

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง
Satisfaction of Farmers toward Credit Service of Bank for Agriculture and
Agricultural Co-operatives, Sawaeng Ha Branch, Ang Thong Province.



T142040

โดย

นาย สถาวร นักรักษ์

ป.จ.พ.
ล 189๑
9๒๕๘

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....142040
วัน,เดือน,ปี 12 มี.ค. 2559

18 3 2559
b.....
i.....

เสนอ

สาขาวิชาพัฒนาการเกษตรและการจัดการทรัพยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (พัฒนาการเกษตร)

พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาวิชาพัฒนาเกษตรและการจัดการทรัพยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

Satisfaction of Farmers toward Credit Service of Bank for Agriculture and

Agricultural Co-operatives, Sawaeng Ha Branch, Ang Thong Province.

โดย

นาย สถาวร นารักษ์

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลักดูตร

วท.บ. (พัฒนาการเกษตร)

เมื่อวันที่ 8 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2558

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(อาจารย์ ดร.ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์)

กรรมการปัญหาพิเศษ

(รศ.ดร. ทิพวรรณ ลิ้มงูร)

ประธานสาขาวิชา

(ผศ.ดร. อารงค์ เมฆโหรา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ชื่อเรื่อง : Satisfaction of Farmers toward Credit Service of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives, Sawaeng Ha Branch, Ang Thong Province.

โดย : นายสถาวร นำรักษ์

ชื่อปริญญา : วิทยาศาสตร์บัณฑิต(พัฒนากการเกษตร)

สาขาวิชาเอก : พัฒนากการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ :

(ดร.ดวงกมล ปานรศพิพ ธรรมาธิวัฒน์)

..... 8 / มี.ย. / 2558

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อ 2) เพื่อศึกษาข้อมูลการรับบริการสินเชื่อและปัญหาของเกษตรกรที่รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ สมาชิก ธ.ก.ส. สาขาแสวงหา จำนวน 353 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่าเกษตรกรเป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.20 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด มีสถานภาพสมรสแล้วมากที่สุด ร้อยละ 45.90 นับถือศาสนาพุทธทั้งหมดสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุดร้อยละ 54.40 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3.82 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 60.10 ทำนาเป็นอาชีพหลักมากที่สุด ร้อยละ 55.52 โดยเกษตรกรส่วนใหญ่มีที่ดินของตนเองทั้งหมด ร้อยละ 71.11 รวมรายได้ต่อปีต่ำกว่า 100,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 44.20 มีจำนวนแรงงานที่ใช้ในการทำการเกษตรเฉลี่ย 2.49 คน รูปแบบการสื่อสารหรือช่องทางที่ได้รับเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อมาจากหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 41.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาความพึงใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.69) และเมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจในแต่ละด้านทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (3.75) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.69) และด้านการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ (3.66) ตามลำดับ

จากการศึกษาข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกรพบว่า เกษตรกรกู้เงินในระยะยาวเพื่อการเกษตรมากที่สุด ร้อยละ 38.50 ส่วนใหญ่ได้รับเงินกู้จำนวน 50,000 - 500,000 บาท ร้อยละ 62.95 ส่วนใหญ่ใช้เวลาผ่อน 1 - 3 ปี ร้อยละ 65.20 เกษตรกรเลือกที่จะปรึกษาพูดคุยกับธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 36.30 ไม่สามารถนำเงินมาจ่ายตามกำหนดของธนาคารได้มากที่สุด ร้อยละ 58.64 ส่วนใหญ่ใช้วิธีผ่อนผัน ธ.ก.ส. ร้อยละ 64.60 วัตถุประสงค์ของการกู้เงินนำมาใช้ทางการเกษตรมากที่สุด ร้อยละ 29.18 ส่วนใหญ่มีลักษณะการกู้แบบกลุ่ม ร้อยละ 63.50 ส่วนใหญ่กู้เงินโดยใช้กลุ่มผู้ค้ำประกัน ร้อยละ 69.70 และเกษตรกรส่วนใหญ่มีรูปแบบการกู้เงินสด ร้อยละ 83.29

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ เพราะได้รับความกรุณาจาก ดร.ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมมาธิวัฒน์ ประธานกรรมการ รศ.ดร. ทิพวรรณ ลิ้มกฐร กรรมการ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำพร้อมข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนปัญหาพิเศษฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร และคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ อบรมสั่งสอน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาใช้และทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้และขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสงหาทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในข้อมูลและการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัวทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ สาขาพัฒนาการเกษตรและการจัดการทรัพยากร ที่ให้ความช่วยเหลือและกำลังใจ จนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความเรียบร้อย

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าปัญหาพิเศษฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาด้านความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหของเกษตรกรไทยให้มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สถาวร นารักษ์

พฤษภาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
คำนิยม	(ค)
สารบัญ	(ง)
สารบัญตาราง	(ฉ)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา	2
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ความพึงพอใจ	4
2.2 การบริการ	5
2.3 สินเชื่อ	6
2.4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	7
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	12
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
3.2 เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล	13
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์ผล	15
4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร	15
4.2 ความพึงใจของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.	20
4.3 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกร	23

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	28
5.1 สรุปผลการวิจัย	29
5.2 ข้อเสนอแนะ	29
เอกสารอ้างอิง	31
ภาคผนวก	34



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 เกณฑ์การประเมินระดับค่าความพึงพอใจ	14
4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร	17
4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.	21
4.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	21
4.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ	22
4.5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	23
4.6 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกร	25

บทที่ 1

บทนำ (Introduction)

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา (Statement of the Problem)

การเกษตรของเกษตรกรไทย ได้รับการส่งเสริมและถ่ายทอดสืบต่อกันมาจากรุ่นปู่ รุ่นพ่อ และส่งต่อไปยังรุ่นลูกและรุ่นหลาน ทำให้เกษตรกรไทยสามารถดำรงอาชีพเกษตรอยู่ได้ แต่กระแสหลักของการพัฒนาประเทศไทยในปัจจุบันมิได้เน้นให้เกษตรกรผลิตเพื่อการบริโภคในครอบครัวแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะให้ความสำคัญกับการผลิตเพื่อการจำหน่าย และการผลิตเพื่อการส่งออกไปยังต่างประเทศ ดังนั้นเกษตรกรโดยเฉพาะเกษตรกรรายย่อยจึงพยายามช่วยเหลือตนเองเพื่อความอยู่รอดด้วยการกู้หนี้ยืมสิน นำเงินไปซื้อปัจจัยการผลิต เช่น เมล็ดพันธุ์ ปุ๋ยเคมี ยาปราบศัตรูพืช และเครื่องจักรกลการเกษตร โดยหวังว่าผลผลิตทางการเกษตรที่ได้รับนั้น จะให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน(หลักคิดและการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินของภูมิปัญญาเกษตรกรไทยในภาคตะวันตก, 2551)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรม หรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2553) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาแสงวงหา จังหวัดอ่างทองดูแลพื้นที่ 7 ตำบล 61 หมู่บ้าน ตำบลแสงวงหา ศรีพราน บ้านพราน วังน้ำเย็น สีบัวทอง ห้วยไผ่ และตำบลจำลอง ซึ่งตำบลแสงวงหา เป็นตำบลที่มีธนาคารหลักและธนาคารเดียว คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสงวงหา จังหวัดอ่างทอง และเนื่องจากยังไม่เคยมีคนมาทำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสงวงหา จังหวัดอ่างทอง จึงทำให้ผู้ทำการวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสงวงหา จังหวัดอ่างทอง เพื่อทราบถึงความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ให้ตรงตามความต้องการของเกษตรกรผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา (Objective of the Study)

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหาจังหวัดอ่างทอง

1.2.2 เพื่อศึกษาข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของลูกค้า

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Significance of the Study)

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การทำงานของธนาคารให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.4 ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา (Scope and Limitation)

การศึกษานี้มีขอบเขตและข้อจำกัด ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษา ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านสถานที่

1.4.2 ขอบเขตพื้นที่และประชากร

ศึกษากับเกษตรกรผู้รับบริการสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหาจังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีพื้นที่อยู่ในความดูแล 7 ตำบล 61 หมู่บ้าน คือตำบลแสวงหา ศรีพราน บ้านพราน วังน้ำเย็น สี่บัวทอง ห้วยไผ่ และตำบลจำลอง จำนวน 3,008 คน

1.4.3 ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาการทำงานวิจัยระหว่างเดือนธันวาคม 2557 ถึงเดือนเมษายน 2558

1.5 นิยามศัพท์ (Operational Definition of Terms)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ พอใจหรือไม่พอใจของเกษตรกรเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหาจังหวัดอ่างทอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกษตรกร หมายถึง ลูกค้าที่มารับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Review of Related Literature)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้เป็น

2.1 ความพึงพอใจ

2.2 การบริการ

2.3 สินเชื่อ

2.4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

เพ็ญแข ช่อมณี (2544) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งคนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ประภาภรณ์ สุระประภา (2544) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จิรภรณ์ กาญจนไพบูลย์ (2537) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือสภาพอารมณ์ทางด้านจิตใจที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับการสนองตอบต่อองค์ประกอบและสิ่งต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการของร่างกายและจิตใจที่คาดหวังไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 การบริการ

การบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของ "การบริการ" ไว้หลายท่านดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2537) ให้ความหมายของคำว่า "การบริการ" หมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

เกศสินี กลั่นบุศย์ (2540) ให้ความหมายของคำว่า "การบริการ" หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

วชิรา สรวงศ์ (2529) ให้ความหมายของคำว่า "บริการ" หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานเกี่ยวข้องจัดขึ้น เพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535) ให้ความหมายของคำว่า "บริการ" คือ สิ่งที่ทำหน้าที่ในลักษณะของกิจกรรมต่างๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะเป็นตัวตนหากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบบริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า "การบริการ" หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

คุณภาพของการบริการ เป็นผลรวมของการนำคุณสมบัติต่างๆ มาประสานรวมกันเข้าเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามแนวคิด ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) กล่าวว่า บริการคือพฤติกรรมกิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ส่วนการบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการดังนี้

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ

2) ระดับของความสามารถของการบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการแล้ว

2.3 สินเชื่อ

สินเชื่อได้มีผู้เชี่ยวชาญให้ความหมายของ "สินเชื่อ" ไว้ดังนี้

ชาย กิตติคุณภรณ์ (2544) ได้ให้ความหมายสินเชื่อไว้ว่า สินเชื่อหมายถึง อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจอยู่ในรูปแบบของสินค้าและบริการ หรือในรูปแบบของเงินที่ได้รับ

ประยงค์ เนตยารักษ์ (2546) ได้เปรียบเทียบ สินเชื่อและเงินกู้ว่ามีความหมายเหมือนกัน คือ เงินที่ลูกหนี้ขอยืมหรืออาจเรียกว่าขอ "กู้" เจ้าหนี้ และมีสัญญาระหว่างเงินโอนระหว่างการชำระเงิน ระยะเวลาการชำระเงิน และดอกเบี้ย คำว่า สินเชื่อมีความหมายเป็นทางการ ส่วนคำว่าเงินกู้เป็นภาษาพูดที่ใช้กันทั่วไป

จากความหมายของสินเชื่อในข้างต้น พอสรุปได้ว่า สินเชื่อ หมายถึง ระบบเงินกู้ที่มีการทำสัญญาโดยมีการระบุระยะเวลาอย่างชัดเจน

2.3.1 การอำนวยการสินเชื่อ

ศาสตราจารย์พัฒน์ (2543) ได้กล่าวถึง กระบวนการและขั้นตอนในการอำนวยการสินเชื่อเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานการทำงานไว้อย่างชัดเจน ในการสร้างฐานลูกค้ารายใหม่ของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในพื้นที่นั้นๆ จะสนองวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของธนาคารและสามารถสร้างผลกำไรให้ธนาคารได้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงมีการกำหนดขั้นตอนในการทำงานดังนี้

2.3.1.1 สสำรวจพื้นที่ศักยภาพ

2.3.1.2 ขอความช่วยเหลือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการและกติกาเงื่อนไข

2.3.1.3 การจัดกลุ่มสมาชิก เพื่อเลือกตัวแทนกลุ่มเป็นผู้ประสานงาน

2.3.1.4 รับคำขอกู้

2.3.1.5 เจ้าหน้าที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ออกพื้นที่เก็บ

ข้อมูลลูกค้าและสำรวจทรัพย์สิน

2.3.1.6 พิจารณานุมัติเงินกู้ และเรียกทำสัญญา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.1.7 ติดตามการชำระหนี้ โดยออกหนังสือแจ้งเป็นรายบุคคลและการรายงาน จากตัวแทนกลุ่ม

2.3.2 ความต้องการสินเชื่อ

ทองโรจน์ อ่อนจันทร์ และสมคิด ทักษิณวิสุทธิ (2540) กล่าวว่าในการผลิตทางการเกษตรเกษตรกรมีความต้องการสินเชื่อเป็นอย่างมาก และลักษณะความต้องการจะแตกต่างกันไป จากการผลิตด้านอื่นๆ ซึ่งความต้องการสินเชื่อการเกษตรเกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้

2.3.2.1 ลักษณะรายได้และรายจ่ายของเกษตรกร ในการประกอบอาชีพ การเกษตรที่จะเกิดขึ้นอยู่กับดิน ฟ้า อากาศ ในแง่รายได้ของเกษตรกรจะเกิดขึ้นเป็นบางเดือนเท่านั้น เมื่อเป็นเช่นนี้การขาดแคลนเงินสดสำหรับการใช้จ่ายทางด้านการผลิตและบริโภคก็จะเกิดขึ้น เกษตรกรจะต้องกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายด้านต่างๆดังกล่าว

2.3.2.2 ภัยธรรมชาติ การเกษตรขึ้นอยู่กับดิน ฟ้า อากาศ เป็นอย่างมากหากปีใดแห้งแล้งหรือน้ำท่วมก็จะเกิดผลเสียหายต่อการผลิตทางการเกษตรเป็นอย่างยิ่ง ความต้องการกู้ยืมจะเกิดขึ้น

2.3.2.3 การลงทุนระยะยาว ซึ่งการลงทุนดังกล่าวจำเป็นต้องใช้เงินทุนจำนวนมากเกษตรกรจำเป็นต้องกู้ยืมเงินเพื่อขยายการลงทุน

2.3.3 ปัญหาสินเชื่อการเกษตร

มังกร ชัยพันธ์ (2539) กล่าวถึงปัญหาสินเชื่อการเกษตร อันเป็นปัญหาพื้นฐานหรือปัญหาที่ต้องประสบโดยทั่วไป การแก้ปัญหาพื้นฐานนี้ย่อมนำไปสู่การแก้ปัญหาปลีกย่อยต่อไปปัญหาดังกล่าวจำแนกได้ดังนี้

2.3.3.1 ปัญหาการจัดสินเชื่อที่ดีให้แก่เกษตรกร

2.3.3.2 ปัญหาการจัดสินเชื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกร

2.3.3.3 ปัญหาการจัดสินเชื่อให้เกษตรกรโดยมีต้นทุนต่ำ

2.3.3.4 ปัญหาที่จะให้เกษตรกรใช้สินเชื่อโดยมีประสิทธิภาพ

2.4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.4.1 หน้าที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อำนาจ แสงโนรี (2544) กล่าวว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุน ให้ความช่วยเหลือทางด้านเงินทุนแก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้น แต่ในการส่งเสริมการพัฒนาการเกษตรของประเทศไทย เป็นการจำเป็นที่ต้องให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุน โดยไม่เลือกว่าเกษตรกรนั้นจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรหรือไม่ ดังนั้นการให้บริการสินเชื่อจึงควรขยายออกอย่างกว้างขวางทางด้านเกษตรกรรายบุคคล และในด้านกลุ่มเกษตรกรกับสหกรณ์การเกษตรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรดำเนินให้เงินทุนแก่เกษตรกรได้เป็น 3 ทางคือ

2.4.1.1 ให้เงินทุนแก่เกษตรกรซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารโดยตรง

2.4.1.2 ให้เงินทุนแก่เกษตรกรที่ไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร

2.4.1.3 ให้เงินทุนแก่สหกรณ์การเกษตร

2.4.2 ประเภทเงินทุน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2548) ประเภทเงินทุน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้แบ่งประเภทเงินทุนออกตามวัตถุประสงค์ดังนี้

2.4.2.1 เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตทางการเกษตร สำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่งๆ ระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 12 เดือน ยกเว้นกรณีพิเศษ อาจขยายให้ไม่เกิน 18 เดือน

2.4.2.2 เงินกู้ระหว่างรอการขายผลผลิต เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างรอการขายผลผลิตเพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บผลผลิตไว้รอราคาได้โดยไม่จำเป็นต้องขาย ในช่วงที่ผลผลิตออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก และราคาตกต่ำชำระคืนภายใน 6 เดือน

2.4.2.3 เงินกู้ระยะปานกลาง เพื่อการลงทุนในทุนในทรัพย์สินการเกษตร เป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนในการบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน เพื่อใช้ทำการเกษตร การซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร เป็นต้น ชำระคืนภายใน 3 ปี ยกเว้นกรณีพิเศษอาจผ่านผันให้ชำระคืนภายใน 5 ปี

2.4.2.4 เงินกู้เครดิตเงินสด เป็นเงินกู้ระยะสั้น เพื่อการผลิตอย่างหนึ่ง ซึ่งอำนาจความสะดวกให้แก่เกษตรกรลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะเกษตรกรลูกค้าทำสัญญาเงินกู้ในเครดิตเงินสดเพียงครั้งเดียวก็สามารถเบิกรับเงินสดได้หลายครั้ง ภายในวงเงินกู้ที่กำหนด และภายในระยะเวลาแห่งสัญญาซึ่งมีระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.2.5 เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม เพื่อนำไปชำระหนี้สินเดิมหรือนำไปไถ่ถอนหรือซื้อที่ดินการเกษตร

2.4.2.6 เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร เพื่อเป็นค่าลงทุนในสินทรัพย์ประจำทางการเกษตรหรือเพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการผลิตขึ้นใหม่ ซึ่งมีการผลิตสูง และต้องใช้เวลาอันมีกำหนดไม่เกิน 5 ปี ยกเว้นกรณีพิเศษอาจผ่อนผันให้ชำระคืนได้ไม่เกิน 20 ปี

2.4.2.7 เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายค่าลงทุน ในการประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ซึ่งนำเอาผลผลิตการเกษตรของเกษตรกรเอง หรือจัดหาจากแหล่งอื่นมาแปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูป หรือกึ่งสำเร็จรูปเพื่อจำหน่ายเงินกู้ประเภทนี้จำแนกเป็น 2 ประเภทคือ

1) เงินกู้เพื่อการผลิต เป็นเงินกู้ระยะสั้น เพื่อค่าใช้จ่าย สำหรับดำเนินงาน ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ชำระคืนภายใน 12 เดือน

2) เงินกู้เพื่อการลงทุน เป็นเงินกู้ระยะยาว เพื่อเป็นค่าลงทุนในทรัพย์สิน สำหรับใช้ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ชำระคืนภายใน 15 ปี คือในกรณีพิเศษไม่เกิน 20 ปี

2.4.3 หลักประกันเงินกู้

2.4.3.1 ลูกค้ายในกลุ่มเดียวกัน ผูกพันรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกันค้ำประกันการชำระหนี้ต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.4.3.2 มีลูกค้ำประจำสาขาหรือบุคคลอื่นๆ ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรพิจารณาเห็นความสมควรเป็นผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน

2.4.3.3 มีอสังหาริมทรัพย์ที่มีได้ติดจำนองต่อเจ้าหนี้รายอื่นจำนองเป็นประกัน โดยอสังหาริมทรัพย์จะต้องมีราคาประเมินไม่น้อยกว่าสองเท่าของจำนวนเงินกู้

2.4.3.4 มีหลักทรัพย์รัฐบาลไทยหรือเงินฝากในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นประกัน

2.4.4 คุณสมบัติของผู้ขอเงิน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2541) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้จะขอกู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.4.1 เป็นเกษตรกรตามข้อบังคับของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.4.4.2 มีสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี

2.4.4.3 บรรลุนิติภาวะ

2.4.4.4 มีถิ่นที่อยู่และประกอบอาชีพการเกษตรส่วนใหญ่ในท้องที่ดำเนินงานของสาขาซึ่งตนขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้ามาแล้วเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี

2.4.4.5 มีความชำนาญหรือได้รับการฝึกอบรมในการเกษตรแล้วพอสมควร

2.4.4.6 ไม่เคยให้ถูกออกจากการเป็นลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.4.4.7 เป็นผู้ก่อให้เกิดผลิตผลการเกษตรเพื่อขายในปีหนึ่งๆ เป็นมูลค่าพอสมควรหรือพอจะมีช่องทางจะปรับปรุงการเกษตรให้มีรายได้เพียงพอต่อการชำระหนี้

2.4.4.8 เป็นผู้ที่ความซื่อสัตย์ สุจริต ขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพ และมีความประหยัดมัธยัสถ์

2.4.4.9 ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือพันเพื่อนไม่สมประกอบ

2.4.4.10 ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต จิตพันเพื่อน ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือมีหนี้สินล้นพ้นตัว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางกุลดา เลิศล้ำหวาน (2554) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส) สาขามีนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.สกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวน 250 ราย ทำการคัดเลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีแบบพบโดยบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามีนบุรี กรุงเทพมหานคร และ ตอนที่ 3 ข้อมูลจากการใช้สินเชื่อและปัญหาตลอดจนความต้องการของเกษตรกรจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความพึงพอใจในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ในระดับมากที่สุด พบด้านความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร ด้านความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่นึ่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ และด้านสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

จุไรรัตน์ เทพพิพิธ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบล ในตำบลมะบ้า อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าเกษตรกรพึงพอใจมาก คือการก่อตั้งกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จัดตั้งกลุ่มเกษตรกรทำความคุ้นเคยกับเกษตรกร และช่วยแนะนำในการปลูกพืช เกษตรกรมีความพึงพอใจ คือจัดประชุมเพื่อชี้แจงโครงการต่างๆ, ออกแนะนำเกษตรกรอย่างใกล้ชิด, ให้ความรู้เรื่องปุ๋ยเกี่ยวกับพืชที่ปลูก สนใจติดตามและเยี่ยมเยียนเกษตรกร, แนะนำช่วยเหลือเกษตรกรในการแก้ปัญหาการเกษตร ช่วยแนะนำการใช้เครื่องมือทุ่นแรงในการผลิต ถ่ายทอดความรู้และเทคนิคทางการเกษตร ให้ข่าวสารที่เหมาะสมกับอาชีพและทันเหตุการณ์ และแนะนำเกี่ยวกับการกู้เงินมาลงทุน และเกษตรกรมีความพึงพอใจน้อย 5 เรื่อง คือช่วยเกษตรกรในการจัดหางบประมาณ ให้ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร ช่วยจัดหาหนังสือเกี่ยวกับการเกษตรมาให้เกษตรกรได้อ่านและนำภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับเกษตรมาฉายให้เกษตรกรชม

เอกราช หนูแก้ว (2539) ศึกษาความต้องการสินเชื่อของสมาชิกธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าแหล่งสินเชื่อเพื่อการเกษตรมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของเกษตรกรทั่วประเทศเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากสินเชื่อเพื่อการเกษตรมีส่วนช่วยให้ผลผลิตทางการเกษตรสูงขึ้น และจากการติดตามผลการใช้สินเชื่อ พบสรุปได้ว่า ปี 2539 มีสมาชิกลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งหมด 38,303 คน เพิ่มจากปี 2538 จำนวน 3,722 คน และปริมาณสินเชื่อที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ปล่อยให้กู้จำนวน 12 ล้านบาท เพิ่มจากปี 2534 ถึง 94 ล้านบาท แสดงให้เห็นว่าความต้องการสินเชื่อของสมาชิกมีมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย(Research Methodologies)

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทองผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sampling Procedure)

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เกษตรกรที่เป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทองมี จำนวน 3,008 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร(Yamane)

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

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม

$$= \frac{3,008}{1 + 3,008(0.05)^2}$$

$$= \frac{3,008}{8.5}$$

$$= 352.94$$

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่านัยสำคัญที่ 0.05 โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ (352.94) จึงเก็บข้อมูลจากจำนวนตัวอย่าง 353 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล (Research Instruments and Data Gathering)

3.2.1 เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 3 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการข้อมูลเกษตรกร

3.2.2 วิธีทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย หลังจากนั้นทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับเกษตรกรที่มารับบริการสินเชื่อกับ ธ.ก.ส. สาขาแสวงหา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.851

3.2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเก็บข้อมูลจากเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ในช่วงเดือนธันวาคม 2557 ถึงเมษายน 2558 โดยใช้วิธีเข้าไปแจกแบบสอบถามให้ลูกค้าสินเชื่อด้วยตัวเอง

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1. ค่าเฉลี่ย (Mean)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้คำถามแบบ Rating Scale ใช้เกณฑ์ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ	5	มากที่สุด	ให้คะแนนสำหรับระดับนี้เท่ากับ	5	คะแนน
ระดับ	4	มาก	ให้คะแนนสำหรับระดับนี้เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับ	3	ปานกลาง	ให้คะแนนสำหรับระดับนี้เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับ	2	น้อย	ให้คะแนนสำหรับระดับนี้เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับ	1	น้อยที่สุด	ให้คะแนนสำหรับระดับนี้เท่ากับ	1	คะแนน

โดยใช้เกณฑ์การแปลผลในแต่ละช่วงคะแนนของระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากระดับขั้นเท่ากับ 5 ขั้น และคำนวณได้จากสูตรดังนี้ (ตารางที่ 3.1)

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การประเมินระดับค่าความพึงพอใจ มีดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	แปลความหมาย
4.21 - 5.00	5	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	4	ความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	3	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	2	ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	1	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์ผล (Findings and Results)

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งสอบถามความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแสวงหา และปัญหาอุปสรรค การให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวนตัวอย่างที่ทำการสุ่มทั้งหมด 353 ราย ผลการวิจัยได้แยกการนำเสนอออกเป็นตอนดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร

4.2 ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

4.3 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกร

4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ต่อเดือนของเกษตรกร อาชีพหลักของเกษตรกร การถือครองที่ดินในการทำกิน รวมรายได้ทั้งหมด จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ใช้แรงงานในการทำเกษตร รูปแบบสื่อสารหรือช่องทางที่ได้รับเกี่ยวกับการให้บริการของสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังตารางที่ 4.1 มีรายละเอียดดังนี้

เพศ

เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.20 เพศชาย ร้อยละ 40.80

อายุ

เกษตรกรมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.90 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 26.60 และน้อยที่สุดมีอายุตั้งแต่ 71 - 80 ปี ร้อยละ 5.10 เกษตรกรที่อายุน้อยที่สุดคือ 32 ปี สูงสุด 73 ปี และอายุเฉลี่ย 52.48 ปี

สถานภาพสมรส

เกษตรกรมีสถานภาพสมรสแล้วมากที่สุด ร้อยละ 45.90 รองลงมาคือมีสถานภาพโสด ร้อยละ 31.40 และน้อยที่สุดมีสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง ร้อยละ 22.70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศาสนา

เกษตรกรทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ

ระดับการศึกษา

เกษตรกรจบชั้นประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 54.40 รองลงมาคือจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 19.50 น้อยที่สุดคือจบอนุปริญญา / ปวช. ร้อยละ 1.70

จำนวนสมาชิกในครอบครัว

เกษตรกรมีจำนวนสมาชิก 4 - 6 คน มากที่สุด ร้อยละ 49.60 รองลงมาคือ 1 - 3 คน ร้อยละ 43.90 และน้อยที่สุดคือ 7 - 9 คน ร้อยละ 6.50 คน มีจำนวนสมาชิกสูงสุดคือ 8 คน ต่ำสุดคือ 1 คน จำนวนสมาชิกเฉลี่ย 3.82 คน

รายได้ต่อเดือนของเกษตรกร

เกษตรกรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 60.10 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 29.40 และน้อยที่สุด คือ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 10.50

อาชีพหลักของเกษตรกร

เกษตรกรประกอบอาชีพทำนามากที่สุด ร้อยละ 55.52 รองลงมาคือทำสวนผัก ร้อยละ 23.51 และน้อยที่สุดคือทำการเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 4.63

การถือครองที่ดินในการทำกิน

เกษตรกรส่วนใหญ่มีที่ดินของตนเองทั้งหมด ร้อยละ 71.11 รองลงมาคือเช่าที่ดิน ร้อยละ 23.79 และน้อยที่สุดคือเป็นที่ดินของญาติพี่น้อง ร้อยละ 5.10

รวมรายได้ต่อปี

เกษตรกรมีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 100,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 44.20 รองลงมาคือ 100,001 - 300,000 บาท ร้อยละ 23.20 และน้อยที่สุดคือ 500,001 ขึ้นไป ร้อยละ 16.10 รายได้รวมต่อปีสูงสุด 1,200,000 บาท รายได้รวมต่อปีต่ำสุด 20,000 บาท รายได้รวมต่อปีเฉลี่ย 271,180 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนแรงงานที่ใช้ในการทำเกษตรในครอบครัว

เกษตรกรส่วนใหญ่มีแรงงานในการทำการเกษตรจำนวน 1 - 3 คน ร้อยละ 88.67

มีจำนวนแรงงานมากที่สุด 6 คน จำนวนแรงงานทางการเกษตรน้อยที่สุด 1 คน และมีจำนวนแรงงานทางการเกษตรเฉลี่ย 2.49 คน

รูปแบบการสื่อสารหรือช่องทางที่ได้รับเกี่ยวกับการให้บริการของสินค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เกษตรกรรับข่าวสารทางหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 41.90 รองลงมาคือบอร์ดประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 20.70 และน้อยที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 0.80

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร

รายการ	จำนวน (n = 353)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	40.80
หญิง	209	59.20
อายุ (ปี)		
30 - 40	34	9.70
41 - 50	148	41.90
51 - 60	94	26.60
61 - 70	59	16.70
71 - 80	18	5.10
อายุมากที่สุด	73 ปี	
อายุน้อยที่สุด	32 ปี	
อายุเฉลี่ย	52.48 ปี	
สถานภาพสมรส		
โสด	111	31.40
สมรส	162	45.90
หม้าย / หย่าร้าง	80	22.70

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 353)	ร้อยละ
ศาสนา		
พุทธ	353	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	69	19.50
ประถมศึกษา	192	54.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	69	19.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวส.	17	4.90
อนุปริญญา / ปวช.	6	1.70
จำนวนสมาชิกในครอบครัว (คน)		
1 - 3 คน	155	43.90
4 - 6 คน	175	49.60
7 - 9 คน	23	6.50
จำนวนสมาชิกในครอบครัวมากที่สุด 8 คน		
จำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อยที่สุด 1 คน		
จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3.82 คน		
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	212	60.10
10,001 - 20,000 บาท	104	29.40
20,001 - 30,000 บาท	37	10.50
อาชีพหลักของเกษตรกร		
ทำสวนผัก	83	23.51
ทำนา	196	55.52
ทำสวนผลไม้	21	5.95
ทำไร่อ้อย	37	10.39
ทำการเลี้ยงสัตว์	16	4.63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (n = 353)	ร้อยละ
การถือครองที่ดินในการทำกิน (ไร่)		
ของตนเองทั้งหมด	251	71.11
เช่า	84	23.79
ของญาติพี่น้อง	18	5.10
รายได้รวม (บาท/ปี)		
ต่ำกว่า 100,000	156	44.20
100,001 - 300,000	82	23.20
300,001 - 500,000	58	16.50
500,001 ขึ้นไป	57	16.10
รายได้รวมต่อปีมากที่สุด 1,200,000 บาท		
รายได้รวมต่อปีน้อยที่สุด 20,000 บาท		
รายได้รวมต่อปีเฉลี่ย 271,180 บาท		
จำนวนแรงงานที่ใช้ในการทำเกษตรในครอบครัว (คน)		
1 - 3 คน	313	88.67
4 - 6 คน	40	11.33
จำนวนแรงงานทางการเกษตรมากที่สุด 6 คน		
จำนวนแรงงานทางการเกษตรน้อยที่สุด 1 คน		
จำนวนแรงงานทางการเกษตรเฉลี่ย 2.49 คน		
ช่องทางการสื่อสารที่ได้รับเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ		
ของ ธ.ก.ส.		
บอร์ดประชาสัมพันธ์	73	20.70
วิทยุ	19	5.40
โทรทัศน์	39	11.00
หนังสือพิมพ์	3	0.80
แผ่นพับของธนาคาร	34	9.70
หออกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน	148	41.90
หมู่บ้าน (เสียงตามสาย)	37	10.50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ความพึงใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ผลของการศึกษาพบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) ดังตารางที่ 4.2 และเมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจในแต่ละด้านทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.75$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.69$) และด้านการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ โดยพิจารณาแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากตารางที่ 4.3 พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้ข้อมูลชัดเจนมีมากที่สุด ($\bar{X}=3.96$) รองลงมาความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.95$) และน้อยที่สุดขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X}=3.62$)

ด้านการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ

จากตารางที่ 4.4 พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุด ($\bar{X}=3.75$) รองลงมาการให้บริการด้วยความครบถ้วน ($\bar{X}=3.69$) และน้อยที่สุดความเสมอภาคในการบริการ ($\bar{X}=3.55$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสถานที่สะอาดเป็นระเบียบมากที่สุด ($\bar{X}=3.79$) รองลงมาที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{X}=3.71$) และน้อยที่สุดป้ายข้อความบอกจุดบริการ ($\bar{X}=3.58$)

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ข้อมูล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.75	0.63	มาก
ด้านการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ	3.66	0.56	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.69	0.50	มาก
รวม	3.69	0.50	มาก

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อมูล	จำนวน (ค่าร้อยละ)					เฉลี่ย	S.D	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ให้ข้อมูลชัดเจน	90 (25.50)	168 (47.60)	89 (25.20)	6 (1.70)	0 (0.00)	3.96	0.75	มาก
มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	35 (9.90)	176 (49.90)	136 (38.50)	6 (1.70)	0 (0.00)	3.67	0.67	มาก
ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสผู้ให้บริการ	85 (24.10)	130 (36.80)	132 (37.40)	6 (1.70)	0 (0.00)	3.83	0.81	มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	29 (8.20)	168 (47.60)	150 (42.50)	6 (1.70)	0 (0.00)	3.62	0.65	มาก
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	66 (18.70)	106 (30.00)	174 (49.30)	7 (2.00)	0 (0.00)	3.65	0.80	มาก
แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	33 (9.30)	171 (48.40)	149 (42.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.67	0.63	มาก
ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	58 (16.40)	129 (36.50)	163 (46.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95	2.88	มาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ	51 (14.40)	133 (37.70)	169 (47.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.66	0.71	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (ค่าร้อยละ)					เฉลี่ย	S.D	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความมีน้ำใจ	38 (10.80)	185 (52.40)	130 (36.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73	0.63	มาก
รวม						3.75	0.63	มาก

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อมูล	จำนวน (ค่าร้อยละ)					เฉลี่ย	S.D	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	46 (13.00)	185 (52.40)	112 (31.70)	10 (2.80)	0 (0.00)	3.75	0.70	มาก
ความสะดวกรวดเร็ว	37 (10.50)	154 (43.60)	162 (45.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.64	0.66	มาก
ให้บริการด้วยความ ครบถ้วน	56 (15.90)	134 (38.00)	163 (46.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.69	0.72	มาก
ความชัดเจนในการ อธิบาย	40 (11.30)	146 (41.40)	160 (45.30)	7 (2.00)	0 (0.00)	3.62	0.70	มาก
มีการติดประกาศการ ให้บริการ	37 (0.50)	177 (50.10)	129 (36.50)	10 (2.80)	0 (0.00)	3.68	0.69	มาก
ความเสมอภาคในการ บริการ	38 (10.80)	124 (35.10)	188 (53.30)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.55	0.69	มาก
ความเหมาะสมของ เวลาที่ให้บริการ	40 (11.30)	157 (44.50)	153 (43.30)	3 (0.80)	0 (0.00)	3.66	0.68	มาก
รวม						3.66	0.56	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อมูล	จำนวน (ค่าร้อยละ)					เฉลี่ย	S.D	แปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ	32 (9.10)	211 (59.80)	88 (24.90)	22 (6.20)	0 (0.00)	3.71	0.71	มาก
สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ	62 (17.60)	155 (43.90)	136 (38.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.79	0.72	มาก
มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	37 (10.50)	174 (49.30)	120 (34.00)	10 (2.80)	12 (3.40)	3.60	0.84	มาก
สถานที่จอดรถเพียงพอ	55 (15.60)	138 (39.10)	143 (40.50)	14 (4.00)	3 (0.80)	3.64	0.82	มาก
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	32 (9.10)	170 (48.20)	125 (35.40)	26 (7.40)	0 (0.00)	3.58	0.75	มาก
รวม						3.69	0.50	มาก

4.3 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกร

ประเภทการกู้เงินจากธนาคาร

เกษตรกรกู้เงินในระยะยาวเพื่อการเกษตรมากที่สุด ร้อยละ 38.50 รองลงมาคือกู้เงินระยะสั้นเพื่อการผลิต ร้อยละ 29.50 และน้อยที่สุดคือการจำนองที่ดิน ร้อยละ 2.00

วงเงินกู้จากธนาคาร

เกษตรกรส่วนใหญ่ได้รับเงินกู้จำนวน 50,000 - 500,000 บาท ร้อยละ 62.95 รองลงมาได้รับเงินกู้จำนวน 500,001 - 1,000,000 บาท ร้อยละ 24.55 และน้อยที่สุดคือได้รับเงินกู้จำนวน 1,000,001 - 2,000,000 บาท ร้อยละ 12.50

ระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้กับธนาคาร

เกษตรกรส่วนใหญ่ใช้เวลาผ่อน 1 - 3 ปี ร้อยละ 65.20 รองลงมาคือ 11 - 13 ปี ร้อยละ 22.90 และน้อยที่สุดคือ 4 - 6 ปี ร้อยละ 11.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแก้ปัญหาในกรณีเงินกู้ไม่เพียงพอ

เกษตรกรเลือกที่จะปรึกษาพูดคุยกับธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 36.30 รองลงมาคือกู้จากแหล่งเงินทุนอื่น ร้อยละ 28.00 และน้อยที่สุดคือปรับวิธีการใช้จ่าย ร้อยละ 9.60

ปัญหาในการชำระคืน

เกษตรกรไม่สามารถนำเงินมาจ่ายตามกำหนดของธนาคารได้มากที่สุด ร้อยละ 58.64 รองลงมาคือรายได้กับรายจ่ายไม่เพียงพอในครอบครัว ร้อยละ 31.73 และน้อยที่สุดคือธนาคารไม่สามารถยืดหยุ่นให้กับเกษตรกรได้ ร้อยละ 9.63

วิธีแก้ไขกรณีมีปัญหาการชำระคืน

เกษตรกรส่วนใหญ่ใช้วิธีผ่อนผัน ธ.ก.ส. ร้อยละ 64.60 รองลงมาคือกู้เงินจากแหล่งอื่นๆ ร้อยละ 22.40 และน้อยที่สุดคือยืมจากญาติพี่น้อง ร้อยละ 13.00

วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน

เกษตรกรนำมาใช้ทางการเกษตรมากที่สุด ร้อยละ 29.18 รองลงมาคือชำระหนี้สิน ร้อยละ 26.63 และน้อยที่สุดคือนำมาใช้สร้างบ้าน ร้อยละ 8.22

ลักษณะการกู้

เกษตรกรส่วนใหญ่มีลักษณะการกู้แบบกลุ่ม ร้อยละ 63.50 รองลงมาคือมีลักษณะการกู้แบบผู้เดียว ร้อยละ 36.50

หลักประกันในการกู้

เกษตรกรส่วนใหญ่กู้เงินโดยใช้กลุ่มผู้ค้าประกัน ร้อยละ 69.70 รองลงมาคือกู้เงินโดยใช้หลักประกัน ร้อยละ 30.30

รูปแบบการกู้

เกษตรกรส่วนใหญ่มีรูปแบบการกู้เงินสด ร้อยละ 83.29 รองลงมาคือมีรูปแบบการกู้ทั้งเงินสดและสิ่งของ ร้อยละ 13.02 และน้อยที่สุดคือมีรูปแบบการกู้สิ่งของ ร้อยละ 3.69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกร

ข้อมูล	จำนวน (n = 353)	ร้อยละ
ประเภทเงินกู้		
ระยะสั้นเพื่อการผลิต	104	29.50
ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม	55	15.60
ระยะยาวเพื่อการเกษตร	136	38.50
เพื่อการลงทุน	51	14.40
การจำนองที่ดิน	7	2.00
วงเงินกู้		
50,000 - 500,000	224	62.95
500,001 - 1,000,000	84	24.55
1,000,001 - 2,000,000	45	12.50
ระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้กับธนาคาร		
1 - 3 ปี	230	65.20
4 - 6 ปี	42	11.90
11 - 13 ปี	81	22.90
การแก้ปัญหาในกรณีเงินกู้ไม่เพียงพอ		
กู้จากแหล่งเงินทุนอื่น	99	28.00
ปรับวิธีการใช้จ่าย	34	9.60
ใช้ทรัพย์สินในการค้ำประกันเพิ่ม	92	26.10
ปรึกษาพูดคุยกับธนาคาร	128	36.30
ปัญหาในการชำระคืน		
ไม่สามารถนำเงินมาจ่ายตามกำหนดของธนาคารได้	207	58.64
ธนาคารไม่สามารถยืดหยุ่นให้กับเกษตรกรได้	34	9.63
รายได้กับรายจ่ายไม่เพียงพอในครอบครัว	112	31.73

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (n = 353)	ร้อยละ
วิธีแก้ไขกรณีมีปัญหาการชำระคืน		
ผ่อนผัน ๓.ก.ส.	228	64.60
ยืมจากญาติพี่น้อง	48	13.00
กู้เงินจากแหล่งอื่นๆ	77	22.40
วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน		
สร้างบ้าน	29	8.22
ค้าขาย	30	8.50
ทางการเกษตร	103	29.18
ชำระหนี้สิน	94	26.63
ใช้จ่ายในครัวเรือน	66	18.70
ค่าเล่าเรียนบุตร	31	8.77
ลักษณะการกู้		
ผู้เดียว	129	36.50
เป็นกลุ่ม	224	63.50
หลักประกันในการกู้		
หลักประกัน	107	30.30
กลุ่มผู้ค้ำประกัน	246	69.70
การกู้มาในรูปแบบ		
เงินสด	294	83.29
สิ่งของ	13	3.69
ทั้งเงินสดและสิ่งของ	46	13.02

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการใช้สินเชื่อ

จากผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรที่มาใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1) ระยะทางในการมาใช้บริการ ธ.ก.ส ไกลจากชุมชน
- 2) ใช้หนี้สินตามที่ตกลงกับ ธ.ก.ส ไม่ทันเวลา
- 3) เงินกู้ไม่เพียงพอ

- ข้อเสนอแนะของเกษตรกร

เกษตรกรบางส่วนมีข้อเสนอแนะให้ทางธนาคาร มีการลดอัตราดอกเบี้ย เพิ่มระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้และเพิ่มวงเงินกู้

4.4 วิจัยรณผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า มีความ สอดคล้องกับ นาฎลดา เลิศลำหวน (2554) ที่ ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของ เจ้าหน้าที่ธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขามีนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะในด้านการให้บริการและ ขั้นตอนการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากนโยบาย ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าเป็น สำคัญ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ (Conclusions and Recommendations)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการ อุปสรรคและปัญหาของเกษตรกรที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเกษตรกรจำนวน 353 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย (Conclusions)

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร

จากการศึกษา พบว่าเกษตรกรส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 59.20 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด มีสถานภาพสมรสแล้วมากที่สุด ร้อยละ 45.90 นับถือศาสนาพุทธทั้งหมด สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุดร้อยละ 54.40 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3.82 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 60.10 ทำนาเป็นอาชีพหลักมากที่สุด ร้อยละ 55.52 โดยเกษตรกรส่วนใหญ่มีที่ดินของตนเองทั้งหมด ร้อยละ 71.11 รวมรายได้ต่อปีต่ำกว่า 100,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 44.20 มีจำนวนแรงงานที่ใช้ในการทำการเกษตรเฉลี่ย 2.49 คน รูปแบบสื่อสารหรือช่องทางที่ได้รับเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อมาจากหอกระจายข่าว ประจำหมู่บ้านมากที่สุด ร้อยละ 41.90

5.1.2 ความพึงใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ผลการศึกษาความพึงใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.69) และเมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจในแต่ละด้าน ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 3.75) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 3.69) และด้านการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 3.66) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.75) เมื่อพิจารณาราย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านพบว่ามีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้ข้อมูลชัดเจน มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการ ความมีน้ำใจ ต่อมาคือด้านการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกรวดเร็ว ให้บริการด้วยความครบถ้วน ความชัดเจนในการอธิบาย มีการติดประกาศการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ และด้านสุดท้ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) เช่นกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ สถานที่จอดรถเพียงพอ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ

5.1.3 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกร

จากการศึกษา พบว่าเกษตรกรกู้เงินในระยะยาวเพื่อการเกษตรมากที่สุด ร้อยละ 38.50 ส่วนใหญ่ได้รับเงินกู้จำนวน 50,000 - 500,000 บาท ร้อยละ 62.95 ส่วนใหญ่ใช้เวลาผ่อน 1 - 3 ปี ร้อยละ 65.20 เกษตรกรเลือกที่จะปรึกษาพูดคุยกับธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 36.30 ไม่สามารถนำเงินมาจ่ายตามกำหนดของธนาคารได้มากที่สุด ร้อยละ 58.64 ส่วนใหญ่ใช้วิธีผ่อนผัน ธ.ก.ส. ร้อยละ 64.60 วัตถุประสงค์ของการกู้เงินนำมาใช้ทางการเกษตรมากที่สุด ร้อยละ 29.18 ส่วนใหญ่มีลักษณะการกู้แบบกลุ่ม ร้อยละ 63.50 ส่วนใหญ่กู้เงินโดยใช้กลุ่มผู้ค้าประกัน ร้อยละ 69.70 และเกษตรกรส่วนใหญ่มีรูปแบบการกู้เงินสด ร้อยละ 83.29

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า ระดับความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในระดับมาตรฐานต่อไป โดยเฉพาะในด้านการให้บริการ/

ขั้นตอนการให้บริการ และเน้นการปรับปรุงในเรื่องความเสมอภาคในการบริการ เนื่องจากมีในการศึกษาพบว่าเป็นเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด

5.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการทำการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้มีการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานในการให้บริการสินเชื่อ ควรมีการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ของสาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการทำงานหรือให้บริการ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป

2. เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จึงควรมีการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก

เอกสารอ้างอิง

เกศสินี กลั่นบุศย์.2540. การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :ฟิลกูด.

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์.2535.กลยุทธ์การบริหารงาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงเทพ.

จิราภรณ์ กาญจนไพบุลย์. 2537. ความพึงพอใจในงานบุคลากรสายสนับสนุนใน

สถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร.

จุไรรัตน์ เทพพิพิธ. 2547. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตร

ตำบล ตำบลมะบัว อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. ปัญหาพิเศษ ระดับปริญญาตรี

สาขา พัฒนาการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กรุงเทพมหานคร.

ชาย กิตติคุณณาภรณ์.2544. กรณีศึกษาการวิเคราะห์สินเชื่อและกู้เงินธนาคาร.

กรุงเทพมหานคร:พี เอ็ม คอนซัลแทนท์.

ทองโรจน์ อ่อนจันทร์ และ สมคิด ทักษิณวิสุทธิ. 2540. เศรษฐศาสตร์เกษตร. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2541. "คุณสมบัติของผู้ขอกู้เงิน ธ.ก.ส.". [ออนไลน์]

เข้าถึงได้จาก : <http://www.romchatgroup.com> [24 มกราคม 2557].

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2548. "ประเภทเงินกู้ ธ.ก.ส.". [ออนไลน์]

เข้าถึงได้จาก : <http://www.baac.or.th/> [20 มกราคม 2557].

นาฏลด เลิศลำหวน. 2554. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามีนบุรี กรุงเทพมหานคร.

ปัญหาพิเศษ ระดับปริญญาตรี สาขา พัฒนาการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบังกรุงเทพมหานคร.

ประภาภรณ์ สุรประภา. 2544. ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารธน

ชาติ. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประยงค์ เนตยารักษ์. 2546. เศรษฐศาสตร์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์

ธรรมศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสม โชคชุมพล. 2541. **สินเชื่อเพื่อการเกษตร**. กรุงเทพมหานคร : ออลบีคส์พับลิชชิง.

พีรพงศ์ เศรษฐสุสุข. 2545. **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่**

ส่งเสริมการเกษตร ตำบลปากพะยูน อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง.

ปริญญาานิพนธ์ปริญญาตรี สถาบันราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร.

เพ็ญแข ช่อมณี. 2544. **ความพึงพอใจของคนในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร.

มังกร ชัยพันธ์. 2539. **สินเชื่อเพื่อการเกษตร**. ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรุงเทพมหานคร.

รำเพย วนัสบดีกุล. 2549. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารปฏิบัติงานของพนักงาน**

กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่

วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วชิรา สรวงค์. 2529. **การจัดตั้งและบริหารงาน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อมรินทร์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริม

เทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)

ศักดิ์ดา พันชมพู่. 2530. **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน**

ธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.

สมชาติ กิจยรรยง. 2537. **กิจกรรมผสมผสานเพื่อการพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพมหานคร : ธีระ

ป้อมวรรณกรรม.

สาคร สรรค์พิพัฒน์. 2543. **การอำนวยความสะดวกสินเชื่อเกษตรกร.ก.ส.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สาร

มวลชน.

สุทธิดา ชันเสนาะ. 2542. **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตรกร**

ตำบลบ้านไทย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี

สถาบันราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร.

หลักคิดและการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินของภูมิปัญญาเกษตรกรไทยในภาคตะวันตก. 2551.

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.rdi.ku.ac.th/exhibition/Y51/Social/Social_01/

Social_01.htm.[23 เมษายน 2557]

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อำนาจ แสงโนรี. 2544. **เศรษฐศาสตร์เกษตร**. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.

เอกราช หนูแก้ว. 2539. **ความต้องการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของสมาชิก ธ.ก.ส อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช**. ปัญหาพิเศษปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

ความพึงใจของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อ

ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถาม ลูกค้านักธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน (✓) ที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมคำลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกร

ตอนที่ 2 ความพึงใจของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 3 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกร

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพของท่านที่เป็นจริง

1. เพศ

(....) ชาย

(....) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

(....) โสด

(....) สมรส

(....) หม้าย/หย่าร้าง

4. ศาสนา

(....) พุทธ

(....) อิสลาม

(....) คริสต์

(....) อื่นๆระบุ.....

5. ระดับการศึกษา

(....) ไม่ได้เรียนหนังสือ

(....) ประถมศึกษา

(....) มัธยมศึกษาตอนต้น

(....) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(....) อนุปริญญา/ปวส.

(....)ปริญญาตรี

(....) สูงกว่าปริญญาตรี

(....) อื่นๆระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพของท่านที่เป็นจริง

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมตัวท่าน) จำนวน (.....) คน

7. รายได้ต่อเดือนของเกษตรกร

(....) ไม่เกิน 10,000 บาท (....) 10,001 – 20,000 บาท

(....) 20,001 – 30,000บาท (....) 30,001 – 40,000 บาท

(....) 40,001 – 50,000บาท (....) 50,001 บาท ขึ้นไป

8. อาชีพหลักของเกษตรกร

(....) ทำสวนผัก (....) ทำนา

(....) ทำสวนผลไม้ (....) ทำไร่อ้อย

(....) ทำการเลี้ยงสัตว์ (....) อื่นๆระบุ.....

9. การถือครองที่ดินในการทำกิน

(....) ของตนเอง.....ไร่ (....) เช่า.....ไร่

(....) ของญาติพี่น้อง.....ไร่ (....) อื่นๆโปรดระบุ.....

10. รวมรายได้ทั้งหมด.....บาท/ปี

12. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ใช้แรงงานในการทำการเกษตรมีกี่..... คน

16.รูปแบบสื่อสารหรือช่องทางที่ได้รับเกี่ยวกับการให้บริการของสินค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมากที่สุด

(....) บอร์ดประชาสัมพันธ์ (.....) วิทยุ

(....) โทรทัศน์ (....) หนังสือพิมพ์

(....) อินเทอร์เน็ต (....) แผ่นพับของธนาคาร

(....) หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน (เสียงตามสาย)

(....) อื่นๆโปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแสวงหา จังหวัดอ่างทอง
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ข้อ	ปัจจัยชี้วัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1	การชี้แจง/แนะนำ/ให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน					
2	มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
3	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยความสุภาพ					
4	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
6	มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ					
7	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
9	ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ข้อ	ปัจจัยชี้วัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
10	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
11	ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
12	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
13	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ					
14	มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
15	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
16	ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ และทันต่อความต้องการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
17	มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อการรับบริการ					
18	สถานที่ให้ใช้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
19	มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอในการใช้งาน					
20	สถานที่จอดรถเพียงพอ					
21	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อมูลการรับบริการสินเชื่อ และปัญหาความต้องการของเกษตรกร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

1. ท่านกู้เงินจากธนาคารประเภทใด

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| (...) ระยะสั้นเพื่อการผลิต | (...) ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม |
| (...) ระยะยาวเพื่อการเกษตร | (...) เพื่อการลงทุน |
| (...) การจำนองที่ดิน | (...) อื่นๆระบุ..... |

2. ท่านขอเงินจากธนาคารในวงเงินเท่าไร

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| (...) 50,000 - 500,000 บาท | (...) 500,001 - 1,000,000 บาท |
| (...) 1,000,001 - 2,000,000 บาท | (...) 2,000,001 - 2,500,000 บาท |
| (...) 2,500,001 - 3,000,000 บาท | (...) อื่นๆระบุ..... |

3. ระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้ของท่านกับธนาคารจำนวนกี่ปี

- | | |
|------------------|----------------------|
| (...) 1- 3 ปี | (...) 4 - 6 ปี |
| (...) 7 - 10 ปี | (...) 11 - 13 ปี |
| (...) 14 - 15 ปี | (...) อื่นๆระบุ..... |

4. หากได้รับเงินกู้ไม่เพียงพอส่วนใหญ่ท่านใช้วิธีใดแก้ปัญหา

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| (...) กู้จากแหล่งเงินทุนอื่น | (...) ปรับวิธีการใช้จ่าย |
| (...) ใช้ทรัพย์สินในการค้ำประกันเพิ่ม | (...) ปรึกษาพูดคุยกับธนาคาร |

5. ท่านมีปัญหาในการชำระคืนหรือไม่

- (...) ไม่สามารถนำเงินมาจ่ายตามกำหนดของธนาคารได้
- (...) ธนาคารไม่สามารถยึดหยუნให้กับเกษตรกรได้
- (...) รายได้กับรายจ่ายไม่เพียงพอในครอบครัว
- (...) อื่นๆ ระบุ.....

6. ในกรณีท่านมีปัญหาการชำระคืน ท่านมีวิธีแก้ไขอย่างไร

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| (...) ผ่อนผัน ธ.ก.ส. | (...) ยืมจากญาติพี่น้อง |
| (...) กู้เงินจากแหล่งอื่นๆระบุ..... | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

7.วัตถุประสงค์ของการกู้เงิน

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| (...) สร้างบ้าน | (...) ค่าขาย |
| (...) ทางการเกษตร | (...) ข้าราชการ |
| (...) ใช้จ่ายในครัวเรือน | (...) ค่าเล่าเรียนบุตร |
| (...) อื่นๆ ระบุ..... | |

8.ลักษณะการกู้

- | | |
|-----------------|------------------|
| (...) ผู้เดียว | (...) เป็นกลุ่ม |
|-----------------|------------------|

9.หลักประกันในการกู้

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| (...) หลักประกัน | (...) กลุ่มผู้ค้ำประกัน |
|-------------------|--------------------------|

10.ท่านกู้มาในรูปแบบใด

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| (...) เงินสด | (...) สิ่งของ |
| (...) ทั้งเงินสดและสิ่งของ | (...) อื่นๆระบุ..... |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

,,ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน

ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้,,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้