

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

Satisfaction of Farmers toward Credit Service of Bank for Agriculture and Agricultural
Co-operative, Samyeakwichienburi Branch, Wichienburi District, Phetchabun Province



T142055

โดย

นายธนาคาร ยังกดิ่ง

26/10/58
ศ 29/1 ศ

b. 142055
i.

เลขหมู่ 2058
เลขทะเบียน 142055
วัน,เดือน,ปี 12 ต.ย. 2558

เสนอ

สาขาวิชาพัฒนากการเกษตรและการจัดการทรัพยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (พัฒนากการเกษตร)

พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาวิชาพัฒนาเกษตรและการจัดการทรัพยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

Satisfaction of Farmers toward Credit Service of Bank for Agriculture and Agricultural
Co-operative, Samyeakwichienburi Branch, Wichienburi District, Phetchabun Province

โดย

นายธนากร ยิ่งคลัง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

วท.บ. (พัฒนาการเกษตร)

เมื่อวันที่ ๒๕ เดือน พ.ค. พ.ศ. ๒๕๕๘

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รศ.ดร. ทิพวรรณ ลิ้มงูร)

กรรมการปัญหาพิเศษ

(ดร.ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์)

ประธานสาขาวิชา

(ผศ.ดร.ธำรงค์ เมฆโหรา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ชื่อเรื่อง : Satisfaction of Farmers toward Credit Service of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operative, Samyeakwichienburi Branch, Wichienburi District, Phetchabun Province

โดย : นายธนากร ยิ่งคลัง

ชื่อปริญญา : วิทยาศาสตรบัณฑิต (พัฒนากการเกษตร)

สาขาวิชาเอก : พัฒนาการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ:

(รศ.ดร. ทิพวรรณ ลิ้มงูร)

25 / พค. / 2558

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส) สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือจำนวนสมาชิก ธ.ก.ส จำนวน 270 ราย ทำการคัดเลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ และตอนที่ 3 ปัญหาของเกษตรกรต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมพบว่าเกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.7 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 54.8 นับถือศาสนาพุทธทั้งหมด อาชีพหลักคือทำไร่ ร้อยละ 44.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีรายได้ทั้งหมดเฉลี่ย 300,000 บาท/ปี มีสมาชิกจำนวนมากที่สุด 3-4คน ร้อยละ 47.0 และมีจำนวนสมาชิกที่ใช้แรงงานในการเกษตรจำนวนมากที่สุด 1-2 คน ร้อยละ 55.9

จากการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าเกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นที่น่าไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.44 และพบว่าด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.74

จากการศึกษาการใช้สินเชื่อและปัญหาตลอดจนความต้องการของเกษตรกรพบว่าเกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดได้รับเงินกู้จำนวน ต่ำกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 56.0 วัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการทำนาและทำไร่ ร้อยละ 40.4 เท่ากัน ประเภทเงินกู้ จำนวนมากที่สุดกู้เงินแบบระยะสั้นเพื่อการเกษตร ร้อยละ 53.3 มีลักษณะการกู้แบบเป็นกลุ่ม ร้อยละ 62.2 ใช้หลักประกันแบบจำนองที่ดิน ร้อยละ 38.9 มีรูปแบบการกู้แบบเงินสดและสิ่งของ ร้อยละ 51.1 เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ส่วนมากได้รับเงินเพียงพอ ร้อยละ 83.3 ส่วนการแก้ปัญหาในกรณีเงินกู้ไม่เพียงพอ ส่วนมากใช้วิธีขี้นญาติพี่น้อง ร้อยละ 70.0 ส่วนการชำระคืนเงินกู้พบว่าส่วนมากไม่มีปัญหาในการชำระคืน ร้อยละ 85.1 เมื่อมีปัญหา จำนวนมากที่สุดใช้วิธีขี้นญาติพี่น้อง ร้อยละ 57.9

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์หลายๆท่านในภาควิชาที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ รศ.ดร. ทิพวรรณ ลิ้มงูร ประธานกรรมการปัญหาพิเศษที่กรุณาแนะแนวทางในการทำปัญหาพิเศษตั้งแต่ต้น อีกทั้ง ดร.ดวงกมล ปานรศทิพ ธรรมาธิวัฒน์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นกรรมการปัญหาพิเศษ โดยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำในการเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งช่วยตรวจทานแก้ไข เจ้าหน้าที่และสมาชิกธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือทางด้านข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเพื่อนๆที่คอยให้กำลังใจ ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

และท่านสุดท้ายที่สำคัญที่สุดในชีวิตข้าพเจ้า ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้ความช่วยเหลือทุกๆด้าน รวมทั้งด้านเงินทุนในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ คุณงามความดีที่พึงมีข้าพเจ้าขอมอบแต่บิดา มารดา อาจารย์ และเพื่อนๆที่ช่วยทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้

ธนากร ยังคลัง

มีนาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
คำนิยม	(ข)
สารบัญ	(ค)
สารบัญตาราง	(จ)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา	2
1.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	2
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความพึงพอใจ	3
2.2 การบริการ	4
2.2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	5
2.2.2 กระบวนการให้บริการ	6
2.3 สินเชื่อ	6
2.3.1 การอำนวยความสะดวก	6
2.3.2 ความต้องการของสินเชื่อ	7
2.3.3 ปัญหาสินเชื่อการเกษตร	8
2.3.4 ประเภทสินเชื่อ	8
2.4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	10
2.4.1 หน้าที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	10
2.4.2 การบริการด้านเงินกู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	
3.1 ประชากร	13
3.2 เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์ผล	
4.1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ และสังคม	16
4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ	21
4.3 ข้อมูลการขอสินเชื่อ และปัญหา ตลอดจนความต้องการของเกษตรกร	23
4.4 วิจารณ์ผล	27
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	29
5.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	31
5.3 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	31
เอกสารอ้างอิง	32
ภาคผนวก	35

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงเกณฑ์ขนาดตัวอย่าง	13
4.1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ และสังคม	18
4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.	22
4.3 ปัญหาของเกษตรกรต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ	25



บทที่ 1

บทนำ (Introduction)

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา (Statement of the Problem)

อาชีพหลักของประเทศตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันคืออาชีพเกษตรกรรมและเศรษฐกิจของประเทศขึ้นอยู่กับภาคเกษตรเป็นสำคัญเพราะประเทศไทยมีเกษตรกรจำนวน 23.7 ล้านคนคิดเป็นร้อยละ 37.68 ของประชากรทั้งประเทศ (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2554) แต่เกษตรกรส่วนมากมีฐานะยากจนต้องตกอยู่ในสภาวะเงินกู้ยืมในระบบ สภาวะดอกเบี้ยแพงและประสบปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโรคระบาดหรือสภาพอากาศและวิกฤตการณ์ทางธรรมชาติและอื่นๆ อีกมากมาย เป็นสาเหตุที่ทำให้เกษตรกรไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาหน่วยงานของรัฐ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส) เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการเกษตรของประเทศไทยและทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนแก่เกษตรกร ช่วยให้เกษตรกรสามารถเพิ่มรายได้และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เพราะผลผลิตทางเกษตรขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นราคาผลผลิตตกต่ำหรือไม่ก็โรคพืชต่างๆและอีกหลายปัจจัยที่ทำให้เกษตรกรได้รับผลตอบแทนต่อการทำการเกษตรไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้น ธ.ก.ส ได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงรวมถึงการจัดการบริหารที่ดีมาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาภาคการเกษตรและภาคชนบทให้เป็นสังคมอุดมปัญญาเพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้ดีขึ้น ธ.ก.ส เป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจทางด้านการเกษตรของประเทศโดยตรง แต่ทว่าสินเชื่อนั้นมีหลายรูปแบบ พนักงาน ธ.ก.ส จึงต้องให้บริการความรู้ทางด้านสินเชื่อต่อเกษตรกรเพื่อเกษตรกร จะเลือกใช้สินเชื่อทางธุรกิจเกษตรของตนเองให้เหมาะสม เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อ.วิเชียรบุรี จ.เพชรบูรณ์ มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2556 ประมาณ 200 กว่าราย แสดงให้เห็นถึง การขยายลูกค้าของสาขานี้ รวมทั้งทาง ธ.ก.ส. ต้องการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อ.วิเชียรบุรี

จ.เพชรบูรณ์ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับพนักงาน ธ.ก.ส. เพื่อให้การทำงานของพนักงาน ธ.ก.ส. ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจของเกษตรกรนั้นดียิ่งขึ้นไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา (Objective of the Study)

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อ.วิเชียรบุรี จ.เพชรบูรณ์

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อ.วิเชียรบุรี จ.เพชรบูรณ์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Significance of the Study)

เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานด้านสินเชื่อ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อพนักงาน ธ.ก.ส. ดีขึ้น

1.4 ขอบเขตและข้อจำกัดของการศึกษา (Scope and Limitation)

การศึกษานี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อ.วิเชียรบุรี จ.เพชรบูรณ์ ในช่วงเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2557

1.5 นิยามศัพท์ (Operational Definition of Terms)

1.5.1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อ.วิเชียรบุรี จ.เพชรบูรณ์

1.5.2 สินเชื่อเพื่อการเกษตร หมายถึง เงินกู้ยืมของเกษตรกรเพื่อช่วยให้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินเกษตรกรรมหรือเพื่อช่วยในการผลิตและขายผลิตผลเกษตรกรรม สินเชื่อเกษตรกรอาจเป็นทั้งสิ่งของและเงินสด เช่น พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช หรือวัสดุเกษตรอื่นๆ

1.5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดี ชอบใจ พอใจหรือไม่พอใจของเกษตรกรที่เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อ.วิเชียรบุรี จ.เพชรบูรณ์

1.5.4 ลูกค้ำ หมายถึง เกษตรกรที่เป็นสมาชิกของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อ.วิเชียรบุรี จ.เพชรบูรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Review of Related Literature)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตาม หัวข้อต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจ

2.2 การบริการ

2.3 สินเชื่อ

2.4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.5 งานวิจัย

2.1 ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทวิพงษ์ หินคำ (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนียา ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ ความสนใจ การชดเชย การได้บาปการแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิรุฬห์ พรธนเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งโดยตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือสภาพอารมณ์ทางด้านจิตใจที่เกิดขึ้น รู้สึกเพลิดเพลิน หรือสภาพทางอารมณ์ในทางบวกและลบที่ตอบสนองต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่

2.2 การบริการ

การบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” ไว้หลายท่าน

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการ จัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดณ์ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

2.2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2545) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

2.2.1.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2.2.1.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วาวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรง

กับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

2.2.2 กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองต่อความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

2.3 สินเชื่อ

สินเชื่อ ได้มีผู้เชี่ยวชาญให้ความหมายของ “สินเชื่อ” ไว้ดังนี้

กฤษฎา สังขมณี (2550) ได้ให้ความหมายสินเชื่อไว้ว่า สินเชื่อหมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคลสองฝ่ายในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขเวลาการชำระคืนในอนาคต

ชาย กิตติคุณณาภรณ์ (2554) ได้ให้ความหมายสินเชื่อไว้ว่า สินเชื่อหมายถึง อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจอยู่ในรูปของสินค้าและบริการหรือในรูปของเงินได้รับ

ประยงค์ เนตยารักษ์ (2546) ได้เปรียบเทียบ สินเชื่อและเงินกู้ว่ามีความหมายเหมือนกัน คือ เงินที่ลูกหนี้ขอยืมหรืออาจเรียกว่าขอ “กู้” เจ้าหนี้ และมีสัญญาระหว่างกัน เกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระเงิน ระยะเวลาการชำระเงินและดอกเบี้ย คำว่า สินเชื่อ มีความหมายเป็นทางการ ส่วนคำว่า เงินกู้ เป็นภาษาที่ใช้พูดกันทั่วไป

2.3.1 การอำนวยการสินเชื่อ

สาคร สรรค์พิพัฒน์ (2543) ได้กล่าวถึงกระบวนการและขั้นตอนในการอำนวยการสินเชื่อเกษตรกร ธ.ก.ส. ในแนวทางปฏิบัติและมาตรฐานการทำงานไว้อย่างชัดเจน ในการสร้างฐานลูกค้ารายใหม่ของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินธุรกิจและ ธ.ก.ส. ในพื้นที่นั้นๆ จะสนอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์การดำเนินงานของธนาคารและสามารถสร้างผลกำไรแก่ ธ.ก.ส. ซึ่งมีขั้นตอนในการทำงานดังนี้

2.3.1.1 สำรวจพื้นที่ศักยภาพ

2.3.1.2 ขอความช่วยเหลือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการและกติกาเงื่อนไข

2.3.1.3 การจัดกลุ่มสมาชิกและเลือกตัวแทนกลุ่มเป็นผู้ประสานงาน

2.3.1.4 รับคำขอกู้

2.3.1.5 เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. ออกพื้นที่เก็บข้อมูลลูกค้าและสำรวจทรัพย์สิน

2.3.1.6 พิจารณาอนุมัติเงินกู้และเรียกทำสัญญา

2.3.1.7 ติดตามการชำระหนี้ โดยออกหนังสือแจ้งเป็นรายบุคคลและการรายงาน

จากตัวแทนกลุ่ม

2.3.2 ความต้องการของสินเชื่อ

ทองโรจน์ อ่อนจันทร์ (2540) กล่าวว่าในการผลิตทางการเกษตร เกษตรกรมีความต้องการสินเชื่อเป็นอย่างมาก และลักษณะความต้องการจะแตกต่างกันไป จากการผลิตด้านอื่น ๆ ซึ่งความต้องการของสินเชื่อการเกษตรเกิดขึ้นจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

2.3.2.1 ลักษณะรายได้และรายจ่ายของเกษตรกร ในการประกอบการเกษตรที่จะเกิดขึ้นอยู่กับดิน ฟ้า อากาศ ในแง่รายได้ของเกษตรกรจะเกิดขึ้นเป็นบางเดือนเท่านั้น อย่างไรก็ตามเรื่องรายจ่ายจะเกิดขึ้นอยู่เสมอทุกเดือน เมื่อเป็นเช่นนี้การขาดแคลนเงินสดสำหรับการใช้จ่ายทางด้านการผลิตและบริโภคก็เกิดขึ้น เกษตรกรจะต้องกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายดังกล่าว

2.3.2.2 ภัยธรรมชาติ การเกษตรขึ้นอยู่กับ ดิน ฟ้า อากาศ เป็นอย่างมาก หากปีใดแห้งแล้งหรือน้ำท่วมก็เกิดผลเสียหายต่อการผลิตทางการเกษตรเป็นอย่างมาก ความต้องการกู้เงินจะเกิดขึ้น

2.3.2.3 การลงทุนระยะยาว ซึ่งการลงทุนดังกล่าวจำเป็นต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก เกษตรกรจำเป็นต้องกู้ยืมเงินเพื่อขยายการลงทุน

2.3.3 ปัญหาสินเชื่อการเกษตร

มังกร ชัยพันธ์ (2539) กล่าวถึงปัญหาสินเชื่อการเกษตร อันเป็นปัญหาพื้นฐานหรือปัญหาที่ต้องประสบโดยทั่วไป การแก้ปัญหาพื้นฐานนี้ย่อมนำไปอยู่การแก้ไขปัญหาปลีกย่อยต่อไป ปัญหาดังกล่าวจำแนกได้ดังนี้

2.3.3.1 ปัญหาการจัดสินเชื่อที่ดีให้แก่เกษตรกร

2.3.3.2 ปัญหาการจัดสินเชื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3.3 ปัญหาการจัดสินเชื่อให้แก่เกษตรกรโดยมีต้นทุนต่ำ

2.3.3.4 ปัญหาที่จะให้เกษตรกรใช้สินเชื่อโดยมีประสิทธิภาพ

2.3.4 ประเภทสินเชื่อ

2.3.4.1. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามระยะเวลา

1) สินเชื่อระยะสั้น คือ สินเชื่อที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อการค้า เครื่องมือสินเชื่อประเภทนี้ เช่น ตั๋วเงินคลัง (Treasury Bills) และตราสารพาณิชย์ (Commercial Papers) เป็นต้น

2) สินเชื่อระยะกลาง คือ สินเชื่อที่มีอายุระหว่าง 1-5 ปี เช่น การผ่อนส่ง การซื้อสินค้าคงทน เป็นต้น

3) สินเชื่อระยะยาว คือ สินเชื่อที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยทั่วไปเป็นการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ ใช้เงินจำนวนมาก หรือเป็นการบริโภคสินค้าคงทนที่มีมูลค่าสูงมาก เช่น บ้านและที่ดิน เป็นต้น

2.3.4.2. การแบ่งประเภทของสินเชื่อตามวัตถุประสงค์

1) สินเชื่อเพื่อการบริโภค หมายถึง สินเชื่อที่ให้กับบุคคล เพื่อประโยชน์ในการนำมาบริโภค สินเชื่อประเภทนี้อาจเกิดขึ้นในหลายรูปแบบเช่น การเปิดบัญชีไว้กับร้านอาหาร เมื่อถึงสิ้นเดือนจึงชำระครั้งเดียว การผ่อนส่งจากการซื้อสินค้าโดยเฉพาะสินค้าคงทน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ รถยนต์ เป็นต้น นอกจากนี้สินเชื่อจากบัตรเครดิตก็เป็นสินเชื่อเพื่อการบริโภคเช่นกัน

2) สินเชื่อเพื่อการลงทุน อาจเป็นสินเชื่อเพื่อการจัดหาปัจจัยการผลิต หรือสินทรัพย์ถาวรต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินการผลิตไม่ว่าจะเป็นในด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการบริการ สินเชื่อประเภทนี้มักเป็นสินเชื่อระยะยาวอาจอยู่ในรูปของการออกหุ้นกู้ หรือสินเชื่อจากสถาบันการเงิน

3) สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์หรือสินเชื่อการค้า โดยทั่วไปเป็นสินเชื่อเพื่อการซื้อขายสินค้าประเภทวัตถุดิบ หรือการซื้อสินค้ามาจำหน่ายต่อ เป็นการรับสินค้ามาก่อน แล้วค่อยชำระค่าสินค้าภายหลังโดยทั่วไปจะเป็นสินเชื่อระยะสั้น เช่น 30-60 วัน เป็นสินเชื่อที่ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่การทำธุรกิจ ทั้งนี้รวมไปถึงการออก Letter of Credit เพื่อใช้เป็นเครื่องป้องกันความเสี่ยงในการชำระค่าสินค้าจากการซื้อขายระหว่างประเทศด้วย

2.3.4.3. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ขอรับสินเชื่อ

- 1) สินเชื่อสำหรับบุคคล มักเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นต้น
- 2) สินเชื่อสำหรับธุรกิจ เป็นสินเชื่อสำหรับกิจการห้างร้านไม่ว่าจะนำไปใช้เพื่อลงทุนเพื่อการผลิตหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน
- 3) สินเชื่อสำหรับรัฐบาล ในยามที่รัฐบาลมีรายได้ไม่เพียงพอแก่รายจ่ายหน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องกู้เงินซึ่งอาจอยู่ในรูปของตั๋วเงินคลัง พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ และพันธบัตรรัฐบาลรูปแบบต่าง ๆ เช่น พันธบัตรเพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณ และพันธบัตรออมทรัพย์ เป็นต้น

2.3.4.4. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ให้สินเชื่อ

- 1) บุคคลเป็นผู้ให้ เช่น การให้กู้ยืมในหมู่คนรู้จัก ญาติพี่น้อง หรือการปล่อยกู้นอกระบบ เป็นต้น
- 2) สถาบันการเงินเป็นผู้ให้ ซึ่งสถาบันการเงินก็มีหลายประเภทและอาจตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น เงื่อนไขและประเภทของวัตถุประสงค์ของการให้สินเชื่อก็อาจแตกต่างกันไป สถาบันการเงินเหล่านี้ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารอิสลามและสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น
- 3) หน่วยงานอื่น ๆ เป็นผู้ให้ เช่น มูลนิธิ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร หน่วยงานการกุศล และกองทุนต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

2.3.4.5 การแบ่งประเภทสินเชื่อตามหลักประกัน

- 1) สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้อาศัยความน่าเชื่อถือที่เที่ยงตรง และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้เป็นเครื่องพิจารณาการให้สินเชื่อ สินเชื่อประเภทนี้จึงมีความเสี่ยงสูงเพราะไม่มีหลักประกันให้แก่ผู้ให้กู้ในกรณีที่เกิดการผิดสัญญาขึ้น
- 2) สินเชื่อที่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้มีความเสี่ยงต่ำกว่าเนื่องจากผู้กู้มีหลักประกันแก่ผู้ให้กู้เพื่อชดเชยความเสียหายหากเกิดการผิดสัญญาขึ้น โดยหลักประกันดังกล่าว อาจอยู่ในรูปของอสังหาริมทรัพย์ เช่น การจำนองที่ดิน สหกรณ์ทรัพย์ เช่น พันธบัตรทองคำ หรืออยู่ในรูปของการค้ำประกันจากบุคคลหรือสถาบันการเงิน

2.4 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2.4.1 หน้าที่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

อำนาจ แสงโนรี (2544) กล่าวว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้ทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุน ให้ความช่วยเหลือทางด้านเงินทุนแก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้น แต่ในการพัฒนาการเกษตรของประเทศไทย เป็นการจำเป็นที่ต้องให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุน โดยไม่เลือกว่าเกษตรกรนั้นจะเป็นสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรหรือไม่ ดังนั้นการให้บริการสินเชื่อจึงควรขยายออกอย่างกว้างขวางทางด้านเกษตรกรรายบุคคล และในด้านกลุ่มเกษตรกรกับสหกรณ์การเกษตร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรดำเนินการให้เงินทุนแก่เกษตรกรเป็น 3 ทางคือ

2.4.1.1 ให้เงินทุนแก่เกษตรกรซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารโดยตรง

2.4.1.2 ให้เงินทุนแก่เกษตรกรที่ไม่ได้เป็นลูกค้าของธนาคาร

2.4.1.3 ให้เงินทุนแก่สหกรณ์การเกษตร

2.4.2 การบริการด้านเงินทุนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, 2535) ได้แบ่งการบริการด้านเงินทุนออกตามวัตถุประสงค์ดังนี้

2.4.2.1 การให้เงินทุนแก่เกษตรกรรายคน คือ เกษตรกรที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหกรณ์หรือสมาชิกกลุ่มเกษตรกรรายคนนิยมเรียกว่า เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส

2.4.2.2 การสนับสนุนเงินทุนแก่สหกรณ์การเกษตร พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 แบ่งได้ตามลักษณะดังนี้

1) เงินกู้เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิกกู้ต่อตามข้อบังคับของสหกรณ์การเกษตร

2) เงินกู้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรตลอดจนสิ่งจำเป็นอื่น ๆ

3) บริการเงินทุนแก่เกษตรกรพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

4) เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร

2.4.2.3 บริการด้านเงินทุนแก่กลุ่มเกษตรกรพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1) เงินกู้เพื่อให้เป็นทุนให้กู้แก่สมาชิก
- 2) เงินกู้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินการเพิ่มผลิตผลการเกษตร
- 3) เงินกู้เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร
- 4) เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกราช หนูแก้ว (2539) ศึกษาความต้องการสินเชื่อ ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าแหล่งสินเชื่อเพื่อการเกษตรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของเกษตรกรทั่วประเทศเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากสินเชื่อเพื่อการเกษตรมีส่วนช่วยให้ผลผลิตทางการเกษตรสูง และเกิดจากการติดตามผลให้สินเชื่อ พอสรุปได้ว่า ปี2539 มีสมาชิกลูกค้า ธ.ก.ส. ทั้งหมด 38,303 คน เพิ่มจาก ปี2538 3,722 คน และประมาณสินเชื่อที่ ธ.ก.ส. ปล่อยให้กู้เงินจำนวน 112 ล้านบาท เพิ่มจากปี2534 ถึง 94 ล้านบาทแสดงให้เห็นว่าความต้องการสินเชื่อของสมาชิกมีมากขึ้น

สุทธิดา ชันเสนาะ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตรตำบล ในตำบลบ้านไทย อำเภอเข็ญใน จังหวัดอุบลราชธานี จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตรตำบล พบว่าโดยส่วนรวมเกษตรกรมีความพึงพอใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงาน และการจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรขึ้นมาอีก ต้องแนะนำให้เกษตรกรทราบถึงประโยชน์ และความสำคัญของเกษตรกรการเกษตร

พิรพงศ์ เศรษฐสุข (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีอายุสูงกว่าเฉลี่ย และต่ำกว่าเฉลี่ยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในเรื่องการให้ความรู้ การกำจัดศัตรูพืช และการให้บริการแก้ปัญหาทั่วไป อาจเป็นเพราะเกษตรกรที่มีอายุสูงกว่าเฉลี่ยได้รับบริการมากกว่า จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน

จุไรรัตน์ เทพพิพิธ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตรตำบล ในตำบลมะบ้ำ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตรตำบลทั้งหมด พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจมาก คือการก่อตั้งกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จัดตั้งกลุ่มเกษตรกรทำความคุ้นเคยกับเกษตรกรและช่วยแนะนำในการปลูกพืช คือจัดประชุมเพื่อจัดแจ้งโครงการต่าง ๆ ออกแนะนำเกษตรกรอย่างใกล้ชิด

ให้ความรู้เรื่องปุ๋ยเกี่ยวกับพืชที่ปลูก สนใจติดตามและเยี่ยมชมเขียนเกษตรกร แนะนำช่วยเหลือเกษตรกรในการแก้ไขปัญหาเกษตร ช่วยแนะนำการใช้เครื่องมือทุ่นแรงในการผลิตถ่ายทอดความรู้ และเทคนิคการเกษตร ให้ชาวสารที่เหมะสมกับอาชีพ และทันต่อเหตุการณ์และแนะนำเกี่ยวกับการหาเงินลงทุนและเกษตรกรมีความพึงพอใจน้อย 5 เรื่อง คือช่วยเกษตรกรในการจัดหางบประมาณ ให้ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร ช่วยจัดหาหนังสือเกี่ยวกับการเกษตรมาให้เกษตรกรได้อ่านและนำภาพยนตร์สารคดีเกี่ยวกับเกษตรกรมาฉายให้เกษตรกรชุมชน

นางกุลดา เลิศล้ำหวาน (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามีนบุรี กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาความพึงพอใจพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ในระดับมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน แสดงให้เห็นว่าการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เกษตรนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

วรรณวิษา ศรีสมุทร (2547) ได้สำรวจความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด พบว่าด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านตัวพนักงานอยู่ในระดับดีมาก ทำให้ทราบว่าสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิ จำกัด มีการให้บริการที่ดีแก่สมาชิก

บทที่ 3

วิธีการวิจัย (Research Methodologies)

3.1 ประชากร (Population and Sampling Procedure)

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้คือ เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ปี 2557 จำนวนสมาชิกทั้งหมด 2,700 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้คือ เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 270 ราย โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง (ตารางที่ 3.1) ตามเกณฑ์ในหนังสือหลักการวิจัยทางการเกษตร (สุรพล จันทราปต์ย์ : 2528) ทำการคัดเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตารางที่ 3.1 แสดงเกณฑ์ขนาดตัวอย่าง

จำนวนประชากร	เปอร์เซ็นต์ตัวอย่าง
<50	80%
50-90	<50แต่<80%
100-999	25%
1,000-9,999	10%
<10,000	1%

ดังนั้นจำนวนสมาชิกสหกรณ์การเกษตรคือ 2,700 รายอยู่ในช่วง 1,000-9,999 จึงใช้ขนาดตัวอย่าง เท่ากับ 10% จึงได้ตัวอย่างเท่ากับ 270 ราย

3.2 เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Research Instruments)

3.2.1 เครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ข้อมูลการขอใช้สินเชื่อและปัญหาของเกษตรกรต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

3.2.2 วิธีทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ถูกต้องแล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติในการคำนวณ ดังนี้

ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเกษตรกรและความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.

$$\text{สูตร หาค่าร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

กำหนดให้ n = จำนวนตัวอย่างที่ทำการศึกษา

N = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้หาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการ
สินเชื่อของ ธ.ก.ส โดยมีสูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{N}$$

กำหนดให้ \bar{x} = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลรวมคะแนนทั้งหมด

x = คะแนนที่กำหนดค่าระดับความพึงพอใจ 5,4,3,2,1

f = จำนวนผู้ให้ข้อมูลในแต่ละระดับความพึงพอใจ

N = จำนวนเกษตรกรทั้งหมด

ส่วนข้อมูลในเรื่องความพึงพอใจได้กำหนดให้ระดับคะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การแปลผลด้านความพึงพอใจ

4.21 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของสินเชื่อของ ธ.ก.ส. มากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของสินเชื่อของ ธ.ก.ส. มาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของสินเชื่อของ ธ.ก.ส. น้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของสินเชื่อของ ธ.ก.ส. น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์ผล (Findings and Results)

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นสอบถามความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. โดยมีวิธีสุ่มตัวอย่างแบบโดยบังเอิญ จำนวนตัวอย่างที่มีการสุ่มทั้งหมด 270 ราย ผลการวิจัยได้แยกการนำเสนอออกเป็นขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกกวีเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ข้อมูลการขอใช้สินเชื่อและปัญหาของเกษตรกรต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกกวีเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

4.1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ และสังคม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพหลัก รายได้ต่อปี การถือครองที่ดิน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และจำนวนสมาชิกที่ใช้แรงงานในการเกษตร แสดงได้ดังตารางที่ 4.2 มีรายละเอียดดังนี้

เพศ

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.6 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 34.4

อายุ

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดมีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 36.7 รองลงมา อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 34.4 อายุ 51-60 ร้อยละ 18.1 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.6 และน้อยที่สุดมีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 5.2

ระดับการศึกษา

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 54.8 รองลงมา สำเร็จในการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.9 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5.2 และน้อยที่สุด ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 4.1

ศาสนา

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ทั้งหมด ร้อยละ 100 นับถือศาสนาพุทธ

อาชีพหลัก

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดประกอบอาชีพทำไร่ ร้อยละ 44.4 รองลงมา ประกอบอาชีพทำนา ร้อยละ 43.0 ประกอบอาชีพทำการเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 7.0 และน้อยที่สุด ประกอบอาชีพทำสวน ร้อยละ 5.6

รายได้ทั้งหมด

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดมีรายได้อยู่ในช่วง 100,001-300,000 ร้อยละ 52.6 รองลงมา มีรายได้ในช่วง 300,001-500,000 ร้อยละ 25.2 มีรายได้ในช่วง ต่ำกว่า 100,000 ร้อยละ 13.0 และน้อยที่สุด มีรายได้ในช่วง มากกว่า 500,000 ร้อยละ 9.2 รายได้ต่ำสุด 80,000 บาท รายได้สูงสุด 1,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ย 300,000 บาท

การถือครองที่ดินของตนเอง

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ก.ส. จำนวนมากที่สุดมีพื้นที่อยู่ในช่วง 11-30 ไร่ ร้อยละ 49.0 รองลงมา มีพื้นที่อยู่ในช่วง น้อยกว่า 10 ไร่ ร้อยละ 17.3 มีพื้นที่อยู่ในช่วง 31-50 ไร่ ร้อยละ 17.2 และน้อยที่สุด มีพื้นที่อยู่ในช่วงมากกว่า 51 ไร่ ร้อยละ 16.5

การถือครองที่ดินโดยการเช่า

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ก.ส. จำนวนมากที่สุดมีพื้นที่อยู่ในช่วง 11-30 ไร่ ร้อยละ 46.8รองลงมา มีพื้นที่อยู่ในช่วง น้อยกว่า 10 ไร่ ร้อยละ 25.2 มีพื้นที่อยู่ในช่วง 31-50 ไร่ ร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุด มีพื้นที่อยู่ในช่วงมากกว่า 51 ไร่ ร้อยละ 6.4

การถือครองที่ดินของญาติพี่น้อง

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดมีพื้นที่อยู่ในช่วง 11-30 ไร่ ร้อยละ 60.0 รองลงมา มีพื้นที่อยู่ในช่วง น้อยกว่า 10 ไร่ ร้อยละ 20.0 มีพื้นที่อยู่ในช่วง 31-50 ไร่ ร้อยละ 13.3 และน้อยที่สุด มีพื้นที่อยู่ในช่วงมากกว่า 51 ไร่ ร้อยละ 6.7

จำนวนสมาชิกในครอบครัว

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดมีสมาชิกจำนวน 3-4 คน ร้อยละ 47.0 รองลงมา มีสมาชิกจำนวน 5-6 คน ร้อยละ 38.9 มีสมาชิกจำนวน 7 คนขึ้นไป ร้อยละ 8.9 และน้อยที่สุด มีสมาชิกจำนวน 1-2 คน ร้อยละ 5.2

จำนวนสมาชิกที่ใช้แรงงานในการเกษตร

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดมีสมาชิกจำนวน 1-2 คน ร้อยละ 55.9 รองลงมา มีสมาชิกจำนวน 3-4 คน ร้อยละ 40.0 และน้อยที่สุด มีสมาชิกจำนวน 5-6 คน ร้อยละ 4.1 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ และสังคม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ (n=270)		
ชาย	177	65.6
หญิง	93	34.4
อายุ (n=270)		
20-30	14	5.2
31-40	93	34.4
41-50	99	36.7
51-60	49	18.1
ระดับการศึกษา (n=270)		
ประถมศึกษา	148	54.8
มัธยมศึกษา	97	35.9
ปริญญาตรี	14	5.2
ไม่ได้รับการศึกษา	11	4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศาสนา (n=270)		
พุทธ	270	100.0
อาชีพหลัก (n=270)		
ทำสวน	15	5.6
ทำไร่	120	44.4
ทำนา	116	43.0
ทำการเลี้ยงสัตว์	19	7.0
รายได้ทั้งหมด (n=270)		
ต่ำกว่า 100,000	35	13.0
100,001-300,000	142	52.6
300,001-500,000	68	25.2
500,001 ขึ้นไป	25	9.2
\bar{x} = 300,000 บาท Max = 1,000,000 บาท Min = 80,000 บาท		
การถือครองที่ดินของตนเอง (n=227)		
น้อยกว่า 10 ไร่	44	19.3
11-30 ไร่	109	47.0
31-50 ไร่	39	17.2
51 ไร่ ขึ้นไป	35	16.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การถือครองที่ดินโดยการเช่า (n=111)		
น้อยกว่า 10 ไร่	28	25.2
11-30 ไร่	52	46.8
31-50 ไร่	24	21.6
51 ไร่ ขึ้นไป	7	6.4
การถือครองที่ดินญาติพี่น้อง (n=15)		
น้อยกว่า 10 ไร่	3	20.0
11-30 ไร่	9	60.0
31-50 ไร่	2	13.3
51 ไร่ขึ้นไป	1	6.7
จำนวนสมาชิกในครอบครัว (n=270)		
1-2 คน	14	5.2
3-4 คน	127	47.0
5-6 คน	105	38.9
7 คน ขึ้นไป	24	8.9
\bar{x} = 4.38 คน Max = 8 คน Min = 2 คน		
จำนวนสมาชิกที่ใช้แรงงานในการเกษตร (n=270)		
1-2 คน	151	55.9
3-4 คน	108	40.0
5-6 คน	11	4.1
\bar{x} = 2.48 คน Max = 6 คน Min = 1 คน		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส มีความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส โดยอยู่ในระดับมากที่สุด (Grand mean = 4.21) และเมื่อพิจารณาจากความพึงพอใจในด้านต่างๆ ตั้งแต่ความพึงพอใจมากที่สุดถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.2)

4.2.1 ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส ในระดับมากที่สุด พบด้านความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นที่น่าไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับธนาคาร และด้านมีห้องน้ำสะอาด มีค่าเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านความสามารถในการชี้แจง/แนะนำ/ให้ข้อมูลที่สอบถามได้อย่างชัดเจนและด้านความใส่ใจ เต็มใจ ในการบริการ มีค่าเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านการติดตามข้อมูลลูกค้าที่ขอรับบริการ และด้านผลของการบริการ เป็นไปตามความต้องการ มีค่าเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านความเหมาะสมของเวลา สถานที่ให้บริการและทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความชัดเจน เข้าใจง่ายของเอกสารประกอบการให้บริการ มีค่าเท่ากัน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านมีสถานที่จอดรถสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และด้านมีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

4.2.2 ระดับมาก

ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส ในระดับมาก พบด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อตอบสนองความต้องการใช้เงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านการใช้อัตราดอกเบี้ยตามระดับชั้นลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านมีมาตรการช่วยเหลือ เช่น นโยบายภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ

ข้อมูล	จำนวน/ค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ					เฉลี่ย	S.D	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความสามารถในการชี้แจงข้อมูล	112 (41.5)	140 (51.9)	18 (6.6)	0	0	4.34	.60	มากที่สุด
2. ความใส่ใจ เต็มใจ ในการให้บริการ	109 (40.4)	145 (53.7)	16 (5.9)	0	0	4.34	.58	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	109 (40.4)	132 (48.9)	29 (10.7)	0	0	4.29	.65	มากที่สุด
4. การติดตามข้อมูลที่ลูกค้าขอรับบริการ	112 (41.5)	137 (50.7)	21 (7.8)	0	0	4.33	.61	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริต และเป็น ที่ไว้วางใจ	132 (48.9)	125 (46.3)	13 (4.8)	0	0	4.44	.58	มากที่สุด
6. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับธนาคาร	129 (47.8)	112 (41.4)	27 (10.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.35	.70	มากที่สุด
7. ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการบริการ	115 (42.6)	124 (45.9)	30 (11.1)	1 (0.4)	0	4.30	.67	มากที่สุด
8. ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของเอกสาร	110 (40.7)	130 (48.1)	30 (11.1)	0	0	4.29	.65	มากที่สุด
9. ความเหมาะสมของเวลา สถานที่ให้บริการ และทันต่อความต้องการ	113 (41.9)	131 (48.5)	23 (8.5)	3 (1.1)	0	4.31	.67	มากที่สุด
10. ผลของการบริการเป็นไปตามต้องการ	116 (43.0)	128 (47.4)	26 (9.6)	0	0	4.33	.64	มากที่สุด
11. มีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อ	102 (37.8)	140 (51.9)	27 (10.0)	1 (0.4)	0	4.26	.66	มากที่สุด
12. สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย	116 (43.0)	125 (46.2)	29 (10.7)	0	0	4.32	.65	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน/ค่าร้อยละ ของความพึงพอใจ						S.D	แปลผลระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เฉลี่ย		
13. มีห้องน้ำสะอาด	125 (46.3)	115 (42.6)	30 (11.1)	0	0	4.35	.67	มากที่สุด
14. มีสถานที่จอดรถสะดวก	114 (42.2)	121 (44.8)	34 (12.6)	1 (0.4)	0	4.28	.70	มากที่สุด
15. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบริการตอบสนองความต้องการใช้เงิน	76 (28.2)	108 (40.0)	83 (30.7)	3 (1.1)	0	3.95	.79	มาก
16. การใช้อัตราดอกเบี้ยตามขั้นลูกค้า	65 (24.0)	112 (41.5)	85 (31.5)	8 (3.0)	0	3.86	.81	มาก
17. มีมาตรการช่วยเหลือ เช่น นโยบายภาครัฐ	74 (27.4)	94 (34.8)	88 (32.6)	13 (4.8)	1 (0.4)	3.84	.89	มาก
18. ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้	65 (24.0)	89 (33.0)	99 (36.7)	17 (6.3)	0	3.74	.89	มาก
Grand mean =4.21								มากที่สุด

4.3 ข้อมูลการขอใช้สินเชื่อ และปัญหา ตลอดจนความต้องการของเกษตรกร

จำนวนเงินกู้

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดได้รับเงินกู้จำนวน ต่ำกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 56.0 รองลงมา ได้รับเงินกู้จำนวน 100,001-300,000 ร้อยละ 35.5 ได้รับเงินกู้จำนวน 300,001-500,000 ร้อยละ 6.0 และน้อยที่สุด ได้รับเงินกู้จำนวนมากกว่า 500,001 ขึ้นไป ร้อยละ 2.5

วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการทำนาและทำไร่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ที่ ร้อยละ 40.4 รองลงมา กู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร ร้อยละ 8.9 กู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการเลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 6.7 และน้อยที่สุด กู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการทำสวน ร้อยละ 3.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทเงินกู้

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ประมาณครึ่งหนึ่งกู้เงินแบบระยะสั้นเพื่อการเกษตร ร้อยละ 53.3 รองลงมา กู้เงินแบบระยะยาวเพื่อการเกษตร ร้อยละ 20.7 กู้เงินแบบเครดิตเงินสด ร้อยละ 13.3 กู้เงินแบบระยะปานกลาง ร้อยละ 5.6 กู้เงินแบบระหว่างรอขายผลผลิต ร้อยละ 4.1 กู้เงินสำหรับประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร ร้อยละ 1.9 และน้อยที่สุด กู้เงินแบบระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม ร้อยละ 1.1

ลักษณะการกู้

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดมีลักษณะการกู้แบบเป็นกลุ่ม ร้อยละ 62.2

หลักประกันในการกู้

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดใช้หลักประกันแบบจำนองที่ดิน ร้อยละ 38.9 รองลงมา ใช้หลักประกันรับผิดชอบอย่างลูกนี้ร่วม ร้อยละ 31.9 ใช้หลักประกันบุคคลค้ำประกัน ร้อยละ 28.1 และน้อยที่สุด ใช้หลักประกันอื่นๆ ร้อยละ 1.1

รูปแบบการกู้

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ประมาณครึ่งหนึ่งมีรูปแบบการกู้แบบเงินสดและสิ่งของ ร้อยละ 51.1 รองลงมา มีรูปแบบการกู้แบบเงินสด ร้อยละ 39.3 และน้อยที่สุด มีรูปแบบการกู้แบบสิ่งของ ร้อยละ 9.6

ได้รับเงินเพียงพอหรือไม่

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ส่วนมากได้รับเงินเพียงพอ ร้อยละ 83.0 รองลงมา ได้รับเงินไม่เพียงพอ ร้อยละ 17.0

การแก้ปัญหาในกรณีเงินกู้ไม่เพียงพอ

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่ใช้วิธียืมญาติพี่น้อง ร้อยละ 70.0 รองลงมา ใช้วิธีกู้ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 13.2 ใช้วิธียืมแหล่งนายทุน ร้อยละ 12.9 และน้อยที่สุด ใช้วิธีหาจากแหล่งอื่นๆ ร้อยละ 3.9

ปัญหาในการชำระคืนเงินกู้

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการชำระคืน ร้อยละ 85.1 รองลงมา มีปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแก้ไขปัญหาในการชำระคืนเงินกู้

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดใช้วิธีขี้นญาติพี่น้อง ร้อยละ 57.9 รองลงมา ใช้วิธีผ่อนผันกับธนาคาร ร้อยละ 33.3 และน้อยที่สุด ใช้วิธีการอื่นๆ ร้อยละ 8.8 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลการขอใช้สินเชื่อ และปัญหา ตลอดจนความต้องการของเกษตรกร

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จำนวนเงินกู้ (n=270)		
ต่ำกว่า 100,000	131	56.0
100,001-300,000	83	35.5
300,001-500,000	14	6.0
500,001ขึ้นไป	6	2.5
วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน (n=270)		
ทำนา	109	40.4
ทำไร่	109	40.4
เลี้ยงสัตว์	18	6.7
เครื่องจักรกลการเกษตร	24	8.9
ทำสวน	10	3.6
ประเภทเงินกู้ (n=270)		
ระยะสั้นเพื่อการผลิต	144	53.3
ระหว่างรอการขายผลผลิต	11	4.1
ระยะปานกลาง	15	5.6
เครดิตเงินสด	36	13.3
ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม	3	1.1
ระยะยาวเพื่อการเกษตร	56	20.7
สำหรับประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อ การเกษตร	5	1.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ลักษณะการกู้ (n=270)		
ผู้เดียว	102	37.8
เป็นกลุ่ม	168	62.2
หลักประกันในการกู้ (n=270)		
รับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม	86	31.9
บุคคลค้ำประกัน	76	28.1
จำนองที่ดิน	105	38.9
หลักประกันอื่นๆ	3	1.1
รูปแบบการกู้ (n=270)		
เงินสด	106	39.3
สิ่งของ	26	9.6
เงินสดและสิ่งของ	138	51.1
ได้รับเงินกู้เพียงพอหรือไม่ (n=270)		
เพียงพอ	224	83.0
ไม่เพียงพอ	46	17.0
การแก้ปัญหาในกรณีที่ได้เงินกู้ไม่เพียงพอ (n=233)		
ธนาคารพาณิชย์	31	13.2
ญาติพี่น้อง	163	70.0
แหล่งนายทุน	30	12.9
จากแหล่งอื่นๆ	9	3.9
ปัญหาในการชำระคืน (n=270)		
มี	41	14.9
ไม่มี	229	85.1
แก้ปัญหาในการชำระเกินเงินกู้ (n=216)		
ผ่อนผันกับ ธ.ก.ส	72	33.3
ยืมญาติพี่น้อง	125	57.9
วิธีการอื่นๆ	19	8.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการใช้สินเชื่อ

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับเกษตรกรในการใช้สินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาในการมาใช้บริการ ธ.ก.ส บางชุมชนมีระยะทางไกลจาก ธ.ก.ส มาก เกษตรกรบางกลุ่มมีหลักทรัพย์ในการใช้กู้เงินไม่เพียงพอตามที่ต้องการ ต้องไปหากู้ยืมจากที่อื่น ซึ่งมีดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร ทำให้เกษตรกรนำเงินมาใช้ทาง ธ.ก.ส. ไม่ทันเวลาตามที่ตกลงกันได้ จึงตกชั้นลูกค้าทำให้ต้องเสียอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มมากขึ้น

- ข้อเสนอแนะของเกษตรกร

ควรลดหลักทรัพย์ประกันในการกู้เงินลง เกษตรกรบางกลุ่มมีหลักทรัพย์ประกันในการกู้เงินไม่เพียงพอ ทำให้กู้เงินตามที่ต้องการไม่ได้ จึงควรมีการเพิ่มวงเงินกู้ให้มากขึ้น และเพิ่มระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ เพื่อให้เกษตรกรมีระยะเวลาในการจัดสรรนำมาผ่อนชำระหนี้ได้ตรงตามเวลาที่ตกลงกับทาง ธ.ก.ส. ได้

4.4 วิจัยกรณีผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ พบประเด็นสำคัญดังนี้

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นที่ไว้วางใจ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับธนาคารเป็นต้น ด้านมีห้องน้ำสะอาด สาเหตุที่ทำให้สมาชิกเกษตรกร ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจมากที่สุด และที่สำคัญในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ได้รับค่าความพึงพอใจสูงที่สุด จึงควรรักษามาตรฐานของด้านนี้ไว้

เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขามีนบุรี กรุงเทพมหานคร (นาฎลดา เลิศลำหวน,

2553) พบว่า ความพึงพอใจของทั้ง 2 แห่งนั้น มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 4.25 และ 4.21 แต่ในเรื่องความ ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นที่น่าไว้วางใจนั้น พบว่า ธ.ก.ส สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด คือ 4.44 เมื่อเปรียบเทียบกับ สาขามีนบุรี ที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับ 4.61 คือด้านความเข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ ทำให้รู้ว่าแต่ละสาขา มีความสามารถที่โดดเด่นแตกต่างกันออกไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ (Conclusions and Recommendations)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. โดยการเก็บข้อมูลจาก เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 270 คน จาก เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ทั้งหมด 2,700 คน ใช้วิธีการสุ่มโดยบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำมาทำการอธิบายในเชิงพรรณนา ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 65.6 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 36.7 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 54.8 นับถือศาสนาพุทธทั้งหมด ร้อยละ 100 อาชีพหลักคือทำไร่ ร้อยละ 44.4 มีรายได้ทั้งหมดอยู่ในช่วง 100,001-300,000 ร้อยละ 52.6 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 300,000 บาท/ปี การถือครองที่ดินของตนเอง พื้นที่อยู่ในช่วง 11-30 ไร่ ร้อยละ 48.0 การถือครองที่ดินโดยการเช่า มีพื้นที่อยู่ในช่วง 11-30 ไร่ ร้อยละ 46.8 การถือครองที่ดินของญาติพี่น้อง มีพื้นที่อยู่ในช่วง 11-30 ไร่ ร้อยละ 60.0 มีสมาชิกจำนวนมากที่สุด 3-4 คน ร้อยละ 47.0 และมีจำนวนสมาชิกที่ใช้แรงงานในกาเกษตรมากที่สุด 1-2 คน ร้อยละ 55.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และเมื่อจำแนกแต่ละด้าน พบด้านความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นที่ไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับธนาคาร และด้านมีห้องน้ำสะอาด มีค่าเท่ากับ 4.35 ด้านความสามารถในการชี้แจง/แนะนำ/ให้ข้อมูลที่สอบถามได้อย่างชัดเจนและด้านความใส่ใจ เต็มใจ ในการบริการ มีค่าเท่ากับ 4.34 ด้านการติดตามข้อมูลลูกค้าที่ขอรับบริการ และด้านผลของการบริการเป็นไปตามความต้องการ มีค่าเท่ากับ 4.33 ด้านสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านความเหมาะสมของเวลา สถานที่ให้บริการและทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความชัดเจน เข้าใจง่ายของเอกสารประกอบการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 4.29 ด้านมีสถานะที่จอร์ดรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และด้านมีที่พักสำหรับผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ในระดับมาก คือด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อตอบสนองความต้องการใช้เงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านการใช้อัตราดอกเบี้ยตามระดับชั้นลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านมีมาตรการช่วยเหลือ เช่น นโยบายภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

5.1.3 ข้อมูลจากการใช้สินเชื่อและปัญหาตลอดจนความต้องการของเกษตรกร

เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. จำนวนมากที่สุดได้รับเงินกู้จำนวน ต่ำกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 56.0 วัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการทำนาและทำไร่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 40.4 ประเภทเงินกู้จำนวนมากที่สุด กู้เงินแบบระยะสั้นเพื่อการเกษตร ร้อยละ 53.3 มีลักษณะการกู้แบบเป็นกลุ่ม ร้อยละ 62.2 ใช้หลักประกันแบบจำนองที่ดิน ร้อยละ 38.9 มีรูปแบบการกู้แบบเงินสดและสิ่งของ ร้อยละ 51.1 เกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. ส่วนมากได้รับเงินเพียงพอ ร้อยละ 83.3 ส่วนการแก้ปัญหาในกรณีเงินกู้ไม่เพียงพอ ส่วนมากใช้วิธีขออนุญาตผ่อนชำระ

ร้อยละ 70.0 ส่วนการชำระคืนเงินกู้พบว่าส่วนมากไม่มีปัญหาในการชำระคืน ร้อยละ 85.1 เมื่อมีปัญหามักจะใช้วิธีขี้นญาติพี่น้อง ร้อยละ 57.9

5.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าเกษตรกรที่เป็นสมาชิก ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อในระดับสูงสุด แต่ก็ยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับเกษตรกร ซึ่งมาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ดังนี้

5.2.1 อัตราดอกเบี้ยตามชั้นลูกค้าสูงเกินไป อัตราดอกเบี้ย คิดจากการประเมินความเสี่ยงของลูกค้า และลูกค้าที่ส่งดอกเบี้ยตรงตามกำหนดในปีก่อนๆ แต่ทว่าก็ยังมีลูกค้าบางกลุ่มที่ส่งดอกเบี้ยให้กับทาง ธ.ก.ส. ไม่ตรงตามเวลาที่ตกลงกันไว้ ทำให้เสียอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น จึงควรปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง เพื่อเป็นการช่วยเหลือเกษตรกร

5.2.2 ธ.ก.ส. ควร มีมาตรการช่วยเหลือ ให้กับเกษตรกรเพิ่มขึ้น เช่น งดเก็บดอกเบี้ยในพื้นที่ที่ประสบภัยธรรมชาติ มีเงินชดเชยให้กับเกษตรกร เพื่อที่จะทำให้เกษตรกร สามารถปรับตัวได้ มีการจัดวิทยากรเข้ามาให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับเกษตรกร เป็นต้น

5.2.3 ธ.ก.ส. ควรเพิ่มทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการสร้างห้องน้ำเพิ่ม มีน้ำดื่ม สถานที่นั่งพักให้กับเกษตรกรเพิ่มขึ้น และควรเพิ่มความรู้ให้กับเกษตรกร จากความรู้ของตัวสินเชื่อเอง ในเรื่องการขอใช้สินเชื่อต่างๆ และใช้ชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทำให้เกษตรกรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากการศึกษาพบว่า ควรมีการศึกษาทางด้านความต้องการขอใช้สินเชื่อและเงินที่เกษตรกรต้องการจะใช้ทำการเกษตรในแต่ละปีให้เพียงพอเพิ่มเติม และควรศึกษาทางด้านการชำระหนี้สินของเกษตรกรเพิ่มเติมเช่นกัน เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาตัวเกษตรกรโดยตรง ทำให้เกษตรกรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา สังขมณี. 2541. การจัดการสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร : ณ เพชรสำนักพิมพ์.

กาญจนา อรุณสุขรุจี. 2546. การศึกษาความพึงพอใจ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : http://pvca-ri.com/myfile/130913100649_1.pdf [27 กุมภาพันธ์ 2557].

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549. ศิลปะของการบริการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : [https:// servicearts.wordpress.com](https://servicearts.wordpress.com) [27 กุมภาพันธ์ 2557].

จุไรรัตน์ เทพพิพิธ. 2547. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตรตำบล ตำบลมะบ้ำ อำเภอวังบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.

ชาย กิตติคุณณาภรณ์. 2544. กรณีศึกษาวิเคราะห์สินเชื่อและเงินกู้ธนาคาร. กรุงเทพมหานคร : พี เอ็ม คอนซัลแท้นท์.

ทวีพงษ์ หินคำ. 2541. ความพึงพอใจในความชอบของบุคคล. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : <http://maitree3.blogspot.com/2011/03/blog-post.html> [25 กุมภาพันธ์ 2557].

ทองโรจน์ อ่อนจันทร์. 2540. เศรษฐศาสตร์เกษตร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.

ธนิยา ปัญญาแก้ว. 2541. ความพึงพอใจของลักษณะงาน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : http://th49.ilovetranslation.com/Nj3tx1_6fhu=d/ [25 กุมภาพันธ์ 2557].

นาฏลดา เลิศลำหวน. 2554. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา มีนบุรี กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.

ประยงค์ เนตยารักษ์. 2546. **เศรษฐศาสตร์การเกษตร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.

พีรพงศ์ เสธรัฐสุข. 2545. **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ตำบลปากพะยูน อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง**. ปัญหาพิเศษสถาบันราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545. **องค์ประกอบความพึงพอใจ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ :

<https://www.gotoknow.org/posts/492001> [29 กุมภาพันธ์ 2557].

มังกร ชัยพันธ์. 2539. **สินเชื่อเกษตร**. ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรุงเทพมหานคร.

วรรณวิษา ศรีสมุทร. 2547. **การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสุวรรณภูมิจำกัด**. งานวิจัยระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.coit.krw.ac.th [27 กุมภาพันธ์ 2557].

วัชรารภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. 2546. **การบริการ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : <http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeodoc/> [27 กุมภาพันธ์ 2557].

วิทย์ เทียงบูรณธรรม. 2541. **ความหมายความพึงพอใจ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : <http://maitree3.blogspot.com/> [25 กุมภาพันธ์ 2557].

วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. **ความพึงพอใจภายในจิตใจ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : http://thongkred99.blogspot.com/2013/07/blog-post_1289.html [25 กุมภาพันธ์ 2557].

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2548. **การบริการ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : <http://www.thaispecial.com/bookshop/newbookpreviewx.asp?booklist=9745347418> [27 กุมภาพันธ์ 2557].

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. ความหมายของการบริการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : [http://www . repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/1154/132417.pdf?sequence](http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/1154/132417.pdf?sequence)

[27 กุมภาพันธ์ 2557].

สาคร สรรค์พิพัฒน์. 2543. การอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกร ธ.ก.ส. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
สารมวลชน.

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. 2535. การบริการด้านเงินกู้. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้ : [http://guru . sanook.com/2016/](http://guru.sanook.com/2016/) [27 กุมภาพันธ์ 2557].

สุทธิดา ชันเสนาะ. 2542. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตร
ตำบล ตำบลบ้านไทย อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. ปัญหาพิเศษ สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.

สุรพล จัทรำปัดย์. 2528. หลักการวิจัยทางการเกษตร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทย
วัฒนาพานิช.

เอกราช หนูแก้ว. 2539. ความต้องการสินเชื่อของสมาชิก ธ.ก.ส อำเภอเมือง จังหวัดนครศรี
ธรรมราช. ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
กรุงเทพมหานคร.

อำนาจ แสงโนวี. 2544. เศรษฐศาสตร์เกษตร. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
สาขาสามแยกวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

คำชี้แจง ผู้ตอบแบบสอบถามนี้คือ ลูกค้าผู้กู้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
สาขาสามแยกวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริง หรือ
เติมคำลงในช่องว่างที่เว้นไว้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี ไม่ได้รับการศึกษา

4. ศาสนา

 พุทธ คริสต์ อิสลาม อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพหลัก

 ทำสวน..... ทำไร่..... ทำนา ทำการเลี้ยงสัตว์..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้.....บาท/ปี

7. การถือครองที่ดิน

 ของตนเอง.....ไร่ เช่า.....ไร่ ของญาติพี่น้อง.....ไร่ อื่นๆ โปรดระบุ.....ไร่

8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน

10. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ให้แรงงานในการทำการเกษตร.....คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร สาขาสามแยกวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

หัวข้อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ					
1.1 ความสามารถในการชี้แจง/แนะนำ/ให้ข้อมูลที่สอบถามได้อย่างชัดเจน					
1.2 ความใส่ใจ เต็มใจ ในการให้บริการ					
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.4 การติดตามข้อมูลที่ลูกค้าขอรับบริการ					
1.5 ความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นที่น่าไว้วางใจ					
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับธนาคาร					
2.2 ความชัดเจน เข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ					
2.3 ความชัดเจน เข้าใจง่ายของเอกสารประกอบการให้บริการ					
2.4 ความเหมาะสมของเวลา สถานที่ให้บริการ และทันต่อความต้องการ					
2.5 ผลของการบริการเป็นไปตามความต้องการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีที่พักรอสำหรับผู้มาติดต่อ					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
3.3 มีห้องน้ำสะอาด					
3.4 มีสถานที่จอดรถสะดวก					
4. ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ					
4.1 ผลิตภัณฑ์สินเชื่อตอบสนองความต้องการใช้เงิน					
4.2 การใช้อัตราดอกเบี้ยตามระดับชั้นลูกค้า					
4.3 มีมาตรการช่วยเหลือ เช่น นโยบายภาครัฐ					
4.4 ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อมูลการขอสินเชื่อ และปัญหา ตลอดจนความต้องการของเกษตรกร

1. ในปี พ.ศ.2557 ท่านได้รับเงินกู้ (จำนวนเงิน).....บาท
2. วัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้ โปรดระบุ.....
3. ท่านกู้เงินประเภทใด

<input type="checkbox"/> ระยะสั้นเพื่อการผลิต	<input type="checkbox"/> ระหว่างรอการขายผลผลิต	<input type="checkbox"/> ระยะปานกลาง
<input type="checkbox"/> เครดิตเงินสด	<input type="checkbox"/> ระยะยาวเพื่อชำระหนี้เดิม	<input type="checkbox"/> ระยะยาวเพื่อการเกษตร
<input type="checkbox"/> สำหรับประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....	
4. ลักษณะการกู้

<input type="checkbox"/> ผู้เดียว	<input type="checkbox"/> เป็นกลุ่ม
-----------------------------------	------------------------------------
5. หลักประกันในการกู้

<input type="checkbox"/> รับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม (กลุ่มผู้ค้าประกัน)	<input type="checkbox"/> บุคคลค้ำประกัน
<input type="checkbox"/> จำนวนที่ดิน	<input type="checkbox"/> หลักประกันอื่นๆ โปรดระบุ.....
6. ท่านกู้มาในรูปแบบใด

<input type="checkbox"/> เงินสด	<input type="checkbox"/> สิ่งของ
<input type="checkbox"/> ทั้งเงินสดและสิ่งของ	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ท่านได้รับเงินกู้เพียงพอหรือไม่

<input type="checkbox"/> เพียงพอ	<input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ
----------------------------------	-------------------------------------
8. ในกรณีที่ท่านได้รับเงินกู้ไม่เพียงพอ ท่านแก้ไขอย่างไร (ผู้เพิ่มเติมจากแหล่งใด)

<input type="checkbox"/> ธนาคารพาณิชย์	<input type="checkbox"/> ญาติพี่น้อง
<input type="checkbox"/> แหล่งนายทุน	<input type="checkbox"/> จากแหล่งอื่นๆ โปรดระบุ.....
9. ท่านมีปัญหาในการชำระคืนหรือไม่

<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี
-----------------------------	--------------------------------
10. ในกรณีที่ท่านมีปัญหาในการชำระคืน ท่านมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร

<input type="checkbox"/> ผ่อนผัน กับ ธ.ก.ส.	<input type="checkbox"/> ยืมญาติพี่น้อง
<input type="checkbox"/> วิธีการอื่นๆ โปรดระบุ.....	
11. ปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการใช้สินเชื่อ.....
.....
12. ข้อเสนอแนะ.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้