





**บัณฑิตวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าชุมพอง**

**ปัญหาพิเศษ**

**เรื่อง**

**ทัศนคติของลูกค้าต่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาชุมพร**  
**Attitude' s Consumer on Service of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives**  
**Case Study: Branch in Chumphon**



โดย

นางสาวรติมา เงินเจือ

ร.พ.  
ร. 588ก  
2543

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....  
วัน,เดือน,ปี.....

เสนอ

**ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร**

**คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**  
**เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (บริหารธุรกิจเกษตร)**

**พ.ศ. 2543**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง: ทศนคติของลูกค้าต่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

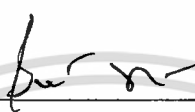
สาขาชุมชนพร

โดย: นางสาวธิตติมา เงินเจือ

ชื่อปริญญา: วิทยาศาสตร์บัณฑิต (บริหารธุรกิจเกษตร)

สาขาวิชาเอก: บริหารธุรกิจเกษตร

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ:

  
(วิเชษฐ มณีรัตน์)

6, 10, 2543

การพัฒนาภาคเกษตรกรรมของประเทศไทย ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุน หรือความช่วยเหลือทางการเงิน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยที่เกษตรกร ส่วนใหญ่ของประเทศต้องการ เนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นผู้มีฐานะยากจน นอกจากนี้การประกอบ อาชีพทางการเกษตรต้องอาศัยปัจจัยทางธรรมชาติเป็นสิ่งแวดล้อมด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความไม่แน่นอน สูง เช่น ปัญหาอุทกภัย ภัยแล้ง ความแห้งแล้ง เป็นต้น เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางด้านการ เกษตร สถาบันการเงินของรัฐบาลที่มีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือ ด้านสินเชื่อการเกษตร คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือ ธ.ก.ส. โดยมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีสำนักงานสาขาตั้งอยู่ในจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะ ธ.ก.ส. สาขาชุมพรเท่านั้น โดยใช้แบบสอบถามสุ่มกลุ่มลูกค้า ตัวอย่างจำนวน 180 ตัวอย่าง ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และทดสอบ สมมติฐานด้วยการใช้วิธีทางสถิติคือ ใช้การทดสอบค่าไคสแคว์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 40-49 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพหลักคือ ปลูกผัก ผลไม้ ไม่ยื่นต้น ซึ่งมีลักษณะการถือครองที่ดินเป็นของตนเอง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท หรือประมาณปีละ 60,012-120,000 บาท และเมื่อทำการศึกษาด้านความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใจว่า ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานรัฐบาล และรู้จักบริการพื้นฐานหลัก ๆ ที่ ธ.ก.ส. ให้บริการอยู่ในปัจจุบันเกือบทุกประเภท ทั้งบริการเงินกู้และเงินฝาก บริการเงินกู้ที่รู้จัก มากที่สุดคือ บริการเงินกู้ระยะปานกลาง บริการเงินฝากที่รู้จักมากที่สุดคือ เงินฝากออมทรัพย์ เนื่องจากเป็นบริการพื้นฐานที่ทุกธนาคารมีไว้บริการ และลูกค้าเงินกู้ต้องเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ กับทางธนาคารตามระเบียบที่ทางธนาคารกำหนดไว้เพื่อโอนเงินกู้เข้าบัญชี ลูกค้าส่วนใหญ่จะได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลข่าวสารการบริการจากพนักงาน ธ.ก.ส. โดยตรง และปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการกับ ธ.ก.ส. คือ ต้องการกู้เงินไปลงทุนทางการเกษตร

ผลการศึกษา ด้านทัศนคติของลูกค้าที่มีผลต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร ในภาพรวมเห็นได้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานและบริการด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดี ส่วนบริการด้านระเบียบขั้นตอนการบริการความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ นอกจากนี้ลูกค้ายังให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคตว่า พอใจในบริการและเป็นลูกค้ายาวนานแล้ว สำหรับบริการที่ลูกค้าต้องการให้ ธ.ก.ส. มีเพิ่มเติมมากที่สุดสามอันดับคือ บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษาสำหรับบุตรหลาน ธ.ก.ส. รองลงมาคือ บริการเงินค้ำหรือเครดิตการ์ด อันดับที่สามคือ บริการฝากเงิน ถอนเงินหรือโอนเงินได้ทั่วประเทศ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและรายได้ของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคต ส่วนอาชีพหลักของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า ต่อไปในอนาคตอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จากการศึกษาครั้งนี้ลูกค้ามีข้อเสนอแนะโดยสรุปคือ ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการและการประชาสัมพันธ์หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ธ.ก.ส. เพิ่มมากขึ้น

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของอาจารย์วิเชษฐ์ มณีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์เสาวคนธ์ เลิศกาญจนะ คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทั้งสองท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาชุมพร และพี่หมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ ที่เอื้ออำนวยความสะดวกในด้านอาคารสถานที่ ที่ใช้ในการแจกแบบสอบถามและข้อมูลรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ ตลอดจนพนักงานฝ่ายพัฒนารูทกิจทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถาม และขอขอบคุณ คุณศักดิ์ หมั่นสมาน ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยหาข้อมูลให้ คุณสมศักดิ์ เกตุณี คุณนนท์ โพธิชิต และคุณอดิศักดิ์ พุ่มอิม เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านคอมพิวเตอร์ด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ตลอดจนพี่น้องเงินเจือทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา และขอขอบคุณ พี่นง รุ่งพีต่างสถาบันที่เอื้ออำนวยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ คุณชุตินัท เงินเจือ ที่ช่วยแก้ไขปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ขอขอบคุณ แอ๊ด จอย ที่ช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถาม รวมถึงขอขอบคุณ ปุ๊ก ปรีณ กิม โย เปิ้ล แก้วสุดสวยและเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ริติมา เงินเจือ

มีนาคม 2543

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
การตรวจเอกสาร	4
สมมติฐานของการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	8
<b>บทที่ 2 การดำเนินงานและลักษณะเฉพาะของ ร.ก.ส.</b>	12
ประวัติความเป็นมาของ ร.ก.ส.	12
การดำเนินงานของ ร.ก.ส.	13
แหล่งเงินทุนของ ร.ก.ส.	22
ลักษณะเฉพาะของ ร.ก.ส.	24
สิทธิพิเศษแก่ลูกค้า ร.ก.ส.	25
นโยบายการดำเนินงานของ ร.ก.ส.	26
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	28
ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้า	28
ความรู้เกี่ยวกับ ร.ก.ส.และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า	32
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับ ร.ก.ส.	39
ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการของ ร.ก.ส.	40
ผลการทดสอบสมมติฐาน	46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	(2)
	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการศึกษา	50
ข้อเสนอแนะ	52
เอกสารอ้างอิง	53
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก.	56
ภาคผนวก ข.	58
ภาคผนวก ค.	63
ภาคผนวก ง.	82



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เพศของลูกค้า	28
2	อายุของลูกค้า	29
3	สถานภาพของลูกค้า	29
4	ระดับการศึกษา	30
5	อาชีพหลักของลูกค้า	31
6	ลักษณะการถือครองที่ดินของลูกค้า	31
7	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	32
8	ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน	33
9	ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการของ ธ.ก.ส.	33
10	ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการเงินกู้ของ ธ.ก.ส.	34
11	ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการเงินฝากของ ธ.ก.ส.	35
12	ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการอื่นๆ ของ ธ.ก.ส.	36
13	สื่อที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ข้อมูลบริการหรือข่าวสารเกี่ยวกับ ธ.ก.ส.	36
14	ลักษณะการไปใช้บริการกับ ธ.ก.ส.	37
15	ลักษณะการไปใช้บริการเงินฝากกับ ธ.ก.ส.	37
16	ลักษณะการไปใช้บริการเงินกู้ของ ธ.ก.ส.	39
17	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส.	40
18	ความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่ของลูกค้า (คน)	41
19	ความคิดเห็นของลูกค้าด้านการให้บริการของพนักงาน (คน)	42
20	ความคิดเห็นของลูกค้าด้านระเบียบขั้นตอนการบริการ (คน)	45
21	เหตุผลที่ลูกค้าตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคต	43
22	บริการที่ลูกค้าต้องการให้ ธ.ก.ส. มีเพิ่มเติมมากที่สุดสามอันดับ	44
23	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. จำแนกตามเพศ (คน)	46
24	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. จำแนกตามอาชีพ (คน)	48
25	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. จำแนกตามรายได้ (คน)	49

## สารบัญตารางผนวก

ตารางผนวกที่		หน้า
1	รายละเอียดประชากรและครัวเรือนเกษตรกรอำเภอเมือง 1 สาขาชุมพร	56
2	รายละเอียดประชากรและครัวเรือนเกษตรกรอำเภอเมือง 2 สาขาชุมพร	56
3	ค่าไคสแควร์ ณ ระดับนัยสำคัญต่าง ๆ	82



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ประเทศไทยมีพื้นฐานเศรษฐกิจมาจากภาคเกษตรกรรม ตลอดจนถึงในปัจจุบันภาคการเกษตรก็ยังคงเป็นภาคการผลิตที่สำคัญและมีผู้ประกอบการอาชีพมากที่สุดของประเทศ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล นอกจากนี้ภาคการเกษตรยังเป็นภาคการผลิตที่มีความสามารถผลิตสินค้าเกษตรเพื่อใช้บริโภคภายในประเทศ รวมทั้งสามารถส่งออกนารายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ดังนั้นภาคการเกษตรจึงมีความสำคัญที่จะต้องดำรงรักษาและพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือ ธ.ก.ส. เป็นรัฐวิสาหกิจในรูปสถาบันการเงินแห่งหนึ่งของประเทศที่อยู่ในความควบคุมของกระทรวงการคลัง เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่ได้จัดตั้งขึ้นโดยมิได้มุ่งแสวงหากำไร จึงมีลักษณะการดำเนินงานที่ค่อนข้างจะแตกต่างกับสถาบันการเงินอื่น ๆ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาภาคการเกษตรของประเทศไทย โดยให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร เพื่อนำเงินไปลงทุนด้านการเกษตร รวมทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครัวเรือน นอกจากนี้ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแล้ว ธ.ก.ส. ยังได้ร่วมมือกับส่วนราชการในการส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการและจัดทำโครงการพัฒนาการเกษตรในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่เกษตรกร รวมทั้งให้ความช่วยเหลือด้านการตลาดแก่เกษตรกรเพื่อให้เกษตรกรขายผลิตผลการเกษตรได้ในราคาที่เป็นธรรม จนถึงปัจจุบัน ธ.ก.ส. สามารถให้บริการแก่เกษตรกรได้ประมาณร้อยละ 86 ของจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั่วประเทศ และในปีบัญชี พ.ศ. 2541 ธ.ก.ส. สามารถขยายสาขาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรรวมเป็น 667 สาขา ซึ่งมีพนักงานประมาณ 13,400 คน และให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ในท้องที่ต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น 4,878,924 ครัวเรือน โดยจ่ายเงินกู้เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น 127,438 ล้านบาท (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2542: 5) นอกจากนี้ ธ.ก.ส. มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริมอาชีพหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตรแล้ว ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญของการให้บริการเงินฝากเป็นอย่างมาก เนื่องจากเงินฝากเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่สุดของทุนดำเนินงานของ ธ.ก.ส. โดยมีสัดส่วนสูงสุดเมื่อเทียบกับแหล่งเงินทุนอื่น ๆ ปัจจุบันเงินฝากมีสัดส่วนสูงถึงประมาณร้อยละ 62.21 ของทุนดำเนินงานทั้งหมด และเงินฝากยังเป็นแหล่งเงินทุนที่มีความมั่นคงกว่าเงินกู้จากต่างประเทศ ซึ่งมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่แน่นอน ปีบัญชี พ.ศ. 2541 ธ.ก.ส. มีเงินฝากทั้งสิ้น 165,029 ล้านบาท (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2542: 43)

จังหวัดชุมพรเป็นจังหวัดแรกของภาคใต้ ภูมิประเทศมีลักษณะแนวยามและแคบไปตามชายฝั่ง ถูกขนาบด้วยภูเขาและทะเล จึงทำให้มีฝนตกชุกและมีอากาศชุ่มชื้นตลอดทั้งปี ปัจจัยดังกล่าวจึงเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนต่อการประกอบอาชีพทางการเกษตร ในปัจจุบันจังหวัดชุมพรมีพื้นที่ทั้งหมด 442,289 ไร่ เป็นพื้นที่การเกษตร 269,497 ไร่ หรือประมาณร้อยละ 60.71 ซึ่งถือได้ว่าสาขาเกษตรกรรมเป็นกิจกรรมหลักของจังหวัด (สุรพล, 2541: 11)

เมื่อปลายปี พ.ศ. 2532 จังหวัดชุมพรได้ประสบกับมหาวาตภัยได้ฝุ่นเเก้ ซึ่งสร้างความเสียหายแก่จังหวัดชุมพรเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะพื้นที่ด้านเกษตรกรรม ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ครั้งนี้ ทั้งทางด้านที่อยู่อาศัย พื้นที่การเกษตรและผลผลิต ทำให้ขาดรายได้และเงินทุนเพื่อนำมาปรับปรุงพื้นที่การเกษตร จึงต้องไปกู้เงินจากนายทุนหรือเจ้าหนีนอกระบบ ซึ่งคิดอัตราดอกเบี้ยสูง เกษตรกรจึงต้องรับภาระหนี้สินเพิ่มมากขึ้น และเมื่อปลายปี พ.ศ. 2541 จังหวัดชุมพรได้ประสบกับปัญหาอุทกภัยสร้างความเสียหายให้แก่จังหวัดชุมพรอีกครั้ง ทำให้เกษตรกรมีโอกาสฟื้นฟูการผลิตทางการเกษตรได้ยากลำบากมากขึ้น

ธ.ก.ส. สาขาชุมพรเป็นสาขาหนึ่งในจำนวนสาขาทั้งหมด 667 สาขา ได้เปิดดำเนินการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรและบริการด้านเงินฝากตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 มีพื้นที่ดำเนินงาน 17 ตำบล 161 หมู่บ้าน แบ่งพื้นที่ดำเนินงานออกเป็น 2 หน่วย คือ หน่วยอำเภอเมือง 1 และหน่วยอำเภอเมือง 2 จากการที่จังหวัดชุมพรได้ประสบกับปัญหาภัยธรรมชาติดังกล่าว ธ.ก.ส. สาขาชุมพรเป็นส่วนหนึ่งที่รัฐบาลใช้เป็นสื่อกลาง ในการนำความช่วยเหลือจากรัฐบาลไปสู่เกษตรกรที่ประสบปัญหาภัยธรรมชาติ ด้วยการที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผ่านทาง ธ.ก.ส. โดยนโยบายสินเชื่อผ่อนปรน เพื่อช่วยเหลือให้เกษตรกรสามารถฟื้นฟูการผลิต และกลับสู่สภาพความเป็นอยู่เช่นเดิมได้ โดยให้ความช่วยเหลือเกษตรกรทั้งด้านเงินทุน ด้านการตลาดและอื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่และขอบเขตที่พระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. จะเอื้ออำนวยให้อย่างเต็มความสามารถ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ ธ.ก.ส. สาขาชุมพรมีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยที่ประชากรของอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรทั้งหมด 58,930 คนหรือเป็นครัวเรือนเกษตรกร 19,608 ครัวเรือน ซึ่งเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. 6,669 ครัวเรือน หรือประมาณร้อยละ 34.01 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชุมพร, 2542)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าต่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร เพื่อที่จะได้ทราบความรู้สึกความคิดเห็นของลูกค้าเหล่านั้นว่ามีความรู้สึกร้อย่างไรต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร.ก.ส. ของลูกค้าและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร.ก.ส. ซึ่งข้อมูลที่ได้จากลูกค้าเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการนำไปเสนอแนะปรับปรุง วางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงต่อไป นอกจากนี้ยังทำการศึกษาถึงการจัดการทางด้านการดำเนินงานและลักษณะเฉพาะของ ร.ก.ส. ด้วยเพื่อที่จะทราบการดำเนินงานที่เป็นลักษณะเฉพาะของ ร.ก.ส. มากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินการและลักษณะเฉพาะของ ร.ก.ส.
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร.ก.ส. สาขาชุมพร
3. เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. สาขาชุมพร
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางบางประการ ที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงวางแผนการให้บริการของ ร.ก.ส. สาขาชุมพร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในระบบ ระเบียบขั้นตอนการดำเนินงานของ ร.ก.ส.
2. ทำให้ทราบความรู้สึก ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการ
3. ทำให้ทราบลักษณะของลูกค้าที่ใช้บริการ เหตุจูงใจในการใช้บริการและพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า
4. ทำให้สามารถวางแผนปรับปรุงการบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. สาขาชุมพร โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทเงินกู้หรือบริการประเภทเงินฝากกับ ร.ก.ส. สาขาชุมพร โดยออกแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตัวอย่างแบบบังเอิญกับลูกค้าที่มาใช้บริการที่ ร.ก.ส. สาขาชุมพร ในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2543 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 2.70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 6,669 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นจำนวน 180 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลาและงบประมาณ ซึ่งในการสำรวจครั้งนี้ทำการศึกษาในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2543

### นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้า ที่ใช้บริการประเภทเงินกู้หรือบริการประเภทเงินฝากที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร โดยความคิดเห็นเหล่านี้จะมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น ในการประเมินสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ตามอารมณ์ความรู้สึกและโอนเอียงไปตามความคิดหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการของ ธ.ก.ส. ในฐานะที่เป็นผู้ติดต่อสื่อสารกับ ธ.ก.ส. ในด้านบริการประเภทเงินกู้หรือบริการประเภทเงินฝาก ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2543

บริการประเภทเงินกู้ ได้แก่ เงินกู้ระยะสั้น เงินกู้ระยะปานกลาง เงินกู้ระยะยาวประเภทต่าง ๆ

บริการประเภทเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค บัตรออมทรัพย์ทวีสิน เงินฝากกระแสรายวัน และเงินฝากประจำ

บริการ หมายถึง กิจกรรมที่ ธ.ก.ส. จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ บริการด้านเงินกู้ บริการด้านเงินฝาก การให้บริการแก่ลูกค้าของพนักงาน และความสะดวกรวดเร็วในจุดที่ตั้งอาคารสถานที่

ธ.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชุมพร โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 469 ถนนนครสวรรค์ แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10300 โทรศัพท์ 2800180

### การตรวจเอกสาร

จตุเดช อนันตะเศรษฐกุล (2535) ได้ศึกษาทัศนคติของลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อโครงสร้างสหกรณ์เกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. สุโขทัยจำกัด เพื่อศึกษาโครงสร้างและทัศนคติของลูกค้า ธ.ก.ส. ซึ่งใช้ข้อมูลปฐมภูมิโดยออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในจังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา มีแหล่งเงินกู้ที่สำคัญคือ ธ.ก.ส. สำหรับทางด้านทัศนคติของลูกค้า พบว่าลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในบางเรื่องของการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ส่วนในเรื่องที่ลูกค้า ร.ก.ส. ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจ ไม่มีความรู้และไม่ทราบเกี่ยวกับเรื่องโครงสร้าง ผลกำไรขาดทุนของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ร.ก.ส. นอกจากนี้ ในเรื่องปัญหาและอุปสรรคของลูกค้า เป็นปัญหาเกี่ยวกับการบริการที่ล่าช้าและจำนวนชนิดของสินค้าเกษตรที่ยังมีจำนวนน้อย รวมทั้งความรู้ ความเข้าใจของลูกค้าที่ยังไม่ทั่วถึง

ขวัญกมล บุญวงษ์ (2538) ได้ทำการศึกษาบทบาทของธนาคารออมสินในการระดมเงินออม การให้สินเชื่อและการลงทุน เพื่อศึกษาโครงสร้างและการดำเนินกิจการของธนาคารออมสินลักษณะบทบาทของธนาคารออมสินในการระดมเงินออม การให้สินเชื่อ และการลงทุน ตลอดจนศึกษาสภาพทั่วไปและทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพฯ ในการใช้บริการจากสถาบันการเงิน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการระดมเงินออมของธนาคารออมสิน ผลการศึกษา พบว่า ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญในการระดมเงินออมเป็นอันดับที่สาม และการลงทุนเป็นอันดับที่สองเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินทั้งระบบ ส่วนการให้สินเชื่อยังไม่ค่อยมีบทบาท สำหรับในอนาคต มีเป้าหมายจะเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารที่ประกอบธุรกิจเชิงพาณิชย์ และธนาคารเพื่อพัฒนาชนบทในเวลาเดียวกัน การศึกษาด้านทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ ต่อสถาบันการเงินปรากฏว่า การเลือกใช้สถาบันการเงินใดขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของสถาบันการเงินว่าอยู่ใกล้เคียง และสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกหรือไม่ สำหรับภาพพจน์ของธนาคารออมสินนั้นประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเป็นธนาคารที่มีความมั่นคง ปลอดภัย เพราะเป็นของรัฐบาล

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯ และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่สูงที่สุดในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม สำหรับด้านปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมาใช้บริการธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ได้พบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างและธุรกิจ ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจ ในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

ยุวดี พุทธระกูล (2539) ได้ศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ร.ก.ส. เพื่อศึกษากระบวนการในการให้สินเชื่อของ ร.ก.ส. รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ร.ก.ส. ตลอดจนลักษณะของเกษตรกรที่ใช้สินเชื่อผิดวัตถุประสงค์ในจังหวัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละและบุรีรัมย์ ผลการศึกษา พบว่า ครัวเรือนเกษตรกรตัวอย่างในจังหวัดบุรีรัมย์และร้อยเอ็ด ประมาณร้อยละ 61.9 และ 82.76 ตามลำดับ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อซื้อปัจจัยการผลิตในสัดส่วนมากที่สุด สำหรับวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน เพื่อซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การเกษตรที่มีสัดส่วนรองลงมาประมาณร้อยละ 28.57 และ 8.62 ตามลำดับ ส่วนวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้แก่ เพื่อซื้อปุ๋ยสัตว์ และจ้างแรงงานในการเกษตร พบว่า มีสัดส่วนไม่มากนัก กลุ่มครัวเรือนเกษตรกรดังกล่าวที่มีการใช้เงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้ระบุไว้ในสัญญา และในขณะเดียวกันมีครัวเรือนเกษตรกรที่นำเงินกู้ไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ ที่มีไม่การผลิต ได้แก่ ใช้จ่ายในครัวเรือน ชำระหนี้เก่า และซ่อมแซมที่อยู่อาศัย แสดงให้เห็นว่า ครัวเรือนเกษตรกรมีการนำเงินกู้จำนวนน้อยกว่าร้อยละ 70.00 ของจำนวนเงินกู้ทั้งหมดไปใช้ในการผลิต ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เกษตรกรมีการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญา

วีรสิทธิ์ แนวดี (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน สาเหตุและปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพอใจในงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาสภาพของพนักงานในเชิงปฏิบัติ โดยกลุ่มประชากรเป้าหมายคือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดสุรินทร์โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วงต่ำกว่า 31 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีตำแหน่งระดับพนักงานบริการ มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีระดับความพอใจในงานระดับปานกลางเกือบทุกด้าน คือ ด้านการได้รับความยกย่อง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานและเพื่อนร่วมงาน

ดวงใจ เลิศอำนาจอนันต์ (2540) ได้ศึกษาการให้สินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา: สหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระราชูปถัมภ์) เพื่อวิเคราะห์รูปแบบและวิธีการดำเนินงานในการให้สินเชื่อ ตลอดจนวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้สินเชื่อดังกล่าว ผลการศึกษา พบว่า ในการให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. นั้นจะต้องจัดทำเอกสารประกอบการกู้เงินหลายประเภท ซึ่งจะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการดำเนินงานด้านสินเชื่อนั้นมีความยุ่งยากซับซ้อน และก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานด้านสินเชื่อ สำหรับการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการให้สินเชื่อ พบว่า หากสหกรณ์หนองโพราชบุรี ไม่มีคุณสมบัติของลูกค้านตรงตามความต้องการที่ ธ.ก.ส. กำหนดจะมีผลทำให้ไม่สามารถขอสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. หรืออาจล่าช้าในการขอสินเชื่อ ดังนั้น จะต้องใช้แนวทางแก้ไขปัญหาโดยร่วมมือกันระหว่าง ธ.ก.ส. และสถาบันเกษตรกรผู้กู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นิพนธ์ พัวพงศกรและคณะ (2541) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ ธ.ก.ส. เพื่อต้องการประเมินความพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของ ธ.ก.ส. ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการ ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผลการประเมินปรากฏว่า ความสะดวกด้านอาคารสถานที่เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคะแนนความพอใจทั่วไป รองลงมาคือพฤติกรรมพนักงานและความถูกต้องข้อสัจย์ ตามลำดับ ส่วนวิธีคำนวณเงินกู้และระยะเวลาเดินเรื่องเพื่อเงินกู้ นั้น ไม่มีอิทธิพลต่อคะแนนความพอใจลูกค้าทุกกลุ่มให้ความพอใจต่อหมวดความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ โดยประเด็นมารยาทการพูดจาและประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นประเด็นย่อยในหมวดสูงกว่าหมวดอื่น ๆ จากทุกกลุ่มลูกค้า ส่วนหมวดที่ลูกค้าให้ความพอใจน้อยนั้น ปรากฏว่า ลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลและลูกค้าโครงการเกี่ยวเนื่องกับการเกษตร ต่างพอใจหมวดบริการที่เกี่ยวข้องน้อยกว่าหมวดอื่น ๆ เหมือนกัน ส่วนลูกค้าประเภทโครงการ พอลใจหมวดบริการเงินกู้หรือเงินฝาก หรืออัตราดอกเบี้ยน้อยที่สุด ขณะที่ลูกค้าผู้ฝากเงินให้ความพอใจหมวดระเบียบขั้นตอนการบริการต่ำ และลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรพอใจประเด็นวัตถุประสงค์การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. น้อยกว่าหมวดอื่น ๆ

วิศรา มั่นสกุล (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการระดมเงินออมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการระดมเงินออมของ ธ.ก.ส. พฤติกรรมการออม และทัศนคติที่มีต่อ ธ.ก.ส. ของกลุ่มลูกค้าเงินฝากของ ธ.ก.ส. และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่ลูกค้าเงินฝากของ ธ.ก.ส. การศึกษาครั้งนี้ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการออกแบบสอบถามจำนวน 322 ราย โดยแบ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเงินฝากของ ธ.ก.ส. จำนวน 161 ราย และกลุ่มที่ไม่ใช่ลูกค้าเงินฝากของ ธ.ก.ส. จำนวน 161 ราย นอกจากนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิที่รวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าเงินฝากของ ธ.ก.ส. มีความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. ในเกณฑ์ดี มีวัตถุประสงค์ในการออมเพื่อเก็บไว้ใช้จ่ายยามจำเป็น เจ็บป่วย หรือชรา เหตุผลที่ฝากเงินกับ ธ.ก.ส. เพราะต้องการใช้สิทธิและบริการพิเศษสำหรับผู้ฝากเงิน และมีความเห็นว่าบริการต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. คืออยู่แล้ว ส่วนกลุ่มที่ไม่ใช่ลูกค้าเงินฝากของ ธ.ก.ส. ไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. มีเหตุผลที่ฝากเงินกับสถาบันการเงินเพราะได้รับผลตอบแทนน่าพอใจ เหตุผลที่ไม่ฝากเงินกับ ธ.ก.ส. เพราะคิดว่า ธ.ก.ส. ให้บริการเฉพาะเกษตรกรเท่านั้น และสิ่งที่ ธ.ก.ส. ควรปรับปรุงคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ธ.ก.ส.

เสกสรรค์ จันทร์ขวาง และยุวพล วัตถุ (2542) ได้กล่าวว่านับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 เป็นต้นมา ภาครัฐได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ การเกษตร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และซับซ้อน โดยมีเป้าหมายมุ่งเน้น ไปที่การให้การสนับสนุนคุณภาพชีวิต และเพิ่มโอกาสให้กับเกษตรกรใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแสวงหารายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งรูปแบบของการพัฒนาการเกษตร จะเป็นไปในลักษณะของ โครงการที่มีการกำหนดเป้าหมายและพื้นที่การดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้การบริการและการจัดการ สอดคล้องกับมาตรการด้านอื่น ๆ ในขณะเดียวกันเพื่อให้การกระจายสินเชื่อเพื่อการเกษตรเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงได้นำระบบสินเชื่อ มาเป็นกิจกรรมหนึ่งภายใต้ แผนพัฒนาการเกษตร ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งเป็นองค์กรของภาครัฐ ที่มีหน้าที่ในการให้สินเชื่อเพื่อการเกษตร จึงเข้ามามีบทบาทเป็นผู้ให้การ สนับสนุนสินเชื่อเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศ

### สมมติฐานของการศึกษา

1. เพศมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต
2. อาชีพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต
3. รายได้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต

### วิธีการศึกษา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูล การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยมุ่งศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้า ที่ใช้บริการประเภทเงินกู้หรือบริการประเภทเงินฝากที่มีต่อบริการของ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร ซึ่งผู้ศึกษา ได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยใช้ แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน จากลูกค้าที่ใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร เพื่อทราบทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส.

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษาการดำเนินการและลักษณะ เฉพาะของ ธ.ก.ส. จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้วในลักษณะเอกสาร เอกสารที่ตีพิมพ์เผยแพร่ เช่น รายงานประจำปีของ ธ.ก.ส. สมุดรายนงานสถิติ รายงานเศรษฐกิจรายเดือนของธนาคารแห่งประเทศไทย ตลอดจนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทเงินกู้หรือบริการ ประเภทเงินฝากกับ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ลูกค้ำที่ใช้บริการประเภทเงินกู้หรือบริการประเภทเงินฝากกับ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกสาขาที่ทำการศึกษาในคั้งนี้คือ สาขาชุมพร โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ เป็นสาขาที่มีจำนวนลูกค้ำตัวอย่างที่ติดต่อกับ ธ.ก.ส. ในปีที่ผ่านมาเป็นจำนวนมาก โดยดูจากข้อมูลจำนวนลูกค้ำที่ทาง ธ.ก.ส. จัดเก็บไว้และสาขาที่ทำการเลือกมีจำนวนประชากรตัวอย่างชุกชุม มีหลายกลุ่มอาชีพ และฐานะแตกต่างกัน

ขั้นที่ 2 เลือกลูกค้ำผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเป็นจำนวน 180 คน ที่มาใช้บริการที่ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร ในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2543

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลักษณะทั้งแบบปิดคือ ผู้ตอบเลือกตอบได้ และแบบเปิดเป็นลักษณะที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนคั้งนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำ

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. และพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของลูกค้ำ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส.

ตอนที่ 4 ทศนคติของลูกค้ำที่มีต่อบริการ ธ.ก.ส.

ในส่วนคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 3 ระดับคั้งนี้

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยมากหรือบริการของ ธ.ก.ส. ดี

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยปานกลางหรือบริการของ ธ.ก.ส. พอใช้

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยน้อยหรือบริการของ ธ.ก.ส. ควรปรับปรุง

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจแก้สำนวนภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนรัดกุม และครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการถาม หลังจากนั้นนำไปทดสอบกับลูกค้ำจำนวน 10 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ (Statistical Package for The Social Sciences: SPSS)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และนำเสนอข้อมูลในลักษณะคั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกคั้งที่มีการนำไปใช้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ เพื่อทราบทัศนคติของลูกค้าในบริการด้านต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการบรรยายประกอบกับตารางแจกแจงค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น รวมทั้งศึกษาการดำเนินการและลักษณะเฉพาะของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การวัดระดับทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของลูกค้าทำการอธิบายผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (กัลยา, 2540: 27)

$$\begin{aligned} \text{คะแนนสูงสุดของทัศนคติ} &= 3 \\ \text{คะแนนต่ำสุดของทัศนคติ} &= 1 \\ \text{พิสัยของคะแนนเฉลี่ย} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\ 3 - 1 &= 2 \end{aligned}$$

กำหนดระดับทัศนคติมี 3 ระดับ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 2/3 = 0.67 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนการพิจารณาความคิดเห็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.00	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	1.67 - 2.33	หมายถึง	มีทัศนคติอยู่ในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.66	หมายถึง	มีทัศนคติว่าควรปรับปรุง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ เพื่อทราบว่าปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. หรือไม่ รวมทั้งวิเคราะห์ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ซึ่งการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีสมมติฐานในการทดสอบดังนี้

$H_0$ : ตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน

$H_1$ : ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน

ซึ่งมีตัวสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานนี้คือ Chi-square Test ( $\chi^2$ ) โดยมีสูตรทั่วไป ดังนี้

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- โดยที่  $\chi^2$  = ค่าสถิติไคสแควร์  
 $O_{ij}$  = ความถี่ที่สังเกตได้ของข้อมูลในแถวที่  $i$  และหลักที่  $j$   
 $E_{ij}$  = ความถี่ที่คาดหวังได้ของข้อมูลในแถวที่  $i$  และหลักที่  $j$   
 $r$  = จำนวนลักษณะของตัวแปรตัวที่ 1  
 $c$  = จำนวนลักษณะของตัวแปรตัวที่ 2  
 $*$  = ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05  
ระดับนัยสำคัญ = ความน่าจะเป็นอย่างต่ำที่จะทำให้ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  
df. = ระดับองศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

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

## บทที่ 2

### การดำเนินงานและลักษณะเฉพาะของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

#### ประวัติความเป็นมาของ ธ.ก.ส.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือ ธ.ก.ส. เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับการก่อตั้งมาเป็นเวลานานกว่า 32 ปี มีประวัติความเป็นมาในหลายรูปแบบก่อนที่จะมาเป็น ธ.ก.ส. กล่าวคือในปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นักปราชญ์ราชบัณฑิตสมัยนั้นได้มีแนวความคิดที่จะตั้งธนาคารของชาวนาชาวไร่หรือธนาคารเกษตรขึ้น เพื่อปลดปล่อยหนี้สินของเกษตรกร แต่เนื่องจากในขณะนั้น รัฐบาลมีปัญหาด้านเงินทุนในการจัดตั้งธนาคาร อันเนื่องมาจากท้องพระคลังมีเงินจำกัด ประกอบกับมีสหกรณ์การเกษตรในรูปของสหกรณ์เงินทุนอยู่แล้ว ซึ่งอาศัยเงินทุนหมุนเวียนจากธนาคารสยามกัมมาจล จำกัด และคลังออมสินเกษตรกรที่เป็นสมาชิกก็ได้อาศัยเงินทุนจากสหกรณ์ เพื่อนำไปใช้ลงทุนประกอบอาชีพทางการเกษตรของตน ความคิดที่จะจัดตั้งธนาคารเกษตร หรือธนาคารชาวนาในครั้งนั้นจึงล้มเลิกไป

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2490 เมื่อกิจการสหกรณ์เริ่มเติบโตขึ้น รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุน อำนวยสินเชื่อแก่สหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทย ขณะนั้น และธนาคารเพื่อการสหกรณ์ดำเนินงาน ให้เงินกู้แก่สหกรณ์มาจนถึง พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้

1. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้แก่สมาชิกสหกรณ์เท่านั้น แต่เกษตรกรรายอื่นที่ไม่ได้เป็นสมาชิกอีกจำนวนมากที่ต้องการกู้เงิน ซึ่งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่มีอำนาจหน้าที่ให้กู้ได้
2. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นแบบระยะยาว หรือปานกลาง แต่เกษตรกรต้องการกู้เงินระยะสั้นเพื่อผลิตผลผลิตระยะสั้น
3. งานส่วนใหญ่ของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ คือ การเก็บรักษา ให้ความสะดวกในการเบิกจ่ายเงินและรักษาสมุดบัญชีเท่านั้น ธนาคารไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาค่าของกู้อันเป็นหน้าที่ของผู้ให้กู้ยืมเงินอย่างแท้จริง
4. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์มิได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ และไม่มีหน่วยงานใดที่ทำหน้าที่นี้
5. การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ยังไม่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศจึงเป็นเหตุให้กำลังเงินของธนาคารไม่เพียงพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือ ธ.ก.ส. ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 ซึ่งเป็นการโอนธนาคารเพื่อการสหกรณ์เป็น ธ.ก.ส. โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรทั้งทางตรงและผ่านสถาบันเกษตรกร

ปัจจุบันสำนักงานใหญ่ ธ.ก.ส. ตั้งอยู่เลขที่ 469 ถนนนครสวรรค์ แขวงจตุรดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10300 โทรศัพท์ 2800180 โดยมีสำนักงานสาขาและสำนักงานหน่วยตั้งอยู่ในจังหวัด และอำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะสาขาชุมพรเท่านั้น โดยตั้งอยู่เลขที่ 175 ถนนศาลาแดง ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร รหัสไปรษณีย์ 86000 โทรศัพท์ (077) 570584

### การดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. ให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและสถาบันเกษตรกรด้านการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตร รวมทั้งสนับสนุนด้านการเงินแก่เกษตรกร สำหรับประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครัวเรือน รวมทั้งการรับฝากเงินจากบุคคลทั่วไปและนิติบุคคลต่าง ๆ เช่นเดียวกับธนาคารอื่น ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### การให้บริการด้านเงินฝาก

ธ.ก.ส. มีบริการรับเงินจากบุคคลทั่วไปและจากนิติบุคคลต่าง ๆ เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ การรับฝากเงินถือเป็นธุรกิจสำคัญของธนาคาร ตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 มาตรา 10 ได้กำหนดการรับฝากเงินเป็นกิจกรรมหนึ่งของ ธ.ก.ส. ด้วย

ธ.ก.ส. ให้บริการรับฝากเงินทุกประเภท ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน ที่ใช้เช็คในการถอนเงิน การฝากเงินกับ ธ.ก.ส. ผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ย เช่นเดียวกับการฝากกับธนาคารพาณิชย์อื่น สำหรับผู้ฝากเงินประเภทออมทรัพย์จะได้รับสิทธิพิเศษ ยกเว้นการเสียภาษีดอกเบี้ยเงินฝาก โดยธนาคารมีเงินฝากประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. เงินฝากออมทรัพย์ เป็นบัญชีเงินฝากที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าผู้ฝากเงิน โดยทั่วไปสามารถถอนเงินฝากได้ตลอดเวลา ซึ่งธนาคารจะคิดดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าตามจำนวนเงินที่คงเหลือในบัญชีเป็นรายวัน และจะนำดอกเบี้ยทบเป็นต้นเงินให้ทุก 6 เดือน ในช่วงเดือนกันยายนและมกราคมของทุกปี ทั้งนี้ผู้ฝากที่เป็นบุคคลธรรมดาได้รับสิทธิพิเศษไม่ต้องเสียภาษีเงินได้

ดอกเบี้ยเงินฝากโดยไม่จำกัดจำนวน เหมาะสำหรับบุคคลทั่วไปที่ต้องการฝากเงินไว้เพื่อความปลอดภัย  
วิธีการฝากมี 3 แบบ คือ

1.1 แบบใช้สมุดคู่ฝาก คือ ผู้ฝากจะได้รับสมุดคู่ฝากที่บันทึกรายการฝากหรือถอนเงิน และเงินฝากคงเหลือไว้เป็นหลักฐาน ในการฝากเงินหรือถอนเงินฝากต้องนำสมุดคู่ฝากไปยื่นด้วยทุกครั้ง

1.2 แบบไม่ใช้สมุดคู่ฝาก คือ ผู้ฝากจะได้รับความสะดวกที่ไม่ต้องใช้สมุดคู่ฝากเป็นหลักฐานในการฝากหรือถอนเงิน ทั้งนี้การฝากผู้ฝากจะได้รับสำเนาใบฝากเงินที่มีพนักงานธนาคารลงชื่อและประทับตรารับเงินไว้เป็นหลักฐาน ส่วนการถอนเงินผู้ฝากจะได้รับสมุดใบถอนที่มีต้นขั้วคล้ายสมุดเช็คสำหรับใช้กรอกข้อความในการถอน แล้วฉีกออกจากเล่มนำไปยื่นขอรับเงินด้วยตนเอง หรือจะสลักหลังด้วยข้อความมอบอำนาจให้ผู้อื่นถือไปยื่นขอรับเงินก็ได้ จึงเหมาะที่จะเป็นบัญชีเงินฝากที่ใช้ในการประกอบธุรกิจสำหรับนักธุรกิจ บริษัทห้างร้าน และนิติบุคคลต่าง ๆ ที่ไม่มีความประสงค์จะใช้เช็คในการชำระเงิน

เงินฝากออมทรัพย์แบบใช้สมุดคู่ฝากและแบบไม่ใช้สมุดคู่ฝาก ดังกล่าวข้างต้นนี้ ธ.ก.ส. กำหนดเปิดบัญชีเงินฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 50 บาท ส่วนการฝากครั้งต่อไป จะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้ สำหรับการถอนเงิน เป็นเงินฝากที่ถอนได้แบบไม่มีเงื่อนไขใด ๆ

1.3 แบบบัตรออมทรัพย์ประเภทมีรางวัล (บัตรออมทรัพย์ทวีสิน) คือ ผู้ฝากจะได้รับบัตรเงินฝากออมทรัพย์ชนิดเปลี่ยนมือไม่ได้ ซึ่งกำหนดราคาไว้ตายตัวฉบับละ 500 บาท มีให้บริการฝากหรือถอนเงิน เฉพาะที่สำนักงานหน่วยอำเภอของ ธ.ก.ส. ในท้องถิ่นห่างไกล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ต้องการออมเงิน แต่ไม่สะดวกที่จะเดินทางไปใช้บริการที่สำนักงานสาขาของ ธ.ก.ส.

จำนวนเงินฝากกำหนดตามราคาบัตรฉบับละ 500 บาท และการฝากคราวหนึ่ง ๆ จะฝากตามราคาบัตรที่กำหนดรวมกี่ฉบับก็ได้ ส่วนการถอนเงินฝากผู้ฝากต้องนำบัตรเงินฝากไปเวนคืนให้กับ ธ.ก.ส. ด้วย ทั้งนี้ ธ.ก.ส. กำหนดจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากให้ในคราวเดียวกันกับ ที่ผู้ฝากมาถอนเงิน

2. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ที่ผู้ฝากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราสูงกว่าปกติ โดยมีเงื่อนไขการฝาก-ถอนเงินแตกต่างไปจากเงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา ทั้งนี้ ผู้ฝากที่เป็นบุคคลธรรมดา จะได้รับสิทธิพิเศษไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ดอกเบี้ยเงินฝาก โดยไม่จำกัดจำนวน การฝากผู้ฝากจะได้รับสมุดคู่ฝากที่บันทึกรายการฝากหรือถอนเงิน และเงินฝากคงเหลือไว้เป็นหลักฐานมีกำหนดจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือ ปลายเดือนมีนาคมและปลายเดือนกันยายน

ของทุกปี โดยคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากให้จากยอดเงินฝากคงเหลือรายวัน เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการฝากเงินไว้หารายได้จากดอกเบี้ย มีเงื่อนไขการฝากหรือถอนเงิน ดังนี้

เปิดบัญชีเงินฝากครั้งแรกไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การฝากครั้งต่อ ๆ ไปครั้งละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ส่วนการถอนสามารถถอนได้เดือนละหนึ่งครั้ง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ถ้าถอนเกินเดือนละหนึ่งครั้ง ต้องเสียค่าธรรมเนียมการถอน ร้อยละหนึ่งของจำนวนเงินที่ถอน แต่อย่างน้อยต้อง 500 บาท จำนวนเงินถอนแต่ละครั้งต้องไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท (ยกเว้นการถอนดอกเบี้ยเงินฝากภายในระยะเวลา 6 เดือน) การถอนต้องมีเงินคงเหลือไว้ในบัญชีไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท หากเหลือต่ำกว่าจะคิดดอกเบี้ยเงินฝากให้เท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา

3. เงินฝากประจำ เป็นเงินฝากประเภทกำหนดระยะเวลาการฝากไว้แน่นอน ได้แก่ ระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน หรือนานกว่านั้น ตามที่ ธ.ก.ส. ประกาศรับฝาก หรือทุกระยะเวลา 12 เดือน เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการฝากเงินไว้หารายได้จากดอกเบี้ย

จำนวนเงินฝากเปิดบัญชีและการฝากครั้งต่อไปไม่ต่ำกว่าครั้งละ 1,000 บาท วิธีการฝากมี 2 แบบ คือ

3.1 แบบใช้สมุดคู่ฝาก คือ ผู้ฝากจะได้รับสมุดคู่ฝากที่บันทึกรายการฝากหรือถอนเงิน และเงินฝากคงเหลือไว้เป็นหลักฐาน ในการฝากหรือถอนเงินผู้ฝากต้องนำสมุดคู่ฝากไปยื่นด้วยทุกครั้ง

3.2 แบบใช้บัตรเงินฝาก คือ ผู้ฝากจะได้รับบัตรเงินฝากประจำชนิดเปลี่ยนมือไม่ได้ บัตรเงินฝากประจำแต่ละฉบับ สามารถระบุจำนวนเงินฝากได้โดยไม่จำกัดจำนวน การถอนเงินฝากผู้ฝากต้องนำบัตรเงินฝากไปเวนคืนให้กับ ธ.ก.ส. ด้วย

4. เงินฝากกระแสรายวัน เป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม โดยใช้เช็คในการถอนเงิน และเป็นเงินฝากชนิดที่ธนาคารไม่จ่ายดอกเบี้ย เหมาะเป็นบัญชีเงินฝากที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ สำหรับนักธุรกิจ บริษัทห้างร้านและนิติบุคคลต่างๆ ที่มีความประสงค์จะใช้เช็คในการชำระเงิน

จำนวนเงินฝากเปิดบัญชีไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท (ยกเว้นส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ) การฝากครั้งต่อไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้ สำหรับการถอนเงินฝาก ต้องมีเงินคงเหลือไว้ในบัญชีไม่น้อยกว่า 200 บาท

## การให้บริการสินเชื่อ

ธ.ก.ส. ดำเนินการช่วยเหลือด้านการเงินแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร โดยมีการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าแต่ละประเภทมีรายละเอียด ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การให้บริการสินเชื่อด้านเกษตรกรรายคน

เป็นการให้เงินกู้โดยตรงแก่เกษตรกรรายคน ซึ่งเกษตรกรผู้จะขอเงินจาก ธ.ก.ส. จะต้องขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. ก่อนโดยเกษตรกรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นเพียงแต่แจ้งความประสงค์ต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจของ ธ.ก.ส. ที่สาขาหรือหน่วยอำเภอซึ่งตั้งอยู่ในท้องที่ที่เกษตรกรผู้นั้นมีถิ่นที่อยู่ พนักงานพัฒนาธุรกิจของ ธ.ก.ส. จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและแนะนำวิธีการต่าง ๆ ในการเข้าเป็นลูกค้า สำหรับการจ่ายเงินกู้แต่ละประเภทมีรายละเอียด ดังนี้

1. เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต เงินกู้ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตทางการเกษตรสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ ได้แก่ ค่าเตรียมดิน ค่าเมล็ดพันธุ์พืช ค่าปุ๋ย ค่ายาป้องกันกำจัดศัตรูพืชหรือสัตว์ อาหารสัตว์ วัสดุการเกษตรอย่างอื่น ค่าเครื่องมือการเกษตร ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการเกษตร ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซื้อปศุสัตว์ สัตว์ปีกหรือสัตว์น้ำเพื่อเลี้ยงเพื่อขาย แปรรูปผลิตผลการเกษตรเพื่อขาย ค่าเช่าเกี่ยวกับการเกษตร ค่าบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการเกษตร และค่าใช้จ่ายของครัวเรือนตามที่จำเป็น ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดทำบัตรสุขภาพของคนในครัวเรือน ตามโครงการบัตรสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 12 เดือน ยกเว้น กรณีพิเศษอาจขยายระยะเวลาเป็นไม่เกิน 18 เดือน

เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรก เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตผลหลัก เป็นเงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการเกษตรอย่างเดียว หรือหลายอย่างซึ่งลูกค้าในกลุ่มลูกค้าเดียวกันทุกคน หรือเป็นส่วนใหญ่ทำการผลิตลงมือเพาะปลูก เก็บเกี่ยวและขายในเวลาใกล้เคียงกัน และสามารถชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นในเวลาเดียวกันได้ ประเภทที่สอง เงินกู้เครดิตเงินสด เป็นเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตอย่างอื่น ซึ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรลูกค้าอย่างมาก เพราะทำสัญญาเงินกู้เครดิตเงินสดไว้เพียงครั้งเดียว เกษตรกรสามารถเบิกรับเงินกู้ได้หลายครั้งภายในวงเงินกู้ที่กำหนดและภายในระยะเวลาแห่งสัญญาเงินกู้ ซึ่งมีระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี สำหรับเงินกู้ทั้งสองประเภทนี้ มีวัตถุประสงค์เดียวกัน ต่างกันเพียงวิธีการกู้เงินและหลักประกันเงินกู้เท่านั้น

2. เงินกู้ระหว่างรอการขายผลิตผล เงินกู้ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างรอการขายผลิตผล เพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บผลผลิตไว้รอราคาได้โดยไม่จำเป็นต้องขายในช่วงที่ผลิตผลออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมากและราคาตกต่ำ เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดระยะเวลาชำระคืนภายใน 6 เดือน

3. เงินกู้ระยะปานกลาง เงินกู้ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตรซึ่งมีอายุการใช้งานได้เกินกว่าหนึ่งปี เช่น เงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนในการบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อใช้ทำการเกษตร สร้างหรือปรับปรุงแหล่งน้ำ คันคูน้ำ ประตูกักเก็บน้ำ และงานปรับปรุงที่ดิน  
 อย่างอื่น ซื่อสัตว์ใช้งาน ซื่อเครื่องมือเครื่องจักรกลการเกษตร อุปกรณ์การขนส่งและอุปกรณ์อื่น ๆ  
 เกี่ยวกับการเกษตร ลงทุนในการเลี้ยงปศุสัตว์ สัตว์ปีก สัตว์น้ำ เป็นต้น เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนด  
 ชำระคืนภายใน 3 ปี เว้นแต่ในกรณีพิเศษอาจขยายให้ชำระคืนได้ภายใน 5 ปี

4. เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร เงินกู้ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าลงทุนในทรัพย์สิน  
 ประจำทางการเกษตรหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือวางรูปแบบการผลิตขึ้นใหม่ ซึ่งมีการลงทุนสูง  
 และต้องใช้ระยะเวลานานจึงจะได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าเงินลงทุน เช่น การปรับปรุงแหล่งน้ำ  
 การจัดระบบส่งน้ำ การผลิตการเกษตร ซึ่งใช้ระยะเวลากว่า 3 ปี จึงได้ผลคุ้มการลงทุน เช่น  
 การทำสวน การเพาะพันธุ์กุ้ง การวางรูปแบบประกอบอาคารเกษตรขึ้นใหม่เพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น  
 รวมถึงค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดจ้างองส่างหริมทรัพย์ เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดชำระคืน  
 ไม่เกิน 15 ปี หรือในกรณีพิเศษอาจขยายได้ไม่เกิน 20 ปี และอาจกำหนดให้มีระยะปลอดชำระคืน  
 ต้นเงินหรือดอกเบี้ยได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมแต่ไม่เกิน 5 ปีแรก เงินกู้ประเภทนี้มีทั้งให้กู้  
 เป็นรายบุคคล และการให้กู้ซึ่งจัดทำเป็น โครงการที่มีเกษตรกรหลายรายเข้าร่วมโครงการ

5. เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม หรือไถ่ถอน หรือรับโอนที่ดินการเกษตร เงินกู้  
 ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปชำระหนี้สินเดิม หรือเพื่อไถ่ถอนหรือซื้อคืนที่ดินการเกษตร  
 ซึ่งเดิมเคยเป็นของตนเอง หรือคู่สมรสหรือบุตรหรือเป็นของบิดามารดา และเป็นการสงวนกรรมสิทธิ์  
 ในที่ดินการเกษตรไว้ เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดชำระคืนภายใน 10 ปี หรือในกรณีพิเศษอาจขยาย  
 เวลาได้ไม่เกิน 12 ปี เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายจะแก้ไขปัญหาหนี้สินให้แก่เกษตรกรให้ ได้มากที่สุด  
 ธ.ก.ส. จึงแก้ไขข้อบังคับฉบับที่ 16 ว่าด้วยการให้เกษตรกรกู้เงินระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิมให้  
 ดำเนินการได้กว้างขวางกว่าเดิม แต่ในปัจจุบันเกษตรกรที่ได้รับเงินกู้ประเภทนี้มีจำนวนมากแล้ว  
 ดังนั้นความต้องการเงินกู้จึงลดลง โดยเงินกู้ประเภทนี้สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

5.1 เงินกู้ระยะปานกลาง ได้แก่ เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิมเกี่ยวกับการเกษตรที่มี  
 อยู่เดิมกับบุคคลภายนอกก่อนเข้าเป็นลูกค้านาคาร ซึ่งเป็นหนี้สินที่เกิดจากเหตุสุจริตและจำเป็น

5.2 เงินกู้ระยะปานกลางพิเศษ ประเภท 1 ได้แก่ เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินที่มีอยู่เดิม  
 แก่ ธ.ก.ส. หรือบุคคลภายนอก อันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติหรือภัยพิบัติและเพื่อปรับปรุงการประกอบ  
 การเกษตรของตนในทางที่จะได้ผลดีขึ้น

ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยอันเกิดจากการแปรปรวนของธรรมชาติ จนเป็นเหตุให้  
 เกิดความเสียหายต่อการผลิตอย่างร้ายแรง เช่น ฝนแล้ง น้ำท่วม พายุลูกเห็บ ศัตรูและโรคพืช  
 ระบาด เป็นต้น

ภัยพิบัติ หมายถึง ภัยที่ไม่สามารถป้องกันได้ เช่น ไฟไหม้ โจรผู้ร้ายจี้ปล้น หรือมีผู้ทำร้ายลูกค้าผู้กู้ หรือคนในครัวเรือนผู้กู้เจ็บป่วยต้องเสียค่ารักษาพยาบาลเป็นจำนวนมาก

5.3 เงินกู้ระยะปานกลางพิเศษ ประเภท 2 ได้แก่ เงินกู้ซึ่งลูกค้าคนหนึ่งหรือหลายคนขอกู้เพื่อชำระหนี้สินให้แก่ ธ.ก.ส. แทนผู้กู้เดิมซึ่งตาย วิกลจริตไปเสียจากภูมิสำเนาเดิม หรือย้ายถิ่นที่อยู่และไม่มีใครรู้ว่าเป็นตายร้ายคืออย่างไร หรือเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้

5.4 เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม ได้แก่ เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิม ใถ่ถอน หรือรับโอนคืนที่ดินการเกษตรซึ่งเดิมเป็นของตนเอง หรือเป็นของบิดาหรือ มารดาของตน ตลอดจน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการเกษตร ในฤดูแรกการลงทุนในสินทรัพย์การเกษตรที่จำเป็น และค่าใช้จ่าย อันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดจ้างของสังหาริมทรัพย์

5.5 เงินกู้ระยะยาวพิเศษ ได้แก่เงินกู้ซึ่งลูกค้าคนหนึ่งหรือหลายคนขอกู้จาก ธ.ก.ส. เพื่อชำระเงินกู้ให้แก่ ธ.ก.ส. แทนผู้กู้เดิมซึ่งตาย หรือมีเหตุผลอื่นที่ทำให้มีอาจดำเนินการตาม โครงการหรือแผนงานได้

6. เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เงินกู้ประเภทนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหรือเป็นค่าลงทุนสำหรับดำเนินงาน ในการประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวข้องในการเกษตร ซึ่งเป็นการนำเอาผลิตผลการเกษตรของเกษตรกรเอง หรือจัดหาจากแหล่งอื่น มาแปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูป หรือกึ่งสำเร็จรูปเพื่อจำหน่าย รวมถึงการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้อง กับการผลิต หรือการบริการด้านปัจจัยการผลิตทางการเกษตรด้วย

เงินกู้ประเภทนี้จำแนกได้ 2 ประเภท ซึ่งแบ่งตามลักษณะความจำเป็นในการใช้เงินกู้และ ระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ คือ ประเภทแรก เงินกู้เพื่อการผลิต เป็นเงินกู้ระยะสั้นมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับดำเนินงาน ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อหรือจัดหาวัตถุดิบต่าง ๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต หรือการบริการการเกษตร ค่าซ่อมแซม ค่าจ้างแรงงาน ค่าขนส่ง ค่าเชื้อเพลิง ค่าใช้จ่ายใน การเตรียมเพื่อขายหรือจำหน่าย ค่าเช่าต่าง ๆ ค่าภาษีอากร ค่าบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เป็นต้น โดยมีระยะเวลาชำระคืนภายใน 12 เดือน ประเภทที่สอง เงินกู้เพื่อการลงทุน เป็นเงินกู้ระยะยาวมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าลงทุน ในทรัพย์สินสำหรับใช้ในการประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร ได้แก่ เงินกู้เพื่อลงทุน จัดหาสินทรัพย์ประจำ เครื่องจักรกล อุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการผลิตหรือการแปรรูปหรือเตรียมการ ผลิตทางการเกษตร รวมทั้งการปรับปรุงสินทรัพย์ประจำ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ สำหรับประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เป็นต้น โดยมีระยะเวลาชำระคืนภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใน 15 ปี หรือในกรณีพิเศษอาจขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน 20 ปี และอาจกำหนดให้มีระยะปลอดชำระหนี้คืนต้นเงินหรือดอกเบี้ย ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมแต่ไม่เกิน 5 ปีแรก

### การให้บริการสินเชื่อด้านสถาบันเกษตรกร

การให้บริการสินเชื่อด้านสถาบันเกษตรกร คือ การให้เงินกู้แก่สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกร เพื่อให้สถาบันดังกล่าวไปดำเนินธุรกิจตามวัตถุประสงค์ ของการจัดตั้งสถาบัน ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ขยายการให้สินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกรเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้สถาบันเกษตรกรมีเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้น สามารถขยายธุรกิจได้กว้างขวางกว่าเดิม นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังสนับสนุนการเข้าร่วมพัฒนาสถาบันเกษตรกรให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

### การให้สินเชื่อแก่สหกรณ์การเกษตร

1. เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิก โดยทำเป็นสัญญาเงินกู้เครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปี ให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 12 เท่าของทุนของสหกรณ์เอง ซึ่งสหกรณ์จะขอเบิกเงินกู้ เพื่อนำไปจ่ายให้แก่สมาชิกได้ภายในวงเงินดังกล่าว โดยให้กู้เป็นเงินกู้ระยะสั้นและระยะปานกลาง

2. เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร ตลอดจนสิ่งจำเป็นอื่น ๆ โดยการทำสัญญาเงินกู้เครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปี ให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถ และความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 6 เท่าของเงินทุนของสหกรณ์เอง ส่วนการเบิกเงินกู้แต่ละคราวนั้น สหกรณ์จะต้องชำระคืนเงินกู้ภายใน 12 เดือนนับแต่วันกู้

3. เพื่อใช้เป็นทุนในการดำเนินงานขายผลผลิตการเกษตร เป็นเงินกู้เพื่อเป็นทุนในการรวบรวมผลผลิตจากสมาชิกเพื่อขาย โดยทำเป็นสัญญาเงินกู้เครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ตามขีดความสามารถ และความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 5 ล้านบาท ส่วนการเบิกเงินกู้แต่ละคราวนั้น สหกรณ์จะต้องชำระคืนเงินกู้ภายใน 12 เดือนนับแต่วันกู้ โดยมีหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น มือสังหาริมทรัพย์ที่มีราคาประเมินไม่น้อยกว่าจำนวนเงินกู้ มีผลผลิตจำนำแก่ ธ.ก.ส. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 125 ของเงินกู้ เป็นต้น

4. เพื่อใช้ลงทุนในโครงการพัฒนาการเกษตร เป็นเงินกู้ที่นำไปสนับสนุนโครงการพัฒนาการเกษตร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาล เช่น การลงทุนเพื่อจัดให้มีสินทรัพย์ประจำสำหรับบริการแปรรูปหรือขายผลผลิตการเกษตร เป็นต้น โดยมีวงเงินกู้ไม่เกิน 5 ล้านบาทสำหรับสหกรณ์ และ 10 ล้านบาทสำหรับชุมนุมสหกรณ์ กำหนดชำระคืนไม่เกิน 15 ปี ในกรณีปกติหรือไม่เกิน 20 ปี ในกรณีพิเศษ

#### การให้สินเชื่อแก่กลุ่มเกษตรกร

กลุ่มเกษตรกร หมายถึง เกษตรกรซึ่งรวมตัวกันจัดตั้งเป็นกลุ่มโดยมีกฎหมายรองรับให้เป็นนิติบุคคลและมีวัตถุประสงค์ดำเนินการทางธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพของเกษตรกร โดยกลุ่มเกษตรกรเป็นสถาบันอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งได้รับการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เช่นเดียวกับสหกรณ์เงินกู้ที่ ธ.ก.ส. ให้กู้แก่กลุ่มเกษตรกรแบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ เพื่อใช้เงินทุนสำหรับให้สมาชิกกู้ เพื่อใช้เงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานขายผลผลิตการเกษตร เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร เพื่อลงทุนในโครงการพัฒนาการเกษตร เป็นต้น

#### บริการส่งเสริมธุรกิจเกษตร

ธ.ก.ส. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือด้านการตลาด แก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร โดยส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้ารวมตัวกันซื้อปัจจัยการผลิตและจำหน่ายผลผลิต โดยผ่านสถาบันเกษตรกรเป็นผลให้เกิดอำนาจต่อรองการขายผลผลิตให้ได้ราคามากยิ่งขึ้น เนื่องจาก ไม่จำเป็นต้องขายให้เฉพาะแต่พ่อค้าคนกลางหรือผู้รวบรวมผลผลิตในห้องถิ่น รวมทั้งเกษตรกรมีโอกาสรื่นรู้ระบบตลาดและได้รับราคาที่เป็นธรรม นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้ดำเนินงานตลาดกลางสินค้าเกษตรเพื่อให้เกษตรกรมีตลาดรองรับผลิตผลเพิ่มขึ้น ตลอดจนดำเนินโครงการรับจํานำผลผลิตต่าง ๆ ตามนโยบายรัฐบาล เพื่อแก้ไขปัญหาผลิตผลการเกษตรราคาตกต่ำ ได้แก่ ข้าวเปลือกและข้าวโพด นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้ให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรในการลดต้นทุนการผลิต โดยส่งเสริมให้เกษตรกรผสมปุ๋ยเคมีใช้เองและอบรมเกษตรกรให้รู้จักวิธีใช้ปุ๋ยอินทรีย์และปุ๋ยชีวภาพ ตลอดจนหาทางช่วยเหลือเกษตรกรในการปรับปรุงคุณภาพผลิตผล และการแปรรูปผลิตผลด้วย ธ.ก.ส. ให้บริการทางด้านการตลาดดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. โครงการรับจํานำผลผลิตทางการเกษตร ได้ให้ความช่วยเหลือเกษตรกรในการแก้ไขปัญหาผลิตผลเกษตรตกต่ำตามนโยบายรัฐบาล เพื่อช่วยให้เกษตรกรสามารถชะลอการขายผลิตผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อรอราคาที่พอใจ เช่น โครงการรับจำนำข้าวเปลือก โดยรัฐบาลมีนโยบายและมาตรการรับจำนำข้าวเปลือกเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรขายข้าวได้ราคาดี โดยกำหนดให้ ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานหลักในการรับจำนำข้าวเปลือก จากเกษตรกรและสถาบันเกษตรกรที่มีอยู่จนมั่นคง และให้เกษตรกรได้ถอนข้าวเปลือกจำหน่ายภายใน 5 เดือน นับถัดจากเดือนที่รับจำนำ เพื่อให้ข้าวเปลือกทยอยออกสู่ตลาดและไม่เป็นผลกระทบให้ราคาข้าวเปลือกลดต่ำลง นอกจากนี้ยังมีโครงการรับจำนำข้าวโพด โดยรัฐบาลกำหนดให้ ธ.ก.ส. และองค์การคลังสินค้า ร่วมกันรับฝากข้าวโพดจากเกษตรกรและสถาบันเกษตรกร โดยองค์การคลังสินค้าออกไปประทวนสินค้าให้ผู้ฝากจำหน่ายกับ ธ.ก.ส. หรือในกรณีที่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร มีอยู่จนที่มั่นคงสามารถใช้เก็บข้าวโพด ได้โดยไม่เกิดความเสียหายจากการเก็บรักษา ก็สามารถจำหน่ายข้าวโพดกับ ธ.ก.ส. โดยตรงได้และให้เกษตรกรได้ถอนข้าวโพดจำหน่ายภายใน 4 เดือนนับจากเดือนที่รับจำนำ ซึ่งมาตรการนี้สามารถช่วยให้เกษตรกรขายข้าวโพดได้ราคาสูง เพราะไม่จำเป็นต้องรีบขายขณะผลิตผลออกสู่ตลาดมาก

2. การดำเนินงานสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. ซึ่งสมาชิกเป็นเกษตรกรลูกค้าของ ธ.ก.ส. โดยทำหน้าที่ช่วยแนะนำกำกับฝึกฝน ให้เกษตรกรลูกค้ารู้จักร่วมกันดำเนินงานธุรกิจในการซื้อและการขายผ่านสหกรณ์ ซึ่งทำให้ได้ราคาที่เป็นธรรมโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ เกษตรกรสามารถซื้อปัจจัยการผลิต เช่น ปุ๋ย เครื่องจักรกล รวมถึงเครื่องอุปโภคบริโภคได้ในราคายุติธรรม

3. การดำเนินงานตลาดกลางสินค้าเกษตร ธ.ก.ส. ดำเนินงานตลาดกลางสินค้าเกษตร 3 แห่ง คือ ตลาดกลางสินค้าเกษตร จังหวัดสุพรรณบุรี ร้อยเอ็ดและขอนแก่น เพื่อเป็นศูนย์กลางสำหรับผู้ซื้อและผู้ขายทำการซื้อขายกันโดยตรง ธ.ก.ส. ทำหน้าที่บริหารงานตลาดกลาง จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการซื้อขาย เป็นผลให้เกิดการซื้อขายสินค้าเกษตรอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้ร่วมทุนกับภาคเอกชนดำเนินโครงการตลาดกลางค้าส่งสินค้าเกษตรแห่งประเทศไทย (ตลาดไท) เป็นการนำพืชผักและผลไม้ตามฤดูกาลเข้ามาจำหน่ายเป็นการขยายช่องทางการตลาดให้แก่เกษตรกรอีกทางหนึ่ง เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรสามารถจะติดตามข่าวสารด้านธุรกิจเกษตรได้อย่างรวดเร็วและทันภาวะการค้า โดย ธ.ก.ส. ได้จัดตั้งศูนย์ธุรกิจเกษตรในตลาดไทขึ้น เพื่อรายงานปริมาณซื้อขาย และระดับราคาของสินค้าเกษตรในตลาดไทให้เกษตรกรทราบและเป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อขายในท้องถิ่นอีกด้วย

4. การจัดตั้งชมรมผู้พัฒนาคุณภาพผลิตผลทางการเกษตรของลูกค้า ธ.ก.ส. ซึ่งสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ารวมตัวกันตั้งชมรมเพื่อเพิ่มคุณภาพผลิตผล ได้แก่ ผัก ผลไม้ ไม้ดอก และปศุสัตว์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร**

**สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง**

5. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด โดยการรวบรวมข้อมูลข่าวสารจากแหล่งรับซื้อสินค้าที่สำคัญ นำมาวิเคราะห์แล้วเผยแพร่ข้อมูลให้เกษตรกรทราบ เพื่อเป็นข้อมูลในการที่จะผลิตหรือขายผลิตผล

### แหล่งเงินทุนของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. มีแผนการขยายสินเชื่อเพื่อการเกษตร และสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ให้มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปี ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องแสวงหาเงินทุนจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือเกษตรกรอย่างกว้างขวางตามความมุ่งหมายซึ่งเงินทุนที่ ธ.ก.ส. ใช้ในการดำเนินงานมาจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่วนของผู้ถือหุ้น ตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 ได้กำหนดทุนเรือนหุ้นของธนาคารไว้สี่พันล้านบาท แบ่งเป็นสี่สิบล้านหุ้น มีมูลค่าหุ้นละหนึ่งร้อยบาท โดยให้ธนาคารขายหุ้นให้แก่กระทรวงการคลัง เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์การเกษตร สถาบันการเงิน หรือบุคคลอื่น ๆ ทั้งนี้ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับธนาคาร แต่หุ้นที่สถาบันการเงินหรือบุคคลอื่นถืออยู่นั้น เมื่อรวมกันแล้วต้องมีมูลค่าไม่เกินร้อยละสิบของทุนเรือนหุ้นที่ได้ชำระแล้ว ในระยะแรก หุ้นของธนาคารประกอบด้วย

1.1 หุ้นที่กระทรวงการคลังและหุ้นที่สหกรณ์เป็นผู้ถือ

1.2 หุ้นที่กระทรวงการคลังซื้อในระยะเริ่มแรก สองแสนหุ้น ให้กระทรวงการคลังซื้อเพิ่มเติมเป็นคราว ๆ ตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2535 กรณีที่ธนาคารมีความจำเป็นต้องเพิ่มทุนเรือนหุ้น ให้ธนาคารขอเพิ่มทุนเรือนหุ้นได้อีกเป็นคราว ๆ โดยขออนุมัติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2536 คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้ ธ.ก.ส. เพิ่มทุนเรือนหุ้นจากเดิมสี่พันล้านบาทเป็นหนึ่งหมื่นล้านบาท และต่อมาเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2539 ได้มีมติให้เพิ่มทุนเรือนหุ้นอีก หนึ่งหมื่นล้านบาท ดังนั้นในขณะนี้ ธ.ก.ส. จึงมีทุนเรือนหุ้นทั้งสิ้นสองหมื่นล้านบาท

นอกจากทุนเรือนหุ้นดังกล่าวแล้ว ส่วนของผู้ถือหุ้นยังประกอบด้วยกำไรสะสมซึ่งรวมกำไรสุทธิประจำปีเงินสำรองและโบนัสเหลือจ่ายไว้แล้ว ส่วนเกินทุนซึ่งรวมส่วนเกินจากการบริจาคที่ได้รับความช่วยเหลือจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ รวมทั้งเงินเพิ่มทุนจากรัฐบาลระหว่างการดำเนินงานตามโครงการที่เป็นนโยบายของรัฐบาล และผลกำไร (ขาดทุน) จากการปรัวรรตการตัดบัญชี

2. เงินรับฝากจากประชาชน ธ.ก.ส. ให้บริการรับฝากเงิน ทั้งประเภทเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ โดยให้ดอกเบี้ยเช่นเดียวกับธนาคารอื่น ๆ ซึ่งสามารถแยกเงินฝากออก เป็น 2 ส่วนคือ

2.1 เงินรับฝากจากประชาชนทั่วไป

2.2 เงินรับฝากจากส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ

3. เงินรับฝากจากธนาคารพาณิชย์ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดเป้าหมาย การให้สินเชื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ ตามนโยบายสินเชื่อสู่ชนบทไว้ในอัตราร้อยละ 20 ของยอดเงินฝากเมื่อสิ้นปีบัญชีที่ผ่านมา โดยกำหนดยอดเงินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 14 ของเงินฝากของธนาคารพาณิชย์จะเป็นสินเชื่อที่ให้แก่เกษตรกรโดยตรง ซึ่งรวมถึงการให้สินเชื่อที่ให้แก่อุตสาหกรรมขนาดย่อมในภูมิภาคและส่วนที่เหลืออีกไม่เกินร้อยละ 6 กำหนดให้เป็นสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจการเกษตร ซึ่งรวมถึงสินเชื่อที่ให้แก่โรงสีข้าว โดยธนาคารแห่งประเทศไทย เปิดโอกาสให้ธนาคารพาณิชย์นำเงินส่วนที่ดำเนินงานไม่ได้ตามเป้าหมายมาฝากไว้กับ ธ.ก.ส. เพื่อที่จะให้ ธ.ก.ส. ดำเนินการแทนให้ครบตามเป้าหมาย

4. เงินกู้ ธ.ก.ส. ได้กู้เงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ แบ่งเป็น

4.1 เงินกู้จากต่างประเทศ ได้แก่

4.1.1 เงินกู้จากรัฐบาลญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ธ.ก.ส. ให้บริการเงินกู้แก่เกษตรกรชั้นเล็กสำหรับการลงทุนทางการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัว

4.1.2 เงินกู้จากรัฐบาลเยอรมัน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ธ.ก.ส. ให้บริการเงินกู้เพื่อการลงทุนทางการเกษตรแก่เกษตรกรชั้นเล็กในเขตชนบทที่ยากจน

4.1.3 เงินกู้จากรัฐบาลเนเธอร์แลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มทุนประสิทธิภาพการดำเนินงานสินเชื่อการเกษตรของสหกรณ์การเกษตร

4.1.4 เงินกู้ธนาคารโลก

4.1.5 เงินกู้จากธนาคารพัฒนาเอเชีย

4.2 เงินกู้ภายในประเทศ ได้แก่

4.2.1 เงินกู้จากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ความอนุเคราะห์แก่ ธ.ก.ส. ในการรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินของ ธ.ก.ส. ซึ่งกระทรวงการคลังเป็นผู้าวัด นอกจากนี้ยังให้ความอนุเคราะห์ ธ.ก.ส. ด้วยการให้เงินกู้เพิ่มขึ้น เพื่อใช้ดำเนินงานให้สินเชื่อแก่เกษตรกรชั้นเล็กและยากจน และในกรณีของการดำเนินงานโครงการตามนโยบายของรัฐบาล

4.2.2 เงินกู้จากธนาคารออมสิน เพื่อให้เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรกู้ ตามนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการรับจำนำข้าวเปลือก โครงการเร่งรัดการให้สินเชื่อแก่ เกษตรกรชั้นเล็กและยากจน เป็นต้น

5. พันธบัตรเงินกู้ กระทรวงการคลังได้อนุญาตให้ ธ.ก.ส. กู้เงินภายในประเทศด้วยการออก พันธบัตร เพื่อให้ ธ.ก.ส. ใช้เงินกู้ในส่วนนี้ทดแทนเงินทุนในส่วนที่ลดจำนวนลง และเพื่อขยายการ ให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ซึ่งนับวันพันธบัตรเงินกู้ดังกล่าวจะเป็นแหล่งเงินทุน ที่สำคัญของ ธ.ก.ส. มากขึ้นตามลำดับ

#### ลักษณะเฉพาะของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ การดำเนินงานอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมของกระทรวง การคลัง มีคณะกรรมการเป็นผู้กำหนดนโยบายและควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของธนาคาร โดยคณะกรรมการบริหารธนาคารประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ รอง ประธานกรรมการหนึ่งคน และกรรมการอื่นอีกไม่เกินสิบสองคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยมีผู้จัดการ เป็นกรรมการและเลขานุการ นอกจากนี้มีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้ตรวจสอบบัญชี ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่าง อื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้แก่ครอบครัว โดยให้กู้แก่เกษตรกรใน 3 ลักษณะด้วย กันคือ

1. เกษตรกรซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารโดยตรง
2. สหกรณ์การเกษตร
3. กลุ่มเกษตรกร

ตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. ได้กำหนดความหมายของคำว่า เกษตรกร ไว้ดังนี้

เกษตรกร หมายความว่า ผู้ประกอบอาชีพในการทำนา การทำไร่ การทำสวน การเลี้ยงสัตว์ การประมง การเลี้ยงไหมและสาวไหม การทำนาเกลือ การปลูกกล้วยไม้หรือไม้ดอก การปลูกไม้สน การปลูกสวนป่า การเลี้ยงผึ้ง การเลี้ยงครั่ง การเพาะเห็ดหรืออาชีพการเกษตร ตามที่คณะกรรมการ กำหนด โดยให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและให้ความหมายรวมถึงเกษตรกรตามกฎหมายว่าด้วย การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

นอกจากนั้น ธ.ก.ส. ยังให้เงินกู้เงินแก่ผู้ฝากเงินหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่ผู้ฝากเงินยินยอม ภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร โดยใช้เงินฝากเป็นประกัน นโยบายการดำเนินงานทั่วไปของ ธ.ก.ส. นั้น จะเน้นการพัฒนา 3 ด้านด้วยกัน คือ

1. การพัฒนางานด้านสินเชื่อ โดยธนาคารเพิ่มบทบาทในการอำนวยสินเชื่อ ควบคู่ไปกับการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของเกษตรกรที่จะได้รับบริการสินเชื่อ การพัฒนารูปแบบและขั้นตอนการดำเนินงานสินเชื่อทั้งระบบให้เหมาะสม สะดวก รวดเร็วและประหยัด การให้บริการสินเชื่อสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร การยกระดับรายได้ของเกษตรกรระดับกลางและระดับเล็ก นอกจากนี้ธนาคารยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการรวมตัวของเกษตรกร เพื่อจัดตั้งเป็นองค์กรของเกษตรกรเอง เช่น ชมรม สหกรณ์ เป็นต้น การให้บริการสินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาการเกษตร โดยคำนึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ทำลายระบบนิเวศน์วิทยา ตลอดจนการสนับสนุนโครงการพัฒนา การใช้ที่ดินแบบผสมผสานร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม กรมป่าไม้ เป็นต้น

2. การพัฒนาองค์กรและบุคลากร โดยการจัดให้มีการรณรงค์และอบรมเผยแพร่ความรู้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ ๆ ทั้งด้านธุรกิจเกษตรและการจัดการ ตลอดจนแนวความคิดในการพัฒนาชนบทและอบรมจิตใจให้มีคุณธรรมมากยิ่งขึ้น

3. การพัฒนาการเงินและการลงทุน โดยส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่เกษตรกรลูกค้ำและชาวชนบท รณรงค์ให้ประชาชนฝากเงินกับ ธ.ก.ส. ให้มากขึ้น เพื่อสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว รวมถึงรักษาระดับกำไรจากการดำเนินงานในแต่ละปีไว้ในระดับตามสมควร ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันในเสถียรภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานฐานะธนาคารของรัฐ

#### สิทธิพิเศษแก่ลูกค้ำ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. ได้มีบริการสำหรับมอบให้กับผู้ใช้บริการเป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

1. การสมัครเข้าเป็นสมาชิกสมาคมพัฒนากิจสงเคราะห์ลูกค้ำผู้กู้ เพื่อช่วยเหลือทางการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ในหมู่สมาชิกลูกค้ำเงินกู้ของ ธ.ก.ส. เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของสมาชิกและครอบครัวในเรื่องการจัดการศพเมื่อเสียชีวิต ทั้งนี้หากมีเงินคงเหลือก็สามารถนำเงินไปใช้ชำระหนี้ รวมทั้งช่วยเหลือค่าใช้จ่ายของครอบครัวและอื่น ๆ ต่อไป

2. การสมัครเข้าเป็นสมาชิกสมาคมพัฒนากิจสงเคราะห์ผู้ฝาก เพื่อช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ในหมู่ผู้ใช้บริการเงินฝากของ ธ.ก.ส. เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของสมาชิกและครอบครัวในเรื่องการจัดการศพเมื่อเสียชีวิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นบริการที่ ธ.ก.ส. เข้าร่วมโครงการกับบริษัทประกันชีวิตของรัฐที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคง เพื่อให้เป็นสวัสดิการและหลักประกันให้แก่ครอบครัวของผู้ใช้บริการเงินกู้และเงินฝากจาก ธ.ก.ส. โดยผู้ให้บริการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว ด้วยความสมัครใจ และเสียค่าเบี้ยประกันภัยในอัตราที่ต่ำเป็นพิเศษ

4. การกู้เงินโดยใช้เงินฝากเป็นประกัน เป็นบริการสำหรับผู้ฝากเงินไว้กับ ธ.ก.ส. ที่มีความจำเป็นต้องใช้เงิน สามารถขอกู้เงินจาก ธ.ก.ส. ได้โดยไม่ต้องถอนเงินฝาก รวมทั้งสามารถใช้เงินฝากค้ำประกันการกู้เงินของบุคคลอื่นด้วย

5. การขอให้ ธ.ก.ส. ออกหนังสือค้ำประกันโดยใช้เงินฝากเป็นประกัน เช่น เพื่อค้ำประกันการทำงาน การประมูลซื้อ-ขาย การรับจ้างทำสิ่งของ การรับจ้างก่อสร้าง เป็นต้น

6. บริการบัตรสุขภาพ ธ.ก.ส. เป็นบริการที่ ธ.ก.ส. เข้าร่วมโครงการกับกระทรวงสาธารณสุข เพื่อช่วยเหลือการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการจาก ธ.ก.ส. และครอบครัว

7. การบริการชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์ โดยการหักบัญชีเงินฝาก (ให้บริการเฉพาะในเขตนครหลวงและปริมณฑล) เป็นบริการที่ ธ.ก.ส. อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการในการชำระค่าสาธารณูปโภค

8. การบริการโอนเงินฝากต่างสาขา เพื่อให้ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการพกพาเงินสดไปตามสถานที่ต่าง ๆ

#### นโยบายการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

1. ขยายการให้บริการสินเชื่อเพื่อ สนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกรและสถาบันเกษตรกร เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการเร่งรัดการฟื้นฟูเศรษฐกิจ ด้วยการเพิ่มศักยภาพภาคการเกษตร การแก้ไขปัญหาการว่างงานในชนบท รวมถึงการให้สินเชื่อไปสู่การประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้แก่ครอบครัวเกษตรกร ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและสมาชิกในครัวเรือน โดยกำหนดอัตราการขยายตัวของสินเชื่อจากเดิมร้อยละ 10 โดยประมาณ

2. รักษาความมั่นคงทางการเงิน สภาพคล่องทางการเงินและผลประกอบการเชิงกำไรของ ธ.ก.ส. ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่เกษตรกรผู้ฝากและประชาชนทั่วไป ตลอดจนสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งการดำรงเงินกองทุนและการใช้นโยบายทางด้านบัญชีเกี่ยวกับการรับรู้รายได้ดอกเบี้ย การจัดชั้นและการสำรองหนี้ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์มาตรฐานสากลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังกำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. มุ่งเน้นการพัฒนาและส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจ ในภารกิจของธนาคาร และงานที่รับผิดชอบอย่างแท้จริง สนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานธนาคาร การบริหารองค์กรโดยหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งสร้างจิตสำนึก คุณธรรม อุดมการณ์ และการสร้างสรรค์ วัฒนธรรมการให้บริการของพนักงานทุกระดับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ธนาคารเป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้

4. สร้างสรรค์ให้ ธ.ก.ส. เป็นสถาบันการเงินที่ทันสมัยและสามารถให้บริการทางการเงิน แก่เกษตรกรได้อย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพ ด้วยการขยายเครือข่ายในรูปแบบที่ประหยัด เร่งรัด พัฒนาบริการทางการเงิน

5. เพิ่มบทบาทในการดำเนินงาน การให้บริการและกิจกรรมที่มุ่งพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อดำรงสถานะของ ธ.ก.ส. ให้เป็นสถาบันหนึ่งของสังคมและได้รับการยอมรับจากประชาชนทั่วไป โดยมุ่งเน้นการเข้ามามีส่วนร่วมของเกษตรกร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์แก่สังคม ตลอดจนการปรับบทบาทเป็นธนาคารสีเขียว



### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

จากผลของการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล เรื่องทัศนคติของลูกค้ำที่มีต่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร ในส่วนผลการศึกษาจะทำการเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ด้วยกัน คือ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้ำ ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ำ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ทัศนคติของลูกค้ำที่มีต่อบริการของ ธ.ก.ส. และข้อเสนอแนะของลูกค้ำที่มีต่อบริการของ ธ.ก.ส. สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้ำ

จากการสำรวจข้อมูลข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้ำ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะการถือครองที่ดิน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 180 ตัวอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้

#### เพศ

ผลการศึกษาจากจำนวนลูกค้ำทั้งหมด 180 คน พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ของ ธ.ก.ส. เป็นเพศชาย กล่าวคือ เป็นเพศชายจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 57.22 และเป็นเพศหญิงจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78 (ตารางที่ 1)

#### ตารางที่ 1 เพศของลูกค้ำ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	103	57.22
หญิง	77	42.78
รวม	180	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## อายุ

ในการสำรวจเกี่ยวกับอายุของลูกค้า ช.ก.ส. พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี เป็นจำนวน 63 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 30-39 ปี 37 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 20.56 สำหรับช่วงอายุที่มีลูกค้าน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.61 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 อายุของลูกค้า

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	11	6.11
20-29 ปี	36	20.00
30-39 ปี	37	20.56
40-49 ปี	63	35.00
50 ปีขึ้นไป	33	18.33
รวม	180	100.00

## สถานภาพของลูกค้า

ลูกค้าของ ช.ก.ส. ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 68.89 รองลงมาได้แก่ สถานภาพโสดเป็นจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 สถานภาพของลูกค้า

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมรส	124	68.89
โสด	46	25.56
หย่าร้าง	6	3.33
แยกกันอยู่	4	2.22
รวม	180	100.00

## ระดับการศึกษา

จากการสำรวจพบว่า ลูกค้าของ ธ.ก.ส. มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุดเป็นจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 และรองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 34 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.89 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	70	38.89
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	18.89
ปริญญาตรี	30	16.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	28	15.55
อนุปริญญา/ปวส.	14	7.78
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.22
รวม	180	100.00

## อาชีพหลัก

จากการสำรวจอาชีพของลูกค้าพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลักปลูกผัก ผลไม้ ไม้ยืนต้น เป็นจำนวน 62 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.44 เมื่อพิจารณาอายุของกลุ่มลูกค้าของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มวัยกลางคนซึ่งเป็นเกษตรกร ส่วนมากประกอบอาชีพปลูกกาแฟ ทุเรียน ปาล์ม น้ำมัน เป็นต้น สำหรับอาชีพหลักของลูกค้า ธ.ก.ส. รองลงมาคือ ทำนา ทำไร่ เป็นจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 อาชีพหลักรับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีลักษณะการใช้บริการด้านเงินฝาก เช่น เงินเดือนโอนเข้าบัญชีของ ธ.ก.ส. นำเงินมาฝากหรือถอนเงิน เป็นต้น จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 มีอาชีพหลักค้าขายหรือรับจ้าง โดยมีลักษณะการใช้บริการด้านเงินฝากหรือเงินกู้ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.44 ประกอบอาชีพหลักอื่น ๆ เช่น เป็นข้าราชการบำนาญ ประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นนักเรียน นักศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้บริการด้านเงินฝากเป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8.33 ประกอบอาชีพหลักเป็นชาวประมงหรือเลี้ยงสัตว์เป็นจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

### ลักษณะการถือครองที่ดินของลูกค้า

ลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่มีลักษณะการถือครองที่ดินเป็นของตนเองจำนวน 163 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 90.56 รองลงมาลูกค้ามีลักษณะการถือครองที่ดินโดยเช่าของคนอื่นจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 6.66 และที่เหลือร้อยละ 2.78 มีลักษณะการถือครองที่ดินโดยเป็นของญาติพี่น้องซึ่งเป็นลักษณะการขอแบ่งพื้นที่เพื่อประกอบอาชีพทางการเกษตร โดยการคิดค่าเช่าเป็นเงินตราหรือผลิตผลทางการเกษตร ตลอดจนไม่คิดค่าเช่าใดๆ ทั้งสิ้นเป็นจำนวน 5 คน (ตารางที่ 6)

### ตารางที่ 5 อาชีพหลักของลูกค้า

อาชีพหลัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปลูกผัก ผลไม้ ไม้ยืนต้น	62	34.44
ทำนา ทำไร่	51	28.33
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	15.56
ค้าขาย/รับจ้าง	17	9.44
อื่นๆ	15	8.33
ประมง เลี้ยงสัตว์	7	3.90
รวม	180	100.00

### ตารางที่ 6 ลักษณะการถือครองที่ดินของลูกค้า

ลักษณะการถือครองที่ดิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตนเอง	163	90.56
เช่าผู้อื่น	12	6.66
ขอแบ่งพื้นที่หรือเช่าญาติพี่น้อง	5	2.78
รวม	180	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการสำรวจรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้า โดยกำหนดแบ่งออกเป็น 8 ช่วง พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาทหรือประมาณปีละ 60,012-120,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมาลูกค้ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท หรือมีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 60,000 บาทจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 และลูกค้ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 20,001-25,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 25,001 บาทขึ้นไปจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.11 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

### ตารางที่ 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	46	25.56
5,001-10,000 บาท	69	38.33
10,001-15,000 บาท	24	13.33
15,001-20,000 บาท	18	10.00
20,001-25,000 บาท	12	6.67
สูงกว่า 25,001 บาทขึ้นไป	11	6.11
รวม	180	100.00

## ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

### ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน

จากการศึกษาและสำรวจลูกค้า ธ.ก.ส. จำนวน 180 คน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เข้าใจว่า ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานของรัฐบาล จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 ขณะที่ความเข้าใจถูกต้องว่าเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจเป็นจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 สำหรับลูกค้าที่ไม่ทราบ ว่า ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานประเภทใดนั้นมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 (ตารางที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 8 ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานรัฐบาล	93	51.67
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	75	41.67
ไม่ทราบ	12	6.66
รวม	180	100.00

### ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการของ ธ.ก.ส.

จากการประเมินความรู้เกี่ยวกับบริการของ ธ.ก.ส. พบว่า โดยรวมแล้วลูกค้ายินดีใช้บริการของ ธ.ก.ส. มากกว่าลูกค้ายินดีฝาก เพราะลูกค้ายินดีที่ต้องติดต่อกับทาง ธ.ก.ส. มากกว่าลูกค้ายินดีฝาก ทั้งในด้านเงินกู้ เงินฝาก และบริการอื่น ๆ อันสืบเนื่องมาจาก ระเบียบที่ทางธนาคารกำหนดขึ้นในบางประเด็น การถูกขอร้องจากพนักงาน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กับลูกค้ายินดีมากกว่ากลุ่มอื่น ตลอดจนระเบียบการกู้ยืมที่กำหนดให้บุคคลที่จะเป็นลูกค้ายินดีได้นั้น ต้องเป็นเกษตรกร ทำให้บริการด้านต่าง ๆ ด้านเงินกู้ไม่เป็นที่รู้จักมากพอสอดคล้องกับลูกค้ายินดีฝากที่มีได้ประกอบอาชีพทางการเกษตร ซึ่งจากการสำรวจ พบว่า ลูกค้ายินดีส่วนใหญ่ทราบว่า ธ.ก.ส. มีบริการด้านสินเชื่อเป็นจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาลูกค้ายินดีทราบว่า ธ.ก.ส. มีบริการด้านเงินฝากเป็นจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 78.33 และลูกค้ายินดีทราบว่า ธ.ก.ส. มีบริการด้านธุรกิจเกษตรเป็นจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 (ตารางที่ 9)

### ตารางที่ 9 ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการของ ธ.ก.ส.<sup>1</sup>

ประเภทบริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
บริการด้านสินเชื่อการเกษตร	153	85.00
บริการด้านเงินฝาก	141	78.33
บริการด้านธุรกิจเกษตร	70	38.89

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการเงินกู้ของ ธ.ก.ส

บริการเงินกู้เป็นที่รู้จักของลูกค้ายิ่งกว่าบริการด้านอื่น ๆ เพราะเป็นบริการหลักของ ธ.ก.ส. โดยเฉพาะเงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตรหรือเงินกู้ระยะปานกลาง จากข้อมูลที่น่าสนใจพบว่า มีลูกค้ายู้มากที่สุดเป็นจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 รองลงมาคือ เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตหลัก มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 68.89 สำหรับเงินกู้เพื่อประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรมีลูกค้ายู้จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 42.78 เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิมหรือได้ถอนหรือโอนคืนที่ดำเนินการเกษตรลูกค้ายู้จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเงินกู้เพื่อรอการขายผลิตผลทางการเกษตรลูกค้ายู้จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการเงินกู้ของ ธ.ก.ส.<sup>1</sup>

ประเภทบริการเงินกู้	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เงินกู้ระยะปานกลาง	130	72.22
เงินกู้ระยะสั้น	124	68.89
เกี่ยวข้องกับการเกษตร	77	42.78
ชำระหนี้สินเดิม	60	33.33
รวบรวมผลิตผล	51	28.33

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการเงินฝากของ ธ.ก.ส.

ประเภทของเงินฝากที่เป็นที่รู้จักของลูกค้ายิ่งที่สุดคือ เงินฝากออมทรัพย์เป็นจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 92.78 เพราะเป็นเงินฝากพื้นฐานที่ทุกธนาคารมีไว้บริการ และลูกค้ายู้ ธ.ก.ส. ทุกคนต้องเปิดบัญชีเพื่อโอนเงินกู้ บริการเงินฝากที่ลูกค้ายู้กรองลงมาคือ เงินฝากประจำเป็นจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 59.44 สำหรับเงินฝากออมทรัพย์ทวีสินมีลูกค้ายู้จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.89 เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคลูกค้ายู้จำนวน 77 คน คิด

เป็นร้อยละ 42.78 ตามลำดับ ส่วนเงินฝากกระแสรายวันมีลูกค้ารู้จักน้อยที่สุด เป็นจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44 เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการเงินฝากของ ธ.ก.ส.<sup>1</sup>

ประเภทบริการเงินฝาก	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เงินฝากออมทรัพย์	167	92.78
เงินฝากประจำ	107	59.44
เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน	79	43.89
เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค	77	42.78
เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	51	28.33
เงินฝากกระแสรายวัน	35	19.44

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

#### ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการอื่นๆ ของ ธ.ก.ส.

บริการเสริมอื่นๆ นอกจากบริการด้านเงินกู้ บริการด้านเงินฝาก เป็นที่รู้จักของลูกค้ามากในระดับหนึ่ง เป็นจำนวน 140 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 77.78 รู้จักสมาคมพาณิชย์ เพราะเป็นระเบียบของ ธ.ก.ส. ที่ให้ลูกค้าเงินกู้ต้องเข้าเป็นสมาชิกสมาคมด้วย นอกจากนี้ลูกค้าเงินฝากยังรู้จักบริการของสมาคมพาณิชย์สูงเช่นกัน ส่วนบริการร้านค้าสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. เป็นที่รู้จักรองลงมาจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 57.22 สำหรับบัตรสุขภาพและประกันอุบัติเหตุหรือประกันชีวิตลูกค้ารู้จักเป็นจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 (ตารางที่ 12)

#### สื่อที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ข้อมูลบริการหรือข่าวสารเกี่ยวกับ ธ.ก.ส.

ลูกค้าของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลบริการหรือข่าวสารเกี่ยวกับ ธ.ก.ส. จากพนักงานของ ธ.ก.ส. เป็นจำนวน 135 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือจากเพื่อน ญาติหรือผู้คุ้นเคยแนะนำเป็นจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 43.89 จากวิทยุหรือโทรทัศน์เป็นจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 จากแผ่นพับหรือป้ายประกาศของ ธ.ก.ส. เป็นจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

22.22 จากวารสารของ ธ.ก.ส. หรือหนังสือพิมพ์เป็นจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 12 ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการอื่นๆ ของ ธ.ก.ส.<sup>1</sup>

ประเภทบริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ฌาปนกิจ	140	77.78
สหกรณ์ร้านค้า	103	57.22
บัตรสุขภาพ	46	25.56
ประกันอุบัติเหตุ/ประกันชีวิต	46	25.56

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 13 สื่อที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ข้อมูลบริการหรือข่าวสารเกี่ยวกับ ธ.ก.ส.<sup>1</sup>

สื่อที่ทำให้ลูกค้ารับรู้ข่าวสาร	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
พนักงานของ ธ.ก.ส.	135	75.00
เพื่อน ญาติ ผู้คุ้นเคยแนะนำ	79	43.89
วิทยุ/โทรทัศน์	66	36.67
แผ่นพับ/ป้ายประกาศของ ธ.ก.ส.	40	22.22
วารสาร ธ.ก.ส./หนังสือพิมพ์	36	20.00

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลักษณะการไปใช้บริการกับ ธ.ก.ส.

ลูกค้า ธ.ก.ส. มีลักษณะการไปใช้บริการด้านเงินฝากมากกว่าเงินกู้ กล่าวคือ ลูกค้าไปใช้บริการเงินฝากเป็นจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67.22 และไปใช้บริการด้านเงินกู้เป็นจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 (ตารางที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 14 ลักษณะการไปใช้บริการกับ ธ.ก.ส.<sup>1</sup>

ลักษณะการไปใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
บริการเงินฝาก	121	67.22
บริการเงินกู้	114	63.33

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### ลักษณะการไปใช้บริการเงินฝากกับ ธ.ก.ส.

ลูกค้าย ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์มากที่สุด เนื่องจากลูกค้าเงินกู้ต้องเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับ ธ.ก.ส. ตามระเบียบของธนาคารและเป็นบัญชีที่ลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักเพราะเป็นเงินฝากพื้นฐานที่ทุกธนาคารมีไว้บริการ จากการสำรวจ พบว่า ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์เป็นจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 65.56 ประเภทบัญชีเงินฝากที่ลูกค้ามีกับธนาคารรองลงมาคือ บัญชีเงินฝากประจำเป็นจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์พิเศษเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวิสินเป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวิโชคเป็นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44 ตามลำดับ สำหรับประเภทบัญชีเงินฝากที่ลูกค้ามีกับธนาคารน้อยที่สุดคือ เงินฝากกระแสรายวันเป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11 สาเหตุที่ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันกับทางธนาคารน้อย อาจเนื่องมาจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรจึงไม่เข้าใจในระบบของเงินฝากประเภทนี้ นอกจากนี้มีลูกค้าไม่ใช้บริการเงินฝากประเภทใดเลยเป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 (ตารางที่ 15)

### ตารางที่ 15 ลักษณะการไปใช้บริการเงินฝากกับ ธ.ก.ส.

ลักษณะการไปใช้บริการเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินฝากออมทรัพย์	118	65.56
เงินฝากประจำ	24	13.33
เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	10	5.56
เงินฝากออมทรัพย์ทวิสิน	9	5.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 15 (ต่อ)

ลักษณะการไปใช้บริการเงินฝาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	9	5.00
เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค	8	4.44
เงินฝากกระแสรายวัน	2	1.11
รวม	180	100.00

### ลักษณะการไปใช้บริการเงินกู้กับ ธ.ก.ส.

ลูกค้าส่วนใหญ่ของ ธ.ก.ส. มีลักษณะการไปใช้บริการเงินกู้ระยะปานกลางมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ซึ่งเงินกู้ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร ซึ่งมีอายุการใช้งานได้เกินกว่าหนึ่งปี เช่น เงินกู้เพื่อเป็นค้ำลงทุนในการบุกเบิกหรือปรับปรุงที่ดินเพื่อใช้ทำการเกษตร เป็นเงินกู้ที่มีกำหนดชำระคืนภายใน 3 ปี รองลงมาลูกค้าไปใช้บริการเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตเป็นจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 ซึ่งเงินกู้ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตทางการเกษตรสำหรับฤดูกาลหนึ่ง ๆ เช่น ค่าเตรียมดิน ค่าเมล็ดพันธุ์พืช ค่าปุ๋ย ค่าใช้จ่ายของควัวเรือนตามที่ทำเป็น เป็นต้น โดยเงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 12 เดือน ลูกค้าใช้บริการเงินกู้เพื่อลงทุนประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร 16 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 8.89 ซึ่งเป็นเงินกู้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหรือเป็นค้ำลงทุนสำหรับดำเนินงานในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร โดยเงินกู้ประเภทนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ซึ่งแบ่งตามลักษณะความจำเป็นในการใช้เงินกู้และระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ คือ ประเภทแรก เงินกู้เพื่อรอการผลิต เป็นเงินกู้ระยะสั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับดำเนินงานในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร เช่น เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อหรือจัดหาวัตถุดิบต่าง ๆ เงินกู้เพื่อซื้ออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิตหรือบริการการเกษตร ค่าจ้างแรงงาน ค่าเชื้อเพลิง เป็นต้น โดยมีระยะเวลาในการชำระคืนนี้ภายใน 12 เดือน ประเภทที่สอง เงินกู้เพื่อการลงทุน เป็นเงินกู้ระยะยาวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค้ำลงทุนในทรัพย์สินสำหรับใช้ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เช่น เงินกู้เพื่อลงทุนจัดหาทรัพย์สินประจำ เครื่องจักรกลหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการผลิตหรือการแปรรูปหรือเตรียมการผลิตทางการเกษตร เป็นต้น โดยมีระยะเวลาชำระคืนภายใน 15 ปี ลูกค้าใช้บริการเงินกู้เพื่อรอการรวบรวมผลิตผล 8 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 4.44 ซึ่งเงินกู้ประเภทนี้มีวัตถุประสงค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายภายในระหว่างรอการขายผลิตผล เพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บผลิตผลไว้รอราคาที่ดีกว่าเดิม สำหรับเงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิม หรือไถ่ถอนหรือโอนคืนที่ดิน มีลูกค้าไปใช้บริการน้อยที่สุดเป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11 สาเหตุอาจเนื่องมาจากรัฐบาลมีนโยบายแก้ไขปัญหานี้สินให้แก่เกษตรกรให้มากที่สุดจึงได้มีการแก้ไขข้อบังคับฉบับที่ 16 ว่าด้วยการให้เกษตรกรกู้เงินเพื่อชำระหนี้สินเดิมได้กว้างขวาง แต่ในปัจจุบันเกษตรกรที่ได้รับเงินกู้ประเภทนี้มีจำนวนมากแล้ว ดังนั้นความต้องการเงินกู้ประเภทนี้จึงมีน้อยลง ส่วนการที่เกษตรกรลูกค้าไม่ใช้บริการเงินกู้ใดเลยเป็นจำนวนมากถึง 66 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 36.67 อาจเนื่องมาจากเป็นช่วงที่เกษตรกรเก็บเกี่ยวผลิตผลมากกว่าการลงทุนในการเกษตร (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ลักษณะการไปใช้บริการเงินกู้กับ ธ.ก.ส.

ลักษณะการไปใช้บริการเงินกู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	66	36.67
เงินกู้ระยะปานกลาง	60	33.33
เงินกู้ระยะสั้น	28	15.56
เกี่ยวเนื่องกับการเกษตร	16	8.89
รวบรวมผลผลิต	8	4.44
ชำระหนี้สินเดิม	2	1.11
รวม	180	100.00

#### ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส.

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส. ของลูกค้า ขึ้นอยู่กับความต้องการกู้เงินจาก ธ.ก.ส. เพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพทางการเกษตร เป็นจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 52.22 รองลงมาคือคิดว่า ธ.ก.ส. มีความมั่นคง ปลอดภัย ไม่มีความเสี่ยง 67 คน คิดเป็นร้อยละ 37.22 บริการเป็นที่พึงพอใจ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.11 ต้องการใช้สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้า 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ได้รับผลตอบแทนเป็นที่น่าพึงพอใจ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีญาติ พี่น้อง ผู้คุ้นเคยแนะนำหรือทำงานอยู่ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 เงินเดือนโอนเข้าบัญชีของ ธ.ก.ส. 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 ตามลำดับ (ตารางที่ 17)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส.<sup>1</sup>

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องการกู้เงินไปลงทุนทางการเกษตร	94	52.22
มีความมั่นคง ปลอดภัย	67	37.22
บริการเป็นที่พึงพอใจ	56	31.11
ต้องการใช้สิทธิพิเศษสำหรับลูกค้า	54	30.00
ได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจ	50	27.78
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี	42	23.33
มีญาติ ผู้คุ้นเคยแนะนำ/ทำงานอยู่	28	15.56
อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	27	15.00
เงินเดือน โอนเข้าบัญชีของ ธ.ก.ส.	21	11.67

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

**ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการของ ธ.ก.ส.**

**ความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่ของลูกค้า**

การศึกษาด้านอาคารสถานที่นี้ ประกอบด้วยประเด็นคำถามย่อย 4 ประเด็นคือ ความชัดเจนของป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งอาคาร ความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น และเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์ของบอร์ดประกาศ ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.49 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่าลูกค้าที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับดี 3 ประเด็น คือความชัดเจนของป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.67 ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งอาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.58 และเนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสารของบอร์ดประกาศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.39 สำหรับประเด็นที่ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพอใช้ คือประเด็นด้านความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.33 (ตารางที่ 18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 18** ความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่ของลูกค้า (คน)

ความคิดเห็น	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	รวม	ค่าเฉลี่ย
ความชัดเจนของป้ายแนะนำ	125 (69.44) <sup>1</sup>	52 (28.89)	3 (1.67)	180 (100.00)	2.67
ความเหมาะสมของที่ตั้ง	110 (61.11)	65 (36.11)	5 (2.78)	180 (100.00)	2.58
ความสะดวกสบายภายใน	76 (42.22)	87 (48.33)	17 (9.44)	180 (100.00)	2.33
เนื้อหาสาระของบอร์ดประกาศ	75 (41.67)	100 (55.56)	5 (2.78)	180 (100.00)	2.39
<b>รวม</b>					<b>2.49</b>

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละ

**ความคิดเห็นของลูกค้าด้านการให้บริการของพนักงาน**

การศึกษาด้านการให้บริการของพนักงานนี้ ประกอบด้วยประเด็นคำถามย่อย 7 ประเด็น คือ ความกระตือรือร้นของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า การให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับการกู้หรือการฝากเงินของพนักงาน มารยาทการพูดจาของพนักงาน ความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมาย ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และความถูกต้องในการแจ้งยอดหนี้หรือยอดเงินฝาก ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.63 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับดีทุกประเด็น ดังนี้ ความถูกต้องในการแจ้งยอดหนี้หรือยอดเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.76 การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.66 มารยาทการพูดจาของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.64 ความกระตือรือร้นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.62 ความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.58 การให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับการกู้เงินหรือการฝากเงินของพนักงานและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.57 ตามลำดับ (ตารางที่ 19)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 19** ความคิดเห็นของลูกค้านักค้าด้านการให้บริการของพนักงาน (คน)

ความคิดเห็น	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	รวม	ค่าเฉลี่ย
ความกระตือรือร้นของพนักงาน	118 (65.56) <sup>1</sup>	55 (30.56)	7 (3.89)	180 (100.00)	2.62
การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า	121 (67.22)	56 (31.11)	3 (1.67)	180 (100.00)	2.66
การให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน	113 (62.78)	57 (31.67)	10 (5.56)	180 (100.00)	2.57
มารยาทการพูดจาของพนักงาน	119 (66.11)	57 (31.67)	4 (2.22)	180 (100.00)	2.64
ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	110 (66.11)	64 (35.56)	6 (3.33)	180 (100.00)	2.58
ความรวดเร็วในการให้บริการ	111 (61.67)	61 (33.89)	8 (4.44)	180 (100.00)	2.57
ความถูกต้องในการแจ้งยอดเงิน	140 (77.78)	36 (20.00)	4 (2.22)	180 (100.00)	2.76
<b>รวม</b>					<b>2.63</b>

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละ

**ความคิดเห็นของลูกค้านักค้าด้านระเบียบขั้นตอนการบริการ**

การศึกษาด้านระเบียบขั้นตอนการบริการนี้ ประกอบด้วยประเด็นคำถามย่อย 7 ประเด็น คือ ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส. ความเหมาะสมของขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส. ความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดเงินกู้ ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ความเหมาะสมของขั้นตอนฝากเงินหรือถอนเงิน ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และความเหมาะสมของบริการเสริมต่าง ๆ เช่น สมาคมฌาปนกิจ บริการวัสดุการเกษตร ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้านักค้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านระเบียบขั้นตอนการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.19 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ลูกค้านักค้ามีความคิดเห็นต่อการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการด้านระเบียบขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับดี คือประเด็นด้านความเหมาะสมของขั้นตอนฝากเงินหรือถอนเงิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.57 สำหรับลูกค้าที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านระเบียบขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับพอใช้ 6 ประเด็นคือ ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส. มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.29 ความเหมาะสมของบริการเสริมต่าง ๆ เช่น สมาคมฌาปนกิจ บริการวัสดุการเกษตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.24 ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.19 ความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดเงินกู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.14 ความเหมาะสมของขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส. มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.03 ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.86 ตามลำดับ (ตารางที่ 20)

#### เหตุผลที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคต

จากการสำรวจพบว่า ลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการกับ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคตทั้งหมด ซึ่งเหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการต่อไป คือ มีความพอใจในบริการและเป็นลูกค้ามานานแล้ว คือ มีอายุการเป็นลูกค้าตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด เป็นจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11 รองลงมาคือมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อกับ ธ.ก.ส. เช่น เงินเดือนโอนเข้าบัญชีของ ธ.ก.ส. และต้องการกู้เงินเพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 (ตารางที่ 21)

#### ตารางที่ 21 เหตุผลที่ลูกค้าใช้ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคต

เหตุผลในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พอใจในบริการ	65	36.11
เป็นลูกค้ามานานแล้ว	65	36.11
มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อกับ ธ.ก.ส.	50	27.78
รวม	180	100.00

#### บริการที่ลูกค้าต้องการให้ ธ.ก.ส. มีเพิ่มเติมมากที่สุดสามอันดับ

จากการสำรวจลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับบริการที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม จากบริการที่มีบริการอยู่ในปัจจุบันมากที่สุด 3 อันดับ จาก 8 อันดับคือ บริการเงินด่วนหรือเครดิตการ์ด บริการฝากหรือถอนเงินได้ทั่วประเทศ บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษาสำหรับบุตรหลานลูกค้า ธ.ก.ส. บริการสินเชื่อสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การลงทุนประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตร บริการสินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย บริการสินเชื่อเพื่อเชื่อน้ำมันและวัสดุการเกษตรเพิ่มมากขึ้น บริการสินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล พบว่า ลูกค้านี้ต้องการมีบริการเพิ่มมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ควรมีบริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา สำหรับบุตรหลาน ร.ก.ส. เป็นจำนวน 105 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ ควรมีบริการเงินค้ำหรือเครดิตการ์ดเป็นจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 47.78 อันดับที่สามคือ บริการฝากเงิน ถอนเงินหรือโอนเงินได้ทั่วประเทศเป็นจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 บริการที่ลูกค้าต้องการให้ ร.ก.ส. มีเพิ่มเติมมากที่สุดสามอันดับ<sup>1</sup>

อันดับของบริการที่อยากมีเพิ่มเติม	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
อันดับที่ 1 บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา	105	58.33
อันดับที่ 2 บริการเงินค้ำ	86	47.78
อันดับที่ 3 บริการโอนเงินได้ทั่วประเทศ	70	38.89

หมายเหตุ <sup>1</sup> เลือกตอบได้ 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของลูกค้าด้านระเบียบขั้นตอนการบริการ (คน)

ความคิดเห็น	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ไม่ตอบ	รวม	ค่าเฉลี่ย
ระเบียบขั้นตอนในการรับลูกค้า	89 (49.44) <sup>1</sup>	71 (39.44)	3 (1.67)	17 (9.44)	180 (100.00)	2.29
ความเหมาะสมของขั้นตอนการกู้	71 (39.44)	73 (40.56)	7 (3.89)	29 (16.11)	180 (100.00)	2.03
ความเหมาะสมของการแจ้งยอดหนี้	83 (46.11)	66 (36.67)	4 (2.22)	27 (15.00)	180 (100.00)	2.14
ความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้	54 (30.00)	75 (41.67)	23 (12.78)	28 (15.56)	180 (100.00)	1.86
ความเหมาะสมของขั้นตอนการฝาก-กู้	120 (66.67)	50 (27.78)	3 (1.67)	7 (3.89)	180 (100.00)	2.57
ความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินฝาก	66 (36.67)	89 (49.44)	19 (10.56)	6 (3.33)	180 (100.00)	2.19
ความเหมาะสมของบริการเสริม	96 (53.33)	54 (30.00)	7 (3.89)	23 (12.78)	180 (100.00)	2.24
<b>รวม</b>						<b>2.19</b>

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต

$H_0$  : เพศและการตัดสินใจเลือกใช้บริการเป็นอิสระต่อกัน

$H_1$  : เพศและการตัดสินใจเลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างเพศและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ที่คำนวณได้ 2.59 น้อยกว่า 5.99 ซึ่งเป็นค่าสถิติไคสแควร์ที่ได้จากตาราง ฌระดับนัยสำคัญ 0.05 องศาของความอิสระเท่ากับ 2 หรือพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบ จะเห็นว่า ค่าที่ได้เท่ากับ 0.27 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) นั่นคือ เพศและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคตเป็นอิสระต่อกัน (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร.ก.ส. จำแนกตามเพศ (คน)

เหตุผลในการตัดสินใจ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
พอใจในบริการ	33 (32.00) <sup>1</sup>	32 (41.56)	65 (36.11)
มีความจำเป็นต้องติดต่อกับ ร.ก.ส.	28 (27.22)	22 (28.56)	50 (27.78)
เป็นลูกค้า ร.ก.ส. มานานแล้ว	42 (40.78)	23 (29.89)	65 (36.11)
รวม	103 (100.00)	77 (100.00)	180 (100.00)

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สมมติฐานที่ 2 อาชีพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต

$H_0$  : อาชีพและการตัดสินใจเลือกใช้บริการเป็นอิสระต่อกัน

$H_1$  : อาชีพและการตัดสินใจเลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างอาชีพและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ที่คำนวณได้ 31.54 มากกว่า 18.31 ซึ่งเป็นค่าสถิติไคสแควร์ที่ได้จากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 องศาของความอิสระเท่ากับ 10 หรือพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบ จะเห็นว่า ค่าที่ได้เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) นั่นคือ อาชีพและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคตไม่เป็นอิสระต่อกัน (ตารางที่ 24)

## สมมติฐานที่ 3 รายได้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต

$H_0$  : รายได้และการตัดสินใจเลือกใช้บริการเป็นอิสระต่อกัน

$H_1$  : รายได้และการตัดสินใจเลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างรายได้และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคต พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากค่าสถิติไคสแควร์ที่คำนวณได้ 8.69 น้อยกว่า 18.31 ซึ่งเป็นค่าสถิติไคสแควร์ที่ได้จากตาราง ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 องศาของความอิสระเท่ากับ 10 หรือพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบ จะเห็นว่า ค่าที่ได้เท่ากับ 0.56 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) นั่นคือ รายได้และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ของลูกค้าต่อไปในอนาคตเป็นอิสระต่อกัน (ตารางที่ 25)

ตารางที่ 24 การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ช.ก.ส. จำแนกตามอาชีพ (คน)

เหตุผลในการตัดสินใจ	อาชีพหลัก						รวม
	ทำนา ทำไร่	ปลูกผัก ผลไม้ ไม้ยืนต้น	ประมง เลี้ยงสัตว์	ค้าขาย รับจ้าง	รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ	
พอใจในบริการ	26 (51.00) <sup>1</sup>	14 (22.56)	1 (14.33)	5 (29.44)	12 (42.89)	7 (46.67)	65 (36.11)
มีความจำเป็นต้องติดต่อกับ ช.ก.ส.	15 (29.44)	12 (19.44)	5 (71.44)	6 (35.33)	10 (35.67)	2 (13.33)	50 (27.78)
เป็นลูกค้า ช.ก.ส. มานานแล้ว	10 (19.56)	36 (58.11)	1 (14.33)	6 (35.33)	6 (21.44)	6 (40.00)	65 (36.11)
<b>รวม</b>	<b>51 (100.00)</b>	<b>62 (100.00)</b>	<b>7 (100.00)</b>	<b>17 (100.00)</b>	<b>28 (100.00)</b>	<b>15 (100.00)</b>	<b>180 (100.00)</b>

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละ

ตารางที่ 25 การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. จำแนกตามรายได้ (คน)

เหตุผลในการตัดสินใจ	รายได้ต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 5,000	5,001-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001-25,000	สูงกว่า	
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	25,001 บาท	
พอใจในบริการ	19	25	5	10	3	3	65
	(41.33) <sup>1</sup>	(36.22)	(20.78)	(55.56)	(25.00)	(27.33)	(36.11)
มีความจำเป็นต้องติดต่อกับ ธ.ก.ส.	11	18	9	5	3	4	50
	(23.89)	(26.11)	(37.45)	(27.78)	(25.00)	(36.44)	(27.78)
เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. มานานแล้ว	16	26	10	3	6	4	65
	(34.78)	(37.67)	(41.67)	(16.67)	(50.00)	(36.44)	(36.11)
รวม	46	69	24	18	12	11	180
	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ <sup>1</sup> ตัวเลขในวงเล็บ คือ ร้อยละ

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

ธ.ก.ส. สาขาชุมพร เป็นส่วนหนึ่งที่รัฐบาลใช้เป็นสื่อกลาง ในการนำความช่วยเหลือจากรัฐบาล ไปสู่เกษตรกรที่ประสบปัญหาภัยธรรมชาติ ด้วยการที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือเกษตรกรผ่านทาง ธ.ก.ส. โดยนโยบายสินเชื่อผ่อนปรน เพื่อช่วยเหลือให้เกษตรกรสามารถฟื้นฟูการผลิตและกลับสู่ สภาพความเป็นอยู่เช่นเดิมได้ โดยให้ความช่วยเหลือเกษตรกรทั้งด้านเงินทุน ด้านการตลาดและ อื่น ๆ ตามอำนาจหน้าที่และขอบเขตที่พระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. จะเอื้ออำนวยให้เพิ่มความ สามารถ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่เกษตรกรและผู้ยากจน ด้านหนี้สินและที่ดินทำกินให้สามารถไถ่ถอน หนี้สินจากนายทุนเจ้าหนี้ในระบบได้ ด้วยเหตุทำให้ ธ.ก.ส. สาขาชุมพรมีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นสาเหตุในการศึกษา เพื่อต้องการทราบทัศนคติของลูกค้าต่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาชุมพร ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. และพฤติกรรมการใช้บริการ ของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของลูกค้าที่มี ต่อบริการของ ธ.ก.ส.

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายและมีสถานภาพสมรส อายุระหว่าง 40-49 ปี โดยมีระดับการศึกษา อยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพหลักคือ ปลูกผัก ผลไม้ ไม้ยืนต้น เช่น กาแฟ ทูเรียน ปาล์มน้ำมัน ยางพารา เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะการถือครองที่ดิน เป็นของตนเอง มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทหรือประมาณปีละ 60,012-120,000 บาท

ผลการศึกษา ด้านความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ปัจจัยที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการ พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใจว่า ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานรัฐบาล มีเพียงร้อยละ 41.67 ที่เข้าใจถูกต้องว่า ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สำหรับความรู้เกี่ยวกับ ประเภทบริการของ ธ.ก.ส. พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักบริการพื้นฐานหลัก ๆ ที่ ธ.ก.ส. ให้บริการอยู่ ในปัจจุบันเกือบทุกประเภท ทั้งบริการเงินกู้และเงินฝาก บริการเงินกู้ที่รู้จักมากที่สุดคือ บริการเงินกู้ ระยะปานกลาง บริการเงินฝากที่รู้จักมากที่สุดคือ เงินฝากออมทรัพย์ เนื่องจากเป็นบริการพื้นฐาน ที่ทุกธนาคารมีไว้บริการ และลูกค้าเงินกู้ต้องเปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับทางธนาคารตามระเบียบ ที่ทางธนาคารกำหนดไว้เพื่อโอนเงินกู้เข้าบัญชี สำหรับบริการที่ลูกค้าไม่ค่อยรู้จักคือ เงินกู้เพื่อ รวบรวมผลผลิต เงินฝากกระแสรายวัน และบริการเสริมเกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุหรือประกันชีวิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และบัตรสุขภาพ ลูกค้าส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลข่าวสารจากพนักงาน ธ.ก.ส. และไปใช้บริการด้านเงินฝากมากกว่าเงินกู้ โดยมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์และบัญชีเงินกู้ระยะปานกลางหรือเงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตรมากที่สุด ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าใช้บริการกับ ธ.ก.ส. คือ ต้องการกู้เงินไปลงทุนทางการเกษตร รองลงมาได้แก่ คิดว่า ธ.ก.ส. มีความมั่นคง ปลอดภัย

ผลการศึกษา ด้านทัศนคติของลูกค้าที่มีผลต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร เห็นได้ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานและการให้บริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ระดับดี ส่วนการให้บริการด้านระเบียบขั้นตอนการบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ นอกจากนี้ลูกค้ายังให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคตว่า พอใจในบริการและเป็นลูกค้ายาวนานแล้ว สำหรับบริการที่ลูกค้าต้องการให้ ธ.ก.ส. มีเพิ่มเติมมากที่สุดสามอันดับคือ บริการสินเชื่อเพื่อการศึกษาสำหรับบุตรหลาน ธ.ก.ส. รองลงมาคือ บริการเงินด่วนหรือเครดิตการ์ด อันดับที่สามคือ บริการฝากเงิน ถอนเงินหรือโอนเงินได้ทั่วประเทศ ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการมาใช้บริการโดยสรุป จะเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับอาคารสถานที่ที่ให้บริการ และการประชาสัมพันธ์หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ธ.ก.ส. มีน้อย สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและรายได้ของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคต ส่วนอาชีพหลักของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าต่อไปในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญมากที่สุด ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา ด้านความคิดเห็นของลูกค้า พบว่า ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการมาใช้บริการ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร มีดังนี้

1. ปัญหาด้านห้องน้ำไม่สะอาดและมีไม่เพียงพอเท่าที่ควร
2. ปัญหาด้านที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการ
3. ปัญหาที่นั่งรอไม่เพียงพอในกรณีที่ลูกค้ามาติดต่อกับทางธนาคารพร้อมกันมาก ๆ
4. การแจ้งยอดหนี้ (ใบเตือน) บางครั้งไม่ถึงมือผู้รับ
5. การประชาสัมพันธ์ และการแจ้งข่าวสารของ ธ.ก.ส. มีน้อย
6. บริการด้านสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. มีประเภทสินค้า ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ
7. พนักงานด้านสมาคมฉาบกิจสงเคราะห์ลูกค้า ธ.ก.ส. มีการให้บริการไม่ดีเท่าที่ควร การแจ้งข้อมูลการดำเนินงาน ระบบการให้ข้อมูลต่างๆ ยังไม่ดีพอ ทำให้สมาชิกบางส่วนข้องใจ เช่น ไม่เคยทราบชื่อหรือจำนวนคนตาย แต่ต้องจ่ายเงิน เมื่อจ่ายเงินแล้วมีแต่ใบเสร็จการจ่ายเงิน แต่ไม่มีรายละเอียดแจ้งให้ทราบ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ด้านความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร ลูกค้ามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ ควรมีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะด้านความสะดวกสบายภายในอาคาร เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพอใจมากที่สุด ควรมีการขยายพื้นที่ทำการไปยังนอกเมือง เพื่อลดปัญหาความคับคั่ง เนื่องจากในบางช่วงมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมถึงจะทำให้สามารถช่วยให้ลูกค้า ได้รับความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อกับทางธนาคาร โดยไม่ต้องเข้าไปในเมือง กรณีที่บ้านอยู่ไกลและการคมนาคมไม่สะดวก
2. ควรจัดหาหนังสือพิมพ์ วารสาร ที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ใ้บริการให้มากขึ้น และควรมีบริการน้ำดื่มที่สะอาดไว้ให้ลูกค้าขณะที่รอรับบริการตามคสามเหมาะสมกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเข้าใจ ในบริการมากกว่านี้ เนื่องจากลูกค้าของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร และมีระดับการศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่าอาจมีความเข้าใจในบริการบางส่วนน้อย สำหรับการให้บริการด้านเงินฝาก ประชาชนทั่วไปจำนวนมากไม่รู้ว่า ธ.ก.ส. มีบริการรับฝากเงิน
4. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และอำนวยความสะดวกมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน
5. ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ ควรมีการเพิ่มและลดอัตราดอกเบี้ยลงบ้างตามความเหมาะสม
6. ด้านบริการสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. ควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการมากกว่านี้ เช่น จัดจำนวนและประเภทสินค้าให้เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งมีคุณภาพด้วย และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารในส่วนการรับเงินค่าหุ้นหรือค่าสมาชิก การจ่ายเงินปันผล ระบบการซื้อหรือขายสินค้า
7. ด้านระเบียบขั้นตอนการบริการ ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการลงบ้าง ตามส่วนที่เหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ธ.ก.ส. เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2540. หลักสถิติ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญกมล บุญวงษ์. 2538. บทบาทของธนาคารออมสินในการระดมเงินออมการให้สินเชื่อและการลงทุน. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จตุเดช อนันตะเศรษฐกุล. 2535. ทศนคติของลูกค้า ธ.ก.ส.ที่มีต่อโครงสร้างสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. สุโขทัย จำกัด. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ดวงใจ เลิศอำนวย. 2540. การให้สินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.). กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2542. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร. (ไม่ระบุสำนักพิมพ์)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2542. รายงานกิจการ งบดุล งบกำไรขาดทุนรอบปีบัญชี 1 เมษายน พ.ศ. 2541-31 มีนาคม พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร. (ไม่ระบุสำนักพิมพ์)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาชุมพร. 2542. รายงานประชากรและครัวเรือนเกษตรกร ณ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2542. ชุมพร. (อัดสำเนา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นิพนธ์ พัวพงศกร และคณะ. 2541. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ ธ.ก.ส. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายวิจัยเศรษฐกิจรายสาขา, สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ยุวดี พูตระกูล. 2539. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้านานาชาติเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วริศรา มั่นสกุล. 2541. ปัจจัยที่มีผลต่อการระดมเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรศิษฐ์ แนวดี. 2539. ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสกสรรค์ จันทร์ขวาง และยุวพล วัตถุ. 2542. "ธ.ก.ส.กับการให้สินเชื่อโครงการนโยบายของรัฐ". วารสารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (ธันวาคม 2541-มีนาคม 2542): น. 41-42.
- สุรพล กาญจนะจิตรา และคณะ. 2541. รายงานเศรษฐกิจและการเงินจังหวัดชุมพร. ชุมพร: สำนักพิมพ์ชุมพรการพิมพ์.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก.

## เขตพื้นที่การรับผิดชอบของ ธ.ก.ส. สาขาชุมพร

ธ.ก.ส. สาขาชุมพรมีพื้นที่การดำเนินงานทั้งหมด 17 ตำบล 161 หมู่บ้าน แบ่งพื้นที่ดำเนินงาน 2 หน่วย ดังนี้

ตารางผนวกที่ 1 รายละเอียดประชากรและครัวเรือนเกษตรกร อำเภอเมือง 1 สาขาชุมพร ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2542

ลำดับที่	ชื่อตำบล	ครัวเรือนทั้งหมด	ครัวเรือนเกษตรกร	ลูกค้า ธ.ก.ส.
1	ท่าตะเภา	7,293	-	162
2	บ้านนา	1,888	1,788	876
3	วังใหม่	1,306	1,258	565
4	ทุ่งคา	1,242	1,212	591
5	วิสัยเหนือ	1,128	1,005	730
6	ถ้ำสิงห์	751	487	497
รวม		13,608	5,750	3,423

ตารางผนวกที่ 2 รายละเอียดประชากรและครัวเรือนเกษตรกร อำเภอเมือง 2 สาขาชุมพร ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2542

ลำดับที่	ชื่อตำบล	ครัวเรือนทั้งหมด	ครัวเรือนเกษตรกร	ลูกค้า ธ.ก.ส.
1	บางหมาก	1,325	1,258	487
2	ปากน้ำ	6,130	1,839	295
3	หาดทรายรี	623	314	190
4	หาดพันไกร	4,308	3,484	265
5	วังไผ่	1,453	886	353
6	ขุนกระโทง	2,353	1,780	254
7	บางลึก	1,322	1,108	234

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อตำบล	ครัวเรือนทั้งหมด	ครัวเรือนเกษตรกร	ลูกค้า ร.ก.ส.
8	ท่ายาง	2,165	1,231	247
9	นาชะอัง	1,266	454	253
10	นาทุ่ง	568	452	311
11	ตากแดด	1,143	1,052	357
รวม		22,661	13,858	3,246



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

## ตัวอย่างแบบสอบถามปัญหาพิเศษ

## แบบสอบถาม โครงการปัญหาพิเศษ

เรื่อง ทักษะคิดของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

สาขาชุมพร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลง ( ) หน้าข้อความที่ท่านต้องการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 4. 40-49 ปี  
( ) 2. 20-29 ปี ( ) 5. 50 ปีขึ้นไป  
( ) 3. 30-39 ปี

3. สถานภาพ

- ( ) 1. โสด ( ) 4. แยกกันอยู่  
( ) 2. สมรส ( ) 5. อื่น ๆ ระบุ.....  
( ) 3. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ( ) 4. อนุปริญญา/ปวส.  
( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 5. ปริญญาตรี  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) 6. อื่น ๆ ระบุ.....

5. อาชีพหลัก

- ( ) 1. ทำนา ทำไร่ ( ) 4. ค้าขาย/รับจ้าง  
( ) 2. ปลูกผัก ผลไม้ ไม้ยืนต้น ( ) 5. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) 3. ประมง เลี้ยงสัตว์ ( ) 6. อื่น ๆ ระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6. ลักษณะการถือครองที่ดิน

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

## 7. รายได้รวมของครัวเรือน.....บาท/ปี หรือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

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

## ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับ ธ.ก.ส. และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

## 1. ท่านทราบหรือไม่ว่า ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานประเภทใด

- ( ) 1. หน่วยงานรัฐบาล
- ( ) 2. รัฐวิสาหกิจ
- ( ) 3. ไม่ทราบ

## 2. เท่าที่ท่านทราบขณะนี้ ธ.ก.ส. ให้บริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ให้บริการด้านเงินฝาก
- ( ) 2. ให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตร
- ( ) 3. ให้บริการด้านธุรกิจเกษตร เช่น รับจำหน่ายผลผลิต

## 3. บริการเงินกู้ที่ ธ.ก.ส. จัดให้บริการที่ท่านทราบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตผลหลัก (กู้อุปโภคบริโภคพันธุ์ ยา ปุ๋ย ฯลฯ)
- ( ) 2. เงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร ได้แก่ เงินกู้ระยะปานกลาง เงินกู้ระยะยาว
- ( ) 3. เงินกู้เพื่อการขยายผลผลิตการเกษตร
- ( ) 4. เงินกู้เพื่อชำระหนี้สิน/ไถ่ถอน/โอนคืนที่ดินการเกษตร
- ( ) 5. เงินกู้เพื่อประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร

## 4. บริการเงินฝากที่ ธ.ก.ส. จัดให้บริการที่ท่านทราบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เงินฝากออมทรัพย์
- ( ) 2. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- ( ) 3. เงินฝากประจำ
- ( ) 4. เงินฝากกระแสรายวัน
- ( ) 5. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค
- ( ) 6. เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. บริการเสริมอื่น ๆ ที่ท่านทราบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ฌาปนกิจ ธ.ก.ส. ( ) 3. ประกันอุบัติเหตุ/ประกันชีวิต  
( ) 2. บัตรสุขภาพ ( ) 4. สหกรณ์ร้านค้า (ส.ก.ค.)
6. ท่านทราบหรือได้รับข้อมูลบริการ/ข่าวสารเกี่ยวกับ ธ.ก.ส. ด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. จากพนักงานของ ธ.ก.ส. ( ) 4. วารสาร ธ.ก.ส./หนังสือพิมพ์  
( ) 2. วิทยุ/โทรทัศน์ ( ) 5. แผ่นพับโฆษณา/ป้ายประกาศของ ธ.ก.ส.  
( ) 3. เพื่อน ญาติ ผู้คุ้นเคย แนะนำ ( ) 6. อื่น ๆ ระบุ.....
7. ท่านใช้บริการประเภทใดของ ธ.ก.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. บริการเงินกู้  
( ) 2. บริการเงินฝาก
8. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับ ธ.ก.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) 1. ได้ผลตอบแทนที่น่าพอใจ เช่น ดอกเบี้ย ของรางวัล  
( ) 2. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์  
( ) 3. มีญาติ พี่น้อง ผู้คุ้นเคยแนะนำ/ทำงานอยู่  
( ) 4. ต้องการใช้สิทธิและบริการพิเศษสำหรับลูกค้า เช่น ฌาปนกิจ ประกันชีวิต เป็นต้น  
( ) 5. ไม่มีความเสี่ยง/มีความมั่นคง ปลอดภัย  
( ) 6. อยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน  
( ) 7. บริการเป็นที่พึงพอใจ เช่น สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง  
( ) 8. ต้องการกู้เงินจาก ธ.ก.ส. เพื่อนำไปลงทุนประกอบอาชีพทางการเกษตร  
( ) 9. เงินเดือน โบนัสเข้าบัญชีของ ธ.ก.ส.
9. ประเภทบัญชีเงินฝากที่ท่านมีกับ ธ.ก.ส. ในปัจจุบัน (ในกรณีเป็นลูกค้าเงินฝาก)
- ( ) 1. เงินฝากออมทรัพย์ ( ) 4. เงินฝากกระแสรายวัน  
( ) 2. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ( ) 5. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค  
( ) 3. เงินฝากประจำ ( ) 6. เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน
10. ท่านใช้บริการเงินกู้ประเภทใดกับ ธ.ก.ส. ในปัจจุบัน (ในกรณีเป็นลูกค้าเงินกู้)
- ( ) 1. เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตผลหลัก (กู้ไปซื้อเมล็ดพันธุ์ ยา ปุ๋ย ฯลฯ)  
( ) 2. เงินกู้เพื่อการลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร ได้แก่ เงินกู้ระยะปานกลาง เงินกู้ระยะยาว  
( ) 3. เงินกู้เพื่อรอการขายผลิตผลการเกษตร  
( ) 4. เงินกู้เพื่อชำระหนี้สิน/ไถ่ถอน/โอนคืนที่ดินการเกษตร  
( ) 5. เงินกู้เพื่อประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเกษตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3. ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการของ ธ.ก.ส. และข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบริการที่ ธ.ก.ส. จัดให้บริการ

ความคิดเห็นของลูกค้า	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ด้านอาคารสถานที่			
1.1 ความชัดเจนของป้ายแนะนำสถานที่ติดต่อ			
1.2 ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งธนาคาร			
1.3 ความสะอาดภายในอาคารสถานที่ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ เป็นต้น			
1.4 เนื้อหาสาระเกี่ยวกับข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ ของบอร์ดประกาศ			
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน			
2.1 ความกระตือรือร้นของพนักงาน			
2.2 การให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า			
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการกู้หรือการฝาก ของพนักงาน			
2.4 มารยาทการพูดจาของพนักงาน			
2.5 ความตรงต่อเวลาในงานที่นัดหมาย			
2.6 ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ			
2.7 ความถูกต้องในการแจ้งยอดหนี้ หรือยอดเงินฝาก			
3. ด้านระเบียบขั้นตอนการบริการ			
3.1 ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับลูกค้าของ ธ.ก.ส.			
3.2 ความเหมาะสมของขั้นตอนการกู้เงินกับ ธ.ก.ส.			
3.3 ความเหมาะสมของวิธีการแจ้งยอดหนี้เงินกู้			
3.4 ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้			
3.5 ความเหมาะสมของขั้นตอนการฝากเงิน-ถอนเงิน			
3.6 ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก			
3.7 ความเหมาะสมของบริการเสริมต่าง ๆ เช่น สมาคม ฌาปนกิจ บริการวัสดุการเกษตร			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เหตุผลที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธ.ก.ส. ต่อไปในอนาคต

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

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

(เลือกตอบเพียง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมาก-น้อย)

- ( ) 1. ควรมีบริการเงินด่วนหรือเครดิตการ์ด  
( ) 2. ควรให้บริการฝาก-ถอน โอนเงินต่างสาขาได้ทั่วประเทศ  
( ) 3. ควรมีบริการสินเชื่อเพื่อการศึกษาสำหรับบุตรหลานลูกค้า ธ.ก.ส.  
( ) 4. ควรจัดให้มีบริการสินเชื่อไปทำงานต่างประเทศ  
( ) 5. ควรจัดให้มีบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย/ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย  
( ) 6. ควรจัดให้มีบริการสินเชื่อเพื่อการลงทุนประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตร  
( ) 7. ควรจัดให้มีบริการสินเชื่อน้ำมันและวัสดุการเกษตรต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น  
( ) 8. ควรจัดให้มีบริการสินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล

4. ปัญหาที่ท่านพบในการมาติดต่อใช้บริการกับ ธ.ก.ส.

1. ....  
2. ....  
3. ....

5. ท่านคิดว่า ธ.ก.ส. ควรมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนใดบ้าง

1. ....  
2. ....  
3. ....

ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

## ภาคผนวก ก.

## ผลการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรม SPSS for Windows

## Frequencies

## sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid male	103	57.2	57.2	57.2
female	77	42.8	42.8	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## age

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid less 20	11	6.1	6.1	6.1
20-29	36	20.0	20.0	26.1
30-39	37	20.6	20.6	46.7
40-49	63	35.0	35.0	81.7
more than 50	33	18.3	18.3	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid singer	46	25.6	25.6	25.6
marries	124	68.9	68.9	94.4
divorce	6	3.3	3.3	97.8
departure	4	2.2	2.2	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## educate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	primary school	70	38.9	38.9	38.9
	junior high school	34	18.9	18.9	57.8
	senior high school	28	15.6	15.6	73.3
	diploma	14	7.8	7.8	81.1
	bachelor	30	16.7	16.7	97.8
	more than bachelor	4	2.2	2.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## occ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	farmer	51	28.3	28.3	28.3
	gardener	62	34.4	34.4	62.8
	fisher	7	3.9	3.9	66.7
	empoyee	17	9.4	9.4	76.1
	government	28	15.6	15.6	91.7
	others	15	8.3	8.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## claim

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	self	163	90.6	90.6	90.6
	to rent	12	6.7	6.7	97.2
	kin	5	2.8	2.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## income

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	less 5000	46	25.6	25.6	25.6
	5001-10000	69	38.3	38.3	63.9
	10001-15000	24	13.3	13.3	77.2
	15001-20000	18	10.0	10.0	87.2
	20001-25000	12	6.7	6.7	93.9
	more than 25000	11	6.1	6.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## type

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	government	93	51.7	51.7	51.7
	publicity	75	41.7	41.7	93.3
	no	12	6.7	6.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## deposit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	39	21.7	21.7	21.7
	yes	141	78.3	78.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## credit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	27	15.0	15.0	15.0
	yes	153	85.0	85.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**busi.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	110	61.1	61.1	61.1
	yes	70	38.9	38.9	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

**short**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	56	31.1	31.1	31.1
	yes	124	68.9	68.9	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

**medium**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	50	27.8	27.8	27.8
	yes	130	72.2	72.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

**long**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	129	71.7	71.7	71.7
	yes	51	28.3	28.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

**withdraw**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	120	66.7	66.7	66.7
	yes	60	33.3	33.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**subagri**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	103	57.2	57.2	57.2
yes	77	42.8	42.8	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

**savings**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	13	7.2	7.2	7.2
yes	167	92.8	92.8	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

**extrasav**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	129	71.7	71.7	71.7
yes	51	28.3	28.3	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

**regular**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	73	40.6	40.6	40.6
yes	107	59.4	59.4	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

**current**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	145	80.6	80.6	80.6
yes	35	19.4	19.4	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## taveecho

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	103	57.2	57.2	57.2
yes	77	42.8	42.8	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## taveesin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	101	56.1	56.1	56.1
yes	79	43.9	43.9	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## SPK

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	40	22.2	22.2	22.2
yes	140	77.8	77.8	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## health

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	134	74.4	74.4	74.4
yes	46	25.6	25.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## lifeinsu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	134	74.4	74.4	74.4
yes	46	25.6	25.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## coopera

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	77	42.8	42.8	42.8
yes	103	57.2	57.2	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## person

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	45	25.0	25.0	25.0
yes	135	75.0	75.0	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## tv

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	114	63.3	63.3	63.3
yes	66	36.7	36.7	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## relative

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	101	56.1	56.1	56.1
yes	79	43.9	43.9	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## newspape

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	144	80.0	80.0	80.0
yes	36	20.0	20.0	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## label

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	140	77.8	77.8	77.8
	yes	40	22.2	22.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## loan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	66	36.7	36.7	36.7
	yes	114	63.3	63.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## deposi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	59	32.8	32.8	32.8
	yes	121	67.2	67.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## reward

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	130	72.2	72.2	72.2
	yes	50	27.8	27.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## propagan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	138	76.7	76.7	76.7
	yes	42	23.3	23.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## relation

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	152	84.4	84.4	84.4
yes	28	15.6	15.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## privileg

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	126	70.0	70.0	70.0
yes	54	30.0	30.0	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## secure

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	113	62.8	62.8	62.8
yes	67	37.2	37.2	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## near

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	153	85.0	85.0	85.0
yes	27	15.0	15.0	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## service

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	124	68.9	68.9	68.9
yes	56	31.1	31.1	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## loan1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	86	47.8	47.8	47.8
yes	94	52.2	52.2	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## transfer

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	159	88.3	88.3	88.3
yes	21	11.7	11.7	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## usedepos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	9	5.0	5.0	5.0
savings	118	65.6	65.6	70.6
extrasave	10	5.6	5.6	76.1
regular	24	13.3	13.3	89.4
current	2	1.1	1.1	90.6
taveechok	8	4.4	4.4	95.0
taveesin	9	5.0	5.0	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

## useloan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid no	66	36.7	36.7	36.7
short	28	15.6	15.6	52.2
medium	60	33.3	33.3	85.6
long	8	4.4	4.4	90.0
withdraw	2	1.1	1.1	91.1
subagri	15	8.3	8.3	99.4
6.00	1	.6	.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	
Total	180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

structu1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	3	1.7	1.7	1.7
	fair	52	28.9	28.9	30.6
	good	125	69.4	69.4	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

structu2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	5	2.8	2.8	2.8
	fair	65	36.1	36.1	38.9
	good	110	61.1	61.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

structu3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	17	9.4	9.4	9.4
	fair	87	48.3	48.3	57.8
	good	76	42.2	42.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

structu4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	5	2.8	2.8	2.8
	fair	100	55.6	55.6	58.3
	good	75	41.7	41.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## personS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	7	3.9	3.9	3.9
	fair	55	30.6	30.6	34.4
	good	118	65.6	65.6	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## personS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	3	1.7	1.7	1.7
	fair	56	31.1	31.1	32.8
	good	121	67.2	67.2	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## personS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	10	5.6	5.6	5.6
	fair	57	31.7	31.7	37.2
	good	113	62.8	62.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## personS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	4	2.2	2.2	2.2
	fair	57	31.7	31.7	33.9
	good	119	66.1	66.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

personS5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	6	3.3	3.3	3.3
	fair	64	35.6	35.6	38.9
	good	110	61.1	61.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

personS6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	8	4.4	4.4	4.4
	fair	61	33.9	33.9	38.3
	good	111	61.7	61.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

personS7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	improve	4	2.2	2.2	2.2
	fair	36	20.0	20.0	22.2
	good	140	77.8	77.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

order1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	17	9.4	9.4	9.4
	improve	3	1.7	1.7	11.1
	fair	71	39.4	39.4	50.6
	good	89	49.4	49.4	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

order2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	29	16.1	16.1	16.1
	improve	7	3.9	3.9	20.0
	fair	73	40.6	40.6	60.6
	good	71	39.4	39.4	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

order3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	27	15.0	15.0	15.0
	improve	4	2.2	2.2	17.2
	fair	66	36.7	36.7	53.9
	good	83	46.1	46.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

order4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	28	15.6	15.6	15.6
	improve	23	12.8	12.8	28.3
	fair	75	41.7	41.7	70.0
	good	54	30.0	30.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

order5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	7	3.9	3.9	3.9
	improve	3	1.7	1.7	5.6
	fair	50	27.8	27.8	33.3
	good	120	66.7	66.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## order6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	6	3.3	3.3	3.3
	improve	19	10.6	10.6	13.9
	fair	89	49.4	49.4	63.3
	good	66	36.7	36.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## order7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	no	23	12.8	12.8	12.8
	improve	7	3.9	3.9	16.7
	fair	54	30.0	30.0	46.7
	good	96	53.3	53.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

## reason

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	service	65	36.1	36.1	36.1
	necess	50	27.8	27.8	63.9
	longago	65	36.1	36.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	
Total		180	100.0		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## Crosstab

## reason \* sex Crosstabulation

			sex		Total
			male	female	
reason	service	Count	33	32	65
		% within sex	32.0%	41.6%	36.1%
	necess	Count	28	22	50
		% within sex	27.2%	28.6%	27.8%
	longago	Count	42	23	65
		% within sex	40.8%	29.9%	36.1%
Total		Count	103	77	180
		% within sex	100.0%	100.0%	100.0%

## reason\* sex Crosstabulation

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.588 <sup>a</sup>	2	.274
Likelihood Ratio	2.604	2	.272
Linear-by-Linear Association	2.531	1	.112
N of Valid Cases	180		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5.  
The minimum expected count is 21.39.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

reason \* occ Crosstabulation

			occ					Total	
			farmer	gardener	fisher	employee	government		others
reason	service	Count	26	14	1	5	12	7	65
		% within occ	51.0%	22.6%	14.3%	29.4%	42.9%	46.7%	36.1%
	necess	Count	15	12	5	6	10	2	50
		% within occ	29.4%	19.4%	71.4%	35.3%	35.7%	13.3%	27.8%
	longago	Count	10	36	1	6	6	6	65
		% within occ	19.6%	58.1%	14.3%	35.3%	21.4%	40.0%	36.1%
Total	Count	51	62	7	17	28	15	180	
	% within occ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

reason \* income Crosstabulation

			income					Total	
			less than 5000	5000-10000	10001-15000	15001-20000	20001-25000		more than 25000
reason	service	Count	19	25	5	10	3	3	65
		% within income	41.3%	36.2%	20.8%	55.6%	25.0%	27.3%	36.1%
	necess	Count	11	18	9	5	3	4	50
		% within income	23.9%	26.1%	37.5%	27.8%	25.0%	36.4%	27.8%
	longago	Count	16	26	10	3	6	4	65
		% within income	34.8%	37.7%	41.7%	16.7%	50.0%	36.4%	36.1%
Total		Count	46	69	24	18	12	11	180
		% within income	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## reason\* occ Crosstabulation

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31.540 <sup>a</sup>	10	.000
Likelihood Ratio	30.851	10	.001
Linear-by-Linear Association	.043	1	.837
N of Valid Cases	180		

a. 5 cells (27.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.94.

## reason\* income Crosstabulation

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.689 <sup>a</sup>	10	.562
Likelihood Ratio	9.062	10	.526
Linear-by-Linear Association	.179	1	.672
N of Valid Cases	180		

a. 6 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.06.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ง.

ตารางผนวกที่ 3 ค่าไคสแควร์ ( $\chi^2$ ) ณ ระดับนัยสำคัญต่างๆ

df.	$\alpha$					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	1.64	2.71	3.84	5.41	6.64	10.83
2	3.22	4.60	5.99	7.82	9.21	13.82
3	4.64	6.25	7.82	9.84	11.34	16.27
4	5.99	7.78	9.49	11.67	13.28	18.46
5	7.29	9.24	11.07	13.39	15.09	20.52
6	8.56	10.64	12.59	15.03	16.81	22.46
7	9.80	12.02	14.07	16.62	18.48	24.32
8	11.03	13.36	15.51	18.17	20.09	26.12
9	12.24	14.68	16.92	19.68	21.67	27.88
10	13.44	15.99	18.31	21.16	23.21	29.59
11	14.63	17.28	19.68	22.62	24.72	31.26
12	15.81	18.55	21.03	24.05	26.22	32.91
13	16.98	19.81	22.36	25.47	27.69	34.53
14	18.15	21.06	23.68	26.87	29.14	36.12
15	19.31	22.31	25.00	28.26	30.58	37.70
16	20.46	23.54	26.30	29.63	32.00	39.29
17	21.62	24.77	27.59	31.00	33.41	40.75
18	22.76	25.99	28.87	32.35	34.80	42.31
19	23.90	27.20	30.14	33.69	36.19	43.82
20	25.04	27.41	31.41	35.02	37.57	45.32
21	26.17	29.62	32.67	36.34	38.93	46.80
22	27.30	30.81	33.92	37.66	40.29	48.27
23	28.43	32.01	35.17	38.97	41.64	49.73
24	29.55	33.20	36.42	40.27	42.98	51.18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

df.	$\alpha$					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
25	30.68	34.38	37.65	41.57	44.31	52.62
26	31.80	35.56	38.88	52.86	45.64	54.05
27	32.91	36.74	40.11	44.14	46.69	55.48
28	34.03	37.92	41.34	45.42	48.28	56.89
29	35.14	39.09	42.69	46.69	49.59	58.30
30	36.25	40.26	43.77	47.96	50.89	59.70
32	38.47	42.59	46.19	50.49	53.49	62.49
34	40.68	44.90	48.60	53.00	56.06	65.25
36	42.88	47.21	51.00	55.49	58.62	67.99
38	45.08	49.51	53.38	57.97	61.16	70.70
40	47.27	51.81	55.76	60.44	63.69	73.40
44	51.64	56.37	60.48	65.34	68.71	78.75
48	55.99	60.91	65.17	70.20	73.68	84.04
52	60.33	65.42	69.83	75.02	78.62	89.27
56	64.66	69.92	74.47	79.82	83.51	94.46
60	68.97	74.40	79.08	84.58	88.38	99.61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้