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ จำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวนเงินในการให้สินเชื่อ และการชำระหนี้คืน โดยทั้ง 3 ส่วน ได้ทำการศึกษาจากสรุปผลการดำเนินงานสินเชื่อ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดเชียงราย

ประสิทธิผลด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ พ.ศ. 2543-2547

เป้าหมายด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2543 ไม่นำมาคำนวณ เพราะเป้าสะสมด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต้องใช้ข้อมูลในปี พ.ศ. 2542 มาเป็นฐานในการหาจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2543 เนื่องจากไม่มีข้อมูลด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อในปี พ.ศ. 2542 จึงไม่สามารถคำนวณได้

เป้าหมายด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2544 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นจาก ปี พ.ศ. 2543 จำนวน 232 คน และจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2544 คือ 240 คน ซึ่งปริมาณจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงต่ำกว่าเป้าหมาย 8 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 3.25

เป้าหมายด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นจาก ปี พ.ศ. 2544 จำนวน 257 คน และจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2545 คือ 260 คน ซึ่งปริมาณจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงต่ำกว่าเป้าหมาย 3 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 1.15

เป้าหมายด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2546 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นจาก ปี พ.ศ. 2545 จำนวน 330 คน และจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2545 คือ 280 คนซึ่งปริมาณจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าเป้าหมาย 50 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 17.86

เป้าหมายด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2547 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นจาก ปี พ.ศ. 2546 จำนวน 344 คน และจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมายในปีพ.ศ. 2546 คือ 300 คน ซึ่งปริมาณจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าเป้าหมาย 44 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 14.67 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผลต่างและประสิทธิผลระหว่างจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

หน่วย: คน

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อ	จำนวนผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อตามเป้าหมาย	ผลต่าง	ประสิทธิผลด้าน จำนวนผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)
2543	209	220	-11	-
2544	232	240	-8	-96.65
2545	257	260	-3	-98.85
2546	330	280	50	117.86
2547	344	300	44	114.67

ที่มา : (จากการคำนวณ)

ประสิทธิผลทางด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2544-2545 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามประสิทธิผล ซึ่งอาจเนื่องมาจากผลกระทบต่อเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 และในปี พ.ศ. 2546-2547 สามารถดำเนินงานได้สูงกว่าเป้าหมาย เนื่องมาจากการที่รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนภาคการเกษตรเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้มีเกษตรกรมาใช้บริการจำนวนมากขึ้น

ประสิทธิผลด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ พ.ศ. 2543-2547

เป้าหมายด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2543 มีการจ่ายเงินกู้ให้แก่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 100,053,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2543 คือ 100,000,000 บาท ซึ่งปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าเป้าหมาย 53,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมายด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2544 มีการจ่ายเงินกู้ให้แก่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 1 19,877,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2544 คือ 112,000,000 บาท ซึ่งปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าเป้าหมาย 7,877,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 7.03

เป้าหมายด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2545 มีการจ่ายเงินกู้ให้แก่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 140,065,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2545 คือ 124,000,000 บาท ซึ่งปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าเป้าหมาย 16,065,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 12.96

เป้าหมายด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2546 มีการจ่ายเงินกู้ให้แก่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 184,370,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2546 คือ 138,000,000 บาท ซึ่งปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าเป้าหมาย 46,370,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 33.60

เป้าหมายด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี พ.ศ. 2547 มีการจ่ายเงินกู้ให้แก่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 272,878,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2547 คือ 153,000,000 บาท ซึ่งปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าเป้าหมาย 119,873,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 78.35

ประสิทธิผลด้านปริมาณของการจำนวนเงินให้สินเชื่อ มีปริมาณของการให้สินเชื่อเพิ่มมากขึ้นในทุกปี เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2547 โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2546-2547 ซึ่งสามารถดำเนินงานได้สูงกว่าเป้าหมายในปริมาณสูง เนื่องจากมีนโยบายช่วยเหลือต่างๆ ออกมา เช่น นโยบายพักชำระหนี้เกษตรกร นโยบายล้างหนี้เกษตรกร โดยเป็นนโยบายโดยตรงผ่านทาง ธ.ก.ส. เป็นต้น (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลต่างและประสิทธิผลระหว่างปริมาณเงินในการให้สินเชื่อกับเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

หน่วย: พันบาท

ปี พ.ศ.	ปริมาณเงินในการให้สินเชื่อ	ปริมาณเงินในการให้สินเชื่อตามเป้าหมาย	ผลต่าง	ประสิทธิผลด้านปริมาณเงินในการให้สินเชื่อ (ร้อยละ)
2543	100,053	100,000	53	100.05
2544	119,877	112,000	7,877	107.03
2545	140,065	124,000	16,065	112.96
2546	184,370	138,000	46,370	133.60
2547	272,878	153,000	119,873	178.35

ที่มา : ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

ประสิทธิผลด้านการชำระหนี้คินตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2547

เป้าหมายด้านการชำระหนี้เงินกู้ ในปี พ.ศ. 2543 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อชำระหนี้เงิน กู้ จำนวน 87,987,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้เงินกู้ตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2543 คือ 98,000,000 บาท ซึ่งปริมาณการชำระหนี้เงินกู้ที่เกิดขึ้นจริงต่ำกว่าเป้าหมาย 10,013,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 10.22

เป้าหมายด้านการชำระหนี้เงินกู้ ในปี พ.ศ. 2544 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อชำระหนี้เงินกู้จำนวน 103,785,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้เงินกู้ตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2544 คือ 110,000,000 บาท ซึ่งปริมาณการชำระหนี้เงินกู้ที่เกิดขึ้นจริงต่ำกว่าเป้าหมาย 6,215,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 5.65

เป้าหมายด้านการชำระหนี้เงินกู้ ในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อชำระหนี้เงินกู้จำนวน 119,423,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้เงินกู้ตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2545 คือ 122,000,000 บาท ซึ่งปริมาณการชำระหนี้เงินกู้ที่เกิดขึ้นจริงต่ำกว่าเป้าหมาย 2,577,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 2.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมายด้านการชำระหนี้เงินกู้ ในปี พ.ศ. 2546 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อชำระหนี้เงินกู้จำนวน 140,619,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้เงินกู้ตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2546 คือ 135,000,000 บาท ซึ่งปริมาณการชำระหนี้เงินกู้ที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าเป้าหมาย 5,619,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 4.16

เป้าหมายด้านการชำระหนี้เงินกู้ ในปี พ.ศ. 2547 มีจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อชำระหนี้เงินกู้จำนวน 189,167,000 บาท และปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้เงินกู้ตามเป้าหมายในปี พ.ศ. 2547 คือ 150,000,000 บาท ซึ่งปริมาณการชำระหนี้เงินกู้ที่เกิดขึ้นจริงสูงกว่าเป้าหมาย 39,167,000 บาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 26.11 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลต่างและประสิทธิผลระหว่างปริมาณเงินที่ได้รับชำระหนี้กับเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

หน่วย: พันบาท				
ปี พ.ศ.	ปริมาณเงินที่ได้รับชำระหนี้คืน	ปริมาณเงินที่ได้รับชำระหนี้คืนตามเป้าหมาย	ผลต่าง	ประสิทธิผลด้านการชำระหนี้คืน (ร้อยละ)
2543	87,987	98,000	-10,013	-89.78
2544	103,785	110,000	-6,215	-94.35
2545	119,423	122,000	-2,577	-97.89
2546	140,619	135,000	5,619	104.16
2547	189,167	150,000	39,167	126.11

ที่มา : ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

ประสิทธิผลด้านการชำระหนี้ มีการชำระหนี้เพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2543-2545 นั้นการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย อาจเนื่องมาจากผลกระทบต่อเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 และการนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ซึ่งส่งผลให้เกษตรกรไม่สามารถชำระหนี้ได้ และในปีพ.ศ. 2546-2547 สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายเนื่องจากการสนับสนุนทางภาคการเกษตรของรัฐบาลมากขึ้น ส่งผลให้เกษตรกรสามารถขายผลผลิตได้มากขึ้นจึงทำให้มีความสามารถในการชำระหนี้เพิ่มมากขึ้นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ
ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย**

ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ลักษณะทั่วไปของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย และ การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร

ลักษณะทั่วไปของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย

อายุและเพศ

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มเกษตรกรตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน ร้อยละ 40.00 เป็นเพศชาย 27 ราย เพศหญิง 13 ราย รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี จำนวน ร้อยละ 33.00 เป็นเพศชาย 23 ราย เพศหญิง 10 ราย ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 18 เป็น เพศชาย 13 ราย เพศหญิง 5 ราย ช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวนร้อยละ 9.00 เป็นเพศชาย 2 ราย เพศหญิง 7 ราย โดยกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างเป็นเพศชายร้อยละ 65.00 และเพศหญิงร้อยละ 35 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ระดับอายุและเพศของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

ระดับช่วงอายุ (ปี)	เพศ		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
	ชาย	หญิง		
20-29	2	7	9	9.00
30-39	27	13	40	40.00
40-49	23	10	33	33.00
50 ปีขึ้นไป	13	5	18	18.00
รวม	65	35	100	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถานภาพ

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มเกษตรกรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวนร้อยละ 66.00 รองลงมา คือ โสดร้อยละ 25.00 หย่าร้างร้อยละ 6.00 และแยกกันอยู่มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวนร้อยละ 3.00 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ลักษณะสถานภาพของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สมรส	66	66.00
โสด	25	25.00
หย่าร้าง	6	6.00
แยกกันอยู่	3	3.00
รวม	100	100.00

ระดับการศึกษา

จากการสำรวจ พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา จำนวนร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน ร้อยละ 17.00 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวนร้อยละ 14.00 อนุปริญญาหรือปวส. จำนวนร้อยละ 12.00 และปริญญาตรี จำนวน ร้อยละ 10.00 (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 ระดับการศึกษาของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	47	47.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	17	17.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	14	14.00
อนุปริญญาหรือปวส.	12	12.00
ปริญญาตรี	10	10.00
รวม	100	100.00

อาชีพ

จากการสำรวจ พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่มีอาชีพทำไร่ ทำนา เช่น ทำนาข้าว ปลูกข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น จำนวนร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ ค้าขาย รับจ้าง จำนวนร้อยละ 30.00 ปลูกผัก ผลไม้ ไม้ยืนต้น เช่น ปลูกลำไย ลิ้นจี่ และถั่วเหลือง เป็นต้น จำนวนร้อยละ 12.00 รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวนร้อยละ 9.00 ราย และอาชีพประมง เลี้ยงสัตว์ เช่น สุกร ไก่เนื้อ เป็นต้น มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวนร้อยละ 7.00 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 อาชีพของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทำนา ทำไร่	42	42.00
ค้าขาย รับจ้าง	30	30.00
ปลูกผัก ผลไม้ ไม้ยืนต้น	12	12.00
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	9.00
ประมง เลี้ยงสัตว์	7	7.00
รวม	100	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะการถือครองที่ดิน

ในการศึกษาลักษณะการถือครองที่ดินจะแบ่งลักษณะการถือครองที่ดินออกเป็น 3 ลักษณะ คือ เป็นที่ดินของตนเอง เช่าที่ดินจากผู้อื่น และเช่าหรือแบ่งพื้นที่ทำการเกษตรของญาติพี่น้อง โดยส่วนใหญ่มีลักษณะการถือครองที่ดิน คือ เป็นที่ดินของตนเอง ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 65.00 เช่าที่ดินจากผู้อื่น มีจำนวนร้อยละ 18.00 และเกษตรกรที่เช่าหรือแบ่งพื้นที่ทำการเกษตรของญาติพี่น้อง มีจำนวนน้อยที่สุด คือร้อยละ 17.00 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ลักษณะการถือครองที่ดินของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ อ.ก.ส. สาขาเชียงราย

ลักษณะการถือครองที่ดิน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ที่ดินของตนเอง	65	65.00
เช่าที่ดินจากผู้อื่น	18	18.00
เช่าหรือแบ่งพื้นที่ทำการเกษตรของญาติ	17	17.00
รวม	100	100.00

รายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน

ในการแบ่งกลุ่มรายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 ระดับ โดยครัวเรือนเกษตรกรส่วนใหญ่มี 2 ระดับที่มีรายได้รวมสูงสุดเท่ากันคือ รายได้รวม 10,001-15,000 และ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 24.00 ทั้งสองระดับ รองลงมาคือ ครัวเรือนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 22.00 รายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 17.00 รายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 9.00 และน้อยที่สุดคือมีรายได้สูงกว่า 25,001 บาท ร้อยละ 4.00 (ตารางที่ 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 รายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ
ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

รายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
10,001-15,000บาท	24	24.00
15,001-20,000บาท	24	24.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	22	22.00
5,000-10,000บาท	17	17.00
20,001-25,000บาท	9	9.00
สูงกว่า 25,001บาท	4	4.00
รวม	100	100.00

ลักษณะการใช้บริการเงินกู้

ในการแบ่งลักษณะการใช้บริการเงินกู้ของเกษตรกร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เงินกู้เพื่อ
ค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพจำนวนร้อยละ 43.00 และเงินกู้เพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ
จำนวน ร้อยละ 57.00 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ลักษณะการใช้บริการเงินกู้ของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

ลักษณะการใช้บริการเงินกู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เงินกู้เพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ	57	57.00
เงินกู้เพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ	43	43.00
รวม	100	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร ประกอบไปด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ความพอใจในด้านอาคารสถานที่ ประกอบไปด้วย ความชัดเจนของป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งธนาคาร ความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น และเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ของบอร์ดประกาศโดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านความชัดเจนของ ป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจ ด้านความชัดเจนของ ป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ อยู่ในระดับปานกลาง ถึงร้อยละ 24 และมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้บริการ ด้านสินเชื่อ ที่เห็นว่า ความพึงพอใจด้านความชัดเจนของ ป้ายแนะนำสถานที่ติดต่ออยู่ในระดับดีมาร้อยละ 22

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้าน ความเหมาะสม ของจุดที่ตั้งธนาคาร พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 58 มีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของจุดที่ตั้งธนาคาร อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของจุดที่ตั้งธนาคาร อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 22 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของจุดที่ตั้งธนาคารอยู่ในระดับดีมาร้อยละ 20

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 40 มีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 29 มีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้าน สินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจ ด้านความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ อยู่ในระดับดีมากถึงร้อยละ 16 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกว่าเห็นว่าคุณภาพด้านความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพอใช้ร้อยละ 15

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ของบอร์ดประกาศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัทส่วนมาก ร้อยละ 52 มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ของบอร์ดประกาศ อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกว่าเห็นว่าคุณภาพด้านเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ของบอร์ดประกาศ อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 26 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกว่าเห็นว่าคุณภาพด้านเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสาร อยู่ในระดับดีมากร้อยละ 22

โดยภาพรวมความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัทส่วนมาก ร้อยละ 51 มีความพึงพอใจในอาคารสถานที่อยู่ในระดับดี และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางรองลงมา ร้อยละ 25 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของคุณภาพด้านอาคารสถานที่ (ร้อยละ)

ความคิดเห็น	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	รวม
ความชัดเจนของป้ายแนะนำ	22	54	24	0	100
ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง	20	58	22	0	100
ความสะดวกสบายภายในอาคาร	16	40	29	15	100
เนื้อหาสาระของบอร์ดประกาศ	22	52	26	0	100

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงาน ประกอบไปด้วย ความกระตือรือร้นของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า การให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการกู้หรือการฝากของพนักงาน มารยาทการพูดจาของพนักงาน ความตรงต่อเวลาของงานที่นัดหมาย ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความกระตือรือร้นของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัทส่วนมาก ร้อยละ 64 มีความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นของพนักงาน อยู่ในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความกระตือรือร้นของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 22 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความกระตือรือร้นของพนักงานอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 14

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 60 มีความพึงพอใจด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่า ความพึงพอใจด้านการให้ ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 26 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 14

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการกู้หรือการฝากของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการกู้หรือการฝากของพนักงาน อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการกู้หรือการฝากของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 22 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการกู้หรือการฝากของพนักงานอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 16

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านมารยาทการพูดจาของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจด้านมารยาทการพูดจาของพนักงาน อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่า ความพึงพอใจด้านมารยาทการพูดจาของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 22 และมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่า ความพึงพอใจด้านมารยาทการพูดจาของพนักงานอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 16

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนมาก ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจ ด้านความตรงต่อเวลา ในงานที่นัดหมาย อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมาย อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 32 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมายอยู่ในระดับดีมากร้อยละ 14

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 46 มีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเอื้ออำนวยนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 34 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 20 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงาน (ร้อยละ)

ความคิดเห็น	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	รวม
ความกระตือรือร้นของพนักงาน	14	64	22	100
การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า	14	60	26	100
การให้ข่าวสาร ความรู้ของพนักงาน	12	62	26	100
มารยาทการพูดจาของพนักงาน	16	62	22	100
ความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมาย	14	54	32	100
ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ	20	46	34	100

โดยภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ด้านสินเชื่อ ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนมากมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับดี และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางรองลงมา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อของผู้ให้บริการ ด้านสินเชื่อ

ประกอบด้วย ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส. ความเหมาะสมใน ปริมาณเงินกู้กับ ธ.ก.ส. ความเหมาะสมในขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส. ความเหมาะสมของวิธีการ แจ็งยอดหนี้เงินกู้ ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระ เงินคืนของเงินกู้กับ ธ.ก.ส.

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส. พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอน ต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับปานกลางถึง ร้อยละ 24 และมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่า ความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับดีมากร้อยละ 14

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในปริมาณเงินกู้กับ ธ.ก.ส. พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 70 มีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในปริมาณเงินกู้กับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในปริมาณเงินกู้กับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 18 และมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้าน ความเหมาะสมในปริมาณเงินกู้กับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับดีมากร้อยละ 12

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส. พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 72 มีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 16 และมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้าน ความเหมาะสมในขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับดีมากร้อยละ 12

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดหนี้เงินกู้ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 64 มีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดหนี้เงินกู้ที่อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดหนี้เงินกู้ อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 24 และมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้าน ความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดหนี้เงินกู้ อยู่ในระดับดีมากร้อยละ 12

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 70 มีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 20 และมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อยู่ในระดับดีมากร้อยละ 10

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงินคืนของเงินกู้กับ ธ.ก.ส. พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมาก ร้อยละ 56 มีความพึงพอใจด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงินคืนของเงินกู้กับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงินคืนของเงินกู้กับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 24 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อที่เห็นว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงินคืนของเงินกู้กับ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับดีมากร้อยละ 20 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ (ร้อยละ)

ความคิดเห็น	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	รวม
ระเบียบขั้นตอนต่างๆในการรับลูกค้า	14	62	24	100
ความเหมาะสมของปริมาณเงินกู้	12	70	18	100
ความเหมาะสมของขั้นตอนการกู้เงิน	12	72	16	100
ความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดหนี้	12	64	24	100
ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	10	70	20	100
ความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระคืน	20	56	24	100

โดยภาพรวม ความพึงพอใจ ด้านระเบียบขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อส่วนมากมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อ อยู่ในระดับดี และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางรองลงมา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพ และผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยใช้ ตารางไขว้ เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการและกลุ่มผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ ในการวิเคราะห์

การทดสอบสมมติฐานในที่นี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว อันได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกษตรกรว่ามีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงสถิติหรือไม่ กลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อนั้นได้แก่ เงินกู้ระยะสั้นเพื่อผลิตผลหลัก เงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร อันได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ โดยใช้ ตารางการวิเคราะห์สองทาง และค่าไคสแควร์ (χ^2) โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (significance) เท่ากับ 0.05 ถ้าผลการวิเคราะห์มีค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกรในด้านดังกล่าว

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรวม ส่วนมาก ร้อยละ 54.78 มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดีมากถึงร้อยละ 25.60 มีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 16.90 และมีผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับพอใช้ ถึงร้อยละ 2.90 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่โดยแยกประเภทลูกค้า (ร้อยละ)

ความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	รวม ร้อยละ	จำนวน (ราย)
ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อ ค่าใช้จ่าย	25.60	54.70	16.90	2.90	100.00	53
ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุน	15.80	48.20	31.60	4.40	100.00	47
ร้อยละ	20.00	51.00	25.30	3.80	100.00	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมส่วนมาก ร้อยละ 48.20 มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ถึงร้อยละ 31.60 มีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดีมากถึงร้อยละ 15.80 และมีผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับพอใช้ร้อยละ 4.40 (ตารางที่ 14)

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีไม่เพียงพอต่อการประมวลผลทางสถิติ จึงต้องจัดกลุ่มตัวอย่างของข้อมูลใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้องตามการประมวลผลทางสถิติ

ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายส่วนมากร้อยละ 54.70 มีความพึงพอใจในระดับดี และกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนส่วนมาก ร้อยละ 48.20 มีความพึงพอใจในระดับดี โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อทั้งสองประเภท ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับดี ร้อยละ 51.45

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่

สมมติฐานที่ 1 ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่

H_0 : ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ความแตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ไม่มีความแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ เนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ที่คำนวณได้ 14.472 มากกว่า 7.81 ซึ่งเป็นค่าสถิติไคสแควร์ที่ได้จากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 องศาของความอิสระเท่ากับ 3 หรือพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบ จะเห็นว่า ค่าที่ได้เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน หมายความว่า ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีผลต่อการให้ความสำคัญกับด้านอาคารสถานที่ในการใช้บริการด้านสินเชื่อของ อ.ก.ส. สาขาเชียงราย และกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในด้านอาคารสถานที่

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่วนมาก ร้อยละ 64.00 มีความพึงพอใจด้านให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับ ดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับ ปานกลาง ถึงร้อยละ 31.90 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก ถึงร้อยละ 14.60 (ตารางที่ 15)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมส่วนมาก ร้อยละ 53.30 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับ ดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ เพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ หรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ของพนักงาน อยู่ในระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปานกลาง ถึงร้อยละ 31.90 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับดีมากถึงร้อยละ 14.60 (จากตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นด้านการให้บริการของพนักงานโดยแยกประเภทลูกค้า

ความคิดเห็นด้านการให้บริการของพนักงาน	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	รวม ร้อยละ	จำนวน (ราย)
ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่าย	15.50	64.00	20.5	100.00	53
ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุน	14.60	53.50	31.90	100.00	47
ร้อยละ	15.00	58.00	27.00	100.00	100

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีไม่เพียงพอต่อการประมวลผลทางสถิติ จึงต้องจัดกลุ่มตัวอย่างของข้อมูลใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้องตามการประมวลผลทางสถิติ

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่าย ส่วนมากร้อยละ 64.00 มีความพึงพอใจในระดับดี และกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนส่วนมาก ร้อยละ 53.50 มีความพึงพอใจในระดับดี โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อทั้งสองประเภท ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับดี ร้อยละ 58.75

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงาน

H_0 : ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงานมีความแตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงานไม่มีความแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงาน จะเห็นว่าเนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ที่คำนวณได้ 9.833 มากกว่า 5.99 ซึ่งเป็นค่าสถิติไคสแควร์ที่ได้จากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 องศาของความอิสระเท่ากับ 2 หรือพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบ ค่าที่ได้เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือ กลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงานไม่มีความแตกต่างกัน หมายความว่า ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีผลต่อการให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการของพนักงานในการใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย และกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ส่วนมาก ร้อยละ 69.00 มีความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ ดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ ปานกลางถึงร้อยละ 20.20 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับดีมาร้อยละ 10.90 (ตารางที่ 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกร

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรส่วนมาก ร้อยละ 63.20 มีความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ ดี โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับ ปานกลาง ถึงร้อยละ 21.60 และมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพหรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่ออยู่ในระดับดีมากถึงร้อยละ 15.20 (จากตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อโดยแยกประเภทลูกค้า

ความคิดเห็นด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	รวม ร้อยละ	จำนวน (ราย)
ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่าย	10.90	69.00	20.10	100.00	53
ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุน	15.20	63.20	21.60	100.00	47
ร้อยละ	13.30	65.70	21.00	100.00	100

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีไม่เพียงพอต่อการประมวลผลทางสถิติ จึงต้องจัดกลุ่มตัวอย่างของข้อมูลใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้องตามการประมวลผลทางสถิติ

ความพึงพอใจในด้านระเบียบขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อค่าใช้จ่าย ส่วนมากร้อยละ 69.00 มีความพึงพอใจในระดับดี และกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนส่วนมาก ร้อยละ 63.20 มีความพึงพอใจในระดับดี โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการด้านสินเชื่อทั้งสองประเภท ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับดี ร้อยละ 66.10

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ

H_0 : ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อมีความแตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อไม่มีความแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ พบว่า ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อเนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ที่คำนวณได้ 3.005 น้อยกว่า 5.99 ซึ่งเป็นค่าสถิติไคสแควร์ที่ได้จากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขององศาของความอิสระเท่ากับ 2 พิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบ จะเห็นว่า ค่าที่ได้เท่ากับ 0.223 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) นั่นคือกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อมีความแตกต่างกัน หมายความว่า ประเภทของกลุ่มผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีผลต่อการไม่ให้ความสำคัญกับด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อในการใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน แบบ SWOT ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

ในการศึกษาสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานของธ.ก.ส.สาขาเชียงราย เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย เพื่อให้ ธ.ก.ส. ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าใจสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย และทำให้ทราบถึงจุดอ่อนและอุปสรรคในการดำเนินงาน ของ ธ.ก.ส. สาขา เชียงราย เพื่อนำไปแก้ไขต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน แบบ SWOT ของ ธ.ก.ส. สาขา เชียงราย

จุดแข็ง (strengths)	จุดอ่อน (weaknesses)
<p>1. พนักงานของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ส่วนมากมีการความรู้ตรงตามภาระงานเนื่องจากต้องสอบแข่งขันสนามกลางจึงเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ</p> <p>2. ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย มีกรอบและทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน คือ มุ่งเน้นการเป็นธนาคารพัฒนาชนบท</p> <p>3. ธ.ก.ส. สาขา เชียงราย ให้บริการแบบกำกับแนะนำอย่างใกล้ชิด เข้าถึง และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า</p> <p>4. ธ.ก.ส. สาขา เชียงราย มีแผนการดำเนินงานด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อที่ดีและเพียงพอต่อความต้องการด้านการเงินของเกษตรกร</p> <p>5. ธ.ก.ส. สาขา เชียงรายมีที่ตั้งอยู่ในตัวจังหวัด เชียงรายจึงทำให้การคมนาคม การติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็ว</p> <p>6. พนักงานของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงรายส่วนมากเป็นบุคคลในพื้นที่ เข้าใจสภาพแวดล้อมดี และปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้าได้ดี</p>	<p>1. ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย มีระบบเทคโนโลยียังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร</p> <p>2. ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย มีนโยบายที่เร่งด่วนมีจำนวนมาก ทำให้บางครั้งการกำกับดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร</p> <p>3. พนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการกำกับดูแลลูกค้าและยังต้องรับผิดชอบงานหลายส่วนมากกว่าที่จำเป็น</p> <p>4. พนักงานของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ขาดความกระตือรือร้นและขาดแรงจูงใจในการทำงานทำให้การบริการแก่ลูกค้าล่าช้า ไม่ตรงต่อเวลา</p> <p>5. ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย มีค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้สูง</p> <p>6. ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย มีบริการแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น บริการเงินด่วนหรือเครดิตการ์ด บริการสินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ เป็นต้น</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

โอกาส (opportunities)	อุปสรรค (threats)
<p>1. ธ.ก.ส. เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง จึงเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง สร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าของ ธ.ก.ส.</p> <p>2. มีแหล่งเงินทุนภายในประเทศต้นทุนต่ำ เช่น สลากออมทรัพย์ทวีสิน ใช้เป็นทุนแก่เกษตรกร</p> <p>3. จังหวัดเชียงรายมีพื้นที่อุดมสมบูรณ์ เหมาะแก่การประกอบอาชีพเกษตรกรรม จึงเป็นส่วนช่วยในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น</p>	<p>1. การผลิตทางการเกษตรมีความแปรปรวนสูง ทั้งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและทางด้านราคา เป็นผลให้ ธ.ก.ส. เผชิญความเสี่ยงในการชำระหนี้คืน</p> <p>2. เกษตรกรในจังหวัดเชียงรายอาศัยอยู่พื้นที่ห่างไกล บางส่วนเป็นชาวเขามีการศึกษาต่ำจึงทำการเกษตรแบบพึ่งพาตัวเองเป็นหลัก ใช้เทคโนโลยีน้อย จึงทำให้มีปัญหาด้านการผลิตทำให้ผลผลิตต่ำ ไม่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามความต้องการของตลาดจึงทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลา</p> <p>3. ตลาดจำหน่ายผลผลิตยังไม่แน่นอน ส่งผลให้ ธ.ก.ส. เผชิญความเสี่ยงในการชำระหนี้คืน</p> <p>4. ธ.ก.ส. ถูกแทรกแซงทางการเมืองมากเกินไป จึงทำให้ผู้บริหารและพนักงานต้องทำงานอย่างอดทนอดใจ เพราะต้องทำงานสนองนโยบายของนักการเมืองหรือรัฐบาล</p> <p>5. ปัญหา ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ไม่สามารถดำเนินคดีกับเกษตรกรที่มีพฤติกรรมบิดพลิ้ว ไม่ยอมส่งชำระหนี้ตามกำหนดเป็นระยะเวลานานเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีแก่ลูกค้ารายอื่น ๆ</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีความสำคัญต่อภาคเกษตรกรรมของไทยอย่างมากต่อเกษตรกรที่ต้องใช้เงินทุนในการลงทุนทำธุรกิจ เช่น การซื้อปัจจัยในการผลิต การจ้างแรงงาน หาก ธ.ก.ส. ไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการจัดการด้านสินเชื่อไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลแล้ว ย่อมส่งต่อเกษตรกร และภาคการเกษตรของไทยอย่างมาก เพราะ ธ.ก.ส. เป็นแหล่งสินเชื่อในระบบที่มีการคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ และในส่วนของ ธ.ก.ส. เองหากการดำเนินงานด้านสินเชื่อ ยังไม่มีความสามารถในการดำเนินงานให้เป็นไปตามประสิทธิผล ของธนาคารเองก็จะทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ทำให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ขาดทุน จนอาจนำไปถึงการปิดกิจการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเกษตรกรอย่างแน่นอน ดังนั้น การประเมินผลแผนการดำเนินงานด้านสินเชื่อจึงมีความจำเป็นสำหรับ ธ.ก.ส. ว่าจะสามารถดำเนินการมีประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้ได้มากน้อยเพียงใด หากยังไม่มีประสิทธิผลจะได้พิจารณาว่าเกิดจากสาเหตุใดและมีปัญหาใดบ้าง เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปัญหาของ ธ.ก.ส. ต่อไป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ศึกษาถึงหลักเกณฑ์และวิธีการจัดการจัดการสินเชื่อ ประเมินประสิทธิผลจัดการสินเชื่อและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย

วิธีการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาด้านการจัดการสินเชื่อ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงรายและกลุ่มตัวอย่างของเกษตรกรที่ใช้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวน 100 ตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่จัดแบ่งประเภท ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 90 และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนการศึกษาทางด้านการวัดประสิทธิผลจัดการสินเชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อและการชำระหนี้คืน

สำหรับวิธีการพิจารณาสินเชื่อ จนถึงการติดตามเรียกชำระหนี้ นั้น หลักปฏิบัติของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เป็นไปตามทฤษฎีที่มีอยู่ และปฏิบัติคล้าย ๆ กับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เว้นแต่ในบางเรื่องที่มีความแตกต่างกันในวัตถุประสงค์ และลักษณะการดำเนินการของ ธ.ก.ส. ในเรื่องหลักประกันการกู้ยืม ที่ลูกค้าสามารถกู้รวมกลุ่มกันได้โดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่สมาชิกในกลุ่มจะร่วมกันรับผิดชอบในจำนวนหนี้ นั้น ๆ แทน การกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เน้นพิจารณาปัจจัยเกี่ยวกับลูกค้ามากกว่าปัจจัยเกี่ยวกับตัวของธนาคาร การกำหนดระยะเวลาการจ่ายชำระคืนเงินกู้ ธ.ก.ส. กรณีเป็นเงินกู้ระยะสั้นจะกำหนดให้ชำระหนี้ดอกเบี้ยและเงินต้นพร้อมกันเมื่อครบกำหนดชำระ ถ้าเป็นการกู้ระยะปานกลางหรือระยะยาวนั้น จะกำหนดให้ชำระเป็นรายปี อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม ธ.ก.ส. ดำเนินนโยบายที่จะให้ลูกค้าได้กู้เงินในอัตราที่ต่ำกว่าการกู้จากสถาบันการเงินอื่น การติดตามและเรียกเก็บหนี้ นอกจากจะแจ้งหนี้ค้างชำระในเบื้องต้นด้วยจดหมายแล้ว ธ.ก.ส. จะใช้พนักงานสินเชื่อออกติดตามและสังเกตการใช้เงินของเกษตรกรด้วยและเกษตรกรที่มีปัญหาในการชำระหนี้ เมื่อเข้ามาเจรจากับเจ้าหน้าที่แล้วมีเหตุผลที่จำเป็นจริง ๆ ส่วนใหญ่ ธ.ก.ส. จะทำการปรับโครงสร้างหนี้ให้ กรณีที่จะยึดหลักประกันหรือฟ้องร้องให้ชำระหนี้ นั้น จะเกิดขึ้นน้อยมาก

ผลการศึกษาประสิทธิผลด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ และการชำระหนี้คืน พบว่าในช่วงต้นที่ได้ทำการศึกษา คือปี พ.ศ. 2543-2545 ประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ ทำได้น้อยจนทำได้ต่ำกว่าประสิทธิภาพนั้นเนื่องมาจากผลกระทบต่อเนื่องจากวิกฤตทางการเงินในปี พ.ศ. 2540 และในปี พ.ศ. 2546-2547 นั้นมีผลการดำเนินงานที่ดีมาก สามารถดำเนินงานได้สูงกว่าประสิทธิภาพในปริมาณมาก เนื่องจากผลจากนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลที่ช่วยในภาคการเกษตร เช่น นโยบายพักชำระหนี้ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยายเพื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอาคารสถานที่ของกลุ่มเกษตรกรตัวอย่างพบว่าลูกค้าพอใจใน ด้านความชัดเจนของป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ ด้านความเหมาะสมของจุดที่ตั้งธนาคาร ด้านความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ และด้านเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ของบอร์ดประกาศ อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานประกอบไปด้วยความกระตือรือร้นของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า การให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน มารยาทการพูดจาของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงาน ความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมาย และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ดี และในความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อประกอบไปด้วย ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส. ความเหมาะสมในปริมาณเงินกู้กับ ธ.ก.ส. ความเหมาะสมในขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส. ความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดหนี้เงินกู้ ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระเงินคืนของเงินกู้กับ ธ.ก.ส.พบว่า มีความพึงพอใจด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี เช่นเดียวกัน

ผลการการวิเคราะห์โดยใช้ตารางไขว้เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร โดยการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ พบว่ามีตัวแปรเพียงสองตัวเท่านั้นที่ไม่มีความแตกต่างต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และด้านการให้บริการของพนักงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านพนักงานของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ต้องมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญในวิชาชีพ และนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อระบบงานมีความรวดเร็ว และคล่องตัวมาใช้
2. ด้านสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ต้องกำกับดูแลเกษตรกรอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มีการนำเงินไปใช้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ค้าง และต้องดำเนินคดีกับเกษตรกรที่บิดพลิ้ว เพื่อมิให้เป็นเยี่ยงอย่างต่อเกษตรกรอื่น
3. ด้านผลผลิตของเกษตรกร ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ควรเน้นอบรมให้ความรู้ในเรื่องการลดต้นทุนการผลิต ลดการใช้สารเคมีลง และให้มีจุดรับซื้อผลผลิตจากเกษตรกรให้มากขึ้น
4. ด้านเงินทุน ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย ควรมีการระดมทุนจากประชาชนทั่วไปโดยการออกสลากออมทรัพย์ ทวีสิน เพื่อให้มีเงินทุนเพียงพอต่อการปล่อยสินเชื่อให้แก่เกษตรกร
5. ด้านอาคารสถานที่ ควรมีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะด้านความสะดวกสบายภายในอาคาร เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น เนื่องจากในบางช่วงมีลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมถึงจะทำให้สามารถช่วยให้ลูกค้า ได้รับความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อกับทางธนาคาร

6. ในการดำเนินงานด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ควรเตรียมพร้อมอยู่เสมอ หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ ธ.ก.ส. ดังเช่นตัวอย่างวิกฤตการณ์ทางการเงินในปี พ.ศ. 2540 ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของ ธ.ก.ส. ดังนั้น การเตรียมพร้อมในการรับมือกับปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดความพร้อมอยู่เสมอที่จะรองรับปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

ถวัลย์รัฐ วรเทพพุดิพงษ์. 2539. การประเมินผลนโยบาย : ประสิทธิภาพประสิทธิผลและความเป็นธรรมของนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, วลัยลักษณ์ อัดธีรวงษ์, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, ชวลิต ปะภวานนท์ และณดา จันทร์สม. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท A.N. การพิมพ์.

จันทนาวดี อินทะกนก. 2541. การวิเคราะห์ความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ, ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พิทยา บวรวัฒนา. 2541. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.

ณัฐพล ลำภาเงิน. 2543. ปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ไทย และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิตยา งามแดน. 2543. การจัดการสินเชื่อ : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประภาศรี กล่อมมานพ. 2543. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วัฒนาวดี คุ่มทองมาก. 2544. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อเพื่อการเกษตร กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ, ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมฤทัย ยังปรีดี. 2546. การวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทยตามแผนวิสาหกิจ พ.ศ.2540-2544. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2544. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร. (ไม่ระบุสำนักพิมพ์)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เพื่อการเกษตร. 2548. "รู้จักธ.ก.ส.". <http://www.baac.or.th>, 22 มิถุนายน 2548

สำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงราย. 2547. "ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ.". <http://www.chiangrai.doe.go.th>, 22 สิงหาคม 2548

สำนักงานจังหวัดเชียงราย. 2544. "ข้อมูลสถิติสำคัญจังหวัดเชียงราย.". <http://www.chiangrai.go.th>, 16 พฤศจิกายน 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร
ลูกค้ายุทธศาสตร์เพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถาม

1. ให้ทำเครื่องหมาย / หน้าช่องว่างที่ท่านต้องการ
 2. คำถามแต่ละข้อให้ตอบเพียงข้อเดียว ยกเว้นบางข้อที่ระบุว่าให้ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
1. เพศ
 1. ชาย 2. หญิง
 2. อายุ
 1. 20-29 ปี 3. 40-49 ปี
 2. 30-39 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป
 3. สถานภาพ
 1. โสด 4. แยกกันอยู่
 2. สมรส 5. อื่น ๆ ระบุ.....
 3. หย่าร้าง
 4. ระดับการศึกษา
 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 4. อนุปริญญา/ปวส.
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 5. ปริญญาตรี
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 6. อื่น ๆ ระบุ.....
 5. อาชีพหลัก
 1. ทำนา ทำไร่ 4. ค้าขาย/รับจ้าง
 2. ปลูกผัก ผลไม้ ไม้ยืนต้น 5. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. ประมง เลี้ยงสัตว์ 6. อื่น ๆ ระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ลักษณะการถือครองที่ดิน

- () 1. ของตนเอง
 () 2. เช่าของผู้อื่น
 () 3. เช่าหรือขอแบ่งพื้นที่ทำการเกษตรของญาติพี่น้อง

7. รายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 4. 15,001-20,000 บาท
 () 2. 5,001-10,000 บาท () 5. 20,001-25,000 บาท
 () 3. 10,001-15,000 บาท () 6. สูงกว่า 25,001 บาท

8. ท่านใช้บริการเงินกู้ประเภทใดกับ ธ.ก.ส. ในปัจจุบัน (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)

- () 1. เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตผลหลัก (กู้ไปซื้อเมล็ดพันธุ์ ยา ปุ๋ย ฯลฯ)
 () 2. เงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร ได้แก่ เงินกู้ระยะปานกลาง เงินกู้ระยะยาว

ตอนที่ 2 ทักษะคติของลูกค้าที่มีต่อบริการของ ธ.ก.ส. และข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นต่อบริการด้านสินเชื่อที่ ธ.ก.ส. จัดให้บริการ

ความคิดเห็นของลูกค้า	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ด้านอาคารสถานที่					
1.1 ความชัดเจนของป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ
1.2 ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งธนาคาร
1.3 ความสะอาดสะบายภายในอาคารสถานที่ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น
1.4 เนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ของบอร์ดประกาศ
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน					
2.1 ความกระตือรือร้นของพนักงาน
2.2 การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการกู้หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การฝากของพนักงาน					
2.4 มารยาทการพูดจาของพนักงาน
2.5 ความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมาย
2.6 ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ
3. ด้านระเบียบขั้นตอนการบริการด้านสินเชื่อ					
3.1 ระเบียบขั้นตอนต่างๆในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส.
3.2 ความเหมาะสมของปริมาณเงินกู้กับ ธ.ก.ส.
3.3 ความเหมาะสมของขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส.
3.4 ความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดหนี้เงินกู้
3.5 ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้
3.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระคืนของเงินกู้กับ ธ.ก.ส.

2. เหตุผลที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคต

- () 1.1 พอใจในบริการ () 1.3 เป็นลูกค้า ธ.ก.ส.มานานแล้ว
 () 1.2 มีความจำเป็นต้องติดต่อกับ ธ.ก.ส. () 1.4 อื่นๆ ระบุ.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะ/บริการที่ท่านอยากให้ ธ.ก.ส. มีเพิ่มเติม

- () 1. ควรให้บริการเงินด่วนหรือเครดิตการ์ด
 () 2. ควรให้บริการมีบริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม
 () 3. ควรให้บริการสินเชื่อเพื่อการค้าส่งผลผลิตทางการเกษตร
 () 4. ควรจัดให้มีบริการสินเชื่อการส่งออกผลผลิตทางการเกษตร
 () 5. ควรจัดให้มีบริการสินเชื่อเอนกประสงค์
 () 6. ควรจัดให้มีบริการสินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม
คณะผู้จัดทำ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

1. ประสิทธิภาพด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ

$$EN_i = \frac{N_i}{N} \times 100$$

โดยกำหนดให้

EN_i = ประสิทธิภาพด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อในปีที่ i

N_i = จำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อในปีที่ i

N = จำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อตามเป้าหมาย

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ} \\ \text{ในปี 2544 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{232}{240} \times 100 = 96.65$$

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ} \\ \text{ในปี 2545 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{257}{260} \times 100 = 98.85$$

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ} \\ \text{ในปี 2546 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{330}{280} \times 100 = 117.86$$

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านจำนวนผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ} \\ \text{ในปี 2546 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{344}{300} \times 100 = 114.67$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ประสิทธิภาพด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ

$$EM_i = \frac{M_i}{M} \times 100$$

โดยกำหนดให้

EM_i = ประสิทธิภาพด้านปริมาณ ของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปีที่ i

M_i = ปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อในปีที่ i

M = ปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อตามเป้าหมาย

$$\text{ประสิทธิภาพด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี 2543 (ร้อยละ)} = \frac{100,053}{100,000} \times 100 = 100.05$$

$$\text{ประสิทธิภาพด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี 2544 (ร้อยละ)} = \frac{119,877}{112,000} \times 100 = 107.03$$

$$\text{ประสิทธิภาพด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี 2545 (ร้อยละ)} = \frac{140,065}{124,000} \times 100 = 112.96$$

$$\text{ประสิทธิภาพด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี 2546 (ร้อยละ)} = \frac{184,370}{138,000} \times 100 = 133.60$$

$$\text{ประสิทธิภาพด้านปริมาณของจำนวนเงินในการให้สินเชื่อ ในปี 2547 (ร้อยละ)} = \frac{272,878}{153,000} \times 100 = 178.35$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 ประสิทธิภาพด้านการชำระหนี้คืนที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพของการให้สินเชื่อ

$$ED_i = \frac{D_i}{D} \times 100$$

โดยกำหนดให้

ED_i = ประสิทธิภาพด้านการชำระหนี้คืนในปีที่ i

D_i = ปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้คืนในปีที่ i

D = ปริมาณของจำนวนเงินในการชำระหนี้คืนที่กำหนดตามเป้าหมาย

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านการชำระหนี้คืน} \\ \text{ในปี 2543 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{87,987}{98,000} \times 100 = 89.78$$

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านการชำระหนี้คืน} \\ \text{ในปี 2544 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{103,785}{110,000} \times 100 = 94.35$$

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านการชำระหนี้คืน} \\ \text{ในปี 2545 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{119,423}{122,000} \times 100 = 97.89$$

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านการชำระหนี้คืน} \\ \text{ในปี 2546 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{140,619}{135,000} \times 100 = 104.16$$

$$\begin{array}{l} \text{ประสิทธิภาพด้านการชำระหนี้คืน} \\ \text{ในปี 2547 (ร้อยละ)} \end{array} = \frac{189,167}{150,000} \times 100 = 126.11$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

การแสดงผลการวิเคราะห์ทางเครื่องพิมพ์
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร
ของเกษตรกรรูลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงราย

Frequencies

Statistics

		POSTER	PLACE	COMFORT	INFORMAT
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00

Frequency Table

COMFORT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	15	15.0	15.0	15.0
	3.00	29	29.0	29.0	44.0
	4.00	40	40.0	40.0	84.0
	5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

POSTER

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	24.0	24.0	24.0
	4.00	54	54.0	54.0	78.0
	5.00	22	22.0	22.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

PLACE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	22.0	22.0	22.0
	4.00	58	58.0	58.0	80.0
	5.00	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

INFORMAT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	26	26.0	26.0	26.0
	4.00	52	52.0	52.0	78.0
	5.00	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		STAFF	HELP	NEWS	SPEAK	TIME	FAST
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Frequency Table**STAFF**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	22.0	22.0	22.0
	4.00	64	64.0	64.0	86.0
	5.00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

HELP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	26	26.0	26.0	26.0
	4.00	60	60.0	60.0	86.0
	5.00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

NEWS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	26	26.0	26.0	26.0
	4.00	62	62.0	62.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

SPEAK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	22.0	22.0	22.0
	4.00	62	62.0	62.0	84.0
	5.00	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TIME

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	32	32.0	32.0	32.0
	4.00	54	54.0	54.0	86.0
	5.00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

FAST

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	34	34.0	34.0	34.0
	4.00	46	46.0	46.0	80.0
	5.00	20	20.0	20.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		CUSTOM	MONEY	ALGORITHM	METHOD	INCOME	BACK
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Frequency Table**CUSTOM**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	24.0	24.0	24.0
	4.00	62	62.0	62.0	86.0
	5.00	14	14.0	14.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

MONEY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	18.0	18.0	18.0
	4.00	70	70.0	70.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ALGORITH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	72	72.0	72.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

METHOD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	24.0	24.0	24.0
	4.00	64	64.0	64.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

INCOME

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	20.0	20.0	20.0
	4.00	70	70.0	70.0	90.0
	5.00	10	10.0	10.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

BACK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	24.0	24.0	24.0
	4.00	56	56.0	56.0	80.0
	5.00	20	20.0	20.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PLACE * EXAMPLE	400	100.0%	0	.0%	400	100.0%

PLACE * EXAMPLE Crosstabulation

			EXAMPLE		Total
			1.00	2.00	
PLACE 2.00	Count	5	10	15	
	% within EXAMPLE	2.9%	4.4%	3.8%	
3.00	Count	29	72	101	
	% within EXAMPLE	16.9%	31.6%	25.3%	
4.00	Count	94	110	204	
	% within EXAMPLE	54.7%	48.2%	51.0%	
5.00	Count	44	36	80	
	% within EXAMPLE	25.6%	15.8%	20.0%	
Total	Count	172	228	400	
	% within EXAMPLE	100.0%	100.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.472 ^a	3	.002
Likelihood Ratio	14.795	3	.002
Linear-by-Linear Association	12.586	1	.000
N of Valid Cases	400		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.45.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
STAFF * EXAMPLE	600	100.0%	0	.0%	600	100.0%

STAFF * EXAMPLE Crosstabulation

	STAFF		EXAMPLE		Total
			1.00	2.00	
3.00	Count		53	109	162
	% within EXAMPLE		20.5%	31.9%	27.0%
4.00	Count		165	183	348
	% within EXAMPLE		64.0%	53.5%	58.0%
5.00	Count		40	50	90
	% within EXAMPLE		15.5%	14.6%	15.0%
Total	Count		258	342	600
	% within EXAMPLE		100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.833 ^a	2	.007
Likelihood Ratio	10.009	2	.007
Linear-by-Linear Association	5.399	1	.020
N of Valid Cases	600		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 38.70.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
CUSTOM * EXAMPLE	600	100.0%	0	.0%	600	100.0%

CUSTOM * EXAMPLE Crosstabulation

	CUSTOM		EXAMPLE		Total
			1.00	2.00	
3.00	Count		52	74	126
		% within EXAMPLE	20.2%	21.6%	21.0%
4.00	Count		178	216	394
		% within EXAMPLE	69.0%	63.2%	65.7%
5.00	Count		28	52	80
		% within EXAMPLE	10.9%	15.2%	13.3%
Total	Count		258	342	600
		% within EXAMPLE	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.005 ^a	2	.223
Likelihood Ratio	3.045	2	.218
Linear-by-Linear Association	.358	1	.549
N of Valid Cases	600		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 34.40.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้