

Scan

**การศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตรและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร  
สาขานครศรีธรรมราช**

**นายกฤษ บัวทอง**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Customers' Attitude and Their Spending Behavior Towards BAAC Loan Service  
at Nakhon Si Thammarat Branch**

**Mr. Kasin Buathong**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Economics

School of Economics

Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ การศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตรและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร  
สาขานครศรีธรรมราช


ชื่อและนามสกุล นายกสิณ บัวทอง


แขนงวิชา เศรษฐศาสตร์

สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

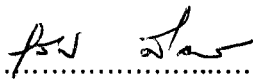
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สมบัติ พันธวิศิษฎ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สมบัติ พันธวิศิษฎ์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.มณูญ โต้ะยามา)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ อนุมัติให้การศึกษาคั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์สุนีย์ ศीलพิพัฒน์)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์  
วันที่ 7 เดือน มกราคม พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร  
และสหกรณ์การเกษตรและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร  
สาขานครศรีธรรมราช

ผู้ศึกษา นายกลิน บัวทอง ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สมบัติ พันธวิศิษฎ์ ปีการศึกษา 2551

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.สาขานครศรีธรรมราช 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติในการให้บริการและพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ เกษตรกรที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช จำนวน 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ทัศนคติของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพอใจมาก ทั้งด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ 2) พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.สาขานครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่กู้เงินเพื่อเป็นค่าลงทุนทางการเกษตร เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตพืช วงเงินกู้ที่ได้รับส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีเหมาะสม โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่กำหนดประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อคือ รายได้ของครัวเรือนเกษตรกร 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อพบว่า อายุ ภาระหนี้สินของครัวเรือน รายได้และรายจ่าย ของครัวเรือนที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุ ระดับการศึกษา ภาระหนี้สิน รายได้และรายจ่ายของครัวเรือน และจำนวนพื้นที่ที่ถือครองทางการเกษตร ของลูกค้าที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านสถานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ พบว่า รายได้ของครัวเรือน กับประเภทของเงินกู้ รายจ่ายของครัวเรือน กับประเภทของเงินกู้ จำนวนเงินให้กู้และจำนวนพื้นที่ถือครองทางการเกษตรกับวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ ทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขานครศรีธรรมราช

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคนควาอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากหลายๆ ท่านด้วยกัน ซึ่งผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์สมบัติ พันธวิศิษฎ์ อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ และผู้ที่เกี่ยวข้องในครอบครัวของข้าพเจ้าทั้งหมด พี่ๆ เพื่อนๆ ทุกท่านที่ให้อำลัใจและช่วยเหลือสนับสนุน รวมทั้งพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดเก็บข้อมูลรวมทั้งขอมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดผู้เขียนขอรำลึกถึงพระคุณของคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และหากมีข้อบกพร่องใดๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

กสิณ บัวทอง

พฤษภาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	6
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง.....	24
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติ / ความพึงพอใจ ของเกษตรกรลูกค้า.....	28
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า.....	30
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติการ ใช้บริการสินเชื่อ.....	32
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ.....	43
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
สรุปการวิจัย.....	47
อภิปรายผล.....	49
ข้อเสนอแนะ.....	50
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	55
ก บทบาทธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	55
ข แบบสอบถาม.....	71
ประวัติผู้ศึกษา.....	76

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 24
ตารางที่ 4.2	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 25
ตารางที่ 4.3	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา..... 25
ตารางที่ 4.4	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาระหนี้สินของครัวเรือน..... 26
ตารางที่ 4.5	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตร และนอกภาคการเกษตร..... 26
ตารางที่ 4.6	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตร และนอกภาคการเกษตร..... 27
ตารางที่ 4.7	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตร..... 27
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากร..... 28
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ ของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ..... 29
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ ของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีต่อสถานที่..... 30
ตารางที่ 4.11	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประเภทของเงินกู้..... 30
ตารางที่ 4.12	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์..... 31
ตารางที่ 4.13	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวงเงินกู้..... 31
ตารางที่ 4.14	ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่กำหนดประสิทธิภาพ การใช้สินเชื่อ..... 32
ตารางที่ 4.15	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกร ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากร..... 33
ตารางที่ 4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกร ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้านบุคลากร..... 33
ตารางที่ 4.17	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากร..... 34



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการให้บริการ.....	39
ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่.....	40
ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้านสถานที่.....	40
ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่.....	41
ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินของครัวเรือนกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่.....	41
ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่.....	42
ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่.....	42
ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านสถานที่.....	43
ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ.....	43
ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ.....	44
ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ.....	44

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินของครัวเรือนกับทัศนคติต่อการให้บริการ สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากร.....	34
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาค การเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากร.....	35
ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาค การเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้านบุคลากร.....	35
ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรกับทัศนคติต่อการ ให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรด้านบุคลากร.....	36
ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกร ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการให้บริการ.....	36
ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกร ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้านการให้บริการ.....	37
ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้าน การให้บริการ.....	37
ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินของครัวเรือนกับทัศนคติต่อการให้บริการ สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการให้บริการ.....	38
ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาค การเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการให้บริการ.....	38
ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาค การเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านการให้บริการ.....	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินของครัวเรือนของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ.....	45
ตารางที่ 4.40 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ.....	45
ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ.....	46
ตารางที่ 4.42 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพื้นที่ที่ถือครองของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ.....	46

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการการศึกษา.....	19

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนานั้น สาขาเกษตรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากประเทศที่กำลังพัฒนา ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศจะประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องพัฒนาสาขาการเกษตรให้เจริญยิ่งขึ้น ในการพัฒนาทางการเกษตรนั้นนอกเหนือจากที่ดิน แรงงาน และปัจจัยการผลิตทางกายภาพอื่นๆ ที่เกษตรกรใช้ในการทำการเกษตร ปัจจัยการผลิตที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ทุน สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและสนับสนุนภาคการเกษตร ได้แก่ ข้อจำกัดทางการเงิน กล่าวคือ เกษตรกรส่วนใหญ่ยังขาดแคลนเงินทุน หรือขาดโอกาสในการรับสินเชื่อ เพื่อปรับปรุงการผลิตให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะโอกาสในการได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินในระบบ การขาดแคลนเงินทุนจะเป็นผลให้มีการใช้ปัจจัยการผลิตไม่เหมาะสม หรือต่ำกว่าระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะมีผลให้ผลตอบแทนจากการเกษตรต่ำ และอาจทำให้รายได้ต่ำด้วย ซึ่งในที่สุดก็จะมีผลให้การออมอยู่ในระดับต่ำ เกษตรกรจึงจำเป็นต้องอาศัยสินเชื่อเพื่อการเกษตร

รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการแทรกแซงในลักษณะให้สิ่งจูงใจและลักษณะการบังคับด้วยมาตรการต่างๆ เช่น การจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มาตรการในการดำเนินนโยบายสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารแห่งประเทศไทย แต่แหล่งสินเชื่อเพื่อการเกษตรในระบบที่สำคัญที่สุด คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นองค์กรเดียวในระบบการให้สินเชื่อที่ดำเนินการให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรโดยเฉพาะ และมุ่งเน้นที่จะใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตรเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ

เทคโนโลยีการเกษตรและการจัดระบบการตลาดผลผลิตการเกษตร ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานราชการและเอกชนเข้าด้วยกัน เพื่อผลักดันให้มีการพัฒนาภาคการเกษตรอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เพื่อยกระดับชีวิตของเกษตรกรให้ดีขึ้นสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นธนาคารที่ได้สนองนโยบายของรัฐในการพัฒนาภาคเกษตรกรรมของประเทศ โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพ สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับฐานราก

ให้มีความเข้มแข็ง โดยการเสริมสร้างโอกาสให้ชุมชนได้เข้าถึงแหล่งทุน ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจระดับชุมชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตในท้องถิ่น สนับสนุนการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ควบคู่กับการลดค่าใช้จ่าย

ในระยะหลังธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ปรับภารกิจและบทบาทหน้าที่ในการเป็นธนาคารพัฒนาชนบทได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในเชิงรุกทั้งทางการบริหารและการปฏิบัติการในทุกๆ ด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ค้ำจุนมั่นคงและยั่งยืนของสังคม โดยเฉพาะสังคมชนบท เพื่อให้เกษตรกรซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียงและพึ่งพาตนเองด้วยโครงการพัฒนาต่างๆ

ปัญหาในปัจจุบันที่กำลังเกิดขึ้น คือ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้ปรับเปลี่ยนด้านการให้บริการทั้งด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก และด้านบริการอื่นๆ โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้ารายย่อยมากขึ้น ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่วนหนึ่งไปใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากมีผลิตภัณฑ์และบริการหลากหลายมากกว่า ทำให้ทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรเปลี่ยนไป เพื่อเป็นการรักษฐานลูกค้าเดิมพร้อมกับขยายฐานลูกค้าใหม่ ให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีทั้งด้านพนักงาน ด้านการให้บริการและด้านสถานที่ และมีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ ซึ่งจะทำให้การใช้สินเชื่ออย่างมีคุณภาพธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงได้ปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร โดยการขยายผลระบบงานคุณภาพ ซึ่งสรุปหลักการดำเนินการเกี่ยวกับระบบงานคุณภาพของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ 14 ประเด็น ดังนี้

1. ดือนรับแบบไทย : วัฒนธรรมบริการแบบไทย ( Thai Service Culture )
2. ใส่ใจลูกค้า : มุ่งเน้นลูกค้า ( Customer Focus )
3. ดิคต่อ สะดวกกว่า : ลูกค้าเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว ( Quick Response )
4. พัฒนาทีมงาน : ทำงานเป็นทีม ( Team Building )
5. บริการเท่าเทียม : มาตรฐานบริการ ( Standardization )
6. จัดเตรียมเครื่องมือ : อุปกรณ์และการให้บริการพร้อม และเพียงพอ ( Infrastructure )
7. ถือหลักประหยัด : ประหยัดทรัพยากร ( Economy )
8. เครื่องครัด 5 ส. : 5 ส. ( 5 S )
9. ไร้อบกพร่อง : บริการถูกต้อง ( Zero Defects )
10. ป้องกันปัญหา : ป้องกันความผิดพลาดทั้งปวง ( Total Prevention )
11. ปรับปรุงพัฒนา : ปรับปรุงงานต่อเนื่องและทันที ( Daily Improvement )

12. เลือกได้มากกว่า : ผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ( Differentiation )
13. คู่แข่งบริการ : ผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกลงกว่า ( Cost & Price Leadership )
14. สรรสร้างสังคม : รับผิดชอบต่อสังคม ( Corporate Social Responsibility )

จากปัญหาดังกล่าว การศึกษาจึงมุ่งศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยเฉพาะลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรต่อทัศนคติการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 ศึกษาสภาพทั่วไปเกี่ยวกับเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช ที่ได้รับ สินเชื่อ

2.2 ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช ทั้งทางด้านบุคลากร การให้บริการและสถานที่

2.3 ศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช

2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไปของลูกค้าเกษตรกรที่มีต่อทัศนคติในการให้บริการและพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อ

## 3. สมมุติฐานในการวิจัย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อที่แตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อแตกต่างกัน

## 4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ กรณีศึกษาเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ศึกษา

4.1.1 ทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช

- 4.1.2 พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช
- 4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษา เฉพาะพื้นที่ในเขตดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช
- 4.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 4.3.1 ประชากร ได้แก่ เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช
- 4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เกษตรกรลูกค้าของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช เพศชายและเพศหญิง จำนวน 380 คน
- 4.4 ขอบเขตด้านเวลา
- 4.4.1 การศึกษาและเก็บข้อมูลตลอดจนการประมวลผลจะอยู่ในช่วงเดือน มิถุนายน-ตุลาคม 2551

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้คือ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง สถาบันการเงินสถาบันหนึ่งของประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในสังกัดสาขานครศรีธรรมราช แบ่งตามสายงานผู้บริหาร (ผู้จัดการสาขา) สายงานสินเชื่อสายงานการเงินสายงานธุรการ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดการกระทำอันเป็นแนวโน้มของแต่ละบุคคลในวัตถุคนหรือเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนๆ หนึ่งกับบางสิ่งบางอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภาระหนี้สินของครัวเรือน รายได้ของครัวเรือนจากภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร รายจ่ายของครัวเรือนจากภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร จำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตร

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะใช้เป็นข้อมูลในการประเมินความสามารถในการให้บริการสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช



และใช้ในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การบริการให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้  
ที่มารับบริการต่อไปในอนาคต

6.2 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผน แก้ไข  
ปัญหา ปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งบรรลุ  
ตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการตามระบบ งานคุณภาพ ช.ก.ส.

6.3 บุคลากรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช  
สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อ  
สร้างความพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

6.4 ผลของการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับการศึกษาที่เกี่ยวข้องและเพื่อเป็น  
ประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่องต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ภูมิศึกษา เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช นั้น มีแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

##### 1.1 องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ (วัฒนาศรีสัตย์วาจา, 2534: 26) คือ

1. องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive component) ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ความคิดรวบยอด หรือการรับรู้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจเป็นแง่ดีหรือไม่ดี

2. องค์ประกอบทางความรู้สึก (Affective component) ได้แก่ ความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากองค์ประกอบแรก เช่น เกลียด รัก ชอบ ฯลฯ ความรู้สึกนี้อาจจะแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง เมื่อคิดเห็นหรือกล่าวถึงสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรม (Action tendency component) เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะมีการกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทิศทางใดทิศทางหนึ่งในที่นี้ หมายถึงแนวปฏิบัติที่จะแสดงออกโดยไม่ฝักใฝ่ต่อความคิดและความรู้สึกในสององค์ประกอบข้างต้น

##### 1.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

พยอม วงศ์สารศรี (2531) จำแนกปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังทัศนคติตั้งแต่วัยเด็ก สังกัดได้จาก เด็กที่ได้รับการปลูกฝังกลมกลืนจากสิ่งแวดล้อมที่ใกล้ชิดตัว เช่น การเลี้ยงสัตว์ จะทำให้เด็กรู้จักทะนุถนอมสัตว์เลี้ยง ต่อไปเมื่อเด็กไปเห็นสัตว์เลี้ยงที่ไหน ก็จะไม่แสดงอาการรังเกียจ

2. การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมทัศนคติของบุคคล

3. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้ทัศนคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้

4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบทัศนคติ จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นต้นแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือหรือมีบุคลิกภาพที่น่าให้ผู้อื่นคลั่งคลั่งชื่นชมพอใจ

วัฒนา ศรีสัตย์วาจา (2534: 71-81) กล่าวว่า กระบวนการที่บุคคลรับเอาทัศนคติเข้ามาค่อนข้างซับซ้อน เนื่องจากมีกลไกทั่ว ๆ ไปและกลไกเฉพาะในการถ่ายทอดทัศนคติ ซึ่งถือว่าเป็นตัวกำหนดทัศนคติ ดังนี้

1. บุคลิกภาพ (Personality) ซึ่งมีพื้นฐานจากพันธุกรรม โดยกล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมของบุคคล 2 ประเภท ได้แก่ประเภทที่มีลักษณะเก็บตัว และ ประเภทที่มีลักษณะแสดงตัว

2. การเรียนรู้ทางสังคม ( Socialization) เป็นกลไกที่สามารถนำไปสู่การถ่ายทอดทัศนคติของสังคมผ่านเข้ามาทางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งไม่ได้จำกัดเฉพาะในวัยเด็กเท่านั้น แต่รวมไปถึงเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ด้วย เช่น เมื่อบุคคลได้เข้าร่วมในกลุ่มใหม่ การเรียนรู้ทางสังคมก็จะทำหน้าที่ปรับปรุงทัศนคติของเขาให้เหมาะสมต่อไปในฐานะสมาชิกของสังคม จึงอาจกล่าวได้ว่าทั้งเด็กและผู้ใหญ่ต่างก็ต้องเรียนรู้ว่าทัศนคติอย่างไร เหมาะกับสภาพแวดล้อมของตน แนวทางอย่างหนึ่งที่จะอธิบายเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จึงต้องอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้เป็นสำคัญ

3. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Group membership) มีผลต่อทัศนคติของบุคคล เพราะมีความกดดันและชักจูงให้สมาชิกคล้อยตามบรรทัดฐานของกลุ่ม ซึ่งไม่ว่าจะเป็นทัศนคติต่อกลุ่มอื่นหรือกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่

4. การเป็นสมาชิกของชนชั้น (Class membership) ต่างๆ ในสังคม ซึ่งการแบ่งชนชั้นของบุคคลหนึ่งบุคคลใดขึ้นอยู่กับฐานะความเป็นอยู่และสภาพทางเศรษฐกิจ อันส่งผลถึงการถ่ายทอดทัศนคติที่แตกต่างกันนอกจากกลไกทั้ง 4 ข้อ ดังกล่าว จะมีผลต่อทัศนคติแล้ว ยังมีส่วนสัมพันธ์กันแบบสองทางคือ บุคลิกภาพที่มีผลต่อการเรียนรู้ทางสังคม และในอีกทางหนึ่ง การเรียนรู้ทางสังคม ก็มีผลต่อการเป็นสมาชิกของกลุ่ม แต่ในทางกลับกันการเป็นสมาชิกของชนชั้นทางสังคมก็มีผลต่อบุคลิกภาพซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นลักษณะวงกลมที่มีผลกระทบต่อกันไป

### 1.3 ลักษณะของทัศนคติโดยทั่วไป

1. ทัศนคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเราจะรู้ได้ด้วยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงออกมาด้วยคำพูดด้วยสีหน้าและท่าทางก็ได้

2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะซับซ้อนมาก เช่น สมพรไม่ชอบงานที่ทำอยู่โดยให้เหตุผลว่างานที่ทำอยู่นั้น แต่ที่แท้จริงแล้วสมพรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นในทางที่ีอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปหรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ยอมรับก็ได้

### 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ชงชัย สันติวงษ์ (2533: 162) ส่วนประกอบของทัศนคติ (components of attitude) ประกอบด้วย

1. ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ (cognitive element) จะมีขอบเขตครอบคลุมถึงข่าวสาร ข้อมูล และความเชื่อที่มีต่อสิ่งของหรือปรากฏการณ์ต่างๆ สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่ได้เก็บสะสมมา และการมีประสบการณ์มาจากอดีต

2. ความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก (affective element) จะมีขอบเขตครอบคลุมถึงความรู้สึกต่างๆ รวมทั้งอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบวัตถุที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบพอและความเข้าใจ ความเชื่อมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างมาก นักวิจัยทางการตลาดจะพบว่า ความเชื่อและความรู้สึกของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ใดก็ตาม โดยปกติมักจะสอดคล้องกัน

3. พฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก (behavioral element) หมายถึงแนวโน้มของพฤติกรรมหรือการกระทำ ซึ่งเป็นไปในทางใดทางหนึ่ง และจะกลับกลายเป็นการเรียนรู้ในสิ่งที่ได้ปฏิบัติตอบต่างๆ (Learned responses) ถ้าหากบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้ว ความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติตอบทางพฤติกรรม จะเป็นไปในทางพยายามโจมตี ทำลาย หรือถกเถียงแก่งสิ่งนั้นๆ ในทางตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นๆ บุคคลก็จะชมเชย สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ อุดหนุน ช่วยแนะนำคนอื่นๆ ต่อไป เป็นต้น

## 2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมมนุษย์ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการแสดงออกเป็นการกระทำดังกล่าวนี้ จะมีระบอบการของสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกำกับอยู่จากภายในตัวบุคคลนั้นๆ เสมอ

พฤติกรรมมนุษย์จะเป็นไปโดยมีข้อสมมติฐาน 3 ประการที่สัมพันธ์กันอยู่ คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยมี สาเหตุ มาทำให้เกิด
2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยมี แรงกระตุ้น มากระตุ้นให้เกิด
3. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยมี จุดมุ่งหมาย เสมอ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 21) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factor)
2. ปัจจัยทางสังคม (Social Factor)
3. ปัจจัยส่วนบุคคล
  - 3.1 อายุและขั้นตอนของวงจรชีวิต คนซื้อสินค้าและบริการแตกต่างกันไปตามอายุของตนตลอดชีวิต และการบริโภคของผู้บริโภคก็มีการปรับเปลี่ยนไปตามวงจรชีวิตของครอบครัวด้วยเช่นกัน
  - 3.2 อาชีพ มักมีอิทธิพลต่อแบบแผนการบริโภคของผู้บริโภค พนักงานฝ่ายช่างต้องซื้อเสื้อผ้าและรองเท้าทำงาน ผู้จัดการบริษัทมักซื้อชุดราคาแพง นักการตลาดพยายามระดมกลุ่มอาชีพที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ บริษัทเลือกที่จะเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์สำหรับกลุ่มอาชีพบางอาชีพ
  - 3.3 เหตุการณ์ทางเศรษฐกิจ การเลือกสินค้านักถูกกระทบอย่างมากจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วยรายได้เพื่อการจับจ่าย การประหยัดและทรัพย์สินหนี้สิน อำนาจในการขอยืมเงิน และทัศนคติต่อการใช้จ่ายเมื่อเทียบกับการประหยัด นักการตลาดมักสนใจแนวโน้มของรายได้ของบุคคล การประหยัดและอัตราดอกเบี้ย ถ้าทางเศรษฐกิจซบถ่วงกำลังตกต่ำนักการตลาดจะใช้ขั้นตอนปรับปรุงการออกแบบสินค้าใหม่ วางตำแหน่งและราคาใหม่เพื่อที่จะทำการนำเสนอคุณค่า (Value) ให้แก่ลูกค้าที่เป็นตลาดเป้าหมายติดต่อกันไปเรื่อยๆ

- 3.4 แบบของการใช้ชีวิต คือ แบบแผนของการดำรงชีวิตของบุคคลที่แสดงออกในทางกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น แบบของการใช้ชีวิตแสดงออกในรูปจิตวิทยา (Psychographic) หรือเทคนิคในการวัดแบบของการใช้ชีวิต
- 3.5 บุคลิกภาพและแนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพ หมายถึง คุณสมบัติทางจิตวิทยาที่เด่นพิเศษ ที่นำไปสู่การมีปฏิกิริยาตอบในลักษณะถาวรต่อสิ่งแวดล้อม โดยปกติบุคลิกภาพอธิบายถึงลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล เช่น ความมั่นใจในตนเอง ความชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น การชอบคบหาสมาคมและความสามารถในการปรับตน บุคลิกภาพเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคได้

4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological factor) เช่น ความเชื่อส่วนบุคคล ความต้องการในระดับที่ต่างกัน การรับรู้ การเรียนรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ เป็นต้น การเลือกซื้อสินค้าของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา คือ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อและทัศนคติ

5. ปัจจัยทางสถานการณ์ พฤติกรรมการซื้อได้รับอิทธิพลมาจากเหตุการณ์แวดล้อมที่เกิดขึ้นในระหว่างการเดินทางไปซื้อสินค้าดังกล่าว โดยทั่วไปผู้บริโภคมักได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติต่างๆ ของ อิทธิพลหลักสำคัญของสถานการณ์

6. ปัจจัยทางการตลาด คือ สร้างการแลกเปลี่ยนให้เกิดขึ้นโดยมีกำไรกิจกรรมทางการตลาด จึงมีอิทธิพลต่อกระบวนการซื้อของผู้บริโภค ส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ต่างก็กระทบต่อกระบวนการซื้อในขั้นตอนต่างๆ ด้วย

Kotler (2000: 161-175) ได้กล่าวว่า การที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่จะจัดตั้งกระบวนทางการตลาดให้เหมาะสมนั้น ต้องเน้นความรู้สึนึกคิดของผู้ซื้อเป็นสำคัญว่า ลักษณะของผู้ซื้อและความคิดของผู้ซื้อที่มีอิทธิพลอะไรบ้างที่สามารถกระตุ้นผู้ซื้อได้ เพื่อจะได้จัดส่วนประสมทางการตลาดต่างๆ ที่เหมาะสมสนองความต้องการของผู้ซื้อที่เป็นเป้าหมายได้ถูกต้อง ซึ่งมีรายละเอียดปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factor) เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นโดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งไปสู่รุ่นหนึ่ง เป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมหนึ่ง ค่านิยมในวัฒนธรรมจะกำหนดลักษณะของสังคม และกำหนดความแตกต่างของสังคมหนึ่งจากสังคมอื่น วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งนักการตลาดต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมและนำลักษณะการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไปใช้กำหนด

โปรแกรมการตลาด วัฒนธรรมแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมย่อย และชั้นของสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน (Culture) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลให้สังคม เช่น ลักษณะนิสัยของคนไทยซึ่งเกิดจากการหล่อหลอมพฤติกรรมของสังคมไทย ทำให้มีลักษณะพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน
- 1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Subculture) หมายถึง วัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างกันซึ่งมีอยู่ภายในสังคมขนาดใหญ่และสลับซับซ้อน วัฒนธรรมย่อยเกิดจากพื้นฐานทางภูมิศาสตร์และลักษณะพื้นฐานของมนุษย์ ลักษณะวัฒนธรรมย่อยประกอบด้วย
  - 1.2.1 พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Areas) หรือท้องถิ่น (Region) พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ทำให้เกิดลักษณะการดำรงชีวิตที่แตกต่างกันและมีอิทธิพลต่อการบริโภคที่แตกต่างกัน
  - 1.2.2 กลุ่มอาชีพ (Occupational) เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน กลุ่มพนักงาน กลุ่มนักธุรกิจและเจ้าของกิจการ กลุ่มวิชาชีพอื่นๆ เช่น แพทย์ นักกฎหมาย ครู
  - 1.2.3 กลุ่มย่อยด้านอายุ (Age) เช่น ทารก เด็ก วัยรุ่น ผู้ใหญ่วัยทำงาน และผู้สูงอายุ
  - 1.2.4 กลุ่มย่อยด้านเพศ (Sex) ได้แก่ เพศหญิงและชาย

2. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพโอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ และแนวความคิดส่วนบุคคลดังนี้

- 2.1 อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างกัน การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามอายุ ประกอบด้วย ต่ำกว่า 6 ปี, 6-11 ปี, 12-19 ปี, 20-34 ปี, 35-49 ปี, 50-64 ปี, และ 65 ปีขึ้นไป
- 2.2 วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle Stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่มียุทธิพลต่อความต้องการ เจตคติ และค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์และพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน วัฏจักรชีวิตครอบครัวประกอบด้วยขั้นตอน แต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะการบริโภคแตกต่างกัน

- 2.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งนักการตลาดจะศึกษาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีบุคคลอาชีพไหนสนใจ เพื่อที่จะจัดกิจกรรมทางการตลาดให้สนองความต้องการให้เหมาะสม
- 2.4 โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) หรือ รายได้ (Income) โอกาสทางเศรษฐกิจของบุคคลจะกระทบต่อสินค้าและบริการที่เขาตัดสินใจซื้อ โอกาสเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อและเจตคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน นักการตลาดสนใจในแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล การออมและอัตราดอกเบี้ย ถ้าภาวะเศรษฐกิจตกต่ำคนมีรายได้ต่ำ กิจกรรมต้องปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การตั้งราคา ลดการผลิตและสินค้าคงคลัง และวิธีการต่างๆ เพื่อป้องกันการขาดแคลนเงินหมุนเวียน
- 2.5 การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย
- 2.6 ค่านิยมหรือคุณค่า (Value) และรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) ค่านิยมหรือคุณค่า (Value) หมายถึง ความนิยมในสิ่งของหรือบุคคลหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหมายถึงอัตราส่วนของผลประโยชน์ที่รับรู้ต่อราคาสินค้า ส่วนรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) หมายถึงรูปแบบของการดำรงชีวิตในโลกมนุษย์ โดยแสดงในรูปแบบ (1) กิจกรรม (Activities) (2) ความสนใจ (Interests) (3) ความคิดเห็น (Opinions) หรือ AIOs

สรุปได้ว่า จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคดังกล่าวข้างต้น อาจแบ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมทางการตัดสินใจของผู้บริโภคออกเป็นปัจจัยภายใน (ปัจจัยด้านจิตวิทยา) และปัจจัยภายนอก ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน (Internal factors) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค เป็นปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งจะเรียกปัจจัยภายในนี้ว่า ตัวกำหนดพื้นฐาน (Basic determinants) ประกอบด้วย สิ่งจูงใจ (Motive) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) การรับรู้ (Perception) ทักษะคติ (Attitude) ความต้องการ (Wants) ความจำเป็น (Needs)

2. ปัจจัยภายนอก (External factors) อิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย สภาพเศรษฐกิจ (Economy) ครอบครัว (Family) สังคม (Social group) วัฒนธรรม (Culture) การติดต่อธุรกิจ (Business contacts)



### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

#### 3.1 หลักการให้บริการ

ชานินทร์ สวงค์วร (2541 : 15) กล่าวถึงหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดตั้งให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจาก กลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก

#### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอุมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

วรารณ จีรพิพัฒน์ (2541: 8 - 9) มีความเห็นว่า พฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการรับบริการว่าหลังจากรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ให้เกิดความภาคภูมิใจได้

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้นั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจ และเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะมาใช้บริการอีก ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครี มีศิริ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อบุคคลของลูกค้านาคารออมสิน สังกัดภาค 4 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเคหะ ด้านอัตราดอกเบี้ยจะขึ้นอยู่กับเพศ และระดับการศึกษา โดยเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยมากกว่าเพศชาย และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านวงเงินกู้ ขึ้นอยู่กับอายุ โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปีและระหว่าง 51 ถึง 60 ปี จะมีสัดส่วนร้อยละในการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านวงเงินกู้มากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31 ถึง 40 ปี และ 41 ถึง 50 ปี ตามลำดับ พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการด้านขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีสัดส่วนในการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ และพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ด้านปัจจัยการให้บริการของพนักงานมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว และผู้ที่เป็น ม่าย หย่า หรือแยกกันอยู่ตามลำดับ

กวิน พรเลิศ (2546) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรวมกับคู่สมรสมากกว่า 50,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์มาค้าประกันการกู้ยืม โดยมีระยะเวลาการกู้ยืม 3 ปี ชำระเงินเป็นรายงวด รวม 36 งวด และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อจากบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด เพียงแห่งเดียว ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมากด้านผลิตภัณฑ์และการบริการต่อการอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ ด้านราคาต่อการลดดอกเบี้ยให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนดและการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อค่าเฉลี่ยทำเลที่ตั้งบริษัท ใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน ด้านบุคลากรต่อการบริการด้วยน้ำใจและความเอื้อเฟื้อ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความมีอัธยาศัย การเอาใจใส่ และติดตามลูกค้า การให้บริการตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ บุคลิกภาพทั่วไป และความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการต่อการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า ช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และมีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพต่อการมีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด

ต่อการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัทและการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2537) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม หมายความว่า การสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยกชนชั้นวรรณะแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนี้ส่วนใหญ่นักใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ โดยภาพรวมพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกร่วมกันที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีความรู้ความชำนาญ พอดีที่จะตอบสนองปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้นและระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการ ไม่ต้องเสียบ่อย การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น และพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูงพบว่ามีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

โชติช่วง ภิรมย์ (2538) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจบริการ เรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุดไปถึงด้านที่พอใจน้อยที่สุดได้ ดังนี้ คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในการบริการสินเชื่อ พฤติกรรมของพนักงาน นโยบายสินเชื่อ สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์ และบรรยากาศในการบริการ ขั้นตอนในการบริการ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการ และความเพียงพอของพนักงานผู้ให้บริการ

อรวรรณ สุวรรณมณี และ คณะ (2546) การวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นความพึงพอใจด้านการจัดให้มีที่จอดรถ สำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอด้านเดียวที่มีระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องมาจากสถานที่จอดรถของ ธนาคารมีอยู่อย่างจำกัด ธนาคารสามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงพัฒนาการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ในด้าน สถานที่ประกอบการ โดยเฉพาะที่จอดรถ การอบรมพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารให้พนักงานมีความรู้ รวมทั้งการแสดงผลทางการเงินที่เป็นปัจจุบัน และปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าในทุก สาขาอาชีพให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน

นิตยา ลิ้มไพศาล (2526) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร ของเกษตรกรในบางจังหวัดของประเทศไทย โดยทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ สินเชื่อของเกษตรกร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์อุปสงค์สินเชื่อการเกษตร ณ ระดับฟาร์มจากแหล่งเงินกู้ที่ เป็นสถาบัน พบว่า ค่าใช้จ่ายในการบริโภคจะมีความสัมพันธ์กับปริมาณสินเชื่อเพื่อการผลิตในเชิง บวก ซึ่งแสดงว่าเกษตรกรอาจนำสินเชื่อเพื่อการผลิตไปใช้จ่ายเพื่อการบริโภคนอกจากปัญหา อุปสรรคดังกล่าวแล้ว แนวความคิดของ ธ.ก.ส ในการบริหารงานสินเชื่อการเกษตรที่ผ่านมาในอดีต ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนส่งเสริมให้ ธ.ก.ส พัฒนابทบาทในการดำเนินงานสินเชื่อการเกษตรใน ทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการสินเชื่อการเกษตรของรัฐบาลและปัจจัยนี้ยังมีผล ต่อเนื่องในการมีส่วนกำหนดแนวโน้มการพัฒนารูปแบบของ ธ.ก.ส ให้เป็นไปทำนองเดียวกับ สถาบันการเงินในรูปแบบธนาคารโดยทั่วไปด้วย ได้เสนอทางเลือกให้ ธ.ก.ส พิจารณาดำเนินงานด้าน สินเชื่อเกษตร โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้คืนจากอาชีพการเกษตรแทนที่จะพิจารณาถึง ความมั่นคงหรือหลักทรัพย์หรือฐานของเกษตรกรในการชำระหนี้คืน

ดารณี บุญนาม (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อของเกษตรกรผู้ ปลูกข้าวโพดในอำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ในช่วงปี 2527 พอว่านอกจากปัจจัยที่ สุวิทย์ จินดาสงวน ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อการใช้สินเชื่อของเกษตรกรใน พื้นที่สำรวจ ได้แก่

1. อัตราดอกเบี้ย
2. ค่าใช้จ่ายในการผลิตข้าวโพด
3. ค่าใช้จ่ายในการบริโภค
4. หนี้ค้างชำระตอนต้นปี
5. ทรัพย์สินในการดำเนินงาน (ที่ดิน จอบ เสียม รถไถ แทรกเตอร์ทุกขนาด โรงเรือน )

จากผลการศึกษา ได้ให้ข้อสรุปที่สอดคล้องกับ สุวิทย์ จินดาสงวน คือ การผลิตฟาร์มไม่ว่าจะกู้แหล่งใดก็ตามจะใช้ปัจจัยการผลิตต่ำกว่าระดับที่เหมาะสม

จากผลการศึกษาข้างต้นมิได้หมายความว่าเกษตรกรไม่มีการตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผลแต่อาจเป็นเพราะเกษตรกรได้รับสินเชื่อในปริมาณที่ต่ำกว่าระดับที่ก่อให้เกิดกำไรสูงสุดจากการใช้ปัจจัยการผลิต หรืออาจสืบเนื่องมาจากเกษตรกรมิได้มุ่งแสวงหากำไรสูงสุดจากการใช้ปัจจัยการผลิตแต่กลับเป็นผู้มุ่งแสวงหาความพอใจสูงสุด

ขวัญใจ รังสีสุริยะชัย (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อของเกษตรกรในจังหวัดกาฬสินธุ์พบว่าการใช้สินเชื่อการเกษตรของเกษตรกรที่ปลูกข้าวจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ

1. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานฟาร์ม
2. ขนาดฟาร์ม
3. อายุของหัวหน้าครัวเรือน ซึ่งถ้าครัวเรือนเกษตรกรมีขนาดฟาร์มใหญ่ขึ้นจะมีการใช้สินเชื่อเกษตรกรมากขึ้น ดังนั้น ในการพิจารณาวงเงินกู้ให้แก่ครัวเรือนเกษตรกร ควรจะพิจารณาให้สอดคล้องกับขนาดของฟาร์ม เพื่อที่ครัวเรือนเกษตรกรจะมีเงินทุนเพียงพอในการดำเนินกิจกรรมการผลิต

กัมปนาท เพ็ญสุภา (2536) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการชำระคืนสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในอำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ปีการเพาะปลูก 2534-2535 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อในทางลบ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการบริโภค และปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อในทางบวก ได้แก่ ทรัพย์สินหมุนเวียน และรายได้เงินสดจากฟาร์ม

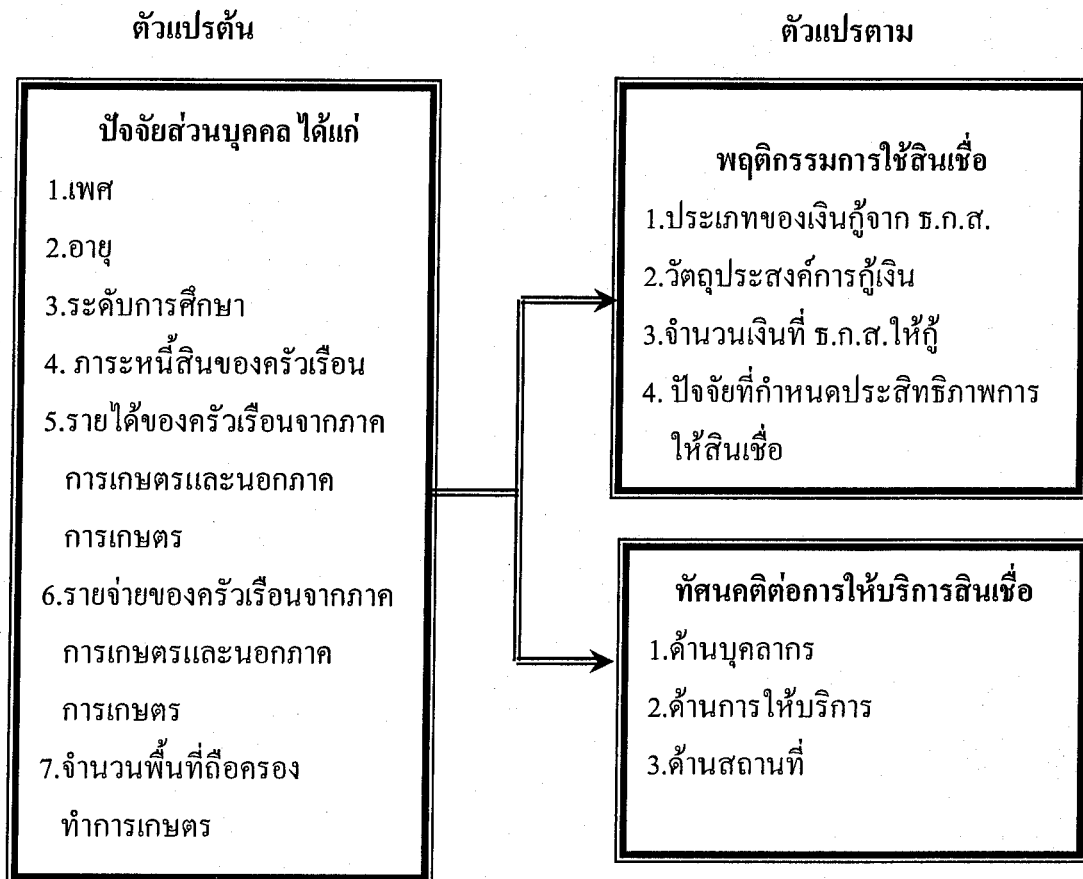
ยุวดี พุทธระกูล (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้เงินกู้ของครัวเรือนเกษตรกร ปรากฏว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้เงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของครัวเรือนเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ได้แก่ เนื้อที่เพาะปลูก และสัดส่วนของรายได้จากกิจกรรมการเกษตรต่อรายได้ทั้งหมด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ของครัวเรือนเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ได้แก่ อายุของหัวหน้าครัวเรือน และอัตราส่วนผู้ที่ไม่อยู่ในวัยทำงาน สำหรับสัดส่วนของรายได้จากกิจกรรมการเกษตรต่อรายได้ทั้งหมดและสัดส่วนผู้ที่ไม่อยู่ในวัยทำงาน พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่เนื้อที่เพาะปลูกและอายุของหัวหน้าครัวเรือน สามารถอธิบายการใช้เงินกู้ของครัวเรือนเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 และร้อยละ 95 ตามลำดับ

ขวัญภา แม่บ้าน (2542) ได้ทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อการเกษตรของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. กรณีศึกษา สาขาแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง พบว่าประสิทธิภาพในการใช้สินเชื่อของเกษตรกรอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากเกษตรกรขาดความรู้และการจัดการสินเชื่อ นำเงินทุนที่ได้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะเงินกู้ระยะสั้น ซึ่ง ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญมากโดยปล่อยกู้ คิดเป็นร้อยละ 80-90 ของเงินกู้ทั้งหมด ถึงแม้ปัจจุบันสัดส่วนจะเปลี่ยนแปลงไปบ้าง คือ เงินกู้ระยะปานกลางและระยะยาวจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่เงินกู้ระยะสั้นก็ยังมีสัดส่วนเกินร้อยละ 50 ของเงินกู้ทั้งหมด นอกจากนี้ เกษตรกรนำเงินกู้ระยะสั้นที่กู้จาก ธ.ก.ส. มาลงทุนทางการเกษตรน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 13 ของจำนวนเงินกู้ที่กู้มาทั้งหมด และเกษตรกรส่วนใหญ่ยังคงทำการเกษตรแบบดั้งเดิม ดังนั้นรายได้ที่มาจากการขายผลผลิตทางการเกษตรจึงไม่เพิ่มขึ้น เมื่อถึงกำหนดชำระเงินคืนเกษตรกรก็กู้เงินจากนายทุนนอกระบบหรือญาติพี่น้อง เพื่อนำไปใช้ชำระคืนกับ ธ.ก.ส. ส่งผลให้ภาระหนี้สินของเกษตรกรเพิ่มขึ้นทุกปี

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลสำคัญที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อพิจารณาหรือนำไปเป็นข้อมูลประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสินเชื่ออย่างต่อเนื่องอันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาขององค์กรต่อไปในอนาคต และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ภูมิภาคศึกษา เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งจะศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร กรณีศึกษา เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้ ประกอบด้วย เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาในที่นี้คือ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอพระพรหม อำเภอเชียรใหญ่และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

1.2 ขนาดตัวอย่าง ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา จะคำนวณจากค่าเฉลี่ยของจำนวนประชากรที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช จำนวน 11,647 ราย โดยขนาดตัวอย่างกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างจะเท่ากับร้อยละ 5 จะได้จำนวนตัวอย่างของผู้รับบริการ จำนวน 380 คน ซึ่งคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, Taro 1973: 108 อ้างในพิชิต ฤทธิจรูญ 2543: 138) ดังนี้

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

เมื่อ	n	=	ขนาดของสิ่งตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง
	n	=	380

จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเมื่อใช้ในการครั้งนี้จำนวน 380 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.26 ของประชากรทั้งหมด

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการศึกษา ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จากนั้นผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มแบบการสุ่มอย่างง่าย แล้วรวม



ตัวอย่างแต่ละกลุ่มเข้าด้วยกัน เก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนลูกค้ำที่มา โดยทำการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง 380 ราย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานั้นจะใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดทั่วไปของเกษตรกร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภาระหนี้สินของครัวเรือน รายได้ของครัวเรือนจากภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร รายจ่ายของครัวเรือนจากภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร จำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ได้แก่ ประเภทของเงินกู้ที่กู้จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน จำนวนเงินกู้ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้เหมาะสมหรือไม่ และปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยให้กลุ่มตัวอย่างระบุในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถาม เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในเรื่องนี้ ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ทำขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อได้รับการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างเมื่อได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อนำมาวิเคราะห์

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ วารสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติ แบบสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ของ ครัวเรือน รายจ่ายของครัวเรือน จำนวนพื้นที่ที่ถือครองทำการเกษตร รวมทั้งพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ได้แก่ ประเภทของเงินกู้ที่กู้จากรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน จำนวนเงินกู้ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้เหมาะสมหรือไม่ ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ มีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกร

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส จะนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวมและรายชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น (บุญธรรม : 2536) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย

ระดับคะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง

ระดับคะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการมาก

ส่วนที่ 4 หาค่าทางสถิติไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01 ที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล : ทิศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช ด้านบุคลากรด้านการให้บริการ และด้านสถานที่

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในด้านพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช ด้านประเภทของเงินกู้ที่กู้จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน ด้านจำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้เหมาะสมหรือไม่ และด้านปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาคำวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ และพฤติกรรมการการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 380 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติ/ความพึงพอใจ ของเกษตรกรลูกค้า ที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับทัศนคติการให้บริการสินเชื่อที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งด้านบุคลากร ด้านการ ให้บริการ และด้านสถานที่

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภาระหนี้สินของครัวเรือน รายได้ของครัวเรือนจากภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร รายจ่ายของครัวเรือนจากภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร และจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตร

ตารางที่ 4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	150	39.50
หญิง	230	60.50
รวม	380	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศชายจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

ตารางที่ 4.2 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 – 30 ปี	4	1.10
31 – 40 ปี	16	4.20
41 – 50 ปี	74	19.50
51 – 60 ปี	132	34.70
61 ปีขึ้นไป	154	40.50
รวม	380	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือมีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และมีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตารางที่ 4.3 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	250	65.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	55	14.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย	38	10.00
อนุปริญญา	36	9.50
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	1	0.30
รวม	380	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 มัธยมศึกษาตอนปลาย 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อนุปริญญา 36 คนคิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.4 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาระหนี้สินของครัวเรือน

ภาระหนี้สิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000 บาท	131	34.50
50,001-100,000 บาท	170	44.70
100,001-150,000 บาท	37	9.70
400,000 บาทขึ้นไป	42	11.10
รวม	380	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินตั้งแต่ 5,001 – 100,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 400,000 ขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และ 100,001 – 150,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

ตารางที่ 4.5 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ทั้งสิ้นของครัวเรือน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ถึง 100,000 บาท	263	69.20
100,001 – 200,000 บาท	86	22.60
200,001 – 300,000 บาท	20	5.30
300,001 ขึ้นไป	11	2.90
รวม	380	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่ถึง 100,000 บาท จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 รายได้ 100,001 – 200,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 รายได้ 200,001 – 300,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และรายได้ 300,001 ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตารางที่ 4.6 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายจ่ายทั้งสิ้นของครัวเรือน

รายจ่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000 บาท	87	22.90
50,001-100,000 บาท	232	61.10
100,001-200,000 บาท	51	13.40
200,001 บาทขึ้นไป	10	2.60
รวม	380	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีรายจ่ายตั้งแต่ 5,001– 100,000 บาท จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมาไม่ถึง 50,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 100,001 – 200,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 และ ตั้งแต่ 200,001 ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

ตารางที่ 4.7 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตร

จำนวนพื้นที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ไร่	314	82.60
21 – 40 ไร่	37	9.70
41 – 60 ไร่	7	1.80
มากกว่า 60 ไร่	6	1.60
ไม่มีพื้นที่ทำกิน	16	4.20
รวม	380	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีพื้นที่ทำการเกษตรน้อยกว่า 20 ไร่ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมามีพื้นที่ทำการเกษตร 21-40 ไร่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ไม่มีพื้นที่ทำการเกษตร 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 มีพื้นที่การเกษตร 41-60 ไร่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 และมีพื้นที่ทำการเกษตรมากกว่า 60 ไร่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูล ทักษะคติ/ ความพึงพอใจ ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบุคลากร

ด้านบุคลากร (n = 380)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและ แนะนำได้เป็นอย่างดี	4.15	0.68	มาก
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา	4.05	0.67	มาก
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	3.99	0.65	มาก
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.97	0.73	มาก
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ	3.96	0.76	มาก
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี	3.98	0.79	มาก
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.91	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	0.72	มาก

ที่มา:จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เกี่ยวกับด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับคือ รายข้อที่ พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.15$ ) และรายข้อที่ 2 พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05$ ) ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 2 อันดับคือ รายข้อที่ 5 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ) และรายข้อที่ 4 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.97$ )



ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ

ด้านการให้บริการ (n = 380)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	3.95	0.81	มาก
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสมและเชื่อถือได้	4.01	0.77	มาก
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.83	0.79	มาก
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	3.75	0.75	มาก
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย	3.84	0.77	มาก
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน	4.04	0.71	มาก
7. ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า	4.09	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	0.76	มาก

ที่มา:จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เกี่ยวกับด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ คือ รายข้อที่ 7 ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ ) และรายข้อที่ 6 มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04$ ) ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 2 อันดับ คือ รายข้อที่ 4 ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ ) และรายข้อที่ 3 มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ )

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อสถานที่

ด้านสถานที่	n = 380	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน ไป-มา สะดวก		3.99	0.86	มาก
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก		3.83	0.92	มาก
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		3.51	1.01	ปานกลาง
4. มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ		3.73	0.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.77	0.91	มาก

ที่มา:จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเกี่ยวกับสถานที่ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ คือ รายข้อที่ 1 มีทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน ไป-มา สะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.99$ ) และรายข้อที่ 2 มีสาขาหลายแห่งที่ทำให้ติดต่อสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ ) ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 2 อันดับคือ รายข้อที่ 3 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.51$ ) และรายข้อที่ 4 มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$ )

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของลูกค้า

ตารางที่ 4.11 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทเงินกู้

ประเภทเงินกู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายการเกษตร	71	18.70
เงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนการเกษตร	232	61.10
เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร	74	19.50
เงินกู้นอกภาคการเกษตร	2	0.50
เงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิม	1	0.30
รวม	380	100.00

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน ส่วนใหญ่จะกู้เงินจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประเภทเงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนการเกษตร จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมาเป็นเงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและลงทุนการเกษตร จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายการเกษตร จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 เงินกู้นอกภาคการเกษตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และเงินกู้เพื่อชำระหนี้สินเดิม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4.12 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การผลิตพืช	247	65.00
การผลิตสัตว์และผลิตภัณฑ์จากสัตว์	89	23.40
การผลิตพืชและสัตว์	15	3.90
ผลิตอย่างอื่น	29	7.60
รวม	380	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการผลิตพืช จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมามีวัตถุประสงค์ เพื่อการผลิตสัตว์และผลิตภัณฑ์จากสัตว์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 วัตถุประสงค์ผลิตอย่างอื่น จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และวัตถุประสงค์ผลิตพืชและสัตว์จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 4.13 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวงเงินกู้

วงเงินกู้ ที่ ธ.ก.ส. ให้กู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหมาะสม	375	98.70
สูงเกินไป	5	1.30
รวม	380	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน คิดว่าวงเงิน กู้ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ให้กู้ มีความเหมาะสม จำนวน 375 คน คิดเป็น ร้อยละ 98.70 และคิดว่าสูงเกินไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4.14 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่กำหนด  
ประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่กำหนดประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้	272	71.60
รายจ่าย	19	5.00
หนี้สินเดิม	45	11.80
พื้นที่ทำการเกษตร	42	11.10
จำนวนแรงงานภาคการเกษตร	2	0.50
รวม	380	100.00

ที่มา:จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน คิดว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ประเภท โดยส่วนใหญ่ คิดว่ารายได้จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมาเป็นหนี้สินเดิม จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติการให้บริการสินเชื่อ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ภาระหนี้สินของครัวเรือน รายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร รายจ่ายของครัวเรือน และจำนวนพื้นที่ที่ถือครองทำการเกษตร ต่อทัศนคติการให้บริการสินเชื่อจำแนกได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี	20	0.533
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา		
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้		
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี		
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ		

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเพศของลูกค้าที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติต่อการให้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี	80	0.022**
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา		
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้		
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี		
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าอายุของลูกค้าที่ต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่อการให้บริการ  
สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี	80	0.158
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา		
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้		
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี		
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ		

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินของครัวเรือนกับทัศนคติต่อการ  
ให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี	60	0.000***
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา		
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้		
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี		
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ		

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่าภาระหนี้สินของครัวเรือนของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	df	ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
1. พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี	60	0.044**
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา		
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้		
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี		
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่ารายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	df	ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
1. พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี	60	0.004***
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา		
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้		
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี		
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ		

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่าจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านบุคลากร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	df	ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
1. พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี	80	0.775
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา		
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้		
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ		
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ		
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี		
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ		

จากตารางที่ 4.21 พบว่าจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	df	ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	18	0.282
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้		
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา		
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน		
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย		
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน		
7. ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า		

จากตารางที่ 4.22 พบว่าเพศของลูกค้าที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	72	0.285
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้		
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา		
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน		
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย		
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน		
7. ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า		

จากตารางที่ 4.23 พบว่าอายุของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	72	0.752
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้		
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา		
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน		
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย		
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน		
7. ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า		

จากตารางที่ 4.24 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินของครัวเรือนกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	df	ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	54	0.149
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้		
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา		
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน		
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย		
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน		
7. มาตรการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า		

จากตารางที่ 4.25 พบว่าภาระหนี้สินของครัวเรือนของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	df	ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	54	0.000***
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้		
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา		
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน		
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย		
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน		
7. มาตรการรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า		

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่ารายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	54	0.010***
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้		
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา		
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน		
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย		
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน		
7. ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า		

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่ารายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านการให้บริการ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน	72	0.315
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้		
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา		
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน		
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย		
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน		
7. ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า		

จากตารางที่ 4.28 พบว่าจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อกอง  
เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	df	ค่าไควส แควร์ (Chi-Square)
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านไป-มาสะดวก	14	0.648
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก		
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		
4. มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ		

จากตารางที่ 4.29 พบว่าเพศของลูกค้าที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง มี  
ทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อกอง  
เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านไป-มาสะดวก	56	0.001***
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก		
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		
4. มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ		

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 พบว่าอายุของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ  
ด้านสถานที่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านไป-มาสะดวก	56	0.000***
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก		
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		
4. มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ		

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านสถานที่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินของครัวเรือนกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านไป-มาสะดวก	42	0.016**
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก		
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		
4. มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่าภาระหนี้สินของครัวเรือนของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านสถานที่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านไป-มาสะดวก	42	0.000***
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก		
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		
4. มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ		

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 พบว่ารายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านไป-มาสะดวก	42	0.000***
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก		
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		
4. มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ		

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.34 พบว่ารายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	df	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านไป-มาสะดวก	56	0.029**
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก		
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ		
4. มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ		

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่าจำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อด้านสถานที่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ภาระหนี้สินของครัวเรือน รายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร รายจ่ายของครัวเรือน และจำนวนพื้นที่ที่ถือครองทำการเกษตร ต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ จำแนกได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
ประเภทของเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส.	0.109
วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	0.662
จำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้	0.175
ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ	0.981

จากตารางที่ 4.36 พบว่าเพศของลูกค้าที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
ประเภทของเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส.	0.955
วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	0.065*
จำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้	0.157
ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ	0.182

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 4.37 พบว่าอายุของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อด้านวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ส่วนด้านประเภทของเงินกู้, จำนวนเงินให้กู้ และปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
ประเภทของเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส.	0.776
วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	0.513
จำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้	0.142
ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ	0.122

จากตารางที่ 4.38 พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01



ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินของครัวเรือนของลูกค้าต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
ประเภทของเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส.	0.506
วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	0.393
จำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้อู้	0.714
ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อ	0.566

จากตารางที่ 4.39 พบว่าภาระหนี้สินของครัวเรือนของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01

ตารางที่ 4.40 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)
ประเภทของเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส.	0.097*
วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	0.013**
จำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้อู้	0.916
ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อ	0.225

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่ารายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ดังนี้ ประเภทของเงินกู้ และวัตถุประสงค์ในการกู้เงินแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 และ 0.05 ตามลำดับ ส่วนด้านจำนวนเงินให้อู้และปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01

ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
ประเภทของเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส.	0.014**
วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	0.946
จำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้	0.024**
ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ	0.608

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่ารายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อด้าน ประเภทของเงินกู้ และจำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้าน วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน และปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01

ตารางที่ 4.42 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพื้นที่ที่ถือครองต่อพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	ค่าไควสแควร์ (Chi-Square)
ประเภทของเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส.	0.376
วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	0.000***
จำนวนเงินที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้กู้	0.900
ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ	0.441

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.42 พบว่าจำนวนพื้นที่ที่ถือครองของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนด้าน ประเภทของเงินกู้ จำนวนเงินให้กู้ และปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช โดยออกแบบสอบถามจำนวน 380 ตัวอย่างแล้วนำมาประมวลผลและทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีภาระหนี้สินของครัวเรือน ไม่เกิน 50,000 บาท มีรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร ไม่เกิน 100,000 บาท ส่วนรายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร อยู่ระหว่าง 50,001-100,000 บาท สำหรับพื้นที่ถือครองทำการเกษตร มีไม่เกิน 20 ไร่

##### ส่วนที่ 2 ทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ

ด้านบุคลลากร ด้านการให้บริการและด้านสถานที่ พบว่าทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลลากร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.15$ ) ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ ) ส่วนสถานที่ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้านไป-มาสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.99$ )

##### ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า

พบว่าส่วนใหญ่ประเภทของเงินกู้ที่กู้จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช เป็นเงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนการเกษตร สำหรับการกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายจะใช้ไปในการผลิตพืช ซึ่งเกษตรกรส่วนใหญ่กู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช ไม่เกิน 50,000 บาท กลุ่มเกษตรกรลูกค้าส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดประสิทธิภาพการให้สินเชื่อคือ รายได้ เป็นหลัก

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อ

- 4.1 ด้านบุคลากร การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า อายุ, ภาระหนี้สินของครัวเรือน, รายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร, รายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01 สำหรับ เพศ, ระดับการศึกษา, จำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตรของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01
- 4.2 ด้านการให้บริการ การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า รายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร, รายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตรของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01 สำหรับ เพศ, อายุ, ภาระหนี้สินของครัวเรือน, ระดับการศึกษา, จำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตร ของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01
- 4.3 ด้านสถานที่ การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า อายุ, ระดับการศึกษา, ภาระหนี้สินของครัวเรือน, รายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร, รายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร, จำนวนพื้นที่ถือครองทำการเกษตร ของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01 สำหรับ เพศ ของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1, 0.05 และ 0.01

#### ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้ สินเชื่อ

- 5.1 การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า อายุของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อด้าน วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1
- 5.2 การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า รายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร ของลูกค้ำที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ด้านประเภทของเงินกู้ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 และ 0.05 ตามลำดับ

- 5.3 การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า รายจ่ายของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร ของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ด้านประเภทของเงินกู้ และจำนวนเงินให้กู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- 5.4 การทดสอบหาความสัมพันธ์ พบว่า จำนวนพื้นที่ที่ถือครองทำการเกษตร ของลูกค้าที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อการให้บริการและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรกรณีศึกษาเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ทักษะคิดต่อการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.สาขานครศรีธรรมราช อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับมาก ทั้งด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของ ธงชัย สันติวงษ์ (2533) ที่ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นก่อตัวขึ้นมา โดยประสบการณ์ และส่งอิทธิพลให้มีการเปลี่ยนแปลง หรือชี้แนะต่อพฤติกรรม และส่วนประกอบของทัศนคติด้านความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อด้านความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึกและด้านพฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ วราภรณ์ จิรพิพัฒน์ (2541) ของการสร้างความพึงพอใจ โดยมีหลักหรือแนวทาง การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า การวิจัยในกรณีของธนาคารอื่นได้แก่ งานวิจัยของกวินพรเลิศ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท อินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยของธีระศักดิ์ วรรษุช (2537) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ งานวิจัยของโชติช่วง ภิรมย์ (2538) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ งานวิจัยของ อรพรรณ สุวรรณมณี และคณะ (2546) การวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ พบว่า อายุ จำนวนพื้นที่ที่ถือครองทำการเกษตรของลูกค้าแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.0 และ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี พุทธะกุล (2539) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. งานวิจัยของ ขวัญใจ รังสีสุริยะชัย (2530) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อของเกษตรกรในจังหวัดกาฬสินธุ์ งานวิจัย

ของ นิตยา ลีมีไพศาล (2538) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกร ในบางจังหวัดของประเทศไทย งานวิจัยของ คารณี บุญนาม (2530) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อของเกษตรกรจังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการศึกษาดังกล่าวเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์จริง ซึ่งคลุกคลีอยู่กับเกษตรกรมานานมากกว่า 20 ปี พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน กล่าวคือ เกษตรกรที่มีอายุน้อยมักนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ส่วนเกษตรกรที่มีอายุมาก ส่วนใหญ่จะนำเงินกู้ไปใช้ถูกวัตถุประสงค์ ทำให้สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ส่วนรายจ่ายของครัวเรือนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจำนวนเงินกู้ กล่าวคือ ครัวเรือนเกษตรกรมีรายจ่ายในครัวเรือนมาก ก็จะขอกู้จากธนาคารเพิ่มมากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว ธนาคารได้มีมาตรการควบคุมดูแลการใช้เงินกู้ของเกษตรกร โดยการตรวจสอบการใช้เงินกู้ ว่าถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ การจ่ายเงินกู้ตามความก้าวหน้าของโครงการ เป็นต้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในเรื่อง ทักษะติดต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร กรณีศึกษาเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขานครศรีธรรมราช ขอเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษาค้างต่อไป คือ

- 3.1 ควรกำหนดขอบเขตของลูกค้าให้กว้างขวางขึ้น จากเดิมที่กำหนดเฉพาะในเขตดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช เพื่อใช้ประกอบการประเมินความสามารถในการให้บริการสินเชื่อ และใช้ในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การบริการให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ที่มารับบริการต่อไปในอนาคต
- 3.2 ควรกำหนดมาตรฐานระดับความพึงพอใจในส่วนของธนาคารไว้เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในแต่ละครั้งเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการตามระบบงานคุณภาพ
- 3.3 จัดเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ทักษะติดต่อการให้บริการสินเชื่อ และพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ นำมาสรุปผลและเปรียบเทียบ จัดทำเป็นฐานข้อมูลเผยแพร่เพื่อให้ผู้สนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อนี้ได้ทราบเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

- 3.4 เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด การจัดเก็บข้อมูลจากเกษตรกร  
ลูกค้าควรส่งเอกสารตอบ-รับทางไปรษณีย์ เพื่อให้เกษตรกรมีเวลาพิจารณาให้  
ข้อมูลตรงความเป็นจริงมากที่สุด
- 3.5 ตัวอย่างเกษตรกรลูกค้าควรมีความหลากหลาย ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ  
ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ เพื่อให้ได้ข้อมูล แนวคิดป้องกันการวิเคราะห์  
ข้อมูลผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

## บรรณานุกรม



### บรรณานุกรม

- กวิณ พรเลิศ. (2546) “ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท อินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา โควิชย์รัชย์ (2535) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในโครงการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในรอบปี 2533 ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กัมปนาท เพ็ญสุภา (2536) “ ปัจจัยที่มีผลอิทธิพลในการชำระคืนสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในอำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ขวัญใจ รังสีสุริยะชัย (2530) “ การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อของเกษตรกรในจังหวัดกาฬสินธุ์ ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ขวัญนภา เมื่บ้าน (2542) “ ประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วิทยาลัยสาขาแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิตคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533) “พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” (2549). รายงาน ประจำเดือน 2549.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2538) “ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) สาขา อำนาจเจริญ” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2547) รายงานกิจการงบดุล งบกำไรขาดทุน (1 เมษายน 2546 – 31 มีนาคม 2547) กรุงเทพมหานคร กองประชาสัมพันธ์
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. 2541 “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- คารณี บุญนาม (2530) “การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อบริการของเกษตรกรจังหวัดสระบุรี”  
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
 พยอม วงศ์สารศรี. 2531 “การบริหารงานบุคคล” พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: คณะวิชา  
 วิทยาการจัดการ, วิทยาลัยครูสวนดุสิต.
- โชติช่วง ภิรมย์ (2538) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารอาคาร  
 สงเคราะห์” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534 “จิตวิทยาทัศนคติ” ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นิตยา ลิ้มไพศาล (2538) “การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกรในบางจังหวัด  
 ของประเทศไทย” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ยุวดี พุทธระกูล (2539) “การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.”  
 วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อชรี มีศิริ (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารออมสิน  
 สังกัดภาค 4” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) “พฤติกรรมผู้บริโภค” กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kotler, P. (2000) “Marketing Management” New York Prentice - Hall

**ภาคผนวก ก**

**บทบาทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**

## บทบาทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

### ประวัติการก่อตั้งธนาคาร

เมื่อปี 2490 รัฐบาลได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวกแก่สหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทยขณะนั้น ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ดำเนินงานให้กู้เงินแก่สหกรณ์มาจนถึงพ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่ เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผล ดังนี้

1. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่มีอำนาจในการให้เงินกู้แก่เกษตรกรที่ไม่ใช่สมาชิกสหกรณ์ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก
2. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาคำขอกู้
3. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำและยังไม่มีหน่วยงานใดทำหน้าที่นี้ได้
4. การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ยังไม่ได้รับการรับรองจากต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้กำลังเงินธนาคารไม่เพียงพอ

### วัตถุประสงค์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) มีวัตถุประสงค์มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพเกษตรกรหรือการดำเนินงานของเกษตรกรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย

### แผนการดำเนินงาน ปีบัญชี 2548-2552

สำหรับแผนการดำเนินงานระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2548-2552) ธ.ก.ส ได้ปรับบทบาทไปสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทโดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนการดำเนินงานสรุปสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. วิสัยทัศน์ขององค์กร  
“เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชน”
2. ค่านิยม  
“เคียงคู่ รู้ค่าประชาชน”

### 3. หลักการบริหาร

กำหนดหลักการดำเนินงาน (SPARK) เพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

- 1) ความยั่งยืน (Sustainability:S) ทั้งขององค์กร ธ.ก.ส ลูกค้าผู้ใช้บริการ สังคมและสิ่งแวดล้อม
- 2) การมีส่วนร่วม (Participation:P) ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อพนักงาน (Accountability:A)
- 4) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น (Respect:R)
- 5) การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge:K) ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

### 4. พันธกิจ

เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ ธ.ก.ส ได้กำหนดพันธกิจสำคัญไว้

5 ประการ คือ

- 1) พลิกโฉม ธ.ก.ส. สู่การบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) นำองค์กร ไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มีการเจริญเติบโต มั่งคั่ง และยั่งยืน
- 3) การเสริมสร้างและสนับสนุนความเข้มแข็งลูกและชุมชน
- 4) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและประชาชนให้มีคุณภาพ มาตรฐาน
- 5) การเชื่อมโยงการผลิตและการผลิตอย่างเป็นระบบ

### 5. ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

จากการประเมินสถานการณ์ ธ.ก.ส. ที่มีจุดแข็งในด้านการให้บริการเข้าถึงเกษตรกรพร้อมเครือข่ายสาขาจำนวนมาก รวมถึงโอกาสที่เกิดขึ้นในการขยายธุรกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และการฟื้นฟูชนบท ขณะเดียวกัน ธ.ก.ส. ก็ได้คำนึงถึงข้อจำกัดในการแข่งขันและการให้บริการที่แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น ดังนั้น จึงกำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการดำเนินงาน โดยจำแนกเป็น 5 ประการ กล่าวคือ

- 1) ยุทธศาสตร์สร้างความพร้อมให้มีทุนเพียงพอ 3 ทุน ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนองค์กร และทุนสารสนเทศ
- 2) ยุทธศาสตร์บริหารรายได้ (Income Management) การบริหารรายจ่าย
- 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรกรและชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจเพียงพอและขั้นตอนการพัฒนาตามบันได 3 ขั้น

- 4) ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพการผลิต (Productivity) และการเพิ่มมูลค่าผลผลิต (Value Added)
- 5) ยุทธศาสตร์สร้างกระบวนการผลิต (Value Chain) เพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตและสินค้า

## การให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตร

### 1. ความหมายสินเชื่อการเกษตร

โดยมีสาระสำคัญพอสรุปได้ดังนี้คือ

1. ให้กู้เงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร
2. ค่าประกันเงินกู้ที่บุคคลดังกล่าวใน ข้อ 1. กู้จากสถาบันอื่น ทั้งนี้ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของธนาคารจัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร
3. จัดให้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ หรือ ทรัพย์สินถือครอง เช่า หรือให้เช่า
4. ซื้อหรือให้เช่าซื้อ โดยหรือรับโอนสิทธิการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ ตลอดจนขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งสังหาริมทรัพย์หรือ อสังหาริมทรัพย์
5. รับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันมีกำหนด
6. ให้กู้เงินแก่ผู้ฝากเงิน หรือ บุคคลหนึ่งบุคคลใดที่ผู้ฝากเงินยินยอมภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคารโดยใช้เงินฝากเป็นประกัน รวมทั้งออกหนังสือค้ำประกันผู้ฝากเงินหรือบุคคลดังกล่าวภายในวงเงินค้ำประกันซึ่งไม่เกินจำนวนเงินฝาก

### 2. การให้สินเชื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส.

เป็นการให้เงินกู้แก่เกษตรกรรายคน โดยตรง ซึ่งเกษตรกรผู้จะขอเงินจาก ธ.ก.ส. ได้จะต้องขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. ก่อน โดยแจ้งความประสงค์ต่อหน้าพนักงานพัฒนาธุรกิจของ ธ.ก.ส. จะให้ความช่วยเหลือและแนะนำ วิธีการต่าง ๆ ในการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส.

### 3. หลักประกันเงินกู้

1. ลูกค้ายในกลุ่มเดียวกัน ผูกพันตนรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ ร่วมกันค้ำประกันการชำระหนี้ต่อ ธ.ก.ส.
2. มีลูกค้าประจำสาขา หรือบุคคลอื่น ซึ่ง ธ.ก.ส. พิจารณาเห็นสมควรเป็นผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน
3. มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้จำนองเป็นประกัน โดยอสังหาริมทรัพย์จะต้องมีราคาประเมินไม่น้อยกว่าสองเท่าจำนวนเงินกู้

4. มีหลักทรัพย์รัฐบาลไทยหรือเงินฝาก ธ.ก.ส. เป็นประกัน

#### 4. การดำเนินงานสินเชื่อในรูปแบบโครงการ

การดำเนินงานสินเชื่อในรูปแบบโครงการสามารถจำแนกประเภทโครงการเป็น 2 ประเภท ได้แก่ โครงการตามนโยบายรัฐบาล และ โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส.

##### 1. โครงการตามนโยบายรัฐบาล

โครงการตามนโยบายรัฐบาลเป็นโครงการที่รัฐบาลจัดทำขึ้น โดยมติคณะรัฐมนตรี หรือนโยบาย แผนหรือกิจกรรมของส่วนราชการเพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของเกษตรกรที่ประสบภาวะการผลิตจาก การเกษตร เช่น ได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติผลผลิตมีปริมาณหรือคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น ลักษณะความช่วยเหลือของรัฐบาลจะเป็นการสนับสนุนเงินกู้มีเงื่อนไขพิเศษ ผ่าน ธ.ก.ส. ได้แก่

- 1.1 โครงการรับจำนำผลิตผลทางการเกษตร
- 1.2 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิรูปที่ดินในรูปกองทุนที่ดิน
- 1.3 โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร
- 1.4 โครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบ
- 1.5 โครงการแผนฟื้นฟูการเกษตร

##### 2. โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส.

โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส. เป็นโครงการเงินกู้ระยะยาวที่คณะกรรมการธนาคาร ได้ลดหย่อนหลักเกณฑ์การให้เงินกู้ตามปกติของ ธ.ก.ส. เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจนให้มีโอกาสพัฒนาการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและส่วนงานภาคเอกชนให้การสนับสนุนด้านปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยการผลิต หรือบริการทางวิชาการแก่เกษตรกรในโครงการ

#### 5. สินเชื่อเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุน จากธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) และกองทุนความร่วมมือทางเศรษฐกิจ โฟ้นทะเลแห่งประเทศญี่ปุ่น (The Overseas Economic Cooperation Fund: OECF) มีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มผลผลิต และรายได้ของครัวเรือนเกษตรกรในชนบท โดยการส่งเสริมการประกอบอาชีพการเกษตรและอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ตลอดจนสนับสนุนให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมทั้งส่งเสริมให้มีการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ADB ได้ให้การสนับสนุนในการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเกษตรกรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น

## 6. การให้บริการสินเชื่อสถาบันเกษตรกร

### 6.1 ประเภทสถาบันเกษตรกร

การให้บริการสินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกร คือ การให้กู้แก่สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกร เพื่อให้สถาบันดังกล่าวนำไปดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของสมาชิก ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบัน ทั้งนี้ ธ.ก.ส ขยายการให้สินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกรเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้สถาบันเกษตรกรมีเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้นสามารถขยายธุรกิจได้กว้างขวางกว่าเดิม นอกจากนี้ ธ.ก.ส ยังสนับสนุนและร่วมพัฒนาสถาบันเกษตรกรตามหลักสหกรณ์ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

### 6.2 การให้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มเกษตรกร

กลุ่มเกษตรกร หมายถึง เกษตรกรซึ่งรวมตัวกันเป็นกลุ่มโดยมีกฎหมายรับรองให้เป็นนิติบุคคลและมีวัตถุประสงค์ดำเนินการทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรเป็นสถาบันเกษตรกรอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งได้รับบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เช่นเดียวกับสหกรณ์ เงินกู้ที่ ธ.ก.ส.

### 6.3 การให้บริการด้านสินเชื่ออื่น ๆ

นอกจากการให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรแล้ว ธ.ก.ส. ยังมีการให้บริการสินเชื่อด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่น การบริการด้านสินเชื่อนอกภาคเกษตร ด้านสินเชื่อวิสาหกิจชุมชน รวมทั้งโครงการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โครงการสินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ โครงการรับซื้อลดเช็คค่าบำรุงอ้อย (เช็คกล้วย) ที่โรงงานน้ำตาลเป็นผู้ส่งจ่าย สินเชื่อเพื่อการพัฒนาความรู้ในประเทศ โครงการส่งเกษตรกรไปฝึกอบรมยังประเทศอิสราเอล และโครงการสินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล

### 6.4 อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อการเกษตร

#### อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากเกษตรกรหรือลูกค้ารายคน

อัตราดอกเบี้ย	หน่วย : ร้อยละต่อปี
ลูกค้ารายย่อยขั้นต่ำ (Minimum Retail Rate) MRR	7.50
ส่วนต่างสูงสุดที่จะใช้บวกกับ MRR	3.00
อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหรือผิดเงื่อนไขตามสัญญา	13.50

#### อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากสถาบัน

อัตราดอกเบี้ย	หน่วย : ร้อยละต่อปี
สถาบันขั้นต่ำ (Minimum Loan Rate) MLR	5.50



ส่วนต่างสูงสุดที่จะใช้บวกกับ MLR	2.00
อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหรือผิดเงื่อนไขตามสัญญา	10.50

## 7. การพิจารณาการให้สินเชื่อ

ในการพิจารณาการให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. นั้น สิ่งสำคัญประการแรกคือการพิจารณาว่าผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าและเป็นเกษตรกรตามคำจำกัดความในพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. หรือไม่ โดยการพิจารณาคุณสมบัติและฐานะของผู้ขอขึ้นทะเบียนว่ามีคุณสมบัติตามที่กำหนดหรือไม่ มีความสามารถในการกู้ยืมและการชำระหนี้ได้มากน้อยเพียงใด ขั้นตอนการสอบสวนคุณสมบัติและสถานะของผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า ดังนี้ คือ

1. รายการทรัพย์สิน จำแนกออกเป็น ที่ดินการเกษตร ทรัพย์สินที่มีอายุการใช้งาน นานเกินกว่า 1 ปี เงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน และทรัพย์สินอื่น ๆ
2. รายการหนี้สิน แสดงรายการหนี้สินทุกประเภทที่มีระยะเวลาภายใน 1 ปี หรือ ตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป รวมทั้งหนี้ค้างชำระในระยะเวลาที่ทำการสอบสวน
3. ผลผลิตการเกษตรที่มีอยู่ ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของเกษตรกรโดยที่ส่วนหนึ่ง จะใช้ไปเพื่อการบริโภคในครัวเรือน ใช้ทำพันธุ์ ฯลฯ และส่วนที่เหลือเพื่อขาย
4. รายได้ของครัวเรือน
5. ค่าใช้จ่าย
6. หลักประกันเงินกู้ ธ.ก.ส. สาขาจะพิจารณาถึงความเหมาะสมในหลักประกันเงินกู้ เช่น การค้ำประกันด้วยบุคคล การจำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นประกัน ใช้หลักทรัพย์รัฐบาลไทยหรือเงินฝากธนาคาร หรือ หลักประกันอื่น ๆ

## 8. การกำหนดวงเงินกู้

ในการกำหนดวงเงินกู้ให้แก่เกษตรกรลูกค้านั้น ธ.ก.ส. มีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเกษตรกร เช่น ความต้องการเงินกู้ตามแผนการผลิตรายได้ ความสามารถในการชำระหนี้ และประวัติการชำระหนี้เงินกู้ที่ผ่านมา ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันขันแข็ง ความร่วมมือต่อกลุ่ม (กรณีกลุ่มลูกค้า) และความร่วมมือต่อธนาคารมีมากน้อยเพียงใด
2. วัตถุประสงค์ในการกู้เงินของเกษตรกร พิจารณาว่าเกษตรกรต้องการกู้เงินเพื่อวัตถุประสงค์ใด และวัตถุประสงค์ดังกล่าวมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น เกษตรกรมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อปลูกข้าว ต้องพิจารณาว่าสภาพการณ์ในช่วงดังกล่าวเหมาะสมในการทำนามากน้อยเพียงใด ฝนแล้งหรือไม่ รวมทั้งสภาพพื้นที่เหมาะสมหรือไม่

3. หลักประกันเงินกู้ จะพิจารณามูลค่าของหลักประกันในกรณีเป็นอสังหาริมทรัพย์ และความมั่นคงในหลักประกันในกรณีค้ำประกัน โดยกลุ่ม หรือ โดยบุคคล ดังนั้น หลักประกันในการกู้เงินจาก ธ.ก.ส. จึงเป็นลักษณะของการใช้หลักทรัพย์และไม่ใช้หลักทรัพย์

## 9. การติดตามกำกับและแนะนำการใช้เงินกู้ของเกษตรกรผู้กู้

### 1. การเตือนและการเร่งรัดให้ลูกค้าชำระหนี้เงินกู้

หน้าที่อีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญมากของพนักงานสินเชื่อประจำหน่วยอำเภอ ได้แก่ การทำความเข้าใจและร่วมหารือแก้ไขอุปสรรค เพื่อให้บรรดาลูกค้าสามารถชำระหนี้เงินกู้ได้ตามกำหนดระยะเวลา เพราะการให้เงินกู้ลูกค้าครั้งต่อไป ธ.ก.ส. จะคำนึงถึงประวัติการชำระหนี้ของสัญญาเดิมเป็นแนวทางในการพิจารณา ดังนั้น ลูกค้าจึงต้องพยายามรักษาประวัติการชำระหนี้เงินกู้ของตนให้ที่อยู่เสมอและพนักงานสินเชื่อประจำหน่วยก็จะพยายามให้ลูกค้าชำระหนี้เงินกู้ตามสัญญาที่ทำไว้เช่นกัน เว้นแต่จะมีอุปสรรคจำเป็น เป็นต้นว่าเกษตรกรลูกค้าได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฝนแล้ง หรือแมลงศัตรูพืชรบกวน และเมื่อผู้จัดการสาขาพิจารณาแล้วเห็นสมควรผ่อนผันการชำระหนี้ให้เป็นรายๆ ไป

### 2. หนี้ค้างชำระและมาตรการในการติดตาม

หนี้ค้างชำระ หมายถึง ดอกเบี้ย และ/หรือต้นเงินกู้ที่ถึงกำหนดชำระแล้ว แต่ผู้กู้หรือผู้รับใช้หนี้เงินกู้ยังมีได้ชำระให้เป็นไปตามกำหนดในสัญญา รวมถึงหนี้เงินกู้รายงวดแต่ละงวดที่ถึงกำหนดชำระแล้วแต่ยังมีได้รับชำระและหนี้เงินกู้ที่ถึงกำหนดชำระตามสัญญารับใช้หนี้เงินกู้กรณีบุคคลอื่นเป็นผู้รับใช้หนี้ด้วย

## 10. การเรียกคืนเงินกู้

สาเหตุในการเรียกคืนเงินกู้ของ ธ.ก.ส. นั้นเกิดขึ้นได้หลายประการ แต่ที่สำคัญประการหนึ่งในการเรียกคืนเงินกู้ก็คือ กรณีที่ลูกค้าใช้เงินกู้ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญาเงินกู้ หรือ นำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการเกษตรของตนเองน้อยกว่าร้อยละ 70 และ นำเงินกู้ส่วนที่เหลือไปใช้จ่ายในทางอื่น ในกรณีเช่นนี้พนักงานสินเชื่อต้องชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องการใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์กับลูกค้า และกำหนดให้ลูกค้าส่งชำระคืนเงินกู้ส่วนที่ใช้ไปในทางอื่นๆ ที่ไม่ใช่การเกษตรต่อธนาคาร โดยเร็ว

## 11. ผลการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ในปีบัญชี 2550

ธ.ก.ส. ได้ปรับบทบาทเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท มีการขยายบริการทางการเงิน ให้ครอบคลุมกลุ่มต่างๆ ในชนบทมากขึ้น ผลการดำเนินงานในปีบัญชี 2550 สรุปได้ดังนี้

### 1. พื้นที่ดำเนินงาน

สิ้นปีบัญชี 2550 ธ.ก.ส. มีสำนักงาน ธ.ก.ส. ระดับจังหวัด 75 แห่ง ทำหน้าที่กำกับดูแลสาขาในสังกัดทั่วประเทศ 945 สาขา จำแนกเป็นสาขาระดับอำเภอซึ่งเป็นสถานที่ติดต่อเพื่อให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้าที่กระจายอยู่ในท้องที่อำเภอต่างๆ รวม 946 หน่วยทั่วประเทศ

## 2. จำนวนลูกค้า

สิ้นปีบัญชี 2550 มีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อจากธ.ก.ส. จำนวน 5.91 ล้านครัวเรือน จำแนกเป็นเกษตรกรลูกค้ารายคนที่ได้รับบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. โดยตรงจำนวน 4.34 ล้านครัวเรือนสมาชิกสหกรณ์การเกษตร จำนวน 1.57 ล้านครัวเรือนและสมาชิกกลุ่มเกษตรกรจำนวน 1.20 พันครัวเรือนรวมลูกค้าทุกประเภทเพิ่มขึ้น 225,236 ครัวเรือนหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.96

## 3. การให้บริการเงินฝาก

ธ.ก.ส. ขยายการให้บริการเงินฝากแก่ประชาชนทั่วไป ส่วนงานราชการรัฐวิสาหกิจ โดยเพิ่มช่องทางการบริการให้มากขึ้นตามชุมชนต่าง ๆ และเพิ่มผลิตภัณฑ์เงินฝากที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท ได้แก่ เงินฝากเกษียณมั่งคั่ง สลากออมทรัพย์ทวีสิน และเงินออมลูกรัก ณ สิ้นปีบัญชี 2550 ธ.ก.ส. มียอดเงินฝากคงเหลือรวมจำนวน 514,667 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีบัญชีก่อนจำนวน 18,046 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.63

## 4. การให้บริการสินเชื่อ

ณ สิ้นปีบัญชี 2550 ธ.ก.ส. มีเงินให้สินเชื่อคงเหลือ(ต้นเงินกู้คงเป็นหนี้)จำนวน 449,182 ล้านบาทประกอบด้วย เงินให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนจำนวน 397,778 ล้านบาท สหกรณ์การเกษตรจำนวน 22,073 ล้านบาท กลุ่มเกษตรกรจำนวน 26 ล้านบาท สินเชื่อโครงการนโยบายรัฐจำนวน 5,592 ล้านบาท และสินเชื่อประเภทอื่นจำนวน 23,713 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 88.56 4.91 0.01 1.24 และ 5.28 ของเงินสินเชื่อคงเหลือทั้งหมด

สิ้นปีบัญชี 2550 มีต้นเงินกู้คงเป็นหนี้จำนวน 23,713 ล้านบาท ประกอบด้วย

- 1) สินเชื่อเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายจำนวน 14,163 ล้านบาท
- 2) ให้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (กทบ.) กู้เพื่อโอนเงิน 1 ล้านบาท/กองทุน ให้กองทุนหมู่บ้านในความรับผิดชอบของ ธ.ก.ส. ตามนโยบายของรัฐบาล จำนวน 2,554 ล้านบาท
- 3) ให้เงินกู้ใช้เงินฝากค้ำประกัน จำนวน 4,266 ล้านบาท
- 4) ให้เงินกู้เคหะสงเคราะห์ จำนวน 2,110 ล้านบาท
- 5) ให้สินเชื่อตามโครงการสินเชื่อขนาดย่อยนอกภาคการเกษตร (Non – Farm Micro Credit ) จำนวน 328 ล้านบาท

6) ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามในรูปแบบขายเชื่อ ผ่อนชำระ และเช่าซื้อจำนวน 292 ล้านบาท

#### 5. สถานะหนี้ค้ำชำระ

ปีบัญชี 2550 ธ.ก.ส. ได้เปลี่ยนแปลงการนับหนี้ค้ำชำระจากเดิมนับหนี้ค้ำเป็นรายงวดเปลี่ยนเป็นนับหนี้ค้ำเป็นรายบัญชี

ณ สิ้นปีบัญชี 2550 ธ.ก.ส. มีหนี้ค้ำชำระหนี้ดำเนินคดี จำนวน 53,538 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.88 ของต้นเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปีต่ำกว่าปีก่อนซึ่งเท่ากับร้อยละ 12.37 หนี้ค้ำชำระดังกล่าวประกอบด้วย ด้านเกษตรกร จำนวน 50,747 ล้านบาท ด้านสหกรณ์การเกษตรจำนวน 368 ล้านบาท ด้านกลุ่มเกษตรกร จำนวน 6 ล้านบาท และหนี้ดำเนินคดี ประกอบด้วย ด้านเกษตรกร จำนวน 1,892 ล้านบาท ด้านสหกรณ์การเกษตรจำนวน 337 ล้านบาท และด้านกลุ่มเกษตรกรจำนวน 8 ล้านบาท

#### ทุนดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

ณ สิ้นปีบัญชี 2550 ธ.ก.ส. มีทุนดำเนินงานจำนวน 588,184 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 22,096 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.90 ซึ่งในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา (ปีบัญชี 2546 – 2550) ทุนดำเนินงานของ ธ.ก.ส. มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 10.72 ต่อปี โดยจำแนกตามแหล่งที่มาได้ ดังนี้

##### 1. เงินฝาก

ยอดเงินฝากจำนวน 514,667 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 87.50 ของทุนดำเนินงานรวมเพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 18,046 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.63

##### 2. เงินกู้

เงินกู้ในประเทศและต่างประเทศจำนวน 6,015 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.02 ของทุนดำเนินงานรวม จำแนกเป็นเงินกู้ภายในประเทศจำนวน 2,468 ล้านบาท และเงินกู้จากต่างประเทศจำนวน 3,547 ล้านบาท (รวมปรับมูลค่าเงินกู้ตามอัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นปี) ลดลงจากปีก่อนจำนวน 3,162 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 34.46

##### 3. หนี้สินอื่นๆ

หนี้สินอื่นๆ จำนวน 13,020 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.22 ของทุนดำเนินงานรวมเพิ่มขึ้นจากปีก่อน จำนวน 1,601 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.02

#### 4. ส่วนของผู้ถือหุ้น

ส่วนของผู้ถือหุ้น จำนวน 54,482 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 9.26 ของทุนดำเนินงานรวม เพิ่มขึ้นจากปีก่อน จำนวน 5,611 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.48 สำหรับการเปลี่ยนแปลงใน ส่วนของผู้ถือหุ้น ประกอบด้วยค่าซื้อหุ้นของกระทรวงการคลังเพิ่มขึ้น จำนวน 952 ล้านบาท ค่าซื้อ หุ้นของสถาบันเกษตรกรและเอกชน เพิ่มขึ้นจำนวน 2 ล้านบาท กำไรสะสมสุทธิเพิ่มขึ้น จำนวน 4,657 ล้านบาท (จำแนกเป็น กำไรสุทธิประจำปี 2550 จำนวน 5,586 ล้านบาท บวกโบนัสเหลือจ่าย จำนวน 24 ล้านบาท หักจ่ายปันผล จำนวน 953 ล้านบาท)

#### รายได้ ค่าใช้จ่าย และกำไรสุทธิ

ธ.ก.ส. มีรายได้รวม 43,802 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายรวม 38,216 ล้านบาท กำไรสุทธิ 5,586 ล้านบาท ดังนี้

##### 1. รายได้

รายได้รวม 43,802 ล้านบาท ประกอบด้วยรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลจำนวน 42,018 ล้านบาท และรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ยจำนวน 1,784 ล้านบาท รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลจำนวน 42,018 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 4,005 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10.54 รายได้ส่วนใหญ่เป็นรายได้ดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อจำนวน 33,066 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 75.49 ของรายได้รวม เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 3,804 ล้านบาท

##### 2. ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายรวม 38,216 ล้านบาท ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจำนวน 9,922 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายที่มีโชดดอกเบี้ยจำนวน 12,003 ล้านบาท และหนี้สงสยจะสูญและหนี้สูญจำนวน 16,291 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยจำนวน 9,922 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 43 ล้านบาท หรือ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.44 ค่าใช้จ่ายที่มีโชดดอกเบี้ยจำนวน 12,003 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 583 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.11 หนี้สงสยจะสูญและหนี้สูญจำนวน 16,291 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ปีก่อนจำนวน 378 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.38

##### 3. กำไรสุทธิ

กำไรสุทธิ 5,586 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 2,668 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 91.43 ซึ่งกำไรสุทธิจำนวนดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 10.25 ของส่วนผู้ถือหุ้น และคิดเป็นร้อยละ 0.95 ของทุนดำเนินงานรวม เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของกำไรสุทธิต่อต้นเงินกู้คงเป็นหนี้ถั่วเฉลี่ย ปรากฏว่ามีอัตราร้อยละ 1.25 สูงกว่าปีก่อนซึ่งมีอัตราส่วนร้อยละ 0.69 ฐานะทางการเงินของ ธ.ก.ส. ณ วันที่ 31 มีนาคม 2551 มีสินทรัพย์รวม 588,184 ล้านบาทหนี้สินรวม 533,702 ล้านบาท และส่วน

ของผู้ถือหุ้น 54,482 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีบัญชี 2549 คิดเป็นร้อยละ 3.90 3.19 และ 11.48 ตามลำดับ อัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 12.75 เพิ่มขึ้นในปีบัญชี 2549 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 7.27 ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 0.97 เพิ่มขึ้นจากปีบัญชี 2549 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 0.55 และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 10.81 เพิ่มขึ้นจากปีบัญชี 2549 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 6.15 อัตราค่าใช้จ่ายพนักงานต่อรายได้รวมอยู่ที่ร้อยละ 21.16 เพิ่มขึ้นจากปีบัญชี 2549 ซึ่งอยู่ที่อัตราร้อยละ 20.86

### กิจกรรมสำคัญของ ธ.ก.ส. ในปีบัญชี 2550

#### 1. โครงการประกันภัยพืชผลโดยใช้ดัชนีภูมิอากาศ

การประกันภัยพืชผลโดยใช้ดัชนีภูมิอากาศ (Weather Index Insurance) เป็นการบริหารความเสี่ยงโดยใช้ดัชนีภูมิอากาศ กล่าวคือ มีการกำหนดดัชนีปริมาณน้ำฝนที่เพียงพอกับการเจริญเติบโตของพืช กรณีปริมาณน้ำฝนต่ำกว่าดัชนีที่ทำให้พืชไม่เจริญเติบโต จะจ่ายเงินชดเชยความเสียหายตามความรุนแรงของปริมาณน้ำฝนที่ขาดหายไป ธ.ก.ส. ได้ร่วมกับธนาคารโลก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนโครงการตั้งแต่ปี 2549 ในช่วงเริ่มต้นธนาคารโลกได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาหาดัชนีภูมิอากาศที่เหมาะสมที่อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เป็นพื้นที่ทดลองโครงการ โดยให้ความคุ้มครองการผลิตข้าวโพดเลี้ยงสัตว์วันที่ 2/2549 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ และทดลองระบบงาน มีเกษตรกรเข้าร่วมโครงการ 106 ราย โดยไม่มีการเก็บค่าเบี้ยประกันภัย

ในปี 2551 จะขยายพื้นที่โครงการจำนวน 5 จังหวัด คือ นครสวรรค์ ลพบุรี เพชรบูรณ์ สระบุรี และนครราชสีมา นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่จะพัฒนาการบริหารความเสี่ยงภาคเกษตรอีกรูปแบบหนึ่ง

#### 2. การให้บริการสินเชื่อ ตาม พ.ร.บ ธ.ก.ส แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2549

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2549 ทำให้ ธ.ก.ส สามารถดำเนินการเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบทได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดย ธ.ก.ส สามารถขยายความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการกองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรของรัฐ รวมทั้งสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเพิ่มขึ้นจากเดิมที่สามารถให้ความช่วยเหลือทางการเงินเฉพาะเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร

##### 1. สินเชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการแก้ไข พ.ร.บ ธ.ก.ส เพิ่มเติม ธ.ก.ส ได้ขยายวัตถุประสงค์การดำเนินงานให้สามารถช่วยเหลือทางการเงินกับองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใดๆ ที่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน

เพื่อนำไปสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชนหรือองค์กรตามกฎหมายที่เน้นการเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) เมืองพัทยา กรุงเทพมหานคร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง โดยปีบัญชี 2550 ธ.ก.ส ได้ขายสินเชื่อให้กับเทศบาลนครภูเก็ตเพื่อก่อสร้างตลาดสดและอาคารพาณิชย์ วงเงินกู้ 167 ล้านบาทตลาดแห่งนี้เป็นจุดกระจายสินค้าไปยังส่วนต่าง ๆ ของภูเก็ตซึ่งก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มของสินค้าและสร้างงานให้ประชาชนมีงานทำอีกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกษตรกรมีตลาดรองรับผลผลิตที่แน่นอน

## 2. สหกรณ์นอกภาคการเกษตร

ปีบัญชี 2550 ธ.ก.ส ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรร้านค้าสหกรณ์บริการ สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนียนหรือเรียกว่าสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ซึ่งมีผลให้ ธ.ก.ส สามารถขยายการสนับสนุนสินเชื่อให้แก่สหกรณ์เหล่านี้ จำนวน 12 สหกรณ์ จำแนกเป็นสหกรณ์ร้านค้า 2 สหกรณ์ สหกรณ์บริการ 5 สหกรณ์ สหกรณ์ออมทรัพย์ 4 สหกรณ์ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน 1 สหกรณ์ รวมจำนวนเงินที่อนุมัติทั้งสิ้น 236.20 ล้านบาททั้งนี้ ประเภทของเงินกู้ที่ให้สหกรณ์นอกภาคเกษตรกู้เงิน คือ (1) การให้กู้เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ และ (2) เพื่อใช้เป็นค่าลงทุนในการดำเนินธุรกิจ

## 3. โครงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการสร้างงานในชนบท

ปี 2550 ธ.ก.ส ดำเนินโครงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการสร้างงานในชนบท ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ ให้เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องมีเป้าหมายดำเนินการจำนวน 26,000 ล้านบาท สามารถดำเนินการได้ 39,011.90 ล้านบาท โดยมีโครงการย่อยรองรับ 5 โครงการ ประกอบด้วย (1) โครงการสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกรเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลผลิตการเกษตร (2) โครงการสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการรายย่อย (3) โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก จำแนกเป็น โครงการสินเชื่อวิสาหกิจชุมชนและสินเชื่อเพื่อพัฒนาศักยภาพหมู่บ้านและชุมชน (4) โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและ (5) โครงการครูเกษตรกรเพื่อพัฒนาศูนย์เรียนรู้ชุมชน

## 3. โครงการสนับสนุนด้านสังคมส่วนขยายเวลาเพื่อฟื้นฟูชุมชนผู้ประสบภัยสึนามิ

แม้ว่าการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบภัยสึนามิจะมีมาอย่างท่วมท้น และเวลาที่ผ่านไปอย่างรวดเร็วกว่าสามปี แต่มีชุมชนที่ต้องการความช่วยเหลือ ดังนั้น ธ.ก.ส ได้ร่วมกับสหภาพยุโรปเข้าไปฟื้นฟูชุมชนผู้ประสบภัยในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง และสตูล โดยสหภาพยุโรปสนับสนุนเงินจำนวน 3.53 ล้านยูโร และ ธ.ก.ส สมทบ 0.35 ล้านยูโร เป็นการช่วยเหลือแบบให้เปล่า เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจของชุมชน ผ่านองค์กรพัฒนาเอกชน 4 แห่ง ได้แก่

สถาบันพัฒนาประชากรและชุมชน [PDA] มูลนิธิรักภัยไทย มูลนิธิฮิลฟส์เวอร์ค ออสเตรีย และสถาบันคีนันแห่งเอเชีย ระยะเวลาโครงการเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2550 ถึงเดือนธันวาคม 2551 โดยทุกแห่งมีเงินสมทบการดำเนินงานไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของวงเงินงบประมาณผ่านจังหวัดนั้น ๆ

#### 4. โครงการปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาครบรอบ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550

ร.ก.ส. มีนโยบายปลูกสร้างสวนป่าชุมชนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ตั้งแต่ปีบัญชี 2538 เป็นต้นมา การดำเนินงานตามนโยบายได้ก่อประโยชน์ต่อชุมชนในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ การอนุรักษ์ดิน น้ำ การรักษาสิงแวดล้อม การใช้เป็นสถานศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับป่าไม้และเป็นสถานที่พักผ่อน

ปีบัญชี 2550 ร.ก.ส. ได้ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติฯ ดังนี้

1. วันที่ 25 มิถุนายน 2550 ร่วมกับกรมพัฒนาที่ดินปลูกต้นไม้ในบริเวณที่ดินของกรมพัฒนาที่ดิน อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 20,000 ต้น
2. วันที่ 9 สิงหาคม 2550 ร่วมกับโครงการพระราชดำริศูนย์ศึกษาภูฟ้าพัฒนา อำเภอบ่อเกลือ จังหวัดน่าน ปลูกต้นไม้บริเวณพื้นที่ในโครงการศูนย์ภูฟ้าพัฒนาจำนวน 30,000 ต้น
3. วันที่ 9 กันยายน 2550 ร่วมกับสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 คณะครูและนักเรียน โรงเรียนที่อยู่ใกล้เคียงรวมทั้งประชาชนทั่วไป ปลูกต้นไม้ ในที่ดิน ร.ก.ส. ที่ อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำนวน 20,000 ต้น

#### 5. โครงการปลูกต้นไม้ 1 ล้านครัวเรือน 9 ล้านต้น

ปีบัญชี 2550 ร.ก.ส. ได้ดำเนินโครงการ ปลูกต้นไม้ 1 ล้านครัวเรือน 9 ล้านต้น เพื่อให้สาขาของร.ก.ส. จัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ให้กับสังคม โดยให้เกษตรกรปลูกค้า ร.ก.ส. ปลูกต้นไม้ที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจตามหัวไร่ปลายนา คันนา หรือบริเวณบ้านที่อยู่อาศัย รายละเอียด 9 ต้นและส่งเสริมให้โรงเรียนระดับมัธยมและประถมศึกษาเพาะกล้าพันธุ์ไม้แล้วนำไปปลูกบริเวณบ้าน หรือหัวไร่ปลายนา มีจำนวนเกษตรกรปลูกค้า ร.ก.ส. เข้าร่วมโครงการ จำนวน 94,991 รายปลูกต้นไม้ได้

#### 6. โครงการส่งเสริมการผลิตอาหารปลอดภัย (Food Safety)

อาหารปลอดภัย (Food Safety) หมายถึงอาหารที่ถูกสุขอนามัย ปราศจากการปนเปื้อนของเชื้อจุลินทรีย์และสารเคมีที่เป็นโทษต่อผู้บริโภค ร.ก.ส ได้สนับสนุนสินค้าเชื่อคุณภาพเพื่อผลิตอาหารปลอดภัย (Food Safety) อย่างต่อเนื่องดังนี้

1. สนับสนุนด้านความรู้โดยจัดอบรมพนักงานและเกษตรกรปลูกค้า เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับอาหาร และเผยแพร่บทความอาหารปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง



2. สนับสนุนการเข้าสู่ระบบความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety) โดยให้ผู้รับสินเชื่อ เข้ารับการอบรมและได้รับใบรับรองมาตรฐานจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องก่อน ได้แก่ ใบรับรอง มาตรฐานฟาร์มสัตว์น้ำ (GAP : Good Aquaculture Practice หรือ CoC of Conduct) ใบรับรอง มาตรฐานปศุสัตว์และพืช (GAP : Good Agriculture Practice)

3. สนับสนุนสินเชื่อเพื่อเลี้ยงกุ้งกุลาดำในพื้นที่ให้ถูกต้องตามกฎหมายและรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อมตามที่ส่วนราชการกำหนดอย่างเคร่งครัด  
ปีบัญชี 2550 ช.ก.ส. ได้สนับสนุนสินเชื่อคุณภาพเพื่อผลิตอาหารปลอดภัย จำนวน 5,000 ล้านบาท แบ่งเป็น ด้านประมง จำนวน 3,000 ล้านบาท ด้านพืช จำนวน 1,500 ล้านบาทด้านปศุสัตว์ จำนวน 500 ล้านบาท

ทั้งนี้ ช.ก.ส. จะเน้นการให้สินเชื่อคุณภาพเพื่อพัฒนาให้เกษตรกรลูกค้าปรับเปลี่ยนเป็น ระบบเกษตรอินทรีย์(Organic Farm) ซึ่งเป็นการผลิตอาหารและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมขั้นสูง โดย ไม่ใช้สารเคมีและไม่ตัดแปลงพันธุกรรม

#### 7. โครงการปลูกปาล์มน้ำมันเพื่อผลิตพลังงานทดแทน

ช.ก.ส. ได้ให้ความร่วมมือกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงานในการ จัดทำโครงการปลูกปาล์มน้ำมัน เพื่อผลิตพลังงานทดแทน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้

วัตถุประสงค์เพียงพอในการผลิตและส่งเสริมการใช้ไบโอดีเซล ตามนโยบายของคณะกรรมการ นโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2550 ให้ขยายพื้นที่ ปลูกปาล์มน้ำมัน รวม 3 ล้านไร่ ระยะเวลาดำเนินการ 5ปี (ปี พ.ศ. 2551-2555) ปีละ600,000 ไร่ ใน เบื้องต้น ช.ก.ส. จะสนับสนุนสินเชื่อให้เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อส่งเสริมการปลูกปาล์ม น้ำมัน ไร่ละ 10,000-13,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7 ต่อปี จำนวนเงิน 7,000 ล้านบาท โดยใช้ เงินทุนของ

ช.ก.ส. จำนวน 3,500 ล้านบาท และเงินทุนกระทรวงพลังงานอีก 3,500 ล้านบาท หาก ไม่เพียงพอ ช.ก.ส. จะจัดสรรเงินให้สินเชื่อเพิ่มเติมให้เพียงพอ

พื้นที่ดำเนินการตามโครงการครอบคลุมพื้นที่ 23 จังหวัด ซึ่งเป็นเขตเหมาะสมสำหรับการ ปลูกปาล์มน้ำมัน ตามประกาศของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้แก่ ภาคใต้ทุกจังหวัดจำนวน 14 จังหวัด ภาคตะวันตก 1 จังหวัด คือ ประจวบคีรีขันธ์ ภาคตะวันออก 7 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี และสระแก้ว และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 จังหวัด คือ หนองคาย

## 8. โครงการโรงเรียนธนาคาร

ร.ก.ส.ให้ความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกและส่งเสริมการออมในกลุ่มเยาวชน รวมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเงินและการธนาคาร จึงได้จัดทำ โครงการโรงเรียนธนาคาร ซึ่งต่อยอดจากการจัดทำบัญชีครัวเรือนเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่ายอย่างประหยัด รู้คุณค่าของเงินที่ได้รับจากพ่อแม่ผู้ปกครอง ปีบัญชี 2550 ดำเนินการใน 40 โรงเรียนทั่วประเทศ ร.ก.ส. จะสนับสนุนให้เปิดโรงเรียนธนาคารครบทุกจังหวัดในปีบัญชี 2552 และคาดว่าจะขยายจนครอบคลุมทุกอำเภอในปีบัญชี 2554

## 9. การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ

เพื่ออำนวยความสะดวกทางการเงิน ร.ก.ส. ได้เปิดบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ใน 10 สาขานำร่อง คือ สาขานางเลิ้งหมอซิด 2 เชียงใหม่ อุดรธานี หนองคาย พระนครศรีอยุธยา พัทยา สาขาอ้อยป่าตอง สาขาอ้อยกมลา และสาขาอ้อยไทย-จังโหลนรวมทั้งได้เป็นตัวแทนเงินโอนด่วนระหว่างประเทศ(เวสเทิร์น ยูเนียน) ในสาขาทั่วประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของเกษตรกรที่มีสมาชิกในครอบครัวเดินทางไปทำงานต่างประเทศ แล้วส่งเงินมาให้ครอบครัวในประเทศไทย รวมทั้ง ขยายการให้บริการลูกค้าทั่วไปได้กว้างขวางมากขึ้น

## 10. การประชุมสินเชื่อกเกษตรกรและชนบทโลกครั้งที่ 2

ประเทศไทย โดย ร.ก.ส. ได้รับเลือกเป็นเจ้าภาพจัดประชุมสินเชื่อกเกษตรกรและชนบทโลกครั้งที่ 2 ระหว่าง วันที่ 31 ตุลาคม - 3 พฤศจิกายน 2550 ณ หอประชุมกองทัพเรือ กรุงเทพมหานคร โดยมีหัวข้อการประชุมคือ การมีส่วนร่วมของเศรษฐกิจภาคการเกษตรและชนบทต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเสมอภาค (The Contribution of Agricultural and Rural Economies to Sustainable and Equitable Development)

การประชุมครั้งนี้เป็นการร่วมเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้มีการเผยแพร่หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปรับใช้ในระดับสากลและให้องค์กรและสถาบันที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อกเกษตรกรและการพัฒนาชนบททั่วโลกได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวคิด รวมทั้ง ติดตามแนวโน้มด้านการเกษตรและการพัฒนาชนบทเพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนทุกภาคส่วนของโลก

หลังจากสิ้นสุดการประชุมได้มีการประกาศปฏิญญากรุงเทพ โดยมุ่งเน้นความสำคัญในการมีส่วนร่วมของเศรษฐกิจภาคการเกษตรและชนบทต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเสมอ มีการให้สัตยาบันในการร่วมขจัดความยากจนและปัญหาการขาดแคลนอาหารภายในปี พ.ศ. 2558 รวมทั้งมีการลงนามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างประเทศต่าง ๆ

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

**ทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร  
กรณีศึกษา เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
สาขานครศรีธรรมราช**

เลขที่ □□□

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระของ นายกลิน บัวทอง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ภูมิศึกษา เกษตรกรลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขานครศรีธรรมราช ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรอย่างต่อเนื่อง ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามฉบับนี้

## แบบสอบถามประกอบไปด้วยส่วนของคำถาม 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร

ส่วนที่ 3 ทัศนคติการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกร

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. เพศ  | <input type="checkbox"/> 1) ชาย                   | <input type="checkbox"/> 2) หญิง                  |
| 2. อายุ   | <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 20 ปี        | <input type="checkbox"/> 2) 21 – 30 ปี            |
|   | <input type="checkbox"/> 3) 31 – 40 ปี            | <input type="checkbox"/> 4) 41 – 50 ปี            |
|   | <input type="checkbox"/> 5) 51 – 60 ปี            | <input type="checkbox"/> 6) 61 ปี ขึ้นไป          |
| 3. ระดับการศึกษา  | <input type="checkbox"/> 1) ประถมศึกษา            | <input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น      |
|   | <input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย     | <input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา             |
| 4. ภาระหนี้สินของครัวเรือนถึงปีปัจจุบัน   | <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 50,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 2) 50,001 – 100,000 บาท  |
|   | <input type="checkbox"/> 3) 100,001 – 200,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 200,001 บาทขึ้นไป     |
| 5. รวมรายได้ของครัวเรือนในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร (ตั้งแต่ 1 เมษายน 2550 – 31 มีนาคม 2551) | <input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 100,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 2) 100,001 – 200,000 บาท |
|   | <input type="checkbox"/> 3) 200,001 – 300,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 300,001 บาทขึ้นไป     |



ส่วนที่ 3 ทัศนคติ/ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.

ปัจจัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. พนักงานมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี					
2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา					
3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้					
4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ					
5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี					
7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					
<b>ด้านการให้บริการ</b>					
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน					
2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้					
3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา					
4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน					
5. มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย					
6. มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน					
7. ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า					
<b>ด้านสถานที่</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน ไป-มาสะดวก					
2. มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก					
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
4. มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ					

**ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ**

**ด้านสถานที่**

.....

.....

.....

.....

**ด้านการให้บริการ**

.....

.....

.....

.....

**ด้านบุคลากร**

.....

.....

.....

.....

**ด้านอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....



**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นายกสิณ บัวทอง
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	15 มกราคม 2503
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
<b>ประวัติการศึกษา</b>	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2526
<b>สถานที่ทำงาน</b>	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขานครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
<b>ตำแหน่ง</b>	ผู้จัดการสาขา (นักบริหาร 10)