Scan

# การศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าและทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

นายบรรจงศักดิ์ พาหุกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2551

# A Study of Behavior of Farmers Loan Using and Their Attitudes Towards Services of The Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives A Case Study of Muang District, Uttaradit Province

**Mr. Banchongsak Phahukul**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Economics

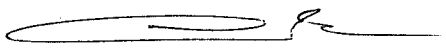
School of Economics

Sukhothai Thammathirat Open University

2008

| | |
|---|---|
| **หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** | การศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า และทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ |
| **ชื่อและนามสกุล** | นายบรรจงศักดิ์ พาหุกุล |
| **แขนงวิชา** | เศรษฐศาสตร์ |
| **สาขาวิชา** | เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |
| **อาจารย์ที่ปรึกษา** | รองศาสตราจารย์จรินทร์ เทศวานิช |

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว



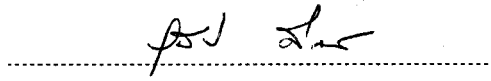
..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์จรินทร์ เทศวานิช)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมบัติ พันธวิศิษฏ์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์สุนีย์ ศีลพิพัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

วันที่ 7 เดือน มกราคม พ.ศ. 2552

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า และทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

**ผู้ศึกษา** นายบรรจงศักดิ์ พาหุกุล **ปริญญา** เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์จรินทร์ เทศวานิช **ปีการศึกษา** 2551

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสถานภาพทั่วไปเกี่ยวกับเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ (2) ศึกษาพฤติกรรมการขอและการนำสินเชื่อไปใช้ของเกษตรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์และ (3) ศึกษาทัศนคติของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ เกษตรกรที่เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. ทุกตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 150 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่ำกว่า30,001-50,000 บาทต่อปี ซึ่งรายได้มาจากภาคเกษตร โดยปลูกพืชระยะสั้นเป็นส่วนใหญ่ พื้นที่ทำการเกษตรต่อครอบครัวเฉลี่ย 10-20 ไร่ และใช้แรงงานในครัวเรือนเป็นหลัก (2) พฤติกรรมการขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ ส่วนใหญ่จะขอเป็นสินเชื่อระยะสั้น วงเงินกู้ไม่เกิน 50,000 บาท ความต้องการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ส่วนใหญ่จะนำไปซื้อปัจจัยการผลิตในการผลิตพืช เฉลี่ยปีละ10,001-30.000 บาท ส่วนพฤติการณ์ใช้สินเชื่อ ส่วนใหญ่ใช้เงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ร้อยละ 96.00 และใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ร้อยละ 4.00 (3) ทัศนคติของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับดีเกือบทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านปริมาณ เงินทุน ด้านการติดตาม กำกับ และด้านภาพลักษณ์ สำหรับในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

**คำสำคัญ** พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

# กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากหลาย ๆ ท่านด้วยกัน ซึ่งผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์จรินทร์ เทศวานิช อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์สมบัติ พันธวิศิษฏ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงผลงานในครั้งนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เลี้ยงดู สนับสนุนให้ข้าพเจ้าได้รับการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในครอบครัวของข้าพเจ้า ทุกๆ ท่านที่สนับสนุนในการศึกษา โดยเฉพาะคุณประภัสร์ ตันติวรานุรักษ์และเพื่อนร่วมรุ่นภาคเหนือ ทุก ๆ ท่านที่คอยให้กำลังใจ และช่วยเหลือด้านวิชาการ รวมทั้งพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอำเภอเมือง และสาขาอำเภอตรอน ของจังหวัดอุตรดิตถ์ ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุด ผู้เขียนขอรำลึกถึงพระคุณของคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ ในทุก ๆ ด้านและหากมีข้อบกพร่องใด ๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

บรรจงศักดิ์ พาหุกุล

พฤศจิกายน 2551

# สารบัญ


หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ ..... 1

ความสำคัญของปัญหา ..... 1

วัตถุประสงค์การศึกษา ..... 3

ขอบเขตของการศึกษา ..... 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ..... 4

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ..... 5

แนวคิดเชิงทฤษฎีและทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ ..... 5

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ..... 6

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ ..... 8

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 21

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา ..... 30

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 30

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 31

การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 31

การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 32

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 35

ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 36

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. ..... 57

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติ ความพึงพอใจของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. ..... 83

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ..... 90

# สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 91

สรุปการวิจัย ..... 91

อภิปรายผล ..... 93

ข้อเสนอแนะ ..... 94

บรรณานุกรม ..... 96

ภาคผนวก ..... 100

ก บทบาทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ..... 101

ข แบบสอบถาม ..... 138

ประวัติผู้ศึกษา ..... 148

# สารบัญตาราง

หน้า


ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ ..... 36
ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ ..... 37
ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ ..... 38
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ..... 40
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับรายได้ ..... 41
ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทที่มาของรายได้ ..... 43
ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามพื้นที่ทำการเกษตร ..... 44
ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนพื้นที่ที่ทำการเกษตร ..... 45
ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าเช่าต่อปี ..... 47
ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าปัจจัยการผลิต ..... 48
ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามแรงงานที่ใช้ในการผลิต ..... 50
ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามแรงงานที่ใช้ในครัวเรือน ..... 51
ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการประกอบอาชีพ ..... 53
ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามพืชที่ปลูก ..... 54
ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการเลี้ยงสัตว์ ..... 55
ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประวัติการกู้ยืมเงิน ..... 57
ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามแหล่งที่มาของเงินกู้ ..... 58
ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืม ..... 59
ตารางที่ 4.19 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนที่กู้ยืมจาก ธ.ก.ส. ..... 61
ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนเงินกู้เพียงพอหรือไม่ ..... 62
ตารางที่ 4.21 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการกู้ยืมเงินเพิ่มเติมจากที่ไหน ..... 64
ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละตามหลักประกันในการกู้ยืม ..... 65
ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการกู้และนำไปใช้ ..... 67
ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ..... 68
ตารางที่ 4.25 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอุปนิสัยการเบิกเงินกู้ ..... 70
ตารางที่ 4.26 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรูปแบบความต้องการใช้เงินกู้ ..... 71

# สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.27 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามปัญหาในการกู้เงิน ..... 73
ตารางที่ 4.28 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสาเหตุที่ชำระหนี้คืนไม่ได้ ..... 74
ตารางที่ 4.29 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการตรวจสอบการใช้เงินกู้ ..... 75
ตารางที่ 4.30 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามปัญหาในการกู้เงิน ..... 77
ตารางที่ 4.31 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานที่ใช้บริการฝากเงิน ..... 78
ตารางที่ 4.32 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ของ ธ.ก.ส. ..... 79
ตารางที่ 4.33 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามดอกเบี้ยเงินกู้ของ ธ.ก.ส. กับที่อื่น ..... 80
ตารางที่ 4.34 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามดอกเบี้ยเงินฝากของ ธ.ก.ส. กับที่อื่น ..... 81
ตารางที่ 4.35 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านบุคลากร ..... 83
ตารางที่ 4.36 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านการให้บริการ ..... 84
ตารางที่ 4.37 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านสถานที่ ..... 85
ตารางที่ 4.38 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับเครื่องมือที่ทันสมัย ..... 86
ตารางที่ 4.39 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับปริมาณเงินทุน ..... 87
ตารางที่ 4.40 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับติดตาม กำกับ การใช้สินเชื่อ ..... 88
ตารางที่ 4.41 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส. ..... 89

# สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 การใช้ปัจจัย x เมื่อเงินทุนไม่จำกัด ..... 17
ภาพที่ 2.2 การใช้ปัจจัย x เมื่อเงินทุนจำกัด ..... 18
ภาพที่ 2.3 การใช้ปัจจัย x เมื่อมีการกู้ยืมเงิน ..... 19
ภาพที่ 2.4 การใช้ปัจจัย x เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง ..... 20
ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ ..... 36
ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ ..... 38
ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ ..... 39
ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา ..... 41
ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับรายได้ ..... 42
ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามที่มาของรายได้ ..... 43
ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามพื้นที่การเกษตร ..... 45
ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนพื้นที่ทำการเกษตร ..... 46
ภาพที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าเช่าพื้นที่ต่อปี ..... 48
ภาพที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าปัจจัยการผลิต ..... 49
ภาพที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนแรงงานที่ใช้ทั้งหมด ..... 51
ภาพที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนแรงงานในครัวเรือน ..... 52
ภาพที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการประกอบอาชีพ ..... 53
ภาพที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของพืชที่ปลูก ..... 55
ภาพที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของสัตว์เลี้ยง ..... 56
ภาพที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประวัติการกู้ยืมเงิน ..... 57
ภาพที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามแหล่งที่มาของเงินกู้ ..... 59
ภาพที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงิน ..... 60
ภาพที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนเงินที่กู้ยืม ..... 62
ภาพที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามวงเงินกู้เพียงพอหรือไม่ ..... 63
ภาพที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามวงเงินกู้ไม่พอจะกู้ยืมจากที่ไหน ..... 65
ภาพที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามหลักประกันในการกู้ยืมเงิน ..... 66

# สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม ..... 67
ภาพที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ..... 69
ภาพที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอุปนิสัยในการเบิกเงินกู้ ..... 71
ภาพที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความต้องการได้เงินกู้แบบใด ..... 72
ภาพที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามปัญหาในการกู้ยืมเงิน ..... 74
ภาพที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสาเหตุที่ชำระหนี้คืนไม่ได้ ..... 75
ภาพที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการตรวจสอบการใช้เงินกู้ ..... 76
ภาพที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามมีปัญหาในการกู้หรือไม่ ..... 77
ภาพที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานที่ใช้บริการฝากเงิน ..... 78
ภาพที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ของ ธ.ก.ส. ..... 79
ภาพที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ของ ธ.ก.ส. กับที่อื่น ..... 81
ภาพที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ของ ธ.ก.ส. กับที่อื่น ..... 82

# บทที่ 1

# บทนำ

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศนั้น สาขาเกษตรมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศจะประกอบอาชีพทางด้านการเกษตรเป็นอาชีพหลัก จึงจำเป็นต้องพัฒนาสาขาการเกษตรให้เจริญยิ่งขึ้น ในการพัฒนาทางการเกษตรนั้น นอกเหนือจากที่ดิน แรงงาน และปัจจัยการผลิตทางกายภาพอื่น ๆ ที่เกษตรกรใช้ในการทำการเกษตร ปัจจัยการผลิตที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เงินทุน ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและสนับสนุน ภาคการเกษตร ได้แก่ ข้อจำกัดทางด้านการเงิน กล่าวคือ เกษตรกรส่วนใหญ่ยังขาดแคลนเงินทุน หรือขาดโอกาสในการได้รับสินเชื่อ เพื่อปรับปรุงการผลิตให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะโอกาสในการได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินในระบบ การขาดแคลนเงินทุนจะเป็นผลให้มีการใช้ปัจจัยการผลิตไม่เหมาะสม หรือต่ำกว่าระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะมีผลทำให้ผลตอบแทนจากการผลิตต่ำ ซึ่งจะส่งผลทำให้รายได้ต่ำไปด้วย และในที่สุดก็จะมีผลให้การออมอยู่ในระดับต่ำ เกษตรกรจึงจำเป็นต้องอาศัยสินเชื่อเพื่อการเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นธนาคารที่ได้สนองนโยบายของรัฐในการพัฒนาภาคเกษตรกรรมของประเทศ โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ.2509 มีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพ หรือการดำเนินงานของเกษตรกร ซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารโดยตรง สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร สามารถประกอบอาชีพที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร อันเป็นกลไกและเครื่องมือในการกระจายเงินทุนสู่ภาคเกษตรกรรม โดยให้เงินกู้แก่เกษตรกรรายคน และสถาบันเกษตรกรในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ และเกษตรกรสามารถกู้ได้โดยไม่จำเป็นต้องมีหลักประกัน โดยระยะแรกได้มีการให้สินเชื่อตามนโยบายของรัฐบาล และเป็นแกนนำให้แก่ธนาคารพาณิชย์อื่น ดำเนินตามนโยบายของรัฐบาล ที่ได้กำหนดเกณฑ์การให้สินเชื่อสู่ชนบทในอัตราร้อยละ 10 โดยรูปแบบของการให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะมีลักษณะที่แตกต่างจากธนาคารอื่น ๆ อยู่หลายประการ เช่น ในกรณีการให้สินเชื่อเพื่อการเกษตร ประกอบการอาชีพที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร จากนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับฐานรากให้มีความ

เข้มแข็ง โดยการเสริมสร้างโอกาสให้ชุมชนได้เข้าถึงแหล่งทุน ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจระดับชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตในท้องถิ่น สนับสนุนการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ ควบคู่กับการลดค่าใช้จ่าย

จากการศึกษารายงานผลงานประจำเดือน และรายงานประจำไตรมาสของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ของอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า เกษตรกรที่กู้ยืมเงินจาก ธ.ก.ส. มีปัญหาหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น จากข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2550 มีหนี้ค้างชำระทั้งหมด จำนวน 26,767,838 บาท (NPLs = 3.6 %) ต่อมาข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 หนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้นเป็น 29,179,112 บาท ( NPLs = 3.8 % ) รวมเพิ่มขึ้นจำนวน 2,411,274 บาท นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาด้านเงินฝากของเกษตรกรที่เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. ก็พบว่ายอดเงินฝากก็ลดลงจากเดิม กล่าวคือยอดเงินฝาก จากข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2550 มียอดเงินฝากรวม 1,476,040,931 บาท ต่อมาข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2550 มียอดเงินฝาก 1,435,592,456 บาท ( ลดลง 40,448,475 บาท ) แสดงให้เห็นว่า เกษตรกรที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ มีความเป็นอยู่แบบพออยู่พอกิน รายได้ต่ำ ซึ่งอาจจะมาจากผลผลิตทางด้านการเกษตรได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากศัตรูพืชรบกวน ราคาผลผลิตยังตกต่ำ นอกจากนั้น เกษตรกร ลูกค้ากลุ่มที่กู้ยืมเงินจาก ธ.ก.ส. บางส่วน อาจนำเงินสินเชื่อไปใช้อย่างผิดวัตถุประสงค์ จึงมีผลต่อรายได้และการชำระหนี้ในอนาคต ตัวอย่าง เช่น เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. กู้เงินเพื่อนำไปลงทุนในวัตถุประสงค์ที่ก่อให้เกิดรายได้ในปี ต่อ ๆ ไป แต่นำไปใช้อย่างอื่น ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แทน เช่น นำไปใช้จ่ายส่วนตัว หรือลงทุนในทรัพย์สิน เช่น บ้าน ที่ดิน รถยนต์ ฯลฯ ซึ่งวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาไม่สามารถก่อให้เกิดรายได้ทันทีทันใด การศึกษาของบุตร ซึ่งจะมีผลต่อการชำระหนี้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในปีถัดไป หรือนำเงินที่ขอสินเชื่อไปลงทุนไม่ถึงร้อยละ 80 ซึ่งผลผลิตที่ได้ในปีต่อ ๆ ไปก็จะต่ำ เมื่อขายผลผลิตก็จะมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ เหล่านี้ คือปัญหาต่าง ๆ ที่เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ประสบอยู่ เมื่อมีรายได้ต่ำ จึงทำให้เกิดหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ไม่บรรลุเป้าหมาย และเป็นปัญหาของ ธ.ก.ส. ของอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้พนักงาน ธ.ก.ส. ต้องตอบโจทย์ และหาวิธีการเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน พร้อมกับหาทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในปีต่อ ๆ ไปในเวลาเดียวกัน

ในระยะหลัง ธ.ก.ส. ได้ปรับภารกิจและบทบาทหน้าที่ในการเป็นธนาคารพัฒนาชนบทด้วยการที่มุ่งเน้น **"ธ.ก.ส. วันนี้ให้มากกว่าสินเชื่อ เพื่อพัฒนาชนบท"** ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในเชิงรุก ทั้งทางด้านการบริหารและการปฏิบัติการในทุก ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ดีอย่างมั่นคงและยั่งยืนของสังคม โดยเฉพาะสังคมชนบท เพื่อให้

เกษตรกรซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น บนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียงและพึ่งพาตนเอง ด้วยโครงการพัฒนาต่าง ๆ ดังนั้นในการดำเนินการวิจัยจึงต้องการที่จะทราบว่าการที่เกษตรกรในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ กู้ยืมเงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรไปใช้ มีการนำไปใช้อย่างไร ถูกต้องตามวัตถุประสงค์เพียงใด รวมทั้งมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมากน้อยเท่าไร ซึ่งจะต้องมีการสอบถามจากเกษตรกรต่อไป

**2. วัตถุประสงค์การศึกษา**

1. เพื่อศึกษาสถานภาพทั่วไปของเกษตรกรที่เป็น ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ของ เกษตรกรที่เป็น ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

3. เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจ ของเกษตรกร เกี่ยวกับการ ให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

**3. ขอบเขตของการศึกษา**

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ของเกษตรกรที่เป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

2. เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

3. เพื่อศึกษาประชากรที่เป็นเกษตรกร ลูกค้าธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

4. ระยะเวลาสัมภาษณ์ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2551 – 31 มีนาคม 2551

**3.1 รูปแบบและวิธีการศึกษา**

**3.1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นข้อมูลที่ได้โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจ เฉพาะครัวเรือนของเกษตรกรที่เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ** เป็นการรวบรวมเอกสาร งานวิจัย รายงานทางสถิติ จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**3.1.2 วิธีการศึกษา** การวิเคราะห์เชิงพรรณา เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้ทราบถึงสถานภาพทั่วไปของเกษตรกร พฤติกรรมการขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. นโยบายเกี่ยวกับสินเชื่อการเกษตร รวมถึงผลของการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับสินเชื่อการเกษตร ทัศนคติและความพึงพอใจของเกษตรกร เกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.

**4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะใช้เป็นข้อมูลในการประเมินความสามารถในการให้บริการของ ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ และใช้ในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการบริการให้สอดคล้องตรงกับความต้องการ ของผู้ที่มารับบริการต่อไปในอนาคต

**4.1** ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะได้ทราบถึงพฤติกรรมการขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ของเกษตรกร เพื่อจะได้นำมาใช้เป็นหลักในการพิจารณาการให้สินเชื่อการควบคุมการใช้สินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ

**4.2** ผู้บริหารของธนาคารสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผน แก้ไข ปัญหา ปรังปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการรวมทั้งบรรลุตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการ

**4.3** บุคลากรของ ธ.ก.ส.ในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปพัฒนา ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพอใจสูงสุดแก่เกษตรกร ลูกค้า ผู้รับบริการ

# บทที่ 2

# วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดทางทฤษฎีและทฤษฎีเศรษฐศาสตร์

**ปรีชา วิหกโต (2548)** กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำทุกอย่างมนุษย์ ไม่ว่าการกระทำนั้นจะกระทำโดยรู้ตัว หรือไม่รู้ตัวก็ตาม ไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม และไม่ว่าการกระทำนั้น จะพึงประสงค์ หรือไม่พึงประสงค์ก็ตาม ดังนั้น การเดิน การยืน การคิด การตัดสินใจ การปฏิบัติตามหน้าที่เป็นพฤติกรรมทั้งสิ้น

**อรุณ รักธรรม ( 2549 )** กล่าวว่า พฤติกรรม คือ กิริยา อาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยา เมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้น อาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสม หรือเกิดจากความเคยชิน อันได้รับจากประสบการณ์ และการศึกษา การอบรมก็ตาม การแสดงออกนั้น อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้อยตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษ ต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเอง และหรือต่อสิ่งภายนอก

**ยุทธนา ธรรมเจริญ ( 2549 )** กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมที่บุคคล ที่เอาใจใส่ เลือกกระทำ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ เกี่ยวข้องกับกระบวนการในจิตใจและอารมณ์

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

### 2.1 ความหมายของทัศนคติ

พจนานุกรมทางการศึกษา ได้ให้คำจำกัดความของทัศนคติว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มและท่าทีที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์หรือค่านิยมหนึ่ง โดยปกติจะมีความรู้และอารมณ์เกี่ยวข้องอยู่ในความเห็นนั้น ทัศนคติจะสังเกตไม่ได้แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรม ทั้งนี้เป็นวาจาและท่าทาง

**นิพนธ์ แจ้งเอี่ยม** (2524) คือสิ่งที่อยู่ในใจของบุคคลที่จะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเราไม่สามารถสังเกตและวัดได้โดยตรงแต่สามารถรู้ได้โดยดูจากพฤติกรรมว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไร

**ประภาเพ็ญ สุวรรณ** (2526) ทัศนคติ คือความคิดเห็นซึ่งถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ซึ่งทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งพร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

**บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์** (2527) กล่าวว่าเป็นท่าทีรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจ ซึ่งแสดงออกต่อสิ่งเร้าหนึ่ง ๆ เช่น ต่อวัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมโดยแสดงออกมาในการสนับสนุนในความรู้สึกที่เห็นดี และต่อต้านในความรู้สึกที่เห็นไม่ดีต่อสิ่งเร้า

**กาญจนา คำสุวรรณ** (2551) เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีต่อสิ่งเร้าทางสังคมปฏิกิริยาโต้ตอบนี้เราได้เรียนรู้มา จะมีลักษณะตีค่าหรือประเมินผลสิ่งนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ทัศนคติ คือความพร้อมของจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง

**2.2 ลักษณะของทัศนคติ**

**นิตยา สุวรรณชฎ** (2520) ได้จำแนกลักษณะสำคัญของทัศนคติ ออกเป็น 4 ข้อดังนี้

1) เป็นสภาวะก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมต่อเหตุการณ์หรือสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเรียกได้ว่าเป็นสภาวะที่จะเป็นพฤติกรรมแล้วจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง คือ มีความมั่นคงถาวรพอควร เปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่เปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมและความรู้สึก

2) จะมีความคงตัวอยู่ในช่วงเวลาหนึ่งคือมีความมั่นคงถาวรพอควร เปลี่ยนแปลงได้ยากแต่ไม่ได้หมายความว่าไม่เปลี่ยนแปลง

3) เป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมและความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4) มีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินหรือเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งถือเป็นการกำหนดทิศทางพฤติกรรมด้วย

**2.3 องค์ประกอบของทัศนคติ**

ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ คือ

1) องค์ประกอบด้านพุทธิลักษณะ ได้แก่ ความคิดซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มนุษย์ใช้ความคิดอาจอยู่ในรูปหนึ่งรูปที่แตกต่างกันได้

2) องค์ประกอบด้านจิตลักษณะ เป็นส่วนประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นเรา ถ้าบุคคลมีภาวะความรู้สึกดีขณะที่คิดถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็จะมีความรู้สึกในด้านบวก แต่ถ้ามีความรู้ความรู้สึกไม่ดีก็เป็นด้านลบ

3) องค์ประกอบด้านปฏิบัติลักษณะ องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบที่มีแนวโน้มในการปฏิบัติ หรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง

**2.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ**

**กาญจนา คำสุวรรณ และ นิตยา เสาว์มรี (2521)** กล่าวว่า หน้าที่ของทัศนคติ โดยทั่วไปแล้วมีหน้าที่ดังนี้

1) ทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลปรับตัว เมื่อเรามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดเราย่อมเข้าหาสิ่งนั้น เราย่อมหลีกเลี่ยงสิ่งที่เรามีทัศนคติที่ไม่ดี

2) ทำหน้าที่ให้ค่านิยมหรือให้ความชื่นชอบต่อเนื่องไปถึงสิ่งอื่น ๆ เช่นเรามีทัศนคติว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมยังต้องใช้วิธี สันติ ถ้าพบบุคคลที่มีแนวคิดนี้เราก็นิยมชมชอบไปด้วย

3) ทำหน้าที่ให้เราตีความหมายของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น ถ้าเรามีทัศนคติที่ดีต่อพ่อแม่ บางครั้งพ่อแม่อาจจะขัดแย้งกับลูกก็จะตีความไปว่าพ่อแม่ทำไปด้วยความหวังดี

4) ทำหน้าที่ป้องกันตนเองหรือรักษาหน้าเอาไว้ เช่น บางคนที่ไม่ยอมรับความสามารถที่แท้จริงของตน ก็จะสร้างทัศนคติว่าเก่งกว่าคนอื่น

ลักษณะการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการสร้าง และการเปลี่ยนทัศนคติ มีลักษณะต่างๆดังนี้

1) ลักษณะของแหล่งสาร ( Source Characteristics )
2) ลักษณะการดึงดูดใจ ( Appeal Characteristics )
3) ลักษณะโครงสร้างของข่าวสาร ( Message Structure Characteristics )

**ประไพ คุณจักร (2526)** กล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปตามสภาพแวดล้อม ดังนี้

1) การยินยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่น เพื่อให้ปฏิบัติตัวในทางที่ตนพอใจ

2) การเลียนแบบ คือ การแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เหมือนสมาชิกในสังคมเพื่อให้เห็นว่าตนเก่ง หรือเพื่อสัมพันธภาพที่ดีต่อคนอื่น

3) การรับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ เนื่องจากตรงกับค่านิยมที่มีอยู่ในตนเอง

## 3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

### *3.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Professor Berr และคณะ (1985)*

1) *Reliability* คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ
2) *Responsiveness* คือ ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
3) *Competence* คือ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้อง
4) *Access* คือ การเข้าสู่บริการได้ง่าย
5) *Courtesy* คือ ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของพนักงานผู้ให้บริการ
6) *Communication* คือ ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าทำให้ได้รับคำตอบในข้อสงสัยได้
7) *Creditability* คือ ความมีเครดิตน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
8) *Security* คือ ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ
9) *Customer Understanding* คือ ความเข้าใจลูกค้า หรือ การเอาใจใส่ตน
10. *Tangibles* คือ ส่วนที่สัมผัสได้ มองเห็น และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น ความสะดวก สวยงาม และความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

### *3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ*

**John D. Millet** กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จาก

1) *การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)* หมายถึงการให้บริการนั้นจะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมเท่าเทียมกัน หรือให้บริการโดยมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน

2) *การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service)* ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

3) *การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)* หมายถึงการให้บริการที่มีความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4) *การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)* หมายถึงการให้บริการที่เป็นไปสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

5) *การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)*

**4. นโยบายสินเชื่อเกษตรแบบดั้งเดิม (Tradition Agricultural Credit Policy)**

**Adams Smith (1781, 347-366)** ได้ให้แนวคิดไว้ ซึ่งประมวลจากการศึกษาวิจัยในหลาย ๆ ประเทศเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญบางส่วนในนโยบายสินเชื่อการเกษตรแบบดั้งเดิม ที่สอดคล้องกับกรณีของประเทศไทย มีดังนี้

1) ความด้อยพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจในเขตชนบทเกิดจากการขาดแคลนทรัพยากรทางการเงิน ถ้าหากรัฐบาลต้องการแก้ปัญหาความด้อยพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ก็ควรจะจัดสรรสินเชื่อเกษตรแก่ชนบท

2) ตลาดการเงินนอกระบบ เป็นตลาดที่มีการแข่งขันไม่สมบูรณ์ นายทุนเงินกู้ส่วนมากมีพฤติกรรมขูดรีด คิดอัตราดอกเบี้ยสูงและมีกำไรจากการผูกขาด การขูดรีดดังกล่าวนี้มิอาจขจัดให้หมดไปได้หากรัฐบาลไม่เข้าไปช่วยเหลือเกษตรกรในรูปของการจัดหาสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ

3) บรรดาองค์กร และหน่วยงานที่จัดขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือของการดำเนินนโยบายสินเชื่อการเกษตร มักทำหน้าที่ในฐานะที่เป็นสถาบันสื่อกลางทางการเงินไม่ครบถ้วน คือ เป็นเฉพาะบทบาทในด้านจัดสรรสินเชื่อ โดยไม่ให้ความสำคัญกับบทบาทในการระดมเงินออม

4) การเน้นบทบาทในด้านการให้กู้นั้นส่วนหนึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากความเชื่อที่ว่าเกษตรกรไม่ตอบสนองต่อสิ่งจูงใจในการออม เพราะมีฐานะยากจนเกินกว่าที่จะมีเงินออมได้ ดังนั้นแม้ว่าสิ่งจูงในการออมจะเพิ่มขึ้นมากเพียงใดก็ไม่สามารถช่วยให้เกษตรกรมีการออมเพิ่มขึ้นได้

**การพัฒนาการเกษตร** ในการพัฒนาการเกษตร ของประเทศด้อยพัฒนา ความเหมาะสมควรที่จะพัฒนาภาคเกษตรก่อนการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม หรือภาคอื่น ๆ ด้วยเหตุผลหลายประการ ดังนี้

1) ประเทศด้อยพัฒนาโดยส่วนใหญ่ แม้ไม่ทั้งหมดเป็นประเทศที่ขาดแคลนทุนหรือมีน้อย หากประเทศทำการพัฒนาการเกษตรก่อน ก็จะเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

2) การพัฒนาการเกษตร อาจจะไม่ต้องใช้ผู้ประกอบการมากนัก ซึ่งเหมาะสมกับประเทศด้อยพัฒนา ซึ่งขาดแคลนผู้ประกอบการอยู่แล้ว

3) การพัฒนาการเกษตรส่วนใหญ่จะเป็นการผลิตอาหาร เพื่อใช้ในการบริโภคทำให้ไม่ต้องพึ่งพาอาหารจากต่างประเทศเหมือนประเทศอุตสาหกรรม จึงเป็นการช่วยยกระดับค่าครองชีพไม่ให้สูงมาก

4) ค่าใช้จ่ายทางด้านปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาจะน้อยกว่าการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรม หากได้มีการพัฒนาทางด้านการเกษตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายทางด้านสวัสดิการทางสังคม ด้านที่พักอาศัย

แม้ว่าบางข้ออาจจะมองเห็นว่าไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงบ้าง แต่แนวคิดนี้นับได้ว่ากระตุ้นให้ประเทศด้อยพัฒนาต่าง ๆ ที่มีโครงสร้างเศรษฐกิจแบบเกษตร กระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง โดยให้เห็นความสำคัญทางการเกษตรเป็นตัวนำในการพัฒนา

นอกจากนี้ John D. Millet ก็ได้กล่าวให้ข้อคิดเพิ่มเติมถึงผลดีในการพัฒนาการเกษตรของประเทศด้อยพัฒนาอีกว่า

1) หากการพัฒนาการเกษตรเป็นผลสำเร็จ สามารถส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรไปขายต่างประเทศก็จะเป็นทางเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ โดยเฉพาะเงินตราต่างประเทศ สำหรับซื้อสินค้าประเภททุนเพื่อการพัฒนาได้

2) ในด้านแรงงานจากการเกษตรที่มีอย่างเหลือเฟือนั้น เมื่อพัฒนาการเกษตรแล้วสามารถเคลื่อนย้ายแรงงาน ให้แก่ ภาคเศรษฐกิจอื่น โดยผลผลิตทางด้านการเกษตรจะไม่ลดลง

3) ผลผลิตทางการเกษตร จะเป็นแหล่งสะสมทุนแหล่งใหญ่ของประเทศ

4) เป็นที่คาดหวังได้ว่าหากการพัฒนาการเกษตรประสบความสำเร็จ ก็เป็นการขยายตลาดภาคอุตสาหกรรมให้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย เพราะเกษตรกรมีรายได้สูงขึ้น จะทำให้อำนาจซื้อสูงขึ้นตามไปด้วย

**5. ความหมาย สาเหตุความต้องการ และประเภทของสินเชื่อการเกษตร**

**ความหมาย** สินเชื่อการเกษตร (Agricultural Credit) หมายถึง อำนาจ หรือ ความสามารถที่เกษตรกร มีอยู่ในอันที่จะได้มาซึ่งสิ่งของและเงินทุนจากการกู้ยืม ทั้งนี้ เพื่อที่จะนำไปใช้ประกอบอาชีพการเกษตร การได้มาซึ่งสิ่งของและเงินทุนดังกล่าวจะต้องประกอบไปด้วยคำสัญญาว่าจะชำระคืนในเวลาอนาคตที่ตกลงกันไว้ระหว่างผู้ให้กู้และผู้กู้

ดังนั้น สินเชื่อการเกษตรจึงเกี่ยวกับการให้ยืม หรือให้กู้แก่เกษตรกร ซึ่งหมายถึงผู้ประกอบการกสิกรรม การปะมง และการเลี้ยงสัตว์ โดยกำหนดให้ผู้ที่ได้รับสินเชื่อ คือ เกษตรกรทั้งที่เป็นเอกชน และนิติบุคคล เช่น กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตรต่าง ๆ สำหรับความหมายของเกษตรกรรมนั้นให้รวมถึงธุรกิจการเกษตรด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องสินเชื่อการเกษตรมีลักษณะที่ครบวงจร คือรวมทั้งการผลิตและการตลาดด้วย

การให้สินเชื่อการเกษตรนั้น โดยทั่วไปมุ่งหมายถึงการให้กู้ยืมที่เป็นตัวเงิน (in cash) เป็นสำคัญ ดังนั้นจึงไม่ครอบคลุมถึงปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ด้วย อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุผลที่สำคัญบางประการในระยะหลัง ๆ นี้ สินเชื่อการเกษตร ไม่ว่าจะโดยผ่านเอกชน หรือสถาบันการเงินก็ตาม จะมีการให้กู้ยืมเป็นสิ่งของด้วย

สำหรับเงินกู้ที่ให้แก่เกษตรกรนั้น โดยปกติจะเป็น**เงินกู้เพื่อการผลิตการเกษตร** เพื่อที่เกษตรกรจะได้ใช้ในการจัดหาปัจจัยการผลิตที่จำเป็นในการเพิ่มผลิตผลและรายได้ อย่างไรก็ตาม เกษตรกรยังต้องการ **สินเชื่อเพื่อการบริโภค** ซึ่งได้แก่สินเชื่อเพื่อซื้ออาหารและค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น สินเชื่อในด้านนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับเกษตรกรด้วย แต่หากเกษตรกรใช้อย่างไม่ถูกต้องก็อาจจะมีผลทำให้เกิดภาวะหนี้สินมากเกินเหตุ จนเป็นผลเสียต่อฐานะทางการเงินของครอบครัวเกษตรกรได้

**6. สาเหตุของความต้องการสินเชื่อการเกษตร**

ในการผลิตทางการเกษตรนั้น เกษตรกรมีความต้องการสินเชื่อการเกษตรเป็นอย่างมาก ลักษณะของความต้องการนี้อาจจะแตกต่างไปจากการผลิตทางด้านอื่น ๆ อยู่บ้าง ความต้องการสินเชื่อการเกษตรเกิดขึ้นเพราะเหตุผลต่อไปนี้

*1) ลักษณะของรายได้และรายจ่ายของเกษตรกร* การเกษตรเป็นการประกอบการที่มักจะขึ้นอยู่กับดินฟ้าอากาศและฤดูกาล เช่น ชาวนาที่ปลูกข้าวในประเทศไทย จะทำการผลิตเพียงครั้งเดียว รายได้จึงเกิดขึ้นเมื่อมีการเกี่ยวข้าวแล้ว ในแง่รายได้ของเกษตรกร รายได้เกิดขึ้นเป็นบางเดือนเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในด้านรายจ่ายนั้นเป็นธรรมดาอยู่เองที่ย่อมจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ เดือน เมื่อเป็นเช่นนี้การขาดแคลนเงินสดสำหรับการใช้จ่ายทั้งในด้านการผลิตและการบริโภคก็จะเกิดขึ้น เดือนใดที่ขาดแคลนเงินสด เกษตรกรย่อมจะต้องการกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายดังกล่าว

*2) ภัยธรรมชาติ* การเกษตรขึ้นอยู่กับดินฟ้าอากาศเป็นอย่างมาก หากปีใดแห้งแล้งหรือน้ำท่วม ก็จะมีผลเสียต่อการผลิตทางการเกษตรเป็นอย่างยิ่ง รายได้ของเกษตรในปีนั้นก็จะได้รับการกระทบกระเทือน ในบางรายอาจจะไม่มีรายได้เลยทั้งปี ความต้องการกู้ยืมจึงเกิดขึ้นเพราะความจำเป็นดังกล่าวนี้

*3) การลงทุนระยะยาว* การประกอบการทางการเกษตรนั้นจะต้องมีการลงทุนระยะยาว เช่น การซื้อที่ดินเพิ่มเติม การซื้อเครื่องมือการเกษตรที่มีราคาแพง หรือการประกอบการที่ต้องใช้เวลายาวกว่าจะได้รับผลตอบแทน เช่น การเลี้ยงสัตว์ หรือการทำสวนยาง การลงทุนดังกล่าวนี้เกษตรกรจึงจำเป็นที่จะต้องกู้ยืมเพื่อขยายการลงทุนดังกล่าว

**7. ประเภทของสินเชื่อ**

สินเชื่อ (Credit) อาจแบ่งออกได้ในหลายลักษณะ กล่าวคือ แบ่งประเภทตามระยะเวลาของสินเชื่อ และแบ่งตามวัตถุประสงค์ของสินเชื่อนั้น

*7.1 การแบ่งสินเชื่อตามระยะเวลา* ปกติจะแบ่งได้เป็นสามประเภท คือ

*1) สินเชื่อระยะสั้น (Short-term)* เป็นสินเชื่อที่ต้องใช้คืนภายใน 1 ปี ส่วนมากนำไปใช้เพื่อการดำเนินกิจการฟาร์มในด้านค่าใช้จ่ายการผลิต เช่น ซื้อปุ๋ย ค่าจ้างแรง และปัจจัยการผลิตอื่น ๆ

*2) สินเชื่อระยะปานกลาง (Medium-term)* เป็นสินเชื่อที่ต้องใช้คืนภายในเวลา 3 ปี โดยเกษตรกรจะนำไปใช้ในการซื้อเครื่องมือการเกษตร เช่น เครื่องฉีดยาฆ่าแมลง เครื่องสูบน้ำ หรือซื้อสัตว์เพื่อใช้งาน

*3) สินเชื่อระยะยาว (Long-term)* เป็นสินเชื่อเพื่อการลงทุน (investment) ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาหลายปีกว่าจะให้ผลตอบแทน และผลตอบแทนดังกล่าวจะมีเวลานานเช่นกัน เช่น ซื้อที่ดิน ปรับปรุงที่ดิน เครื่องมือการเกษตร และการกู้เพื่อประกอบการผลิตการเกษตร ได้แก่ การเลี้ยงสัตว์ และการทำสวนยาง เป็นต้น

*7.2 การแบ่งสินเชื่อตามวัตถุประสงค์ของเงินกู้* อาจจะแบ่งออกเป็น

*1) สินเชื่อเพื่อการผลิต* เช่น สินเชื่อเพื่อการดำเนินกิจการผลิตในฟาร์ม ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการดำเนินการ (หรือเป็นลักษณะของสินเชื่อระยะสั้น) กล่าวคือ เป็นสินเชื่อที่จะใช้ไปในการซื้อปัจจัยการผลิต เช่น ปุ๋ย ยาฆ่าแมลง และการจ้างแรงงาน เป็นต้น นอกจากนั้น สินเชื่อเพื่อการผลิต อาจจะมีลักษณะเป็นการลงทุน (หรือเป็นลักษณะของสินเชื่อระยะยาว) เช่น การลงทุนในการปรับปรุงที่ดิน หรือการชลประทาน การซื้อที่ดินและเครื่องจักรเครื่องมือถาวรที่จะต้องลงทุนเป็นจำนวนมาก

*2) สินเชื่อเพื่อการบริโภค* หมายถึง สินเชื่อเพื่อใช้ในการบริโภคภายในครัวเรือนของเกษตรกรเอง เช่น เพื่อซื้ออาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นต้น

โดยปกติแล้วเกษตรกรจะมีความต้องการสินเชื่อทั้งสองประเภทนี้ และเนื่องจากธุรกิจการทำฟาร์มแยกตัวออกจากครอบครัวไม่ได้ จึงมักจะมีปัญหาการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์จากที่เกษตรกรระบุไว้ในตอนแรก กล่าวคือในบางครั้งเกษตรกรอาจจะนำเอาเงินกู้ซึ่งเป็นเงินกู้เพื่อการผลิตมาใช้ในด้านการบริโภคในครัวเรือนของตน การกู้ยืมดังกล่าวก็อาจจะไม่มีส่วนทำให้การผลิตของเกษตรกรเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด ปัญหาดังกล่าวนี้นับได้ว่าเกิดขึ้นเสมอ ซึ่งผลที่ตามมาก็คือภาระหนี้สินของเกษตรกรจะมีมากขึ้นเนื่องจากใช้หนี้คืนไม่ได้ ในที่สุดฐานะความยากจนของเกษตรกรก็จะมีมากขึ้นไปอีก การใช้สินเชื่อนั้นก็จะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ

**วรรณี บรรทัด (2547)** ได้กล่าวว่า การจำแนกประเภทของสินเชื่อ สามารถจำแนกได้หลายวิธี ในที่นี้จะขอกล่าวถึงแต่เพียงบางวิธี ที่พบเห็นอยู่เสมอ ได้แก่

1) จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้สินเชื่อ
2) จำแนกตามลักษณะของรูปแบบการให้บริการ

3) จำแนกตามลักษณะของการชำระคืน

4) จำแนกตามลักษณะของแหล่งสินเชื่อ

5) จำแนกตามลักษณะของการให้สินเชื่อ

6) จำแนกตามลักษณะของการนำไปใช้

7) จำแนกตามลักษณะของหลักประกัน

8) จำแนกตามลักษณะการเกิดรายการสินเชื่อ

**8. แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับปัญหาสำคัญของสินเชื่อการเกษตร (Major Problems of Agriculture Credit)**

ปัญหาการขาดระบบสินเชื่อที่เหมาะสม ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาการเกษตร คือ การขาดสินเชื่อที่ดี ทำให้เกษตรกรต้องอาศัยระบบสินเชื่อชนิดที่ไม่มีรูปแบบ หรือสินเชื่อนอกระบบมากขึ้น

*1) ลักษณะของสินเชื่อที่ดี*

1.1) ต้องมีความพอเพียงกับความต้องการสินเชื่อทั้งหมด ในสาขาเกษตร คือ จะต้องสามารถตอบสนองเงินกู้แก่เกษตรกร ในจำนวนที่เพียงพอกับความต้องการอันเหมาะสมที่จะดำเนินกิจกรรม หรือเพียงพอต่อการปรับปรุง เพื่อเพิ่มผลผลิตและยกมาตรฐานการครองชีพของครอบครัวให้สูงขึ้น

1.2) ต้องมีความมั่นคง สามารถตอบสนองความต้องการสินเชื่อแก่เกษตรกรได้ตลอดเวลา ไม่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล สถานที่ หรือความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง อันจะเป็นการสร้างความมั่นใจในแผนงาน และการดำเนินงานของเกษตรกรได้

1.3) ต้องเหมาะสม คือ เหมาะสมแก่ลักษณะของการทำฟาร์ม เหมาะสมแก่วัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้ ไม่เกินความสามารถของเกษตรกรที่จะชำระคืนเงินกู้นั้นได้

1.4) ต้องมีความสะดวกในการขอกู้ ไม่เสียเวลา ความสะดวกรวดเร็วในการกู้ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งประการหนึ่ง ของการบริการสินเชื่อแก่เกษตรกร การติดต่อต้องเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถได้รับเงินกู้ตามจำนวนระยะเวลาที่ต้องการ เสียเวลาน้อยในการดำเนินการขอกู้และส่งคืนได้ทุกโอกาสเมื่อเกษตรกรมีรายได้พอ

1.5) ต้องมีค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการกู้เงินที่เหมาะสม การบริการสินเชื่อต้องเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

1.6) มีส่วนช่วยส่งเสริมการออมทรัพย์ของเกษตรกร และจะต้องเป็นสินเชื่อแบบกำกับ แนะนำ

*2) ปัญหาการใช้สินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ*

นอกเหนือจากระบบสินเชื่อที่ขาดประสิทธิภาพแล้ว การใช้สินเชื่อของเกษตรกรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาด้านการเกษตร มักจะประสบปัญหามากมาย เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ ในส่วนของการประกอบการด้านเกษตรกรรมไม่อำนวยต่อการใช้สินเชื่อ ได้แก่

2.1) ขนาดของกิจการหรือขนาดของฟาร์มยังเป็นขนาดเล็ก ๆ ไม่ดำเนินการเพื่อหวังผลกำไรจากกิจการอย่างจริงจัง มิได้มุ่งเพื่อเพิ่มผลผลิต แต่เพื่อการดำรงสถานะในการประกอบอาชีพการเกษตรให้คงไว้เท่านั้น

2.2) การผลิตมักจะทำเป็นฤดูกาล ความต้องการสินเชื่อจะมีมากก็ช่วงก่อนฤดูกาลผลิตใหม่ หลังฤดูผลิตแล้วความต้องการสินเชื่อเพื่อการผลิตจึงไม่มี ประกอบกับการผลิตสินค้าเกษตรส่วนใหญ่ยังจะต้องขึ้นอยู่กับสภาพดินฟ้าอากาศซึ่งไม่แน่นอน ไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้การบริหารสินเชื่อทำได้ยาก มีอัตราเสี่ยงสูง ควบคุมยาก

*3) เกษตรกรขาดความรู้ทางการเกษตรแผนใหม่ ขาดความรู้เรื่องสินเชื่อทั้งระบบและวิธีใช้* ทำให้การขยายการผลิตเป็นไปได้ยาก และการใช้สินเชื่อก็ยังตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของนายทุนนอกระบบ

การใช้สินเชื่อของเกษตรกรเมื่อกู้เงินได้แล้วก็เป็นเรื่องสำคัญอีกประการหนึ่งที่ เป็นการนำสินเชื่อนั้นไปใช้ให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ปัญหานี้จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับตัวเกษตรกรผู้ใช้สินเชื่อ ถ้ามีการนำสินเชื่อไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ก็อาจจะเป็นสินเชื่อที่ก่อให้เกิดปัญหากับเกษตรกรได้ ดังนั้น เกษตรกรก็ควรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการด้านการเงิน และการตลาด โดยจะต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของเงินกู้ ดังนี้

3.1) การใช้สินเชื่อจะต้องใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในที่จะทำให้เขามีรายได้เพิ่มขึ้น และต้องใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ขอกู้

3.2) สินเชื่อจะต้องมีความเหมาะสมกับกิจการ และความสามารถของตน คือ จะต้องไม่เกินกำลังความสามารถ โดยจะต้องเหมาะสมกับสภาพการเงินของฟาร์ม ซึ่งปกติจะไม่เกินร้อยละ 70 ของมูลค่าทรัพย์สินที่มีอยู่

3.3) การชำระคืนเงินกู้จะต้องมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสอดคล้องกับระยะเวลาของรายได้ของฟาร์ม

3.4) หลักเกณฑ์อื่น ๆ เช่น การเลือกผู้รับผิดชอบในฟาร์ม ในจำนวนที่เหมาะสมเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งจะส่งผลต่อรายได้สุทธิในอนาคต

*4) ข้อจำกัดอื่น ๆ* เช่น ระบบตลาดไม่ดี ระบบบริหารของรัฐไม่ดี ขาดสิ่งสนับสนุนการให้เครดิต เป็นต้น

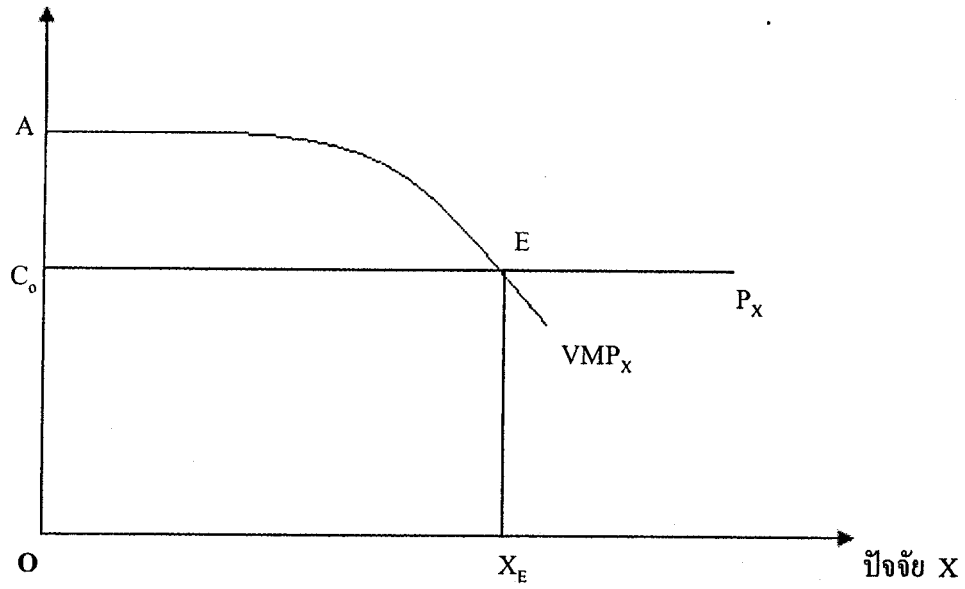
**9. อุปสงค์ต่อสินเชื่อและปัจจัยที่กำหนดปริมาณความต้องการสินเชื่อการเกษตร**

**อุปสงค์ต่อสินเชื่อ (Demand for credit)**

อุปสงค์สินเชื่อมีลักษณะเป็นอุปสงค์สืบเนื่อง (Derived demand) กล่าวคือเกษตรกรต้องการสินเชื่อเพราะขาดเงินทุน ที่จะนำไปซื้อปัจจัยการผลิต เช่น ปุ๋ย แรงงานหรือ เมล็ดพันธุ์ เป็นต้น อุปสงค์สินเชื่อจึงขึ้นอยู่กับความต้องการเงินทุนเพื่อการผลิตและความขาดแคลนเงินทุนดังกล่าว

อุปสงค์ต่อสินเชื่อการเกษตรในแง่ทฤษฎีนั้นอาจจะอธิบายได้ โดยอาศัยภาพที่ 2.1 กล่าวคือ

ต้นทุนและรายได้

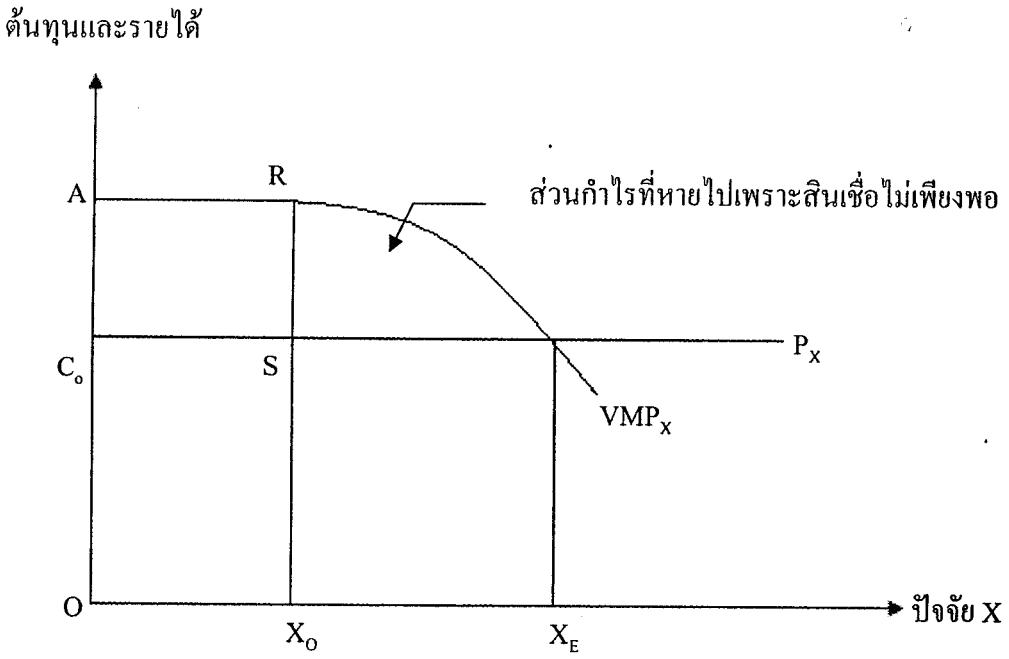



**ภาพที่ 2.1 การใช้ปัจจัย X เมื่อเงินทุนไม่จำกัด**

ในการใช้ปัจจัยการผลิต X (เช่น ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช) นั้น จุดที่จะให้ผลตอบแทนสูงสุดอยู่ที่ $VMP_X = P_X$ ในที่นี้ราคาปัจจัย X คือ $C_O$ จุดเหมาะสมของการใช้ปัจจัย X คือ $X_E$ (ทองโรจน์ อ่อนจันทร์ 2530, 104-109)

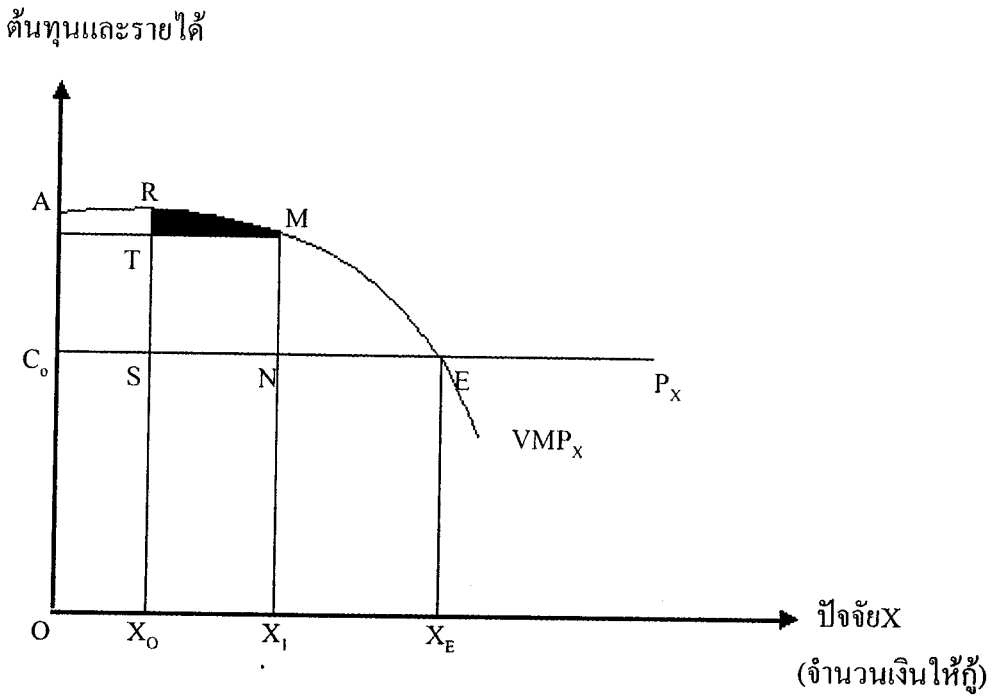
ในทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ที่ศึกษานั้น มีข้อสมมติ (Assumption) ว่าเงินทุนที่จะนำมาซื้อปัจจัยการผลิต เพื่อให้ได้กำไรสูงสุดนั้นไม่จำกัด ถ้าเป็นอย่างนั้นเกษตรกร ควรจะใช้ปัจจัย X ณ ระดับ $X_E$ ดังในภาพที่ 2.1 ในกรณีนี้กำไรที่เกิดขึ้น คือ $AC_OE$ (ต้นทุนคือ $OC_OEX_E$ )

อย่างไรก็ตาม ในสภาพที่เป็นจริงนั้น เกษตรกรผู้ผลิตมักจะขาดแคลนเงินสดที่จะซื้อปัจจัยการผลิตในระดับที่เหมาะสม ภาพที่ 2.2 สมมติว่าเกษตรกรมีเงินสดที่จะซื้อปัจจัย X ได้เพียงจำนวน $X_O$ จะเห็นว่าเกษตรกรจะใช้ปัจจัยการผลิตต่ำกว่า ระดับที่จะทำให้เขามีรายได้สูงที่สุด จะทำให้รายได้ของเกษตรกรลดลงเท่ากับ RSE




**ภาพที่ 2.2 การใช้ปัจจัย X เมื่อเงินทุนจำกัด**

ถ้าเกษตรกรสามารถกู้ยืมเงินมาซื้อปัจจัย X ได้ เขาก็สามารถที่จะใช้ปัจจัย X มากขึ้นกว่า $X_O$ อย่างไรก็ตาม การกู้ยืมนี้จะทำให้ต้นทุนของเกษตรกรสูงขึ้นเท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่เกษตรกรจะต้องจ่าย หากอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นกำไรที่จะได้ลดลงกว่าที่ควรจะได้และการใช้ปัจจัย X ก็จะลดลงกว่าเมื่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ พิจารณาจากภาพที่ 2.3



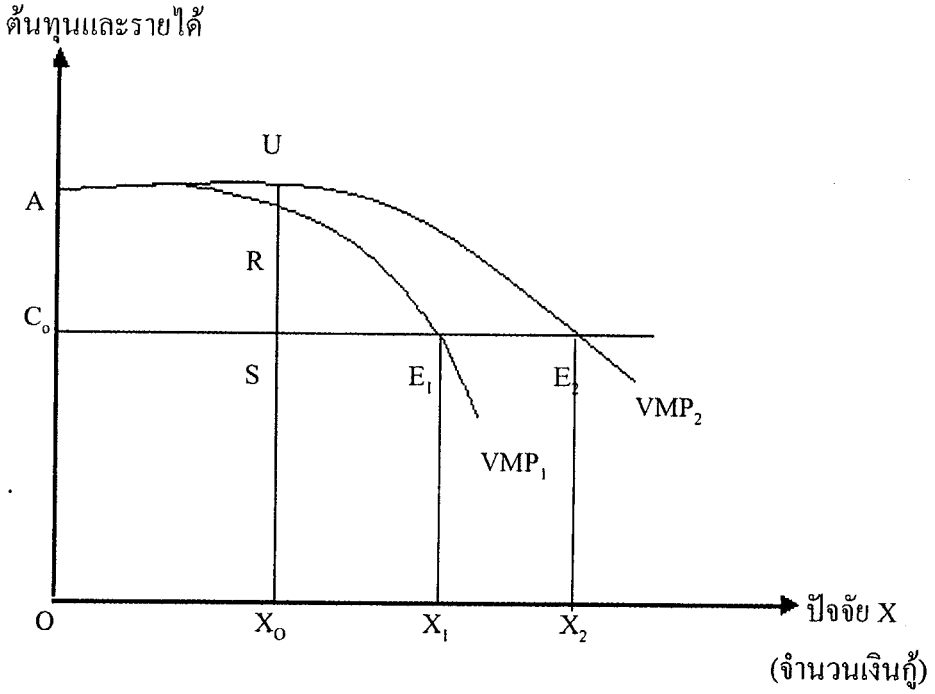

**ภาพที่ 2.3 การใช้ปัจจัย X เมื่อมีการกู้ยืมเงิน**

จากภาพที่ 2.3 การที่เกษตรกรกู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ย ST บาท ต่อหน่วยของปัจจัย X เกษตรกรจะใช้ปัจจัย X ณ ระดับเหมาะสมใหม่ คือ $OX_1$ กำไรที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ปัจจัย X และจากการยืมเงินมาใช้ในการเกษตรก็คือ RTM จะเห็นว่าแม้การกู้ยืมจะทำให้การใช้ปัจจัย X ต่ำกว่า $X_E$ แต่สินเชื่อนี้ทำให้เกษตรกรสามารถเพิ่มการผลิตและเพิ่มรายได้แก่เกษตรกรได้เท่ากับ RTM

อย่างไรก็ตาม ถ้าอัตราดอกเบี้ยสูงไปเรื่อย ๆ ก็อาจจะทำให้การผลิตลดลงไปในทิศทางสวนกัน เพราะใช้ปัจจัย X น้อยลงไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งที่ระดับหนึ่งก็อาจทำให้เกษตรกรไม่กู้ยืม เพราะจะขาดทุน

จะเห็นได้ว่า นโยบายของรัฐบาลในการใช้สินเชื่อนั้น ถ้าหากต้องการเพิ่มผลผลิตการเกษตรแล้ว รัฐก็ควรจะต้องพยายามหาทางลดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อการเกษตร หรือกำหนดอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวให้เหมาะสม

ถ้าหากว่าสภาพของเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไป เกษตรกรจะมีการผลิตและรายได้สูงขึ้น ซึ่งทำให้ความต้องการสินเชื่อการเกษตรเพิ่มสูงขึ้นด้วยเป็นอย่างมาก พิจารณาจากภาพที่ 2.4




**ภาพที่ 2.4 การใช้ปัจจัย X เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง**

เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปจะทำให้เส้น $VMP_1$ ขยับไปทางขวามือเป็น $VMP_2$ จุดเหมาะสมที่สุดของการใช้ปัจจัยการผลิต X ก็คือ $X_2$ ซึ่งมากกว่า $X_1$ สมมติว่าเกษตรกรมีเงินทุนจำนวนเท่าเดิม คือ สามารถซื้อปัจจัยการผลิต X ได้เพียง $X_0$ รายได้สุทธิของเกษตรกรก็ยังเพิ่มขึ้นจากเป็น $AC_0$ SR เป็น $AC_0$ SU ถ้าหากว่าเกษตรกรใช้ปัจจัยการผลิต X เพียง $X_0$ กำไรที่ได้น้อย เกษตรกรอาจจะกู้ยืมเงินมาเพื่อปัจจัยการผลิต X เพิ่มขึ้น ในกรณีนี้ความต้องการสินเชื่อจะเพิ่มขึ้นมาก ถ้าหากเกษตรกรไม่สามารถได้รับสินเชื่อที่เพียงพอก็จะขาดโอกาสที่จะเพิ่มการผลิตและเพิ่มรายได้เป็นอย่างมาก ถ้าพิจารณาในระดับประเทศก็หมายความว่าการผลิตทางการเกษตรก็จะต่ำและรายได้จากการเกษตรก็จะต่ำด้วย ซึ่งย่อมหมายความว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวม หรือรายได้ประชาชาติจะต่ำลง อันจะมีผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

กล่าวโดยสรุป

1. การให้สินเชื่อต่อเกษตรกรอย่างเพียงพอจะมีผลทำให้รายได้ของเกษตรกรเพิ่มขึ้นแม้จะผลิตในระดับเทคโนโลยีการผลิตแบบเดิม

2. เมื่อระดับเทคโนโลยีการผลิตเปลี่ยนแปลงจะทำให้ความต้องการสินเชื่อของเกษตรกรเพิ่มขึ้น

3. ถ้าสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสินเชื่อไม่สามารถขยายได้ทันกับระดับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง การผลิตและรายได้ของเกษตรกรก็จะไม่สามารถเพิ่มตามเท่าที่ควรจะเป็น

**10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**สุวิทย์ จินดาสงวน** (2522) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เศรษฐกิจการใช้สินเชื่อของชาวนาในจังหวัดอ่างทอง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตข้าวและมีผลต่อการตัดสินใจในการกู้ยืมของเกษตรกร ได้แก่ ปุ๋ยเคมี เครื่องจักรอุปกรณ์การเกษตร และยาปราบศัตรูพืช ซึ่งนอกจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว สินเชื่อเพื่อการเกษตรยังนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตข้าว เป็นที่น่าสังเกตว่าเกษตรกรที่กู้เงินเพื่อซื้อปัจจัยการผลิตในจำนวนที่ทำให้ได้รับกำไรสูงสุด อาจจะได้รับผลผลิตที่สูงกว่าเกษตรกร ที่ไม่มีเงินทุนเพียงพอในการซื้อปัจจัยการผลิตเพื่อให้ได้กำไรสูงสุด นอกจากนี้ จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่าฟาร์มที่ได้รับสินเชื่อการเกษตรที่เป็นสถาบันจะมีประสิทธิภาพการผลิตสูงกว่าฟาร์มที่ได้รับสินเชื่อการเกษตร จากแหล่งที่ไม่ใช่สถาบันการเงินและการผลิตของฟาร์มไม่ว่าจะกู้จากแหล่งใดก็ตาม จะทำการผลิตไม่ถึงจุดที่ก่อให้เกิดกำไรสูงสุดจากการใช้ปัจจัยการผลิต

**นิตยา ลิ้มไพศาล** (2526) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกรในบางจังหวัดของประเทศไทย โดยทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์อุปสงค์สินเชื่อการเกษตร ณ ระดับฟาร์มจากแหล่งเงินกู้ที่เป็นสถาบัน พบว่า ค่าใช้จ่ายในการบริโภคจะมีความสัมพันธ์กับปริมาณสินเชื่อการผลิตในเชิงบวก ซึ่งแสดงว่าเกษตรกรอาจนำสินเชื่อเพื่อการผลิตไปใช้จ่ายเพื่อการบริโภค

**ดรุณี ฉายัษเฐียร** (2526) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเมืองในการให้สินเชื่อการเกษตรของรัฐบาล เพื่อให้ทราบถึงผลความพยายามของรัฐบาล ในการช่วยเหลือเกษตรกรในรูปการให้สินเชื่อการเกษตร โดยจัดตั้ง ธ.ก.ส. ขึ้นเพื่อช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร ทำการศึกษาระหว่าง ปี

พ.ศ. 2509 - 2524 ผลการศึกษาพบว่าขอบเขตการดำเนินงานสินเชื่อเกษตรและการบริหารงานสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ไม่สามารถสนองนโยบายของรัฐ ในการช่วยเหลือเกษตรกรได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงทุกระดับ ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค ทั้งปัญหาความไม่แน่ชัดในการดำเนินนโยบายของรัฐบาล ปัญหาระดับองค์กรของ ธ.ก.ส. ตลอดจนปัญหาซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตความสามารถ ของ ธ.ก.ส. ที่จะพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือเตรียมการล่วงหน้าได้ ซึ่งเป็นผลให้ ธ.ก.ส. ไม่สามารถที่จะให้ความช่วยเหลือเกษตรกรได้อย่างทั่วถึงทุกระดับตามนโยบายของรัฐบาล แต่การให้สินเชื่อการเกษตร จำกัดขอบเขต เฉพาะเกษตรกรที่อยู่ในเขตก้าวหน้าหรือค่อนข้างก้าวหน้า มากกว่าเกษตรกรในเขตยากจน

นอกจากปัญหาอุปสรรคดังกล่าวแล้ว แนวความคิดของ ธ.ก.ส. ในการบริหารงานสินเชื่อการเกษตรที่ผ่านมาในอดีต ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนส่งเสริมให้ ธ.ก.ส. พัฒนาบทบาทในการดำเนินงานสินเชื่อเกษตรกรในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับนโยบาย การให้บริการสินเชื่อการเกษตรของรัฐบาล และปัจจัยนี้ยังมีผลต่อเนื่อง ในการมีส่วนกำหนดแนวโน้มการพัฒนาบทบาท ของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปทำนองเดียวกับสถาบันการเงินในรูปธนาคารโดยทั่วไปด้วย ได้เสนอทางเลือกให้ ธ.ก.ส. พิจารณาดำเนินงานด้านสินเชื่อการเกษตร โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้คืนจากอาชีพการเกษตรแทนที่จะพิจารณาถึงความมั่นคง หรือหลักทรัพย์หรือฐานะของเกษตรกรในการชำระหนี้คืน

**สถาพร ทักษาดิพงศ์** (2527) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของชาวนาไทยที่มีต่อความเสี่ยง พบว่า จากการสำรวจเกษตรกร 260 ราย มีเกษตรกรที่กลัวความเสี่ยง 158 ราย โดยมีระดับกลัวความเสี่ยง ในระดับปานกลางโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 0.91 และถ้ามีข้อสมมติว่า เกษตรกรยังคงใช้เทคนิคการผลิตเช่นเดียวกับที่กำลังใช้อยู่และระดับกลัวความเสี่ยงมีค่าเป็น 0 แล้ว เกษตรกรจะใช้ปุ๋ยเคมีโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 6.54 กิโลกรัมต่อไร่ มาเป็น 12.65 กิโลกรัมต่อไร่ หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 93.4 และเกษตรกรจะได้ผลผลิตข้าว (ข้าวเปลือก) โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 187 กิโลกรัมต่อไร่ เป็นปีละ 205 กิโลกรัมต่อไร่ แสดงให้เห็นว่าถ้าเกษตรกรเป็นผู้กลัวความเสี่ยงแล้ว ปริมาณการใช้ปัจจัยการผลิตจะต่ำกว่าระดับที่เหมาะสมสินเชื่อเกษตรกรในรูปแบบที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันโดยมุ่งวิเคราะห์ผลของนโยบายต่อการผลิต การสร้างรายได้ในสาขาเศรษฐกิจต่าง ๆ รายได้การจ้างงาน และการใช้จ่ายในประเทศ การวิเคราะห์เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้แบบจำลองดุลยภาพทั่วไป

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การจัดสรรทรัพยากรทางการเงินที่เกิดขึ้นจากการดำเนินนโยบายสินเชื่อเกษตรจะก่อให้เกิดการขยายตัวของการผลิต รายได้รวม การส่งออกและการจ้างงานและรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนในชนบทเพิ่มขึ้น ดังนั้น การคาดหวังที่ว่านโยบายสินเชื่อเกษตร จะทำให้

การผลิตในภาคเกษตรขยายตัวมากขึ้น และรายได้ของครัวเรือนในชนบทเพิ่มสูงขึ้น จึงเป็นการคาดที่ถูกต้อง ประเด็นที่อาจกล่าวเพิ่มเติม คือ ประเด็นในด้านการกระจายรายได้ ซึ่งอาจจะเกิดได้ว่าเป็นผลที่น่าสนใจที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์โดยแบบจำลองแสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงทางการผลิต และราคาที่เกิดขึ้นจากนโยบายสินเชื่อเกษตรจะก่อให้เกิดการขยายตัวของรายได้ในลักษณะที่ครัวเรือนในชนบท การกระจายรายได้ระหว่างเมืองกับชนบทมีช่องว่างเพิ่มมากขึ้น และการกระจายรายได้ระหว่างครัวเรือนในชนบทมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย

ผลทางด้านการกระจายรายได้ ถึงแม้ว่าขนาดของการเปลี่ยนแปลงจะมีเพียงเล็กน้อย แต่ภายใต้โครงสร้างรายได้ที่เป็นอยู่การขยายตัวของรายได้ที่เกิดขึ้น อาจจะให้ประโยชน์แก่ครัวเรือนในกลุ่มรายได้ต่าง ๆ ไม่เท่าเทียมกัน

ดังนั้น การดำเนินนโยบายสินเชื่อเกษตร หรือการพิจารณาประโยชน์ที่จะได้จากนโยบายจึงไม่ควรมองข้ามประเด็นของการกระจายรายได้

**วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน** (2530) ได้ทำการศึกษาถึงบทบาทของ ธ.ก.ส. กับการดำเนินงานสินเชื่อเกษตร ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ในด้านโครงสร้างได้พิจารณาแนวคิดพื้นฐานในการจัดตั้ง ธ.ก.ส. ซึ่งปรากฏว่าได้รับอิทธิพลอย่างมา จากนโยบายสินเชื่อเกษตรดั้งเดิม กล่าวคือ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำสุดโดยเพียงแต่ให้พออยู่ได้เท่านั้น สำหรับเป้าหมายการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ก็จะอยู่ในลักษณะคาบเกี่ยวระหว่างการสนองนโยบายของรัฐบาล ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการเกษตร กับการประคับประคองให้ตัวเองอยู่รอดทางการเงิน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของ ธ.ก.ส. ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

2. ธ.ก.ส. เป็นสถาบันสินเชื่อเกษตรแห่งประเทศไทย ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นมาโดยคำนึงถึงความสำคัญของระบบการจัดการ จากการเปรียบเทียบอัตราการชำระคืนเงินกู้ระหว่างลูกค้าโดยตรงของ ธ.ก.ส. กับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกรเป็นข้อพิสูจน์ได้ว่าระบบการจัดการเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในกรดำเนินงานสินเชื่อการเกษตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินเชื่อส่วนใหญ่ของ ธ.ก.ส. เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ดังนั้น จึงต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเสี่ยงของทั้ง ธ.ก.ส. และผู้กู้

3. ภารกิจของ ธ.ก.ส. เท่าที่ผ่านมา พนักงานในระดับสาขาและหน่วยอำเภอทั้งหลายได้สืบทอดเจตนารมณ์ของสำนักงานใหญ่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เพราะ ธ.ก.ส. ได้สร้างระบบการจัดการที่เหมาะสมสำหรับตัวเองขึ้นมา

4. ทุนดำเนินการของ ธ.ก.ส. ประกอบด้วยเงินฝาก เงินกู้ยืมและเงินกองทุน ปัจจุบันถึงแม้รัฐบาล โดยผ่านกระทรวงการคลังได้ถือหุ้นของ ธ.ก.ส. คิดเป็นร้อยละ 99 ของทุนเรือนหุ้น แต่เงินค่าหุ้นและเงินกู้ซึ่งรัฐบาลรวมกัน เมื่อคิดเป็นสัดส่วนก็เพียงร้อยละ 10 ของทุนดำเนินการ ส่วนอีกร้อยละ 90 ของทุนดำเนินการมาจากแหล่งอื่น

5. การกำหนดให้ ธ.ก.ส. จัดสรรสินเชื่อโดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำผลเสีย คือ นอกจากจะทำให้ ธ.ก.ส. ขาดแรงจูงใจในการระดมเงินออม เกิดพฤติกรรมการปันส่วนสินเชื่ออย่างเข้มข้น ส่วนในการกำหนดให้ ธ.ก.ส. จัดสรรสินเชื่อแก่สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกรเพื่อให้กู้แก่สมาชิก โดยให้สหกรณ์การเกษตรมีกำไรจากส่วนเหลื่อมอัตราดอกเบี้ยเป็นเหตุให้สหกรณ์การเกษตรขาดความสนใจในการประกอบกิจการด้านอื่นเพื่อให้ครบวงจร เพราะได้กำไรยากกว่ากำไรดอกเบี้ย นอกจากนี้บางโอกาสผู้มีอำนาจในด้านการเมืองยังคงมอง ธ.ก.ส. เป็นเครื่องมืออันวิเศษในการหาคะแนนนิยม

6. สืบเนื่องมาจากข้อจำกัดต่าง ๆ อันเกิดจากนโยบายสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำต้นทุนเฉลี่ยของการดำเนินงาน ที่ค่อนข้างสูง แรงกดดันทางด้านการเมืองทั้งหมด รวมผลักดันให้ ธ.ก.ส. มีพฤติกรรมในการจัดสรรสินเชื่อ ดังนี้

6.1 มีการปันส่วนสินเชื่อทั้งแบบกว้างและเฉพาะส่วน
6.2 มีการจัดสรรสินเชื่อระยะสั้นมากกว่าระยะกลางและระยะยาว
6.3 มีการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรฐานะดีมากกว่าเกษตรกรที่ยากจน
6.4 นิยมจัดสรรสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนมากกว่าสถาบันเกษตรกร
6.5 เน้นการจัดสรรสินเชื่อแบบกำกับ

**เพลินพิศ สัตย์สงวน** (2530) บทบาทของ ธนาคารพาณิชย์ในการให้สินเชื่อเกษตร **เพื่อที่**ศึกษาถึงบทบาทของธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับสินเชื่อเกษตร โดยการวิเคราะห์ความเป็นมาของนโยบาย และวิเคราะห์พฤติกรรมของธนาคารพาณิชย์ในการสนองนโยบาย จากการศึกษา พบว่ามาตรการที่ใช้ในการดำเนินนโยบายสินเชื่อการเกษตร ของธนาคารแห่งประเทศไทยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 มาตรการ คือ มาตรการว่าด้วยการกำหนดเป้าหมายให้สินเชื่อเกษตรเพื่อให้

การปล่อยสินเชื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ตามนโยบายรัฐบาล และมาตรการว่าด้วยการกำหนดเงื่อนไขให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติเพื่อเปิดสาขาในอำเภอรอบนอกเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์อำนวยสินเชื่อการเกษตรมากขึ้น

ผลการเนินงานตามมาตรการของนโยบายสินเชื่อเกษตร ทำให้สัดส่วนของสินเชื่อเกษตรของธนาคารพาณิชย์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ เพิ่มจากร้อยละ 1.46 ในปี 2518 เป็น 5.24 ในปี 2527 และให้สัดส่วนของสินเชื่อเกษตรของธนาคารพาณิชย์ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของภาคเกษตรเพิ่มจากร้อยละ 4.17 ในปี 2518 เป็น 23.34 ในปี 2527 ถ้าพิจารณาเฉพาะสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้กู้โดยตรงจะพบว่าสินเชื่อดังกล่าวในปี 2527 มีค่าร้อยละ 0.33 ของเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด แต่ในปี 2527 สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ให้เกษตรกรกู้โดยตรงมีค่าเป็นร้อยละ 7.31 ของเงินฝากธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ นอกจากนั้นสัดส่วนของสินเชื่อการเกษตรต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของภาคเกษตรเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1.55 ในปี พ.ศ. 2517 เป็นร้อยละ 18.94 ในปี พ.ศ. 2527

นอกจากนั้น ผลการดำเนินเป้าหมายสินเชื่อเกษตรนี้ยังทำให้ ธ.ก.ส. ได้รับเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์ สำหรับนำไปขยายการให้กู้ยืมเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่วนการดำเนินมาตรการว่าด้วยการเปิดสาขาในอำเภอรอบนอกปรากฏว่าตั้งแต่ พ.ศ.2518-2528 ธนาคารพาณิชย์ได้เปิดสาขาในอำเภอรอบนอกเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 404 สาขาโดยเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี และยังมีผลทำให้ปริมาณสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ให้กู้แก่เกษตรกรในเขตอำเภอรอบนอกเพิ่มขึ้นทุกปี

ถ้าพิจารณาในด้านการอำนวยสินเชื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ระหว่างปี 2518-2528 แล้วปรากฏว่า ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถปล่อยสินเชื่อการเกษตรได้ตามเป้าหมายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและในการปล่อยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเต็มใจที่จะให้กู้แก่เกษตรกรรายบุคคลมากกว่าแบบกลุ่ม ซึ่งไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันหรือสหกรณ์การเกษตร โดยธนาคารขนาดใหญ่และกลางจะให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อประเภทบุคคลมากกว่านิติบุคคลอื่น ขณะที่ลูกหนี้ประเภทบุคคลของธนาคารขนาดเล็กส่วนใหญ่ลดลง และวงเงินการให้กู้โดยเฉลี่ยต่อรายของลูกหนี้ประเภทรายบุคคลสำหรับธนาคารเล็ก ๆ ในระยะหลังมีค่าสูงกว่าวงเงินกู้โดยเฉลี่ยต่อรายของธนาคารขนาดใหญ่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าธนาคารขนาดกลางและเล็กมีขีดจำกัดในการหาลูกค้ามากู้ เนื่องจากมีจำนวนสาขาในเขตอำเภอรอบนอกน้อย มีพนักงานสินเชื่อการเกษตรโดยตรงน้อย ดังนั้น ในการที่จะปล่อยสินเชื่อการเกษตรให้ได้ตามโควตา ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดทั้งธนาคารขนาดกลาง ขนาดเล็ก และธนาคารขนาดใหญ่บางแห่งก็พยายามหาช่องทางที่สะดวกต้นทุนต่ำและง่านที่สุด โดยคำนึงถึงปริมาณเป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงคุณภาพของการปล่อยกู้ นอกจากนั้นธนาคารบางแห่งมีความสัมพันธ์กับกิจกรรมบางประเภท จึงทำให้สินเชื่อ

การเกษตรไปเน้นกิจกรรมบางประเภท ด้วยเหตุนี้ การอำนวยสินเชื่อเกษตรของธนาคารพาณิชย์จึงมีการรั่วไหลออกจากภาคการเกษตรเป็นจำนวนมาก

**มารุต วิเศษสุนทร** (2531) ได้ทำการศึกษาถึงความต้องการสินเชื่อเพื่อว่าจ้างแรงงานฟาร์มในการผลิตพืชเศรษฐกิจในชนบทไทย ทางภาคเหนือและภาคตะวันตกออกเฉียงเหนือ พบว่าครัวเรือนเกษตรกรทั้ง 2 ภาคมีการใช้แรงงานทางการเกษตรโดยเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนที่แตกต่างกันคือจำนวนเงินทุนหรือค่าใช้จ่ายในการว่าจ่างแรงงานต่าง ๆ ครัวเรือนเกษตรกรส่วนใหญ่ในภาคเหนือจะใช้เงินทุนของตนเองในขณะที่ครัวเรือนเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะใช้เงินทุนจากการกู้ยืม นอกจากนั้นครัวเรือนเกษตรกรในภาคเหนือ จะกู้ยืมจากแหล่งที่เป็นสถาบันมากกว่าครัวเรือนเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และในการกู้ยืมจะกู้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นมากกว่าการจ้างแรงงานทางการเกษตร เนื่องจาก ครัวเรือนเกษตรกรมีเงินทุนเพียงพอที่จะใช้ในการผลิต ส่วนครัวเรือนเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะกู้ยืมจากแหล่งที่เป็นสถาบัน และไม่ใช่สถาบันเพื่อจ้างแรงงานทางการเกษตร ซึ่งครัวเรือนเกษตรกรส่วนใหญ่จะกู้ยืมในระยะสั้น คือมีช่วงระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ประมาณ 6 - 12 เดือน หรือช่วงฤดูกาลผลิตเท่านั้น

**กัลยา โตวิศิษฐ์ชัย** (2535) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในโครงการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อในเชิงบวก ได้แก่ รายได้สุทธิจากการเลี้ยงโคนมและรายได้สุทธิจากการเกษตรอื่น ๆ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อในเชิงลบ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการบริโภค

**ธีระศักดิ์ วระสุข** (2537) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ มีความเป็นอิสระจากตัวแปรด้านประชากร เศรษฐกิจและสังคม หมายความว่าการสร้างความพึงพอใจไม่ควรมีการแบ่งแยกชั้นวรรณะแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการยืนยันว่าความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ โดยภาพรวมพบว่า การปรับปรุงบริการในด้านการสร้างความรู้สึกสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า การอบรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีความรู้ความชำนาญ พอที่จะตอบสนองปัญหาและความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น และระบบการทำงานต้องมีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริหารต้องไม่เสียบ่อย การปรับปรุงเรื่องอาคารสถานที่และความสะอาดของธนาคาร ก็ต้องปรับปรุงเป็นพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น และพบว่าตัวแปรที่มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต ผู้มีความพึงพอใจสูงพบว่ามีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

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

**อ้อยทิพย์ กองสมบัติ** (2538) ศึกษาเรื่องความพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยมีดังนี้

1. เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มรวม พบว่าความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะอาดที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารฯ เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้

2.1 ด้านพนักงานและการตอบรับ
2.2 ด้านสถานที่ประกอบการ
2.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
2.5 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าในภาพรวมลูกค้าไม่ค่อยพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารซึ่งทำให้ลูกค้าขาดแรงจูงใจที่จะมารับบริการของธนาคารฯ อันจะเป็นแนวทางที่ผู้บริหารของธนาคาร

จะนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีความพึงพอใจและมาใช้บริการกับธนาคารฯ เพิ่มขึ้นในอนาคต

**นิคม สะอาดเอี่ยม** (2539 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพฯจำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมของบริการทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับ พอใจ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับพอใจ เช่นกัน ดังนี้

1. ด้านสถานที่องค์ประกอบของบริการ 10 ด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าด้านอื่น ๆ ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคาร

2. ด้านบริการฝาก ถอน โอน และชำระเงิน มีองค์ประกอบของบริการรวม 15 ด้าน ปรากฏว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ รวม 12 ด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่เครื่อง ATM ที่ธนาคารนำมาให้บริการ

3. ด้านสินเชื่อ มีองค์ประกอบของบริการรวม 7 ด้าน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ องค์ประกอบด้านการเรียกดูเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

สำหรับองค์ประกอบของบริการที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดของบริการแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ด้านสถานที่ ได้แก่ ห้องน้ำ

2. ด้านบริการฝาก ถอน โอน และชำระเงิน ได้แก่ ด้านบริการฝากเงิน ด้านบริการถอนเงิน และด้านการจัดแบ่งแยกช่องประเภทบริการ

3. ด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

**ปราณี กีรติธร** (2543) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพพจน์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำนวน 384 ราย ซึ่งได้มาโดยการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยส่วนรวมและจำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ และอายุ

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ ธนาคารทหารไทยเป็นรายข้อ ที่อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในแต่ละด้านดังนี้ พนักงานแต่งกายสุภาพ การกล่าวต้อนรับและทักทายลูกค้า ความสะอาดของสถานที่ทำการและความสะดวกปลอดภัยในธนาคาร ส่วนรายข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องของการรับจ่ายเงิน ความรวดเร็วและความถูกต้องในการเปิดบัญชีบริการเงินฝาก-ถอน ความรวดเร็วและถูกต้องด้านสินเชื่อและสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้า

**นพพร พลายวงษ์** (2544) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคาร จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา สรุปได้ว่าลุกค้ามีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับพอใจมากและจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ ส่วนเพศและระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า

**อรวรรณ สุวรรณมณี และคณะ** ( 2546) การวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านสถานที่ประกอบการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าส่วนใหญ่ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นความพึงพอใจด้านการจัดให้มีที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอด้านเดียวที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจากสถานที่จอดรถของธนาคารมีอยู่อย่างจำกัด ธนาคารสามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครศรีธรรมราช ในด้านสถานที่ประกอบการ โดยเฉพาะที่จอดรถ การอบรมพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารให้พนักงานมีความรู้รวมทั้งการแสดงข้อมูลทางการเงินที่เป็นปัจจัย และปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าในทุกสาขาอาชีพให้มีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน

# บทที่ 3

# วิธีดำเนินการศึกษา

## 1. ประชากรและตัวอย่าง

**1.1 ประชากร (Population)** ที่ใช้ในการศึกษาในที่นี้คือ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ ตำบลขุนฝาง แสนตอ น้ำริด ผาจุก บ้านด่านนาขาม วังดิน บ้านด่าน งิ้วงาม ถ้ำฉลอง วังกะพี้ บ้านเกาะ ป่าเซ่า คุ้งตะเภา ท่าเสา หาดกรวด ท่าอิฐ

**1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)** ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา จะคำนวณจากค่าเฉลี่ยของจำนวนประชากรที่เป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 7,003 ราย โดยขนาดตัวอย่างกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level) ร้อยละ 90 ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 10 % จะได้จำนวนตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของสิ่งตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{7,003}{1 + 7,003\ (0.1)^2}$$

$$n = 98.5$$

**1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)** ใช้การสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยสุ่มตัวอย่าง แบบง่าย (Simple Random Sampling ) ด้วยการจับฉลากรายชื่อจากประชากรทั้งหมดจำนวน 7,003 ราย แล้วทำการสอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ จำนวนตัวอย่าง 150 ราย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานั้นจะใช้ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของเกษตรกร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ พื้นที่ทำการเกษตร ค่าเช่าที่ดิน ค่าปัจจัยการผลิต แรงงานที่ใช้ทั้งหมด แรงงานในครัวเรือนที่มี การเกษตรที่ทำ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการขอและการนำสินเชื่อไปใช้ของเกษตรกร ได้แก่ แหล่งเงินกู้ที่นำมาใช้ในการเกษตร ประเภทของเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส. วัตถุประสงค์ในการกู้เงินจำนวนเงินที่ขอกู้ หลักประกันในการขอกู้ การใช้เงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์หรือไม่

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาในเรื่องนี้ ใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วน ดังนี้

**3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่เก็บจากเกษตรกร ในอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ทำขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อได้รับการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้รวบรวมแบบสอบถามที่

ได้มาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อนำมาวิเคราะห์

**3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ** (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้า เอกสารทางวิชาการ วารสาร ผลการดำเนินงาน และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOW VERSION 11.5 โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติ แบบสถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistic) เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ของครัวเรือน รายได้ส่วนใหญ่ ของเกษตรกรมาจากภาคเกษตรหรือนอกภาคเกษตร จำนวนพื้นที่ที่ทำการเกษตร รวมทั้งพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ได้แก่ แหล่งเงินกู้ที่นำมาใช้ในการเกษตร ประเภทเงินกู้ที่กู้จาก ธ.ก.ส. วัตถุประสงค์ในการกู้เงินกู้ระยะสั้น อัตราดอกเบี้ย มีดังต่อไปนี้

1. **ค่าร้อยละ (Percentage)** โดยมีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

โดยที่ P หมายถึง ร้อยละ
f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม
n หมายถึง จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

2. **ค่าเฉลี่ย (Mean)** ในการคำนวณมีสูตรดังนี้

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n}$$

โดยที่ $\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย
$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
n หมายถึง จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม

**3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)** มีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

$$S.D. = \frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}$$

| โดยที่ | | | |
|---|---|---|---|
| | S.D. | หมายถึง | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| | $\sum X^2$ | หมายถึง | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม |
| | $(\sum X)^2$ | หมายถึง | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง |
| | n | หมายถึง | จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถาม |

ข้อมูล (ความถี่) ของแต่ละชุดที่ได้ จะนำมาคำนวณตามสูตรที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของเกษตรกร

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ของเกษตรกร

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. จะนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลลัพธ์ ที่ได้จากการคำนวณ จะนำมาเปรียบเทียบ หาระดับความพึงพอใจ ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 4.50 -5.00 | หมายความว่า | พึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 3.50 -4.49 | หมายความว่า | พึงพอใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 2.50 -3.49 | หมายความว่า | พึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.50 -2.49 | หมายความว่า | พึงพอใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.00-1.49 | หมายความว่า | พึงพอใจน้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณทั้ง 4 ส่วน ของแต่ละแบบสอบถามจะนำมาสรุปเป็นผลลัพธ์ที่ได้ ในส่วนที่คำนวณเป็นอัตราร้อยละ จะแสดงผลที่ได้เป็นร้อยละของข้อมูล และในส่วนที่คำนวณเป็นอัตราส่วนค่าเฉลี่ย จะสรุปเป็นระดับความพึงพอใจตั้งแต่ พึงพอใจมากที่สุด จนถึงพึงพอใจน้อยที่สุด โดยจะแสดงผลของระดับค่าเฉลี่ย กับค่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนั้น ๆ ประกอบด้วยกัน

# บทที่ 4

# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกร ลูกค้า และทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร( ธ.ก.ส.) กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัด อุตรดิตถ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของเกษตรกร

**ตอนที่ 2** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการขอและการนำสินเชื่อไปใช้ของเกษตรกร

**ตอนที่ 3** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในด้านการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทั้งด้านบุคลากร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องมือ ด้านปริมาณเงินทุน ด้านการติดตาม และด้านภาพลักษณ์

**ตอนที่ 4** เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

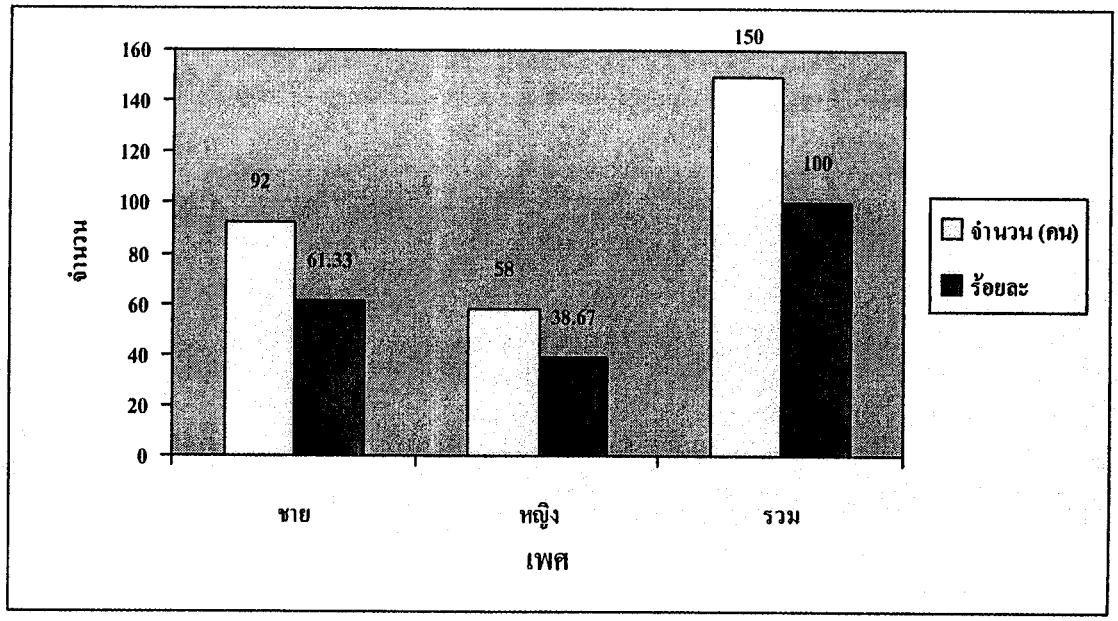
1. รายละเอียดเกี่ยวกับเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 92 | 61.33 |
| หญิง | 58 | 38.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.1** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแทนสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.33 และเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67




**ภาพที่ 4.1 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

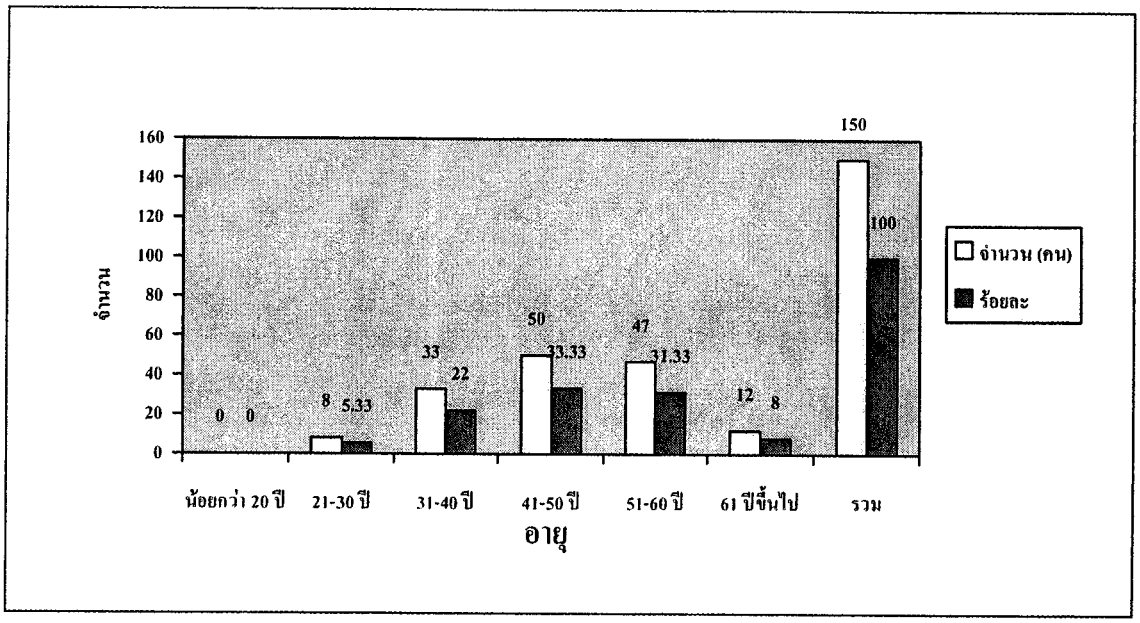
2. รายละเอียดเกี่ยวกับอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| น้อยกว่า 20 ปี | - | - |
| 21-30 ปี | 8 | 5.33 |
| 31-40 ปี | 33 | 22.00 |
| 41-50 ปี | 50 | 33.34 |
| 51-60 ปี | 47 | 31.33 |
| 61 ปีขึ้นไป | 12 | 8.00 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.2** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33




**ภาพที่ 4.2 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม**

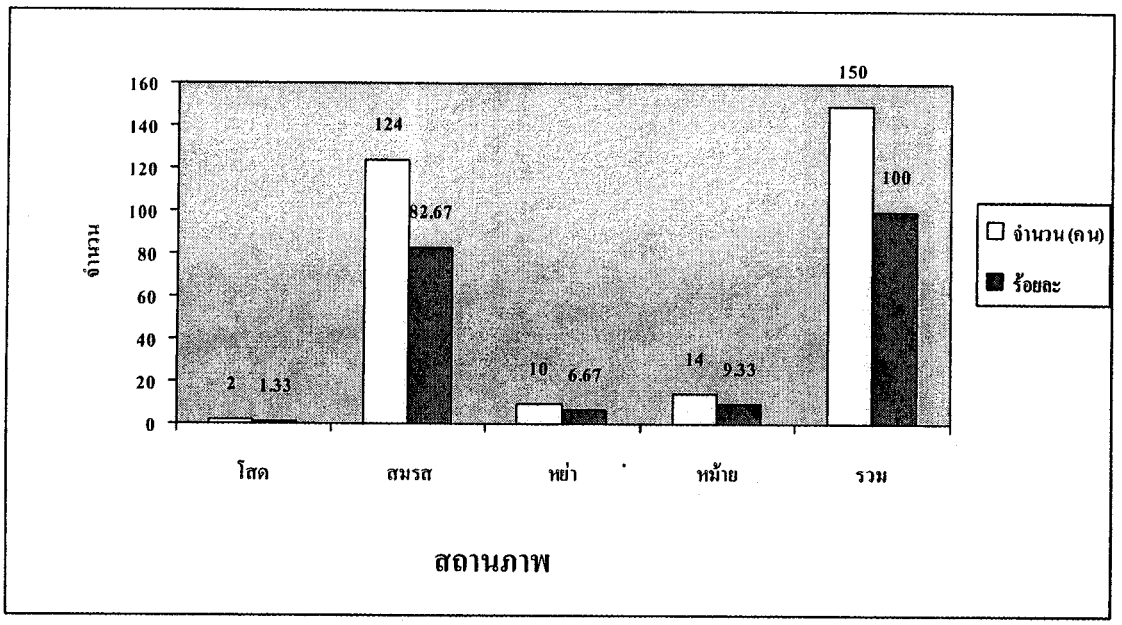
3. รายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| สถานภาพสมรส | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| โสด | 2 | 1.33 |
| สมรส | 124 | 82.67 |
| หย่าร้าง | 10 | 6.67 |
| หม้าย | 14 | 9.33 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.3** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 82.67 หย่าร้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 เป็นหม้าย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และโสด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33




**ภาพที่ 4.3 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

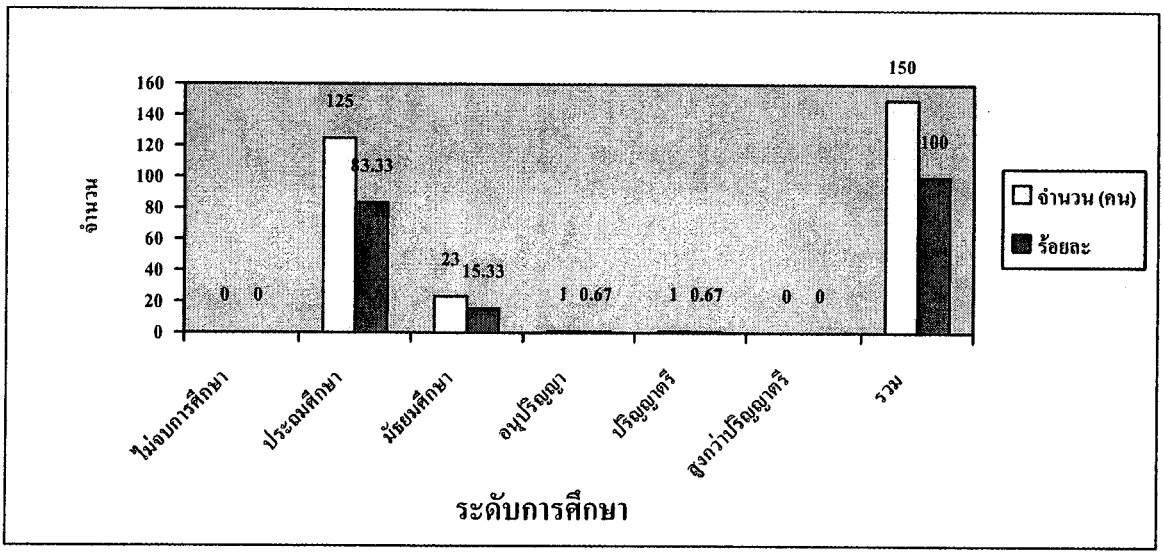
4. รายละเอียดเกี่ยวกับระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ไม่จบการศึกษา | - | - |
| ประถมศึกษา | 125 | 83.33 |
| มัธยมศึกษา | 23 | 15.33 |
| อนุปริญญา | 1 | 0.67 |
| ปริญญาตรี | 1 | 0.67 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | - | - |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.4** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 125 ค น คิดเป็นร้อยละ 83.33 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 ระดับอนุปริญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 และระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67




**ภาพที่ 4.4 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม**

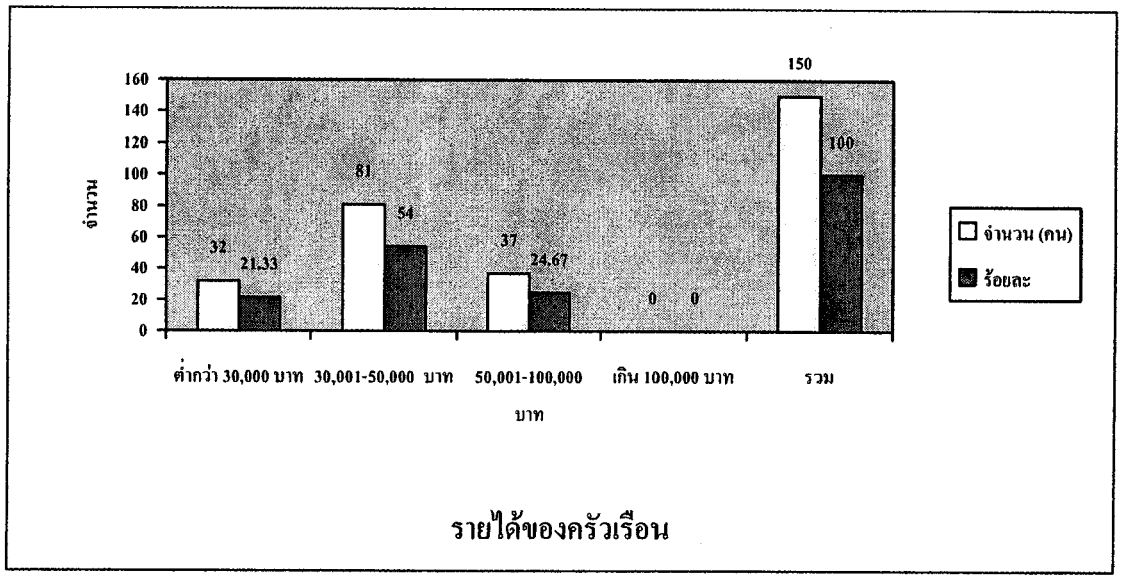
5. รายละเอียดเกี่ยวกับระดับรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| รายได้ของครัวเรือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า 30,000 บาท | 32 | 21.33 |
| 30,001- 50,000 บาท | 81 | 54.00 |
| 50,001- 100,000 บาท | 37 | 24.67 |
| เกิน 100,000 บาท | - | - |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.5** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ของครัวเรือนเดือนละ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ระดับรายได้ 50,001- 100,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 และรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33




**ภาพที่ 4.5 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

หมายเหตุ รายได้ของเกษตรกร ในที่นี้เป็นรายได้สุทธิคงเหลือ หลังหักค่าใช้จ่ายการเกษตรแล้ว ต่อปี ซึ่งเกษตรกร ต้องนำไว้เป็นทุนในการผลิตรอบใหม่ และเก็บไว้ใช้จ่ายในครัวเรือน

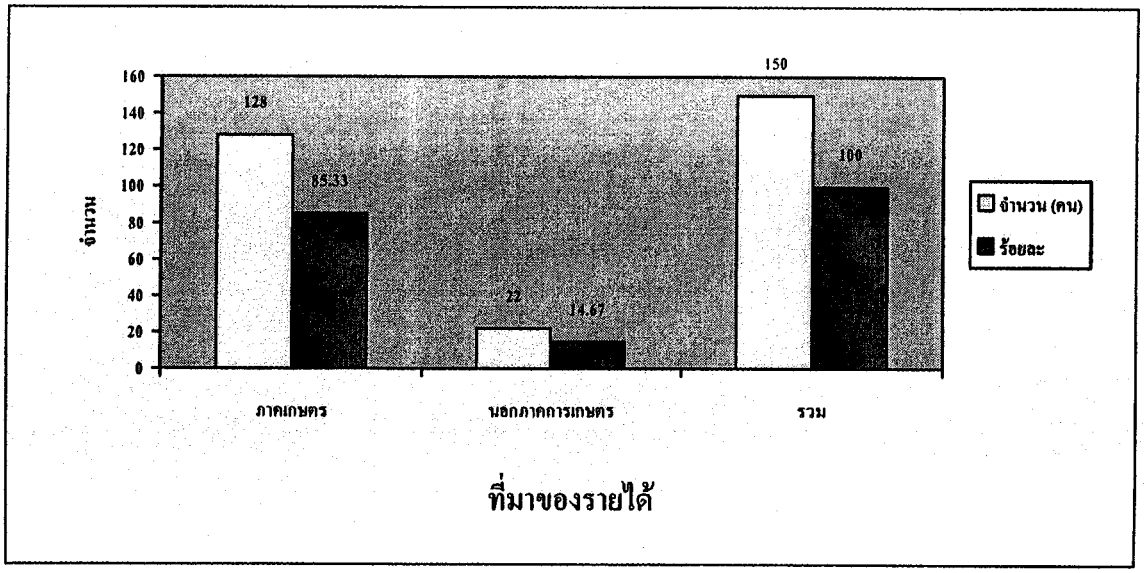
6. รายละเอียดเกี่ยวกับที่มาของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับที่มาของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่มาของรายได้ ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ที่มาของรายได้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ภาคการเกษตร | 128 | 85.33 |
| นอกภาคการเกษตร | 22 | 14.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.6** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ภาคการเกษตร จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 85.33 และรายได้นอกภาคการเกษตรจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67




**ภาพที่ 4.6 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามที่มาของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

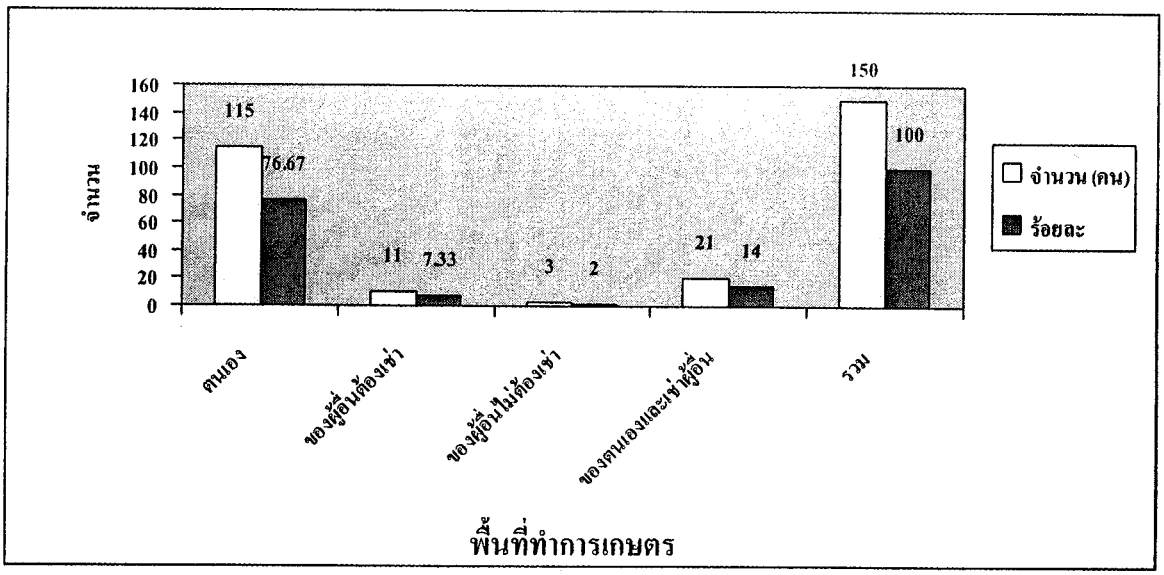
7. รายละเอียดเกี่ยวกับพื้นที่ทำการเกษตรของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับพื้นที่ทำการเกษตรของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่ทำการเกษตรของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| พื้นที่ทำการเกษตร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ตนเอง | 115 | 76.67 |
| ของผู้อื่นต้องเช่า | 11 | 7.33 |
| ของผู้อื่นไม่ต้องเช่า | 3 | 2.00 |
| ของตนเองและเช่าผู้อื่น | 21 | 14.00 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.7** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีพื้นที่ทำการเกษตรเป็นของตนเอง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 ของตนเองและเช่า ผู้อื่น จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 14.00 ของผู้อื่นต้องเช่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ของผู้อื่นไม่ต้องเช่า (ของบิดา มารดา และญาติ)จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00




**ภาพที่ 4.7 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามพื้นที่ทำการเกษตรของผู้ตอบแบบสอบถาม**

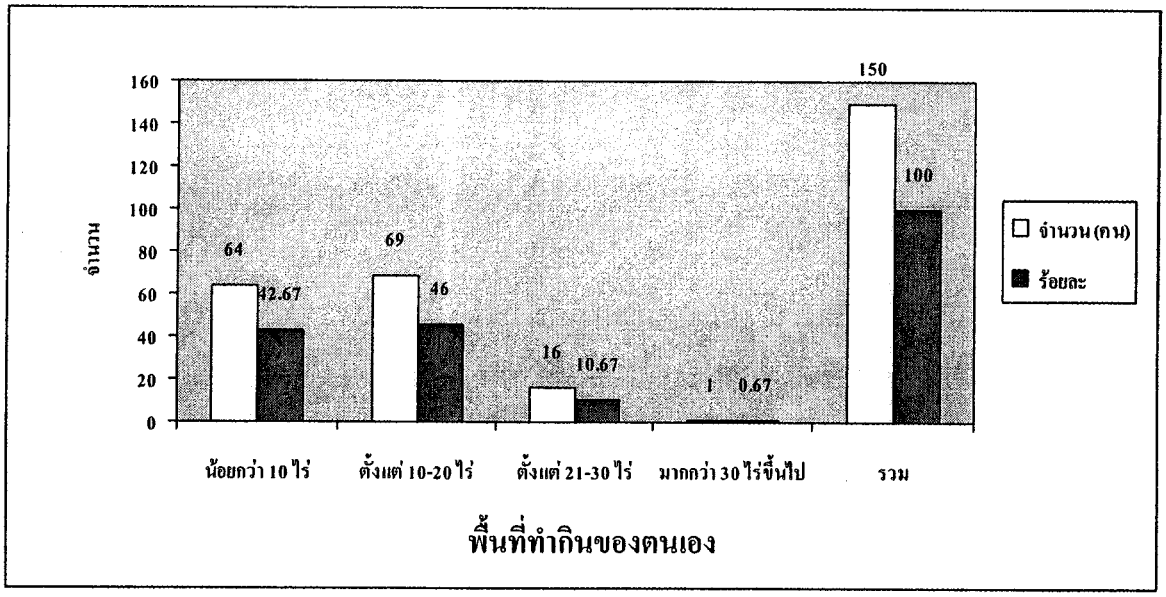
8. รายละเอียดเกี่ยวกับพื้นที่ทำการเกษตรของตนเอง ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับพื้นที่ทำการเกษตรของตนเอง ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพื้นที่ที่ทำการเกษตรของตนเอง ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| พื้นที่ทำกินของตนเอง | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| น้อยกว่า 10 ไร่ | 64 | 42.67 |
| ตั้งแต่ 10-20 ไร่ | 69 | 46.00 |
| ตั้งแต่ 21-30 ไร่ | 16 | 10.66 |
| มากกว่า 30 ไร่ ขึ้นไป | 1 | 0.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.8** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่มีพื้นที่ทำกินตั้งแต่ 10-20 ไร่จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 มีพื้นที่ทำกินน้อยกว่า 10 ไร่ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 มีพื้นที่ทำกินตั้งแต่ 21-30 ไร่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 และมีพื้นที่ทำกินมากกว่า 30 ไร่จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67




**ภาพที่ 4.8 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามพื้นที่ทำกินเกษตรของของผู้ตอบแบบสอบถาม**

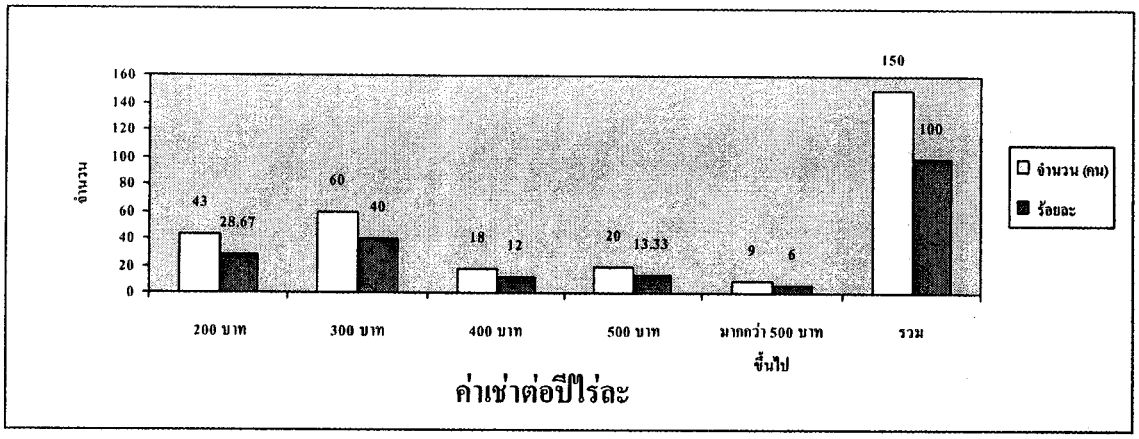
9. รายละเอียดเกี่ยวกับค่าเช่าพื้นที่ต่อปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับค่าเช่าพื้นที่ต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเช่าพื้นที่ต่อปี ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ค่าเช่าต่อปีไร่ละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 200 บาท | 43 | 28.67 |
| 300 บาท | 60 | 40.00 |
| 400 บาท | 18 | 12.00 |
| 500 บาท | 20 | 13.33 |
| มากกว่า 500 บาท ขึ้นไป | 9 | 6.00 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.9** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เช่าที่นาไร่ละ 300 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 เช่าที่นาไร่ละ 200 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 เช่าที่นาไร่ละ 500 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 เช่าที่นาไร่ละ 400 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และเช่าที่นามากกว่าไร่ละ 500 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ6.00




**ภาพที่ 4.9 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าเช่าพื้นที่ต่อปี ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

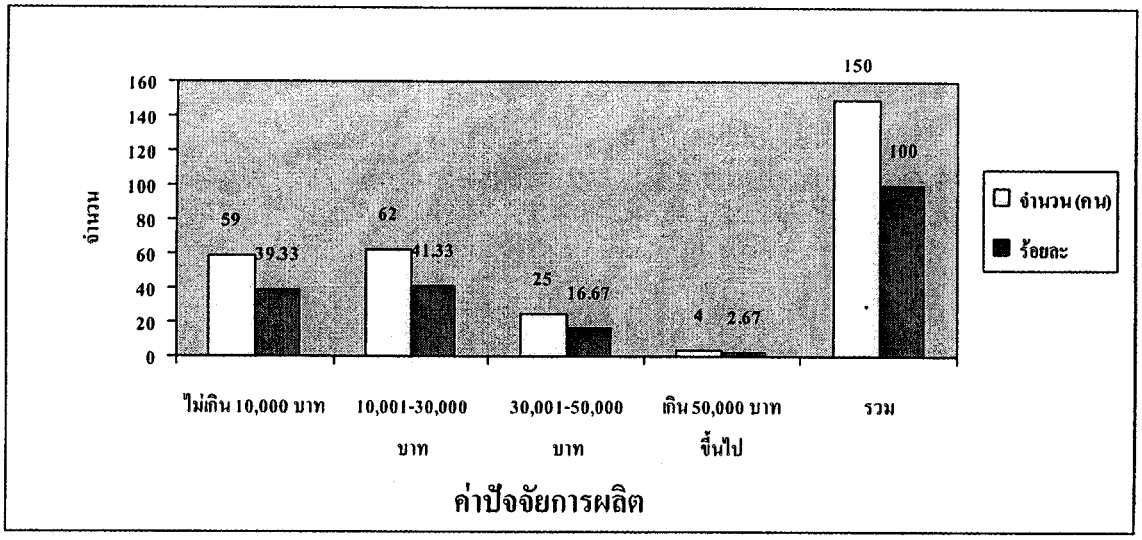
10. รายละเอียดเกี่ยวกับค่าปัจจัยการผลิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับค่าปัจจัยการผลิตของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าปัจจัยการผลิตของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ค่าปัจจัยการผลิต | | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| ตั้งแต่ | 0 - 10,000 บาท | 59 | 39.33 |
| ตั้งแต่ | 10,001 - 30,000 บาท | 62 | 41.33 |
| ตั้งแต่ | 30,001 - 50,000 บาท | 25 | 16.67 |
| เกิน | 50,000 บาทขึ้นไป | 4 | 2.67 |
| รวม | | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.10** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่จ่ายค่าปัจจัยการผลิต ปีละ 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 ค่าปัจจัยการผลิตปีละไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 59 คนคิดเป็น 39.33 ค่าปัจจัยการผลิตปีละ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และค่าปัจจัยการผลิตปีละเกิน 50,000 บาทจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67




**ภาพที่ 4.10 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตาม ค่าปัจจัยการผลิตของผู้ตอบแบบสอบถาม**

หมายเหตุ ค่าปัจจัยการผลิตที่ใช้จ่ายแต่ละปี จากการสอบถามเกษตรกรลูกค้า จำนวน 150 คน สามารถแยกเป็นรายละเอียดโดยเฉลี่ย ได้ดังนี้

| | |
|---|---|
| 1. ค่าปุ๋ย | ร้อยละ 50 |
| 2. ค่าจ้างแรงงาน (รวมค่าจ้างเครื่องจักรกลการเกษตร) | ร้อยละ 22 |
| 3. ค่ายาปราบศัตรูพืชทุกชนิด | ร้อยละ 15 |
| 4. ค่าเมล็ดพันธุ์ | ร้อยละ 8 |

11. รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนแรงงานที่ใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับจำนวนแรงงานที่ใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.11

**ตารางที่ 4.11** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนแรงงานที่ใช้ทั้งหมด ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| แรงงานที่ใช้ทั้งหมด | จำนวน (คน) | ร้อยละ | (ใช้แรงงานในครัวเรือน) | จำนวน (คน) | จ้างแรงงาน (คน) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 คน | 6 | 4.00 | 1 | 6 | (20) |
| 2 คน | 81 | 54.00 | 2 | 60 | (21) |
| 3 คน | 26 | 17.33 | 3 | 21 | (5) |
| 4 คน | 27 | 18.00 | 4 | 4 | (1) |
| มากกว่า 4 คนขึ้นไป | 10 | 6.67 | มากกว่า 4 คนขึ้นไป | 3 | (7) |
| รวม | 150 | 100.00 | | (94) | (56) |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

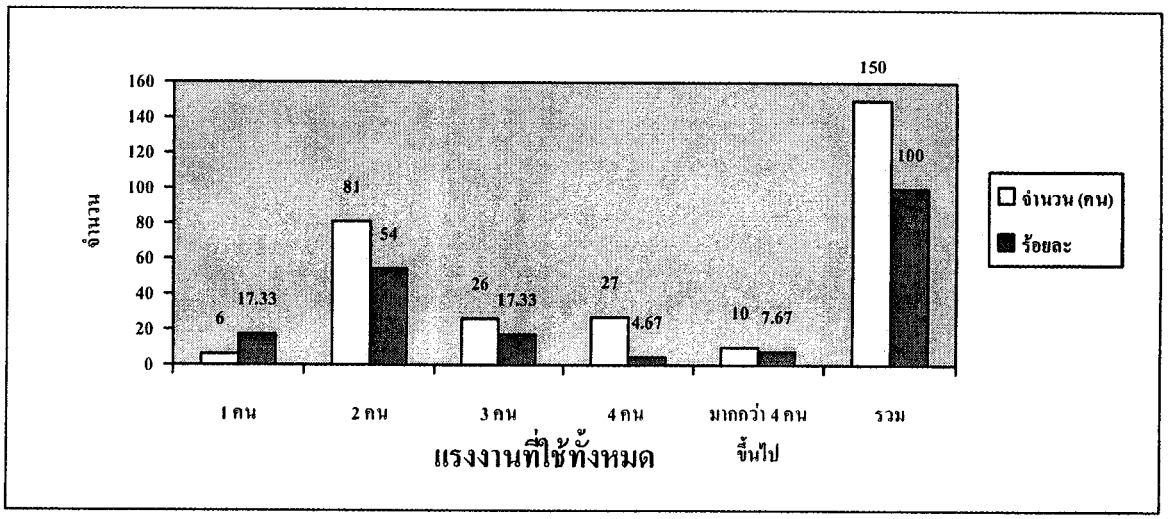
**จากตารางที่ 4.11** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ใช้แรงงาน 2 คน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ใช้แรงงาน 4 คน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.000 ใช้แรงงาน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 ใช้แรงงานมากกว่า 4 คน จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.67 และใช้แรงงาน 1 คน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

หมายเหตุ จากการสอบถาม เกษตรกรส่วนใหญ่ ใช้แรงงานในครัวเรือนเป็นหลัก แต่ก็มีเพียง 56 คน ที่ต้องจ้างแรงงานเพิ่มเติม ด้วยเหตุผล ดังนี้

1. ทำการเกษตรมาก แต่แรงงานในครัวเรือนมีน้อย

2. ผลผลิตมีระยะเวลาเก็บเกี่ยวสั้น เช่น ข้าว จึงต้องจ้างแรงงาน ให้ทันกับเวลา เก็บเกี่ยว

3. เกษตรกรที่ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นโสด หม้าย หย่าร้าง จำนวน 26 คน ทำการเกษตรคนเดียว จำนวน 6 คน ที่เหลือ อีก 20 คน ต้องจ้างแรงงานเพิ่มเติม




**ภาพที่ 4.11 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนแรงงานที่ใช้ทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม**

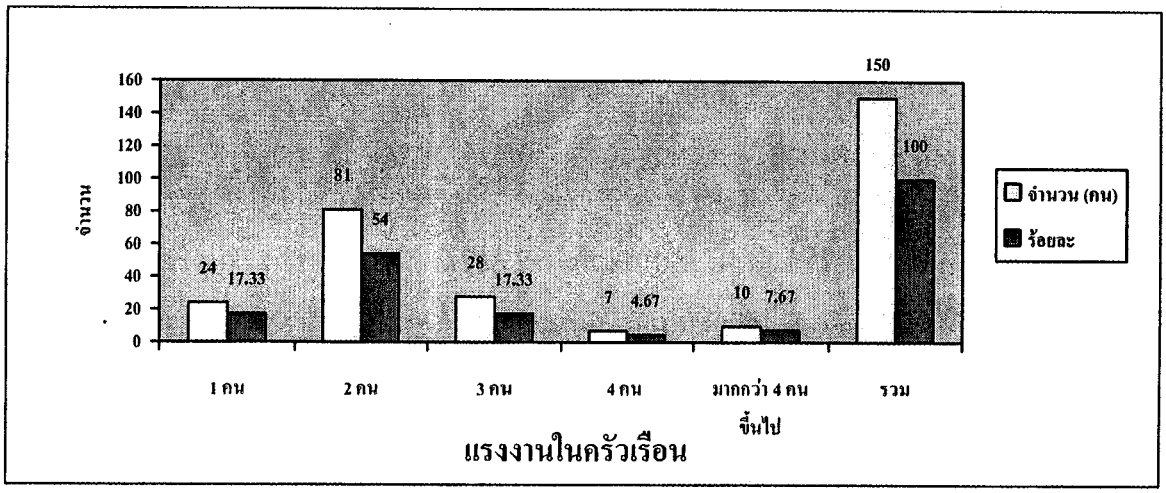
12. รายละเอียดเกี่ยวกับแรงงานในครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับแรงงานในครัวเรือนของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนแรงงานในครัวเรือน ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| แรงงานในครัวเรือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1 คน | 24 | 16.00 |
| 2 คน | 81 | 54.00 |
| 3 คน | 28 | 18.67 |
| 4 คน | 7 | 4.67 |
| มากกว่า 4 คน ขึ้นไป | 10 | 6.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.12** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ใช้แรงงานในครัวเรือน จำนวน 2 คน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 แรงงานในครัวเรือน จำนวน 3 คน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 แรงงานในครัวเรือน จำนวน 1 คน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 แรงงานในครัวเรือนมากกว่า 4 คนจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ6.67 และแรงงานในครัวเรือนจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 4.67




**ภาพที่ 4.12 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนแรงงานในครัวเรือน ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม**

หมายเหตุ การเกษตรในปัจจุบัน จะใช้แรงงานคนจำนวนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับในอดีต เพราะว่าในการทำนาหรือทำการเกษตรอื่น ๆ ทั้งระบบ ส่วนมากใช้เครื่องมือและเครื่องจักรกลที่ทันสมัย มาทดแทนแรงงานการเกษตร ซึ่งกำลังไหลไปสู่ภาคอุตสาหกรรม และบริการ ประกอบกับ เทคโนโลยี ในการทำการเกษตรในปัจจุบันมีหลากหลาย ยกตัวอย่างการทำนาข้าวไม่เกิน 20 ไร่ ใช้แรงงานสูงสุดไม่เกิน 4 - 6 คน เพราะไม่ว่าจะเป็นการไถนา ก็จ้างรถไถนาแทรกเตอร์ การหว่านข้าวหรือหว่านปุ๋ย ก็ใช้เครื่องหว่านแบบพ่นสะพายหลัง ปลูกข้าวก็ใช้รถปลูกข้าว เก็บเกี่ยวข้าวก็ใช้รถเก็บเกี่ยว จึงไม่ต้องใช้แรงงานคนมากนัก

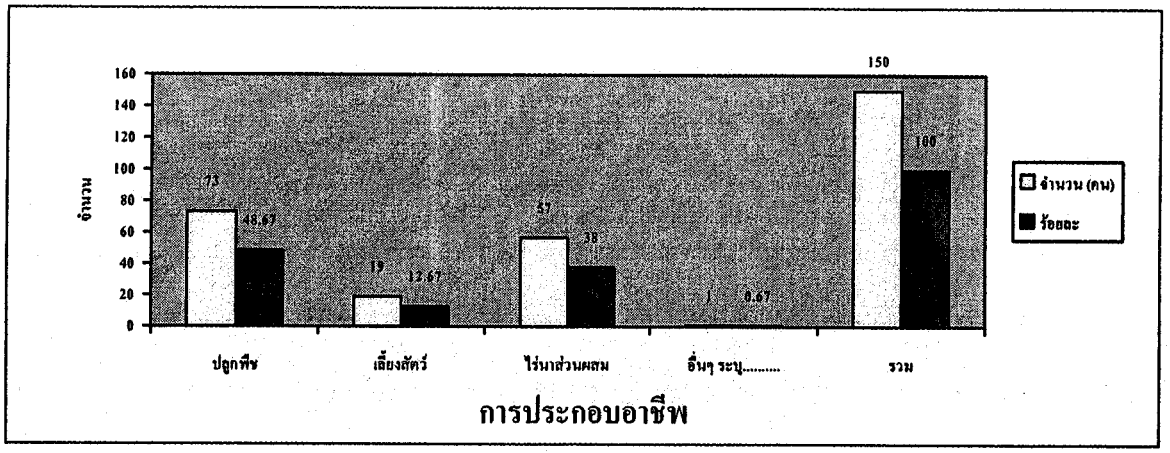
13. รายละเอียดเกี่ยวกับตามการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับตามการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประกอบอาชีพของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ประกอบอาชีพอะไร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ปลูกพืช | 73 | 48.67 |
| เลี้ยงสัตว์ | 19 | 12.67 |
| ไร่นาส่วนผสม | 57 | 38.00 |
| อื่น ๆ (ซื้อ-ขายผลิตผลการเกษตร) | 1 | 0.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.13** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ปลูกพืชจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67 ไร่นาสวนผสม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 เลี้ยงสัตว์จำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 12.67 อื่น ๆ จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.67




**ภาพที่ 4.13 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

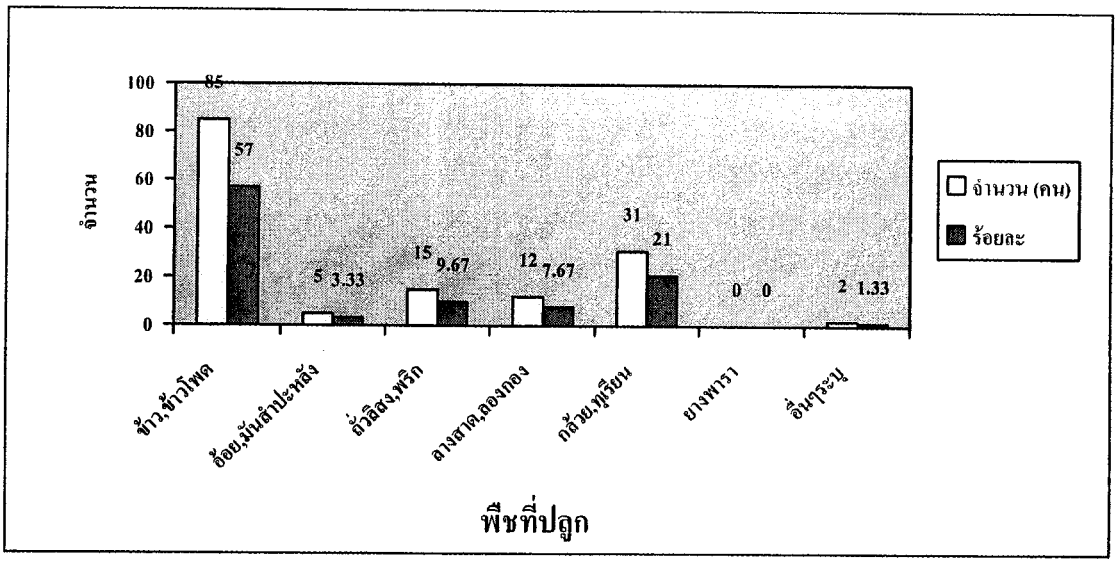
14. รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทของพืชที่ปลูกของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับประเภทของพืชที่ปลูกของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของพืชที่ปลูก ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| พืชที่ปลูก | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ข้าว / ข้าวโพด | 85 | 56.67 |
| อ้อย / มันสำปะหลัง | 5 | 3.33 |
| ถั่วลิสง / พริก | 15 | 10.00 |
| ลางสาด / ลองกอง | 12 | 8.00 |
| กล้วย / ทุเรียน | 31 | 20.67 |
| ยางพารา | - | - |
| อื่นๆ ระบุ (ไม้ยืนต้น) | 2 | 1.33 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.14** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ปลูกข้าว/ข้าวโพด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ปลูกกล้วย/ทุเรียน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.66 ปลูกถั่วลิสง/พริก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ปลูกอ้อย/ มันสำปะหลัง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ปลูกลางสาด/ลองกอง จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 8.00 อื่น ๆ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.33




**ภาพที่ 4.14 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของพืชที่ปลูก ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

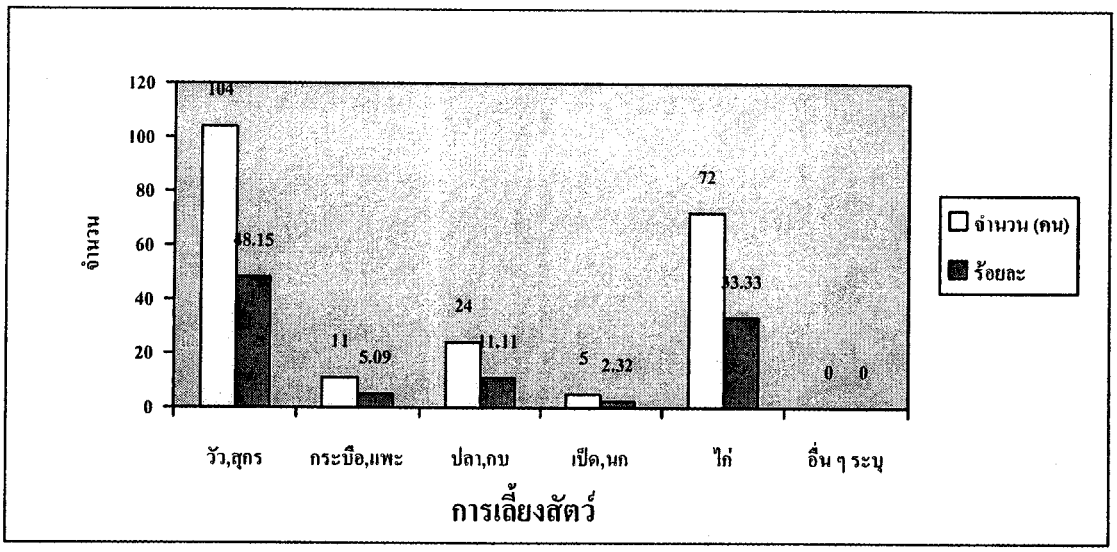
15. รายละเอียดเกี่ยวกับประเภทการเลี้ยงสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับประเภทการเลี้ยงสัตว์ ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการเลี้ยงสัตว์ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| เลี้ยงสัตว์อะไรบ้าง | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| วัว / สุกร | 72 | 48.00 |
| กระบือ /แพะ | 8 | 5.33 |
| ปลา / กบ | 17 | 11.33 |
| เป็ด / นก | 3 | 2.00 |
| ไก่ | 50 | 33.34 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.15** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน เลี้ยงวัว/สุกร จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 เลี้ยงกระบือ/แพะ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 เลี้ยงปลา/กบ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 เลี้ยงเป็ด/นก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 เลี้ยงไก่ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33




**ภาพที่ 4.15 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของการเลี้ยงสัตว์ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

หมายเหตุ การเลี้ยงสัตว์ อื่น ๆ นอกจากนี้ มีแต่ไม่สามารถทำรายได้ให้กับเกษตรกรได้ เพราะเป็นการเลี้ยงเพื่อความเพลิดเพลินภายในครอบครัวเท่านั้น

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรม การขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.

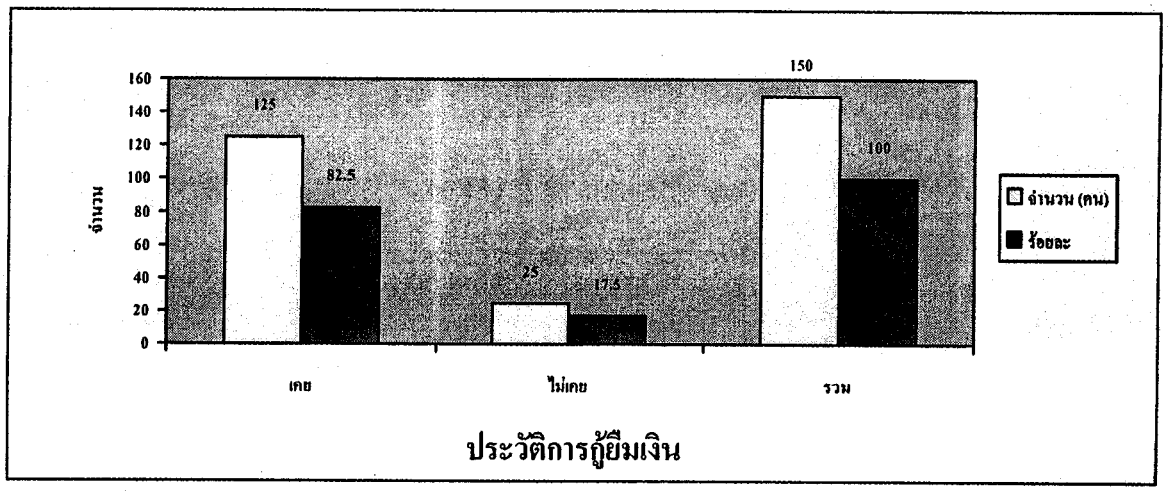
1. รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติการกู้ยืมของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับประวัติการกู้ยืมของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.16

**ตารางที่ 4.16** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประวัติการกู้ยืมเงินของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| เคยกู้ยืมเงินบ้างหรือไม่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เคย | 125 | 83.33 |
| ไม่เคย | 25 | 16.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.16** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เคยกู้ยืมเงินมาแล้วจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และไม่เคยกู้ยืมเงินจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67




**ภาพที่ 4.16 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการกู้ยืมเงิน ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

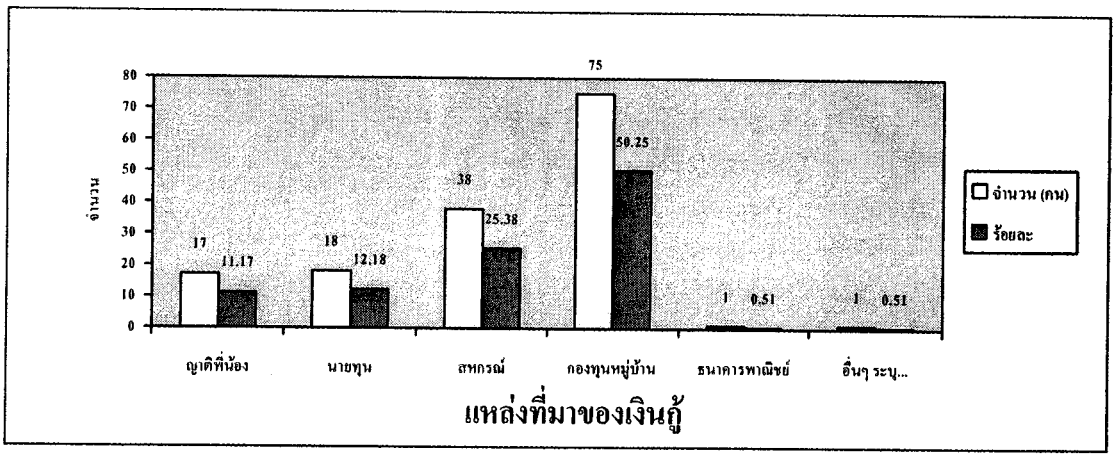
2. รายละเอียดเกี่ยวกับที่มาของเงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับที่มาของเงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.17

**ตารางที่ 4.17** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่มาของเงินกู้ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| แหล่งที่มาของเงินกู้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ญาติพี่น้อง | 17 | 11.33 |
| นายทุน | 18 | 12.00 |
| สหกรณ์ | 38 | 25.33 |
| กองทุนหมู่บ้าน | 75 | 50.00 |
| ธนาคารพาณิชย์ | 1 | 0.67 |
| อื่นๆ (สถาบันการเงินชุมชน) | 1 | 0.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.17** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่กู้จากกองทุนหมู่บ้านจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 กู้จากสหกรณ์จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 กู้จากนายทุนจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 12.00 กู้จากญาติพี่น้องจำนวน 17 คิดเป็นร้อยละ 11.33 กู้จากธนาคารพาณิชย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 และกู้จากที่อื่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67




**ภาพที่ 4.17 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามแหล่งที่มาของเงินกู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

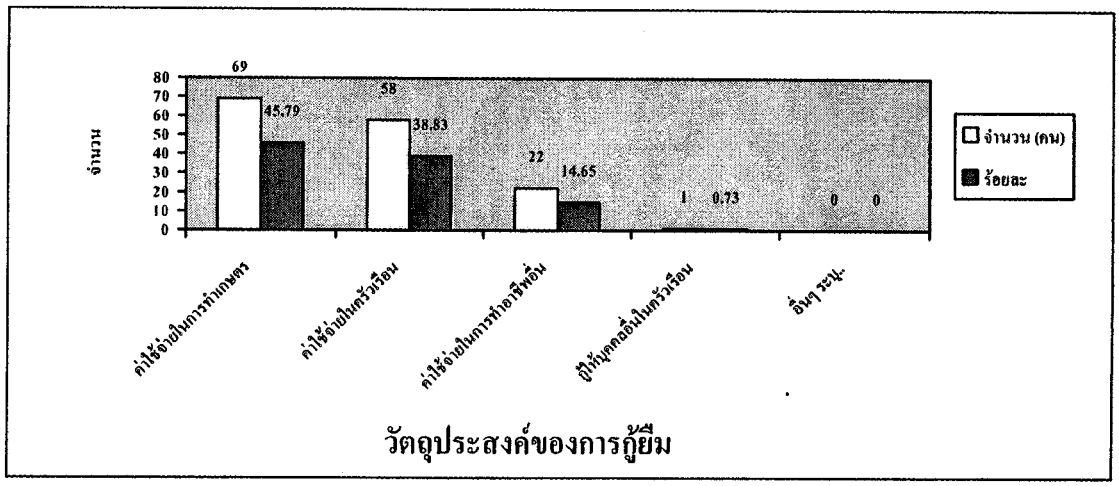
3. รายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.18

**ตารางที่ 4.18** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| กู้เงินเพื่อวัตถุประสงค์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | ระยะสั้น/ระยะยาว(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|---|---|
| ค่าใช้จ่ายในการทำการเกษตร | 69 | 46.00 | 62 / 7 | 41.33/4.67 |
| ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน | 58 | 38.67 | 38 / 20 | 25.33/13.34 |
| ค่าใช้จ่ายในการทำอาชีพอื่น | 22 | 14.67 | 4 / 18 | 2.67/12.00 |
| กู้ให้บุคคลอื่นในครัวเรือน | 1 | 0.66 | - / 1 | - / 0.66 |
| อื่นๆ ระบุ..... | | - | | - |
| รวม | 150 | 100.00 | 150 | 69.33/30.67 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.18** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำการเกษตรจำนวน 69 คนคิดเป็นร้อยละ 46.00 กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในครัวเรือน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 กู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในอาชีพอื่นจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 และกู้ให้บุคคลอื่นในครัวเรือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67




**ภาพที่ 4.18 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

หมายเหตุ จากการสอบถาม แสดงให้เห็นว่า เกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. ยังกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำการเกษตร เป็นหลัก ถึงร้อยละ 69.33 แสดงให้เห็นว่า สินเชื่อการเกษตร ยังคงมีความจำเป็นในการเพิ่มมูลค่าผลผลิต และรายได้ให้กับเกษตรกร ซึ่งก็ใกล้เคียงกับงบประมาณในการจ่ายสินเชื่อของ ธ.ก.ส. โดยมีสัดส่วนการจ่ายเงินกู้ของงบประมาณประจำปี โดยเฉลี่ยเงินกู้ระยะสั้น/ระยะยาว อยู่ที่ (70:30) เหตุผล เพื่อต้องการรักษาสภาพคล่องของธนาคาร

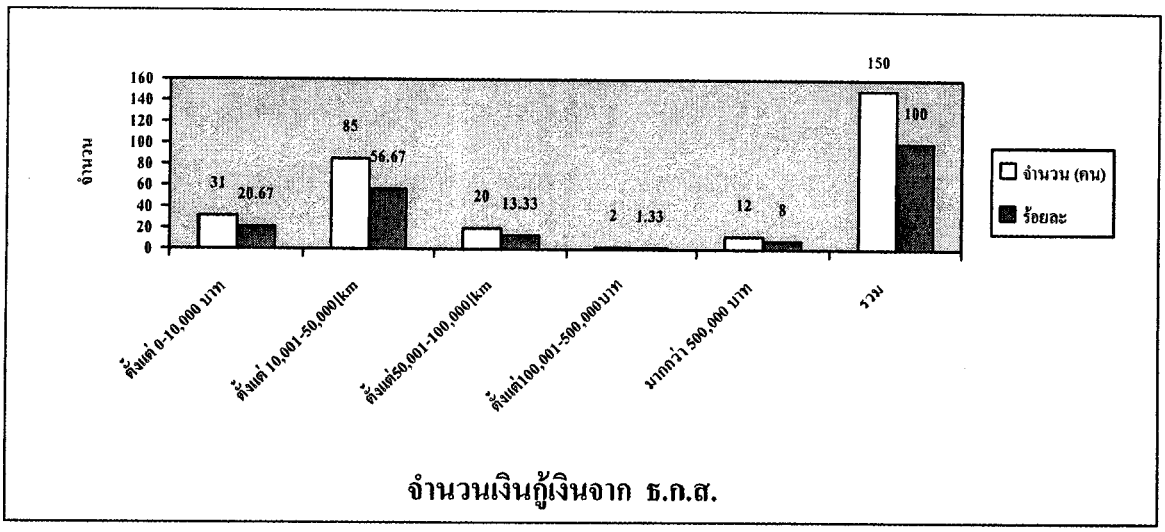
4. รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินกู้ยืมจาก ธ.ก.ส. ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับจำนวนเงินกู้ยืมจาก ธ.ก.ส. ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.19

**ตารางที่ 4.19** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินกู้ยืมจาก ธ.ก.ส. ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| กู้เงินจาก ธ.ก.ส. เท่าไร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ตั้งแต่ 0 - 10,000 บาท | 31 | 20.67 |
| ตั้งแต่ 10,001 - 50,000 บาท | 85 | 56.67 |
| ตั้งแต่ 50,001 - 100,000 บาท | 20 | 13.33 |
| ตั้งแต่ 100,001 - 500,000 บาท | 2 | 1.33 |
| มากกว่า 500,000 บาทขึ้นไป | 12 | 8.00 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.19** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่กู้เงินไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 กู้เงินเกิน 10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 กู้ไม่เกิน 100,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 กู้ไม่เกิน 500,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 กู้เกิน 500,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00




**ภาพที่ 4.19 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนเงินกู้ยืมจาก ธ.ก.ส. ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

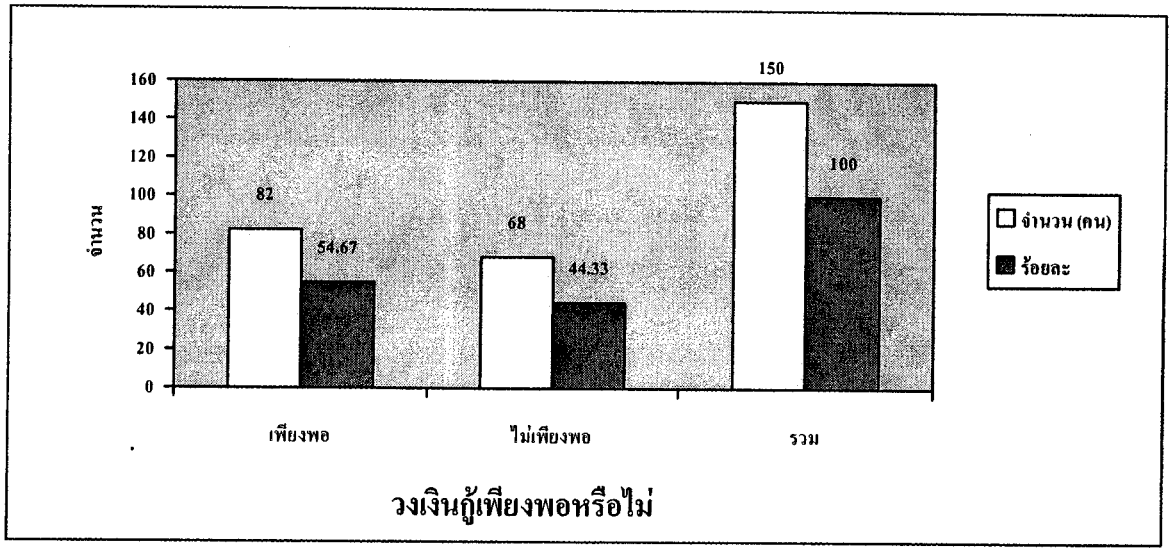
5. รายละเอียดเกี่ยวกับวงเงินกู้เพียงพอหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับวงเงินกู้เพียงพอหรือไม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวงเงินกู้เพียงพอหรือไม่ ของกลุ่มที่เป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| วงเงินกู้เพียงพอหรือไม่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เพียงพอ | 82 | 54.67 |
| ไม่เพียงพอ | 68 | 44.33 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.20** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินกู้เพียงพอจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67 และได้รับวงเงินกู้ไม่เพียงพอ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33




**ภาพที่ 4.20 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวงเงินกู้เพียงพอหรือไม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

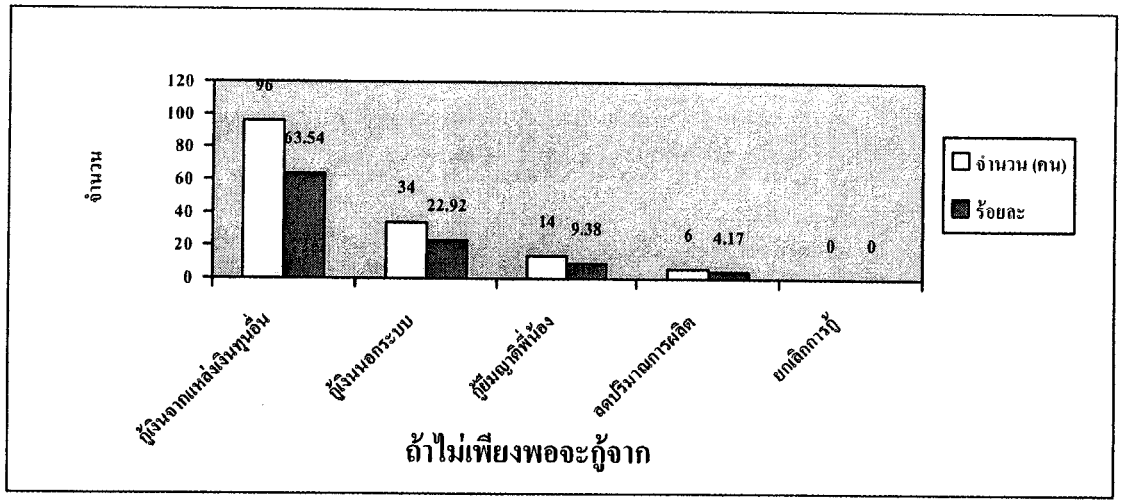
6. รายละเอียดเกี่ยวกับวงเงินกู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับ ถ้าได้รับวงเงินกู้ไม่เพียงพอ จะกู้เพิ่มจากที่ไหน ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.21

**ตารางที่ 4.21** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินกู้ถ้าไม่เพียงพอ จะกู้เพิ่มจากที่ไหน ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ถ้าไม่เพียงพอจะกู้จาก | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| กู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่น | 96 | 64.00 |
| กู้เงินนอกระบบ | 34 | 22.67 |
| กู้ยืมญาติพี่น้อง | 14 | 9.33 |
| ลดปริมาณการผลิต | 6 | 4.00 |
| ยกเลิกการกู้ | - | - |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.21** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน อื่น ( กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน) จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 กู้เงินนอกระบบ จำนวน 34 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.67 กู้ยืมจากญาติพี่น้อง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และลดปริมาณการผลิตจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00




**ภาพที่ 4.21 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวงเงินกู้ถ้าไม่เพียงพอจะกู้เงิน จากที่ไหนของ ผู้ตอบแบบสอบถาม**

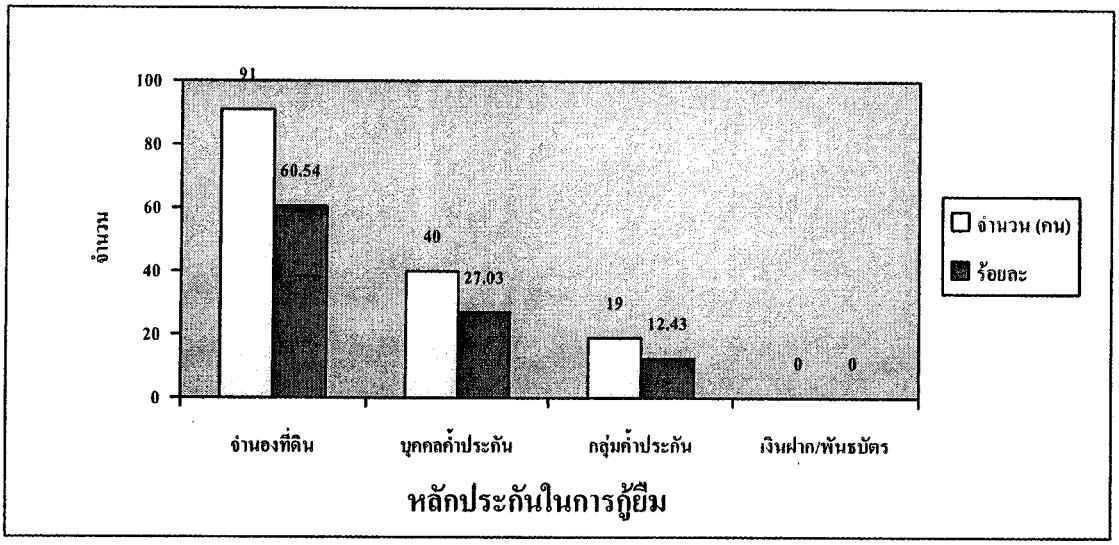
7. รายละเอียดเกี่ยวกับหลักประกันในการกู้ยืม ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับหลักประกันในการกู้ยืม ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.22

**ตารางที่ 4.22** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักประกันในการกู้ยืมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| หลักประกันในการกู้ยืม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| จำนองที่ดิน | 91 | 60.67 |
| บุคคลค้ำประกัน | 40 | 26.67 |
| กลุ่มค้ำประกัน | 19 | 12.66 |
| เงินฝาก/พันธบัตร | - | - |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.22** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คนส่วนใหญ่ใช้หลักประกันโดยการนำหลักฐานที่ดินมาจำนองจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67 ใช้บุคคลค้ำประกันจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ใช้หลักประกันกลุ่มค้ำประกัน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67




**ภาพที่ 4.22 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามหลักประกันในการกู้ยืม ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

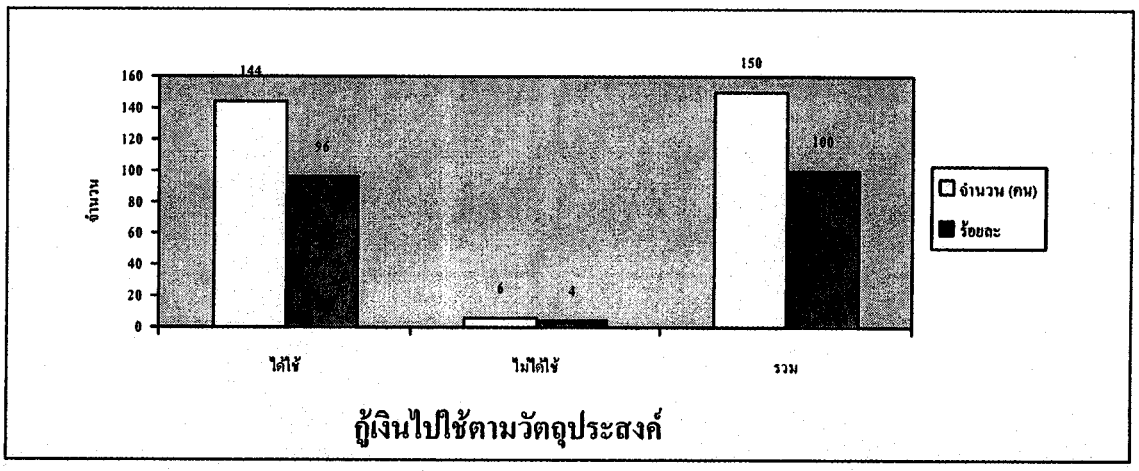
8. รายละเอียดเกี่ยวกับการกู้เงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับการกู้เงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 4.23** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการกู้เงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| **กู้เงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์** | **จำนวน (คน)** | **ร้อยละ** |
|---|---|---|
| ได้ใช้ | 144 | 96.00 |
| ไม่ได้ใช้ | 6 | 4.00 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.23** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่นำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 และไม่ได้ใช้ตามวัตถุประสงค์ (นำมาใช้จ่ายในครัวเรือน)จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00




**ภาพที่ 4.23 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกู้เงิน ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

หมายเหตุ ปัจจุบัน ธ.ก.ส. ได้จัดตั้งกลุ่มงานบริหารหนี้ค้างชำระเพื่อแก้ไข หนี้ NPLs โดยเฉพาะและปัญหาที่เกษตรกรนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ แต่ไม่เกิน ร้อยละ 20 ธนาคารยังยอมรับได้

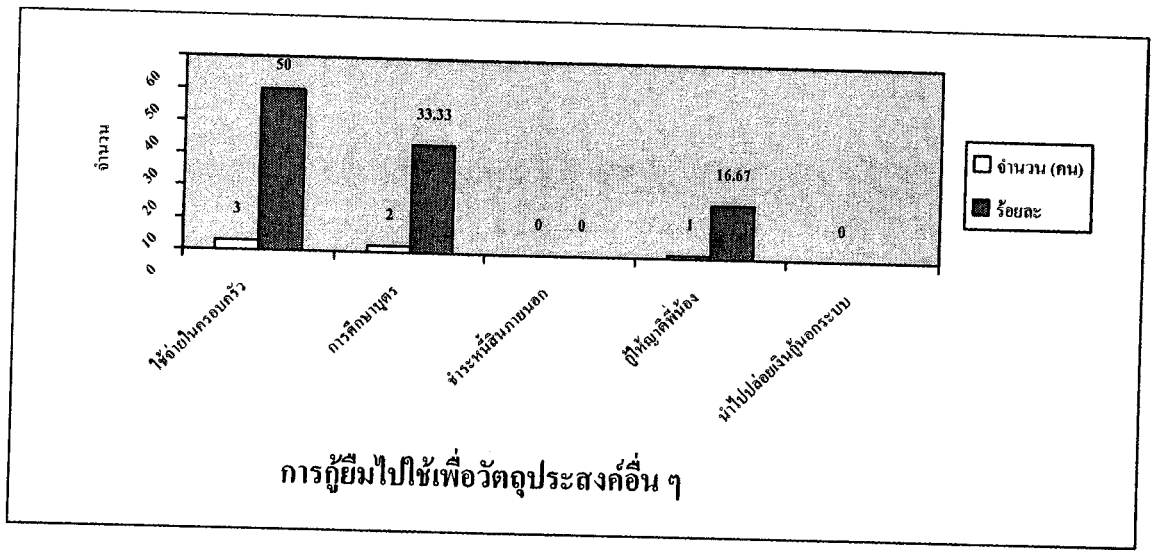
9. รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.24

**ตารางที่ 4.24** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| นำเงิน กู้ไปใช้ทำอะไร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ใช้จ่ายในครอบครัว | 3 | 50.00 |
| การศึกษาบุตร | 2 | 33.33 |
| ชำระหนี้สินภายนอก | - | - |
| กู้ให้ญาติพี่น้อง | 1 | 16.67 |
| นำไปปล่อยเงินกู้นอกระบบ | - | - |
| รวม | 6 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.24** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 คนส่วนใหญ่นำเงินไปใช้ในครอบครัวจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ใช้เป็นการศึกษาบุตรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 กู้ให้ญาติพี่น้อง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67




**ภาพที่ 4.24 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์และนำเงินกู้ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

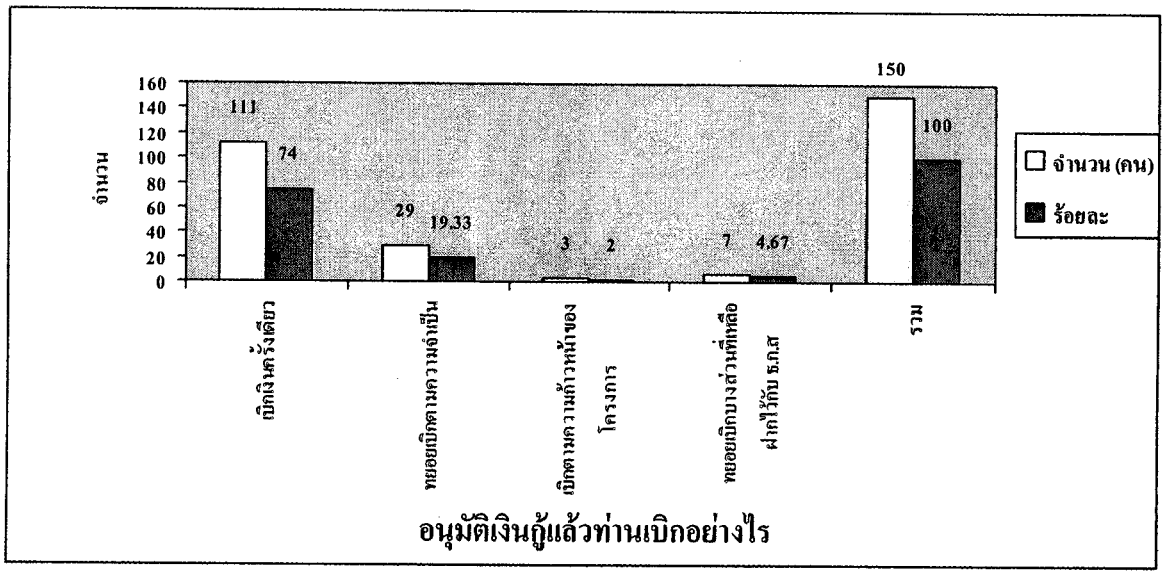
10. รายละเอียดเกี่ยวกับอุปนิสัยการเบิกเงินกู้หลังการอนุมติเงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับอุปนิสัยการเบิกเงินกู้หลังการอนุมติเงินกู้ ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.25

**ตารางที่ 4.25** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอุปนิสัยการเบิกเงินกู้หลังการอนุมติเงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| อนุมัติเงินกู้แล้วท่านเบิกอย่าง ไร | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เบิกเงินครั้งเดียว | 111 | 74.00 |
| ทยอยเบิกตามความจำเป็นของครอบครัว | 29 | 19.33 |
| เบิกตามความก้าวหน้าของโครงการ | 3 | 2.00 |
| ทยอยเบิกบางส่วนที่เหลือฝากไว้กับ ธ.ก.ส. | 7 | 4.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.25** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คนส่วนใหญ่เบิกครั้งเดียวจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 เบิกตามความจำเป็นจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 ทยอยเบิกบางส่วนและฝากไว้กับ ธ.ก.ส.จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.67 และเบิกตามความก้าวหน้าของโครงการจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00




**ภาพที่ 4.25 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอุปนิสัยการเบิกเงินกู้หลังการอนุมัติเงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

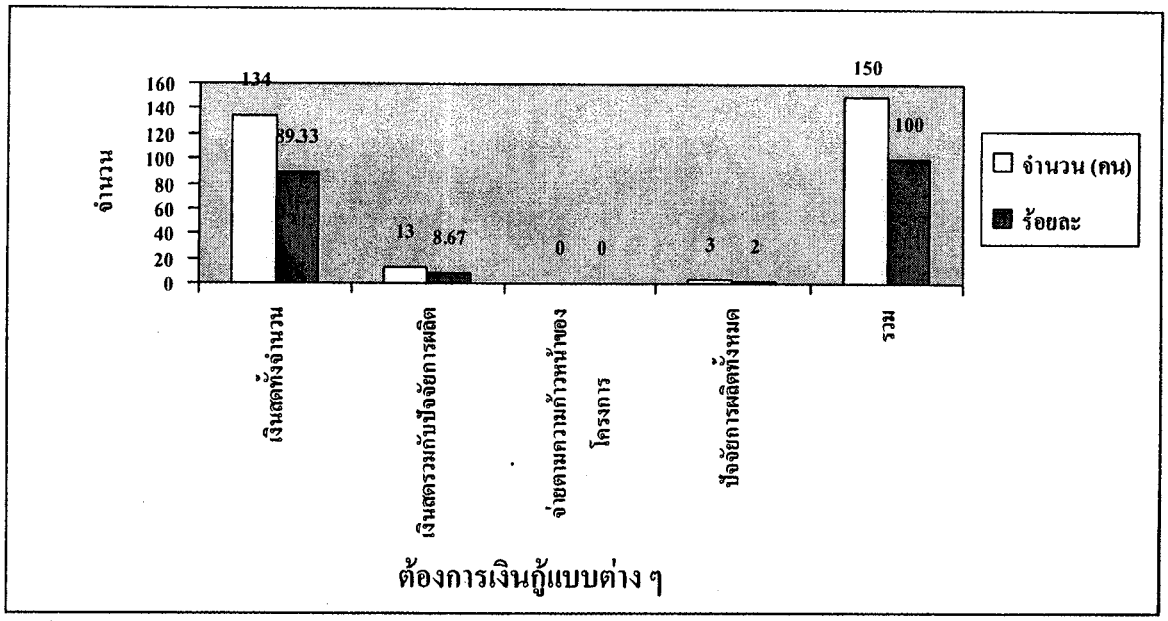
11. รายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการได้รับเงินกู้แบบใดของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับความต้องการได้เงินกู้แบบใด ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.26

**ตารางที่ 4.26** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการได้เงินกู้แบบใดของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ต้องการได้เงินกู้แบบใด | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เงินสดทั้งจำนวน | 134 | 89.33 |
| เงินสดรวมกับปัจจัยการผลิต | 13 | 8.67 |
| จ่ายตามความก้าวหน้าของโครงการ | - | - |
| ปัจจัยการผลิตทั้งหมด | 3 | 2.00 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.26** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คนส่วนใหญ่ต้องการเงินกู้เป็นเงินสด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 เงินสดรวมกับปัจจัยการผลิต จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ปัจจัยการผลิตทั้งหมด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00




**ภาพที่ 4.26 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความต้องการได้เงินกู้แบบต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

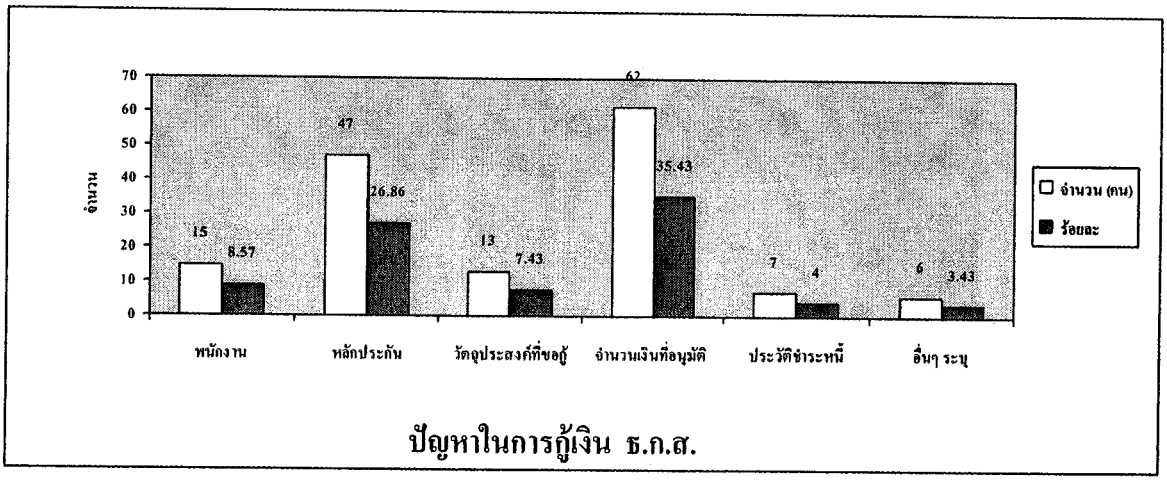
12. รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาในการกู้เงิน ธ.ก.ส. ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการกู้เงิน ธ.ก.ส. ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.27

**ตารางที่ 4.27** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการกู้เงิน ธ.ก.ส.ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ปัญหาในการกู้เงิน ธ.ก.ส. | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| พนักงาน | 15 | 8.57 |
| หลักประกัน | 47 | 26.86 |
| วัตถุประสงค์ที่ขอกู้ | 13 | 7.43 |
| จำนวนเงินที่อนุมัติ | 62 | 35.43 |
| ประวัติชำระหนี้ | 7 | 4.00 |
| อื่นๆ ระบุ..... | 6 | 3.43 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.27** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คนส่วนใหญ่ปัญหามาจากวงเงินอนุมัติไม่เพียงพอ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.43 ปัญหาหลักประกัน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.86 ปัญหาพนักงานจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ปัญหาวัตถุประสงค์ที่ขอกู้(ขาดเอกสารประกอบหรือรายละเอียดของโครงการ)จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43 ปัญหาประวัติชำระหนี้จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อนละ 4.00 และปัญหาอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.43




**ภาพที่ 4.27 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามปัญหาในการกู้เงิน ธ.ก.ส.ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

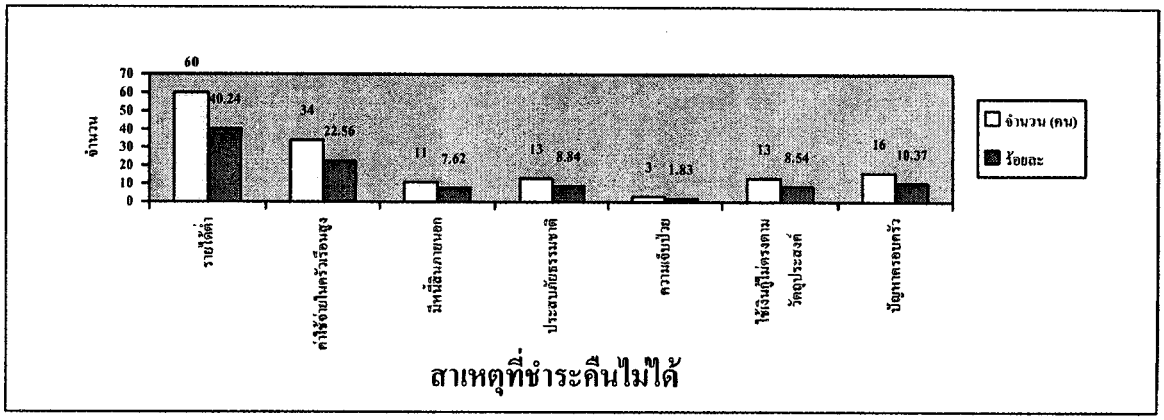
13. รายละเอียดเกี่ยวกับสาเหตุที่ชำระคืนไม่ได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ชำระคืนไม่ได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.28

**ตารางที่ 4.28** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ชำระคืนไม่ได้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| สาเหตุที่ชำระคืนไม่ได้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| รายได้ต่ำ | 60 | 40.24 |
| ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง | 34 | 22.56 |
| มีหนี้สินภายนอก | 11 | 7.62 |
| ประสบภัยธรรมชาติ | 13 | 8.84 |
| ความเจ็บป่วย | 3 | 1.83 |
| ใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ | 13 | 8.54 |
| ปัญหาครอบครัว | 16 | 10.37 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.28** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คนส่วนใหญ่รายได้ต่ำจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.24 ค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.56 ปัญหาครอบครัวจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.37 ประสบภัยธรรมชาติจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.84ใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.54 มีหนี้สินภายนอกจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.62 และ เจ็บป่วยจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83




**ภาพที่ 4.28 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามสาเหตุที่ชำระคืนไม่ได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

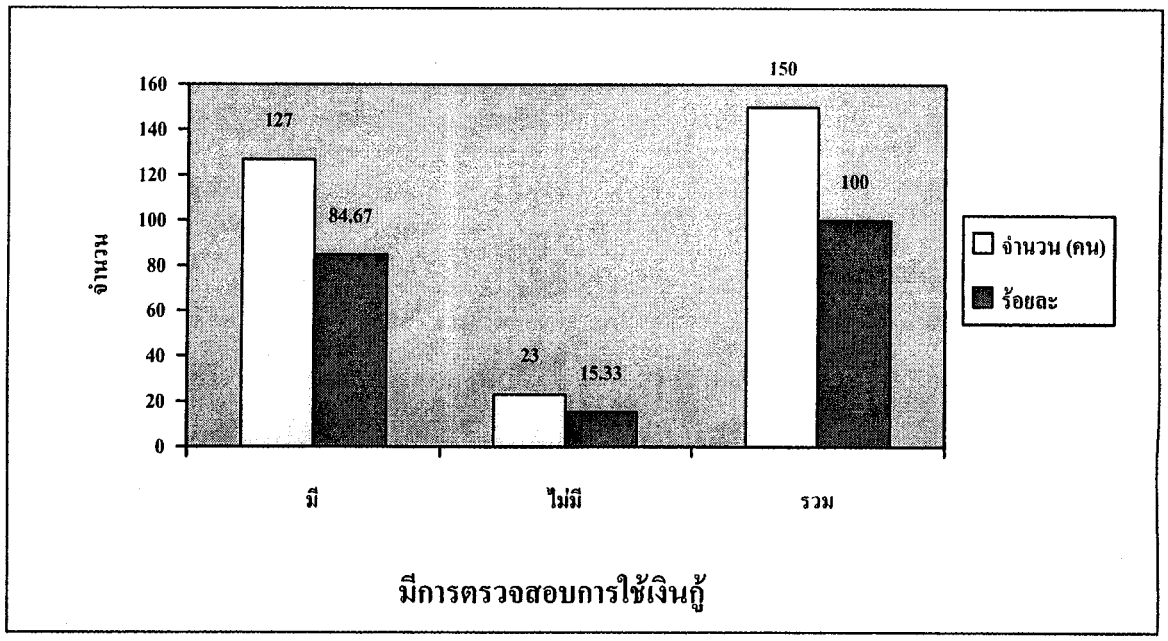
14. รายละเอียดเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับ การตรวจสอบการใช้เงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดังตารางที่ 4.29

**ตารางที่ 4.29** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| มีการตรวจสอบการใช้เงินกู้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| มี | 127 | 84.67 |
| ไม่มี | 23 | 15.33 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2550

**จากตารางที่ 4.29** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ตอบว่ามีการตรวจสอบการใช้เงินกู้จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 84.67 และตอบว่าไม่มีการตรวจสอบการใช้เงินกู้จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33




**ภาพที่ 4.29 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการตรวจสอบการใช้เงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

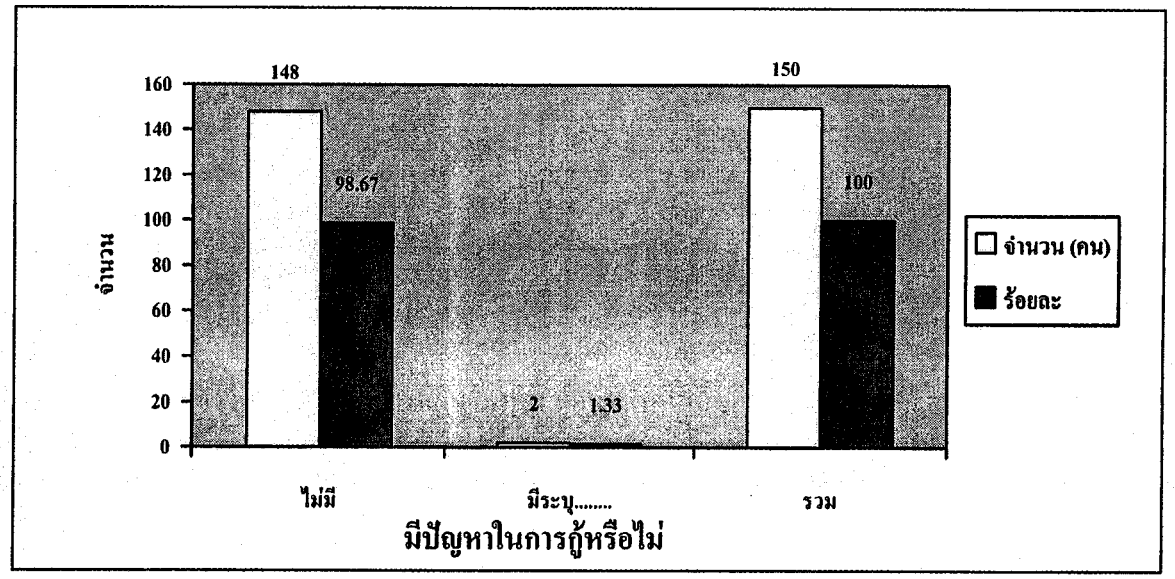
15. รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาในการกู้เงินของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการกู้เงินของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.30

**ตารางที่ 4.30** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมีปัญหาในการกู้เงินของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| มีปัญหาในการกู้หรือไม่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ไม่มี | 148 | 98.67 |
| มี (เพราะไม่มีหลักประกัน) | 2 | 1.33 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.30** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีปัญหาในการขอกู้จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 98.67 และตอบว่ามีปัญหาในการกู้(หลักประกันไม่มี)จำนวน2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33




**ภาพที่ 4.30 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมีปัญหาในการกู้เงินของผู้ตอบแบบสอบถาม**

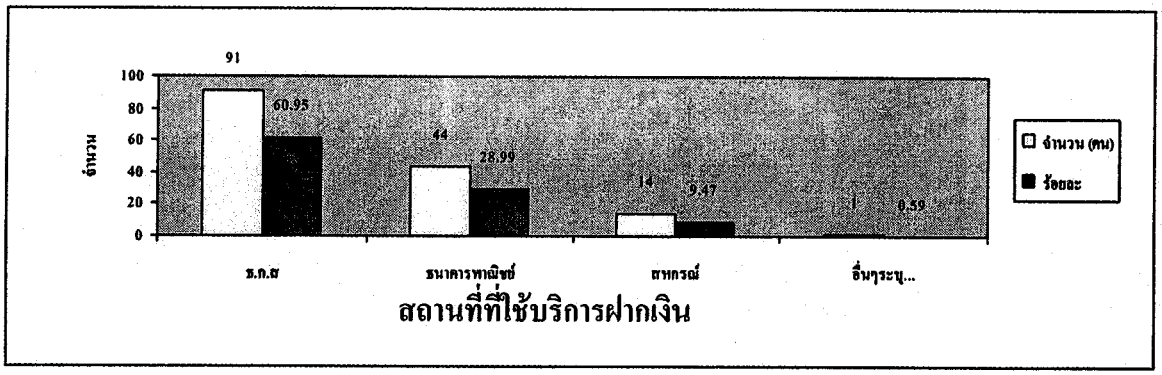
16. รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการฝากเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการฝากเงินของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.31

**ตารางที่ 4.31** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ที่ใช้บริการฝากเงินของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| สถานที่ฝากเงิน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ธ.ก.ส | 91 | 60.67 |
| ธนาคารพาณิชย์ | 44 | 29.33 |
| สหกรณ์ | 14 | 9.33 |
| อื่น ๆ (สถาบันการเงินชุมชน) | 1 | 0.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.31** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ฝากเงินที่ ธ.ก.ส. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67 ฝากเงินที่ธนาคารพาณิชย์จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 ฝากเงินที่สหกรณ์จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และฝากเงินที่อื่น(สถาบันการเงินชุมชน)จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67




**ภาพที่ 4.31 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ฝากเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม**

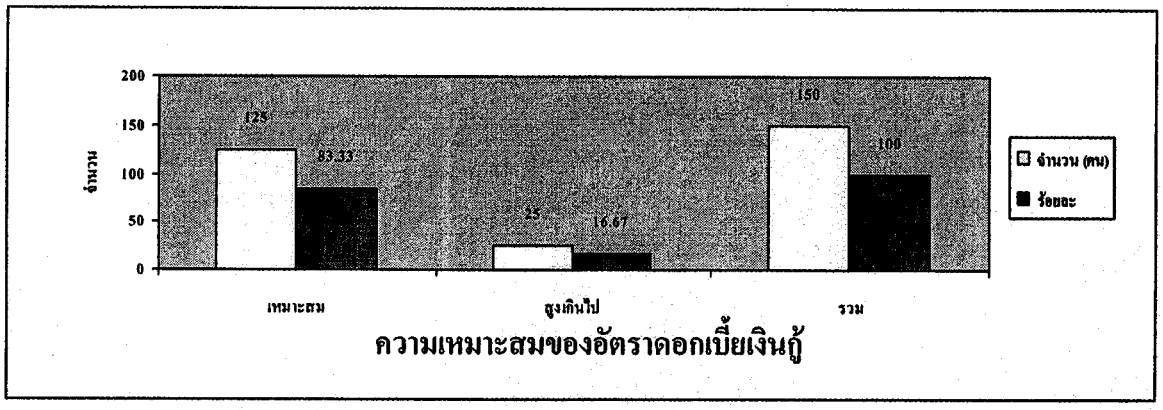
17. รายละเอียดเกี่ยวกับความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้ของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.32

**ตารางที่ 4.32** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเป็นคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ดอกเบี้ยเงินกู้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เหมาะสม | 125 | 83.33 |
| สูงเกินไป | 25 | 16.67 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.32** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เห็นว่าดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และเห็นว่าดอกเบี้ยสูงเกินไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67




**ภาพที่ 4.32 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของดอกเบี้ยเงินกู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

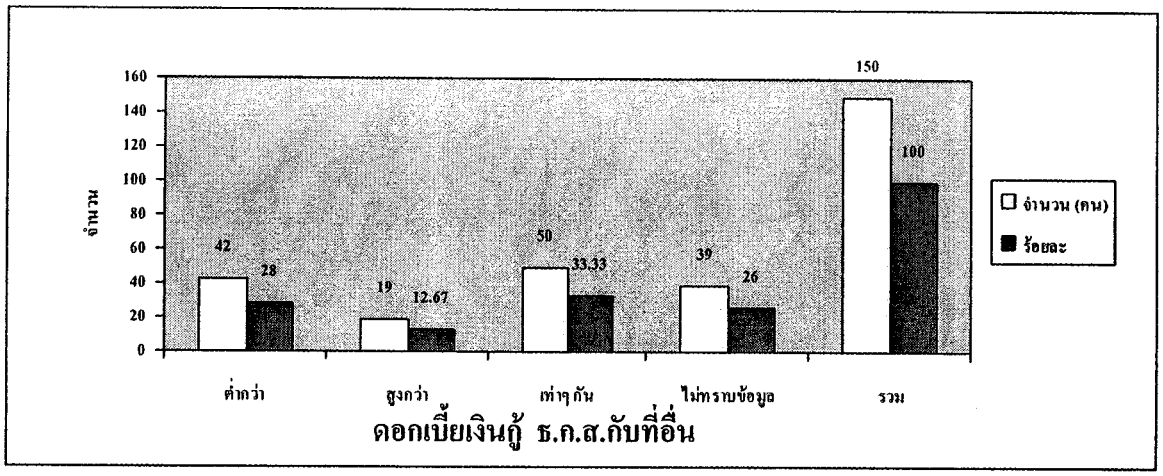
18. รายละเอียดเกี่ยวกับเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินกู้ของ ธ.ก.ส. กับที่อื่นของผู้ตอบแบบสอบถาม การสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินกู้ของ ธ.ก.ส. กับที่อื่นของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงได้ดังตารางที่ 4.33

**ตารางที่ 4.33** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินกู้ของ ธ.ก.ส. กับที่อื่นของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ดอกเบี้ยเงินกู้ ธ.ก.ส. กับที่อื่น | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า | 42 | 28.00 |
| สูงกว่า | 19 | 12.67 |
| เท่าๆ กัน | 50 | 33.33 |
| ไม่ทราบข้อมูล | 39 | 26.00 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.33** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่เห็นว่าดอกเบี้ยเงินกู้ของ ธ.ก.ส. กับที่อื่นเท่า ๆ กัน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ดอกเบี้ยเงินกู้ ธ.ก.ส. ต่ำกว่าที่อื่น จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ดอกเบี้ยเงินกู้ ธ.ก.ส. สูงกว่าที่อื่นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 และไม่ทราบข้อมูลจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00




**ภาพที่ 4.33 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินกู้ ของ ธ.ก.ส.กับที่อื่นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

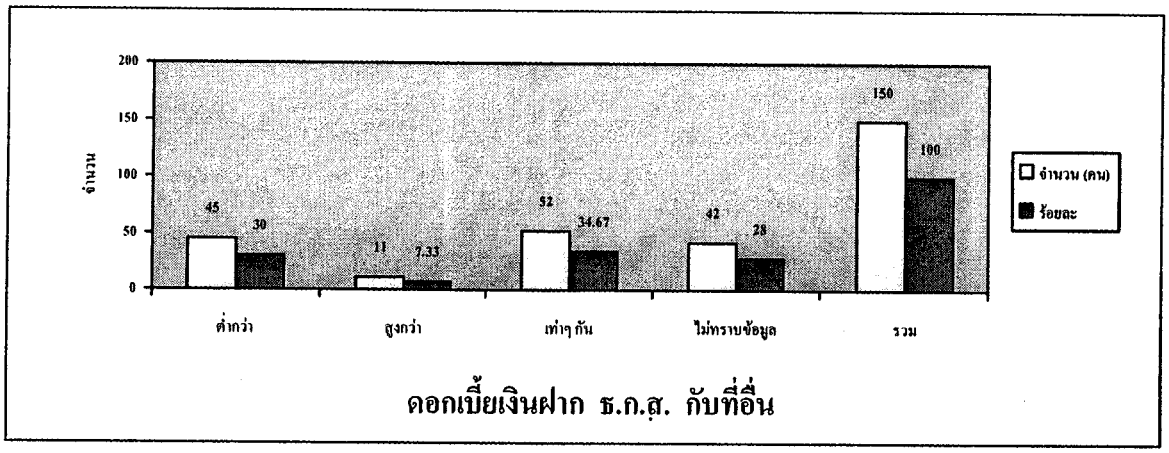
19. รายละเอียดเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝากของ ธ.ก.ส. กับที่อื่นของผู้ตอบแบบสอบถามการสอบถามเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝากของ ธ.ก.ส. กับที่อื่นของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงได้ดัง ตารางที่ 4.34

**ตารางที่ 4.34** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝากของ ธ.ก.ส. กับที่อื่น ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. อำเภอ เมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

| ดอกเบี้ยเงินฝาก ธ.ก.ส. กับที่อื่น | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า | 45 | 30.00 |
| สูงกว่า | 11 | 7.33 |
| เท่าๆ กัน | 52 | 34.67 |
| ไม่ทราบข้อมูล | 42 | 28.00 |
| รวม | 150 | 100.00 |

ที่มา : จากการสำรวจ ปี พ.ศ. 2551

**จากตารางที่ 4.34** ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ตอบว่าดอกเบี้ยเงินฝากของ ธ.ก.ส. เท่ากับที่อื่น จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 ดอกเบี้ยเงินฝาก ธ.ก.ส. ต่ำกว่าที่อื่น จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ดอกเบี้ยเงินฝาก ธ.ก.ส. สูงกว่าที่อื่น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และไม่ทราบข้อมูลจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00




**ภาพที่ 4.34 แผนภูมิแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝากของ ธ.ก.ส. กับที่อื่น ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

## ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทัศนคติ / ความพึงพอใจ ของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส.

1. ทัศนคติ/ความพึงพอใจของเกษตรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อ ธ.ก.ส.จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านบุคลากร แสดงได้ดังตารางที่ 4.35

**ตารางที่ 4.35** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. **เกี่ยวกับด้านบุคลากร**

| ด้านบุคลากร | n = 150 | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | |
| 1. พนักงานมีความรู้ในสิ่งที่ให้บริการและแนะนำได้เป็นอย่างดี | 4.45 | 0.63 | มาก |
| 2. พนักงานมีความยินดีและเต็มใจที่จะให้คำแนะนำปรึกษา | 4.38 | 0.64 | มาก |
| 3. พนักงานที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า | 4.35 | 0.70 | มาก |
| 4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ | 4.32 | 0.74 | มาก |
| 5. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส | 4.35 | 0.70 | มาก |
| 6. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานดี | 4.31 | 0.75 | มาก |
| 7. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ | 4.27 | 0.78 | มาก |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.34** | **0.71** | **มาก** |

**จากตารางที่ 4.35** พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับ ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 พนักงานมีความรู้ในสิ่งที่ให้บริการ และแนะนำได้เป็นอย่างดี อยู่ใน ระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.45) ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ คือข้อที่ 7 มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ก็ยังอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.27)

2. ทัศนคติ / ความพึงพอใจของเกษตรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อ ธ.ก.ส.จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านการให้บริการ แสดงได้ดังตารางที่ 4.36

**ตารางที่ 4.36** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับ**ด้านการให้บริการ**

| ด้านการให้บริการ | n = 150 | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | |
| 1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน | 3.63 | 1.20 | มาก |
| 2. การบริการมีความถูกต้อง เหมาะสม และเชื่อถือได้ | 4.08 | 0.88 | มาก |
| 3. มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จะให้บริการตลอดเวลา | 3.81 | 0.97 | มาก |
| 4. ระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน | 3.87 | 1.01 | มาก |
| 5. มีการพัฒนาการให้บริการต่อเนื่องและทันสมัย | 4.07 | 0.83 | มาก |
| 6. มีความเสมอภาคในการให้บริการ แก่ลูกค้าทุกคน | 4.18 | 0.75 | มาก |
| 7. ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า | 4.43 | 0.69 | มาก |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.01** | **0.90** | **มาก** |

**จากตารางที่ 4.36** พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับ ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อที่ 7 ธนาคารรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.43) ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ คือข้อที่ 1 มีความสะดวกในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน ก็ยังอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.63)

3. ทัศนคติ/ความพึงพอใจของเกษตรลูกค้า ธ.ก.ส.ที่มีต่อ ธ.ก.ส.จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านสถานที่ แสดงได้ดังตารางที่ 4.37

**ตารางที่ 4.37** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับ**ด้านสถานที่**

| ด้านสถานที่ | n = 150 | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | |
| 1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน ไป – มา สะดวก | 3.84 | 0.80 | มาก |
| 2. มีสาขาหลายแห่ง ทำให้ติดต่อสะดวก | 3.65 | 0.87 | มาก |
| 3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ | 3.73 | 0.85 | มาก |
| 4. มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการ | 3.94 | 0.81 | มาก |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.79** | **0.83** | **มาก** |

**จากตารางที่ 4.37** พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 มีที่นั่งรอ ระหว่างรอรับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือข้อที่ 2 มีสาขาหลายแห่ง ทำให้ติดต่อได้สะดวก ก็ยังอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.65)

4. ทัศนคติ /ความพึงพอใจของเกษตรลูกค้า ธ.ก.ส.ที่มีต่อ ธ.ก.ส.จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย แสดงได้ดังตารางที่ 4.38

**ตารางที่ 4.38** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับ**ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย**

| ด้านเครื่องมือที่ทันสมัย | n = 150 $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| 1. มีคอมพิวเตอร์ในสำนักงานไว้บริการอย่างพอเพียงกับลูกค้า | 3.21 | 1.12 | ปานกลาง |
| 2. มีเครื่องนับธนบัตรอัตโนมัติ | 3.27 | 1.17 | ปานกลาง |
| 3. มีเครื่องประมวลผลอย่างเพียงพอ | 3.19 | 1.11 | ปานกลาง |
| 4. มีบัตรคิวไว้บริการที่ทันสมัย | 2.79 | 1.54 | ปานกลาง |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.11** | **1.23** | **ปานกลาง** |

**จากตารางที่ 4.38** พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.11) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อที่ 2 มีเครื่องนับธนบัตรอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ คือข้อที่ 4 มีบัตรคิวไว้บริการที่ทันสมัย ก็อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.79)

5. ทัศนคติ/ความพึงพอใจของเกษตรลูกค้า ธ.ก.ส.ที่มีต่อ ธ.ก.ส. จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านปริมาณเงินทุนสำหรับฝาก- ถอน และให้สินเชื่อ แสดงได้ดังตารางที่ 4.39

**ตารางที่ 4.39** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับ**ด้านปริมาณเงินทุนสำหรับฝาก - ถอน และให้สินเชื่อ**

| ด้านปริมาณเงินทุน | n = 150 $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| 1. มีปริมาณเงินเพียงพอในการฝาก- ถอน | 4.31 | 0.65 | มาก |
| 2. มีปริมาณเงินจ่ายสินเชื่อตลอดทั้งปี | 4.27 | 0.74 | มาก |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.29** | **0.69** | **มาก** |

**จากตารางที่ 4.39** พบว่าความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านปริมาณเงินทุน ค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 มีปริมาณเงินเพียงพอในการฝาก- ถอน และให้สินเชื่ออยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.31) ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ คือข้อที่ 2 มีปริมาณเงินจ่ายสินเชื่อตลอดทั้งปี แต่ก็อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.27)

6. ทัศนคติ/ความพึงพอใจของเกษตรลูกค้า ธ.ก.ส.ที่มีต่อ ธ.ก.ส.จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านการติดตาม กำกับ แนะนำ การให้สินเชื่อ แสดงได้ดังตารางที่ 4.40

**ตารางที่ 4.40** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับ**ด้านการติดตาม กำกับ แนะนำการให้สินเชื่อ**

| ด้านการติดตาม กำกับ แนะนำการให้สินเชื่อ | n = 150 $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| 1. มีพนักงานติดตามการใช้สินเชื่อ | 4.03 | 0.77 | มาก |
| 2. มีพนักงานเยี่ยมเยียน ดูแลการให้สินเชื่ออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง | 3.87 | 0.72 | มาก |
| 3. มีพนักงานเร่งรัดหนี้สิน แจ้งให้ทราบถึงการส่งชำระคืน | 4.03 | 0.86 | มาก |
| 4. มีหนังสือบอกกล่าว จำนวนเงินที่ต้องชำระคืนล่วงหน้า | 4.09 | 0.72 | มาก |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **4.00** | **0.76** | **มาก** |

**จากตารางที่ 4.40** พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านติดตาม กำกับ การให้สินเชื่อ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 มีหนังสือบอกกล่าว จำนวนเงินที่ต้องชำระคืนล่วงหน้าอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.09) ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำ คือข้อที่ 2 มีพนักงานเยี่ยมเยียน ดูแลการให้สินเชื่อ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง แต่ก็อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.87)

7. ทัศนคติ/ความพึงพอใจของเกษตรลูกค้า ธ.ก.ส.ที่มีต่อ ธ.ก.ส.จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส. แสดงได้ดังตารางที่ 4.41

**ตารางที่ 4.41** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับ**ด้านภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส.**

| ด้านภาพลักษณ์ ของ ธ.ก.ส | n =150 $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|---|
| 1. มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ | 3.80 | 0.87 | มาก |
| 2. มีการร่วมกิจกรรมกับชุมชนตลอดทั้งปี | 3.76 | 0.81 | มาก |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงข้อมูลของธนาคารอย่างต่อเนื่อง | 3.89 | 0.83 | มาก |
| 4. มีการให้บริการนอกสถานที่ไม่เว้นวันหยุดราชการ | 3.42 | 1.15 | ปานกลาง |
| 5. เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพสูง | 4.17 | 0.76 | มาก |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **3.81** | **0.88** | **มาก** |

**จากตารางที่ 4.41** พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการให้บริการ ของ ธ.ก.ส. เกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 5 เป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีประสิทธิภาพสูง อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.17) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือข้อที่ 4 มีการให้บริการนอกสถานที่ ไม่เว้นวันหยุดราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.42)

**ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุงแก้ไขต่อไป** (เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็น)

ความคิดเห็นทั่วไปของเกษตรกรที่ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่า จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 150 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นเพียง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่จอดรถมีน้อย ไม่เพียงพอ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 สถานที่คับแคบ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 พนักงานบริการไม่เพียงพอ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 การให้บริการต้องรอนาน เสียเวลา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65

# บทที่ 5

# สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## สรุปการวิจัย

**1. จากการศึกษาสถานภาพทั่วไปของเกษตรกร** ที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 150 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.33 อายุเฉลี่ย 41- 50 ปี ร้อยละ 33.33 สถานภาพสมรส ร้อยละ 82.67 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 83.33 รายได้เฉลี่ย 30,001 – 50,000 บาท ต่อปี ร้อยละ 54.00 รายได้ส่วนใหญ่มาจากภาคการเกษตร ร้อยละ 85.33 เกษตรกรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพปลูกพืชร้อยละ 48.67 จ่ายค่าปัจจัยการผลิตปีละ 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 41.33 ใช้แรงงานในการทำงาน ในการทำการเกษตรจำนวน 4 คน ร้อยละ 34.67 และมีที่ดินเป็นของตนเอง ร้อยละ 76.67

**2. จากการศึกษาพฤติกรรมการขอสินเชื่อ และการนำสินเชื่อไปใช้** พบว่า เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนมากเคยกู้ยืมเงินมาก่อน จำนวนร้อยละ 83.33 โดยกู้จากกองทุนหมู่บ้านมากที่สุดร้อยละ 50.00 การกู้เงินจาก ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่จะกู้เป็นเงินระยะสั้น ร้อยละ 69.33 และกู้เงินระยะยาวร้อยละ 30.67 วัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำการเกษตรร้อยละ 46.00 จำนวนเงินที่กู้ยืมส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ตั้งแต่ 10,001 – 50,000 บาทร้อยละ56.67 ได้รับเงินกู้ไม่เพียงพอ จำนวนร้อยละ 44.33 เมื่อขอสินเชื่อไม่เพียงพอจะไปกู้จากแหล่งเงินทุนอื่นเช่น กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์การเกษตร เป็นต้น ร้อยละ 64.00 และไปกู้เงินนอกระบบร้อยละ 22.67 การเสนอขอกู้โดยใช้หลักประกันจำนอง ร้อยละ 60.67 เกษตรกรส่วนใหญ่ใช้เงินกู้ตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ ร้อยละ 96.00 ที่เหลือนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ร้อยละ 4.00 ซึ่งส่วนมากจะนำไปใช้จ่ายในครัวเรือน ร้อยละ 50.00 การศึกษาของบุตร ร้อยละ 33.33 และนำเงินไปชำระหนี้สินภายนอก ร้อยละ 16.67 เกษตรกรส่วนใหญ่ต้องการรับเงินกู้งวดเดียว ร้อยละ74.00 และส่วนใหญ่ต้องการเป็นเงินสด ร้อยละ 89.33 สุดท้ายคือปัญหาในการชำระหนี้ส่วนใหญ่สาเหตุมาจากรายได้ต่ำ

**3. ทัศนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส.** กับการสัมภาษณ์ ผลออกมาพอสรุปได้ ดังนี้

*3.1 ด้านบุคลากร* จากการสอบถามเกษตรกร พบว่าทัศนคติของเกษตรกรต่อพนักงาน ธ.ก.ส. อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยเห็นว่า พนักงาน ธ.ก.ส. มีความรู้และแนะนำแก่เกษตรกรที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.34 คือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก

*3.2 ด้านบริการ* จากการสอบถามเกษตรกร พบว่าทัศนคติของเกษตรกรต่อการให้บริการ อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยเห็นว่า ธ.ก.ส. รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ไม่ว่าด้านการฝากเงินหรือในด้านการขอสินเชื่อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.01 คือ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับที่ดีมาก

*3.3 ด้านสถานที่* จากการสอบถามเกษตรกร พบว่าทัศนคติของเกษตรกรต่อสถานที่การให้บริการ ของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยเห็นว่า ธนาคาร ธ.ก.ส. มีที่นั่งรอระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.79 คือ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับที่ดีมาก

*3.4 ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย* จากการสอบถามเกษตรกร พบว่าทัศนคติของเกษตรกร ต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยของธนาคาร ธ.ก.ส. อยู่ในระดับปานกลาง เช่น มีเครื่องนับธนบัตรอัตโนมัติ และทันสมัย แต่ธนาคารอื่น ๆ ก็มีเช่นกัน เกษตรกรจึงไม่เห็นความแตกต่างกัน ค่าเฉลี่ยสูงสุดจึง เท่ากับ 3.11 คือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

*3.5 ด้านปริมาณเงินทุนสำหรับ ฝาก - ถอน และให้สินเชื่อ* จากการสอบถามเกษตรกร พบว่าทัศนคติของเกษตรกรในด้านปริมาณเงินทุน ของ ธ.ก.ส. มีเพียงพอ ไม่ว่าจะเบิกถอนเงิน หรือขอสินเชื่อ ก็มีปริมาณเงินไว้คอยให้บริการตลอดทั้งปี ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.29 คือ ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก

*3.6 ด้านการติดตาม กำกับ แนะนำการให้สินเชื่อ* จากการสอบถามเกษตรกร พบว่า ทัศนคติของเกษตรกร ในด้านการติดตาม กำกับ แนะนำการให้สินเชื่อ ของพนักงาน ธ.ก.ส. ว่าได้มีการส่งหนังสือบอกกล่าว จำนวนเงิน ที่ต้องชำระล่วงหน้าเพื่อให้เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.ได้เตรียมเงินเพื่อส่งชำระหนี้ เป็นเวลาอย่างน้อย 2 เดือน ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.00 คือ ความพึงพอใจอยู่ในดับที่ดีมาก

*3.7 ด้านภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส.* จากการสอบถามเกษตรกร พบว่า ทัศนคติของเกษตรกรในด้านภาพลักษณ์ว่า ธนาคาร ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพสูง ค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.81 คือ ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับที่ดีมาก

## การอภิปรายผล

**1. จากการศึกษาสถานภาพทั่วไปของเกษตรกรที่เป็นลูกค้า ธ.ก.ส.** ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ยังใช้แรงงานในการทำการเกษตรและรายได้ภาคการเกษตรกรเป็นหลักถึงร้อยละ 85.33 และใช้แรงงานในครัวเรือนร้อยละ 88 แสดงให้เห็นว่าเกษตรกรไทยยังใช้แรงงานในครัวเรือนมากที่สุด และยังเป็นการทำการเกษตร ในลักษณะใช้แรงงานอย่างเข้มข้น (Labor intensive) และจะมีการใช้ทุน (Capital)ได้แก่เครื่องจักรกลการเกษตร ประกอบบางส่วนในบางครัวเรือน ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าผลผลิตหน่วยสุดท้ายให้สูงขึ้น

**2. จากการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรม ในการขอสินเชื่อและการนำสินเชื่อไปใช้** ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ส่วนใหญ่เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ก็ยังนำเงินไปใช้ถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ ร้อยละ 96.00 ซึ่งการนำสินเชื่อไปใช้ตามวัตถุประสงค์ ธนาคารยอมรับความเสี่ยง ได้ไม่เกิน ร้อยละ 20 ซึ่งสินเชื่อการเกษตรก็ยังมีผลในเชิงบวก เพราะจะทำให้เกิด การสร้างมูลค่าเพิ่มหน่วยสุดท้าย (Value of marginal product:VMP) ด้านผลผลิต มีการกระจายรายได้ การจ้างแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร ทักษาดิพงศ์ (2527) ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ว่า การใช้นโยบายสินเชื่อเกษตรจะก่อให้เกิดการขยายตัวทางการผลิต แต่เกษตรกรที่นำเงินไปใช้ไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ยังมีส่วนที่เหลือ อีกร้อยละ 4.00 ที่เกษตรกรนำเงินไปใช้ในครัวเรือน การศึกษาของบุตร และชำระหนี้สินภายนอก ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา โตวิศิษฐ์ชัย (2535) และกัปนาจ เพ็ญโสภา (2536) ซึ่งมีผลต่อการชำระหนี้ในเชิงลบ จึงเป็นหน้าที่ของพนักงาน ธ.ก.ส. ที่ต้องทำความเข้าใจกับลูกค้า พร้อมกับเข้าไปติดตามกำกับในการใช้เงินกู้เป็นราย ๆ โดยเฉพาะการเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามความก้าวหน้าของโครงการ และจะส่งผลให้การใช้สินเชื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ทุกประการ เพราะการปล่อยให้ครัวเรือนหนึ่งทำได้โดยไม่ต้องใช้สินเชื่อตามวัตถุประสงค์ ก็จะมีอีกหลายครัวเรือนที่จะตามมา การเข้มงวดเรื่องการใช้สินเชื่อจึงเป็นประเด็นที่สำคัญประการหนึ่ง สำหรับวงเงินขอสินเชื่อไม่เพียงพอ ร้อยละ 44.33 ทำให้เกษตรกรต้องไปกู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่นและเงินกู้นอกระบบ ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุนในทางการเงิน (Financial Cost) จะสูง เพราะเกษตรกรต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูง นับเป็นปัญหาหนึ่งของระบบสินเชื่อการเกษตร

**3. วิเคราะห์ด้านทัศนคติและความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.** จากผลการวิเคราะห์ เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ยังต้องให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุง 2 เรื่อง ตามแนวความคิดของ Professor Bar และคณะ (1985) ดังนี้ Reliability คือ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ และ Responsiveness คือ ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

*3.1 ด้านอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัย* ธนาคารควรปรับปรุง จัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือ ให้มีความทันสมัย และเพียงพอ กับพนักงาน โดยเฉพาะหน่วยอำเภอที่อยู่นอกสำนักงานสาขา

*3.2 ด้านภาพลักษณ์* ธนาคารควรมีการบริการนอกสถานที่ ไม่เว้นวันหยุดราชการ ทั้งด้านการขอสินเชื่อ และด้านการฝาก - ถอนเงิน

## ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. พบปัญหาหลายประการ และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

*1. ด้านเกษตรกร* ส่วนใหญ่มีพื้นฐานการศึกษาเฉลี่ยอยู่ในระดับประถมศึกษา เพราะฉะนั้นเกษตรกรควรได้รับการกำกับ แนะนำ ศึกษาดูงาน หรือฝึกอบรมให้มากขึ้น รวมถึงเกษตรกรต้องคำนึงถึง ภาวะความเสี่ยงทางการเงิน ที่ได้รับสินเชื่อการเกษตร เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง(Risk Management) และกระจายความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต พร้อมทั้งลดต้นทุนการผลิต ทั้งทางด้านการลดการใช้ปัจจัยการผลิต ใช้แรงงานในครัวเรือนให้มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งจะทำให้ได้จำนวนผลผลิตมากขึ้นอันจะส่งผลให้มีรายได้ที่สูงขึ้น รวมถึงการทำบัญชีครัวเรือน เพื่อได้ทราบถึงรายรับรายจ่าย ของครอบครัวเกษตรกรเอง เพื่อไปสู่การใช้ชีวิตในรูปแบบเศรษฐกิจแบบพอเพียงตามแนวพระราชดำริต่อไป

*2. ด้านธนาคาร* จากการสำรวจเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. พบว่าเกษตรกรยังมองว่าธนาคารควรมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอมากกว่านี้ โดยเฉพาะหน่วยอำเภอที่อยู่นอกสำนักงานสาขา หรือควรให้พนักงานมีคอมพิวเตอร์แบบพกพาทุกคน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการนอกสถานที่ การวิเคราะห์สินเชื่อ ควรเอกสารอ้างอิงประกอบ เช่น รายละเอียดพร้อมประวัติของผู้ขอกู้ หลักประกันที่เสนอ รายละเอียดของโครงการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านภาพลักษณ์ ควรปรับปรุงอาคาร สถานที่ให้ทันสมัย โดยเฉพาะการจัดสรร

พื้นที่ต้อนรับลูกค้า สถานที่จอดรถให้มีมากกว่านี้ เพื่อจะได้รองรับกับปริมาณลูกค้าที่มีจำนวนมากได้ ซึ่งจะตรงกับวิสัยทัศน์ของธนาคารที่ว่า **จะเป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ทันสมัย** รวมถึงการหาแหล่งเงินทุนอย่างต่อเนื่อง เช่น การหาช่องทางขายพันธบัตร จำหน่ายบัตรออมทรัพย์ทวีสิน หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ในช่วงอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อระดมทุนต่อไป ในอนาคต

3. *ด้านรัฐบาล* ต้องมีงบประมาณที่คอยสนับสนุนให้กับ ธ.ก.ส. ในรูปแบบเงินเพิ่มทุน หรือในฐานะผู้ค้ำประกันให้ ธ.ก.ส. กู้ยืมเงินจากแหล่งเงินทุนทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ เพื่อ ธ.ก.ส. จะได้นำเงิน ไปจ่ายสินเชื่อให้กับเกษตรกร ในอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรมต่อไป การโอนงบประมาณในการช่วยเหลือเกษตรกร แบบบูรณาการ ให้กับกระทรวง อื่น ๆ ในพื้นที่โดยผ่าน ธ.ก.ส. เพื่อ ธ.ก.ส. จะได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ ในการพัฒนาเกษตรกรร่วมกัน รวมถึงการประกันราคาหรือการพยุงราคาผลิตผล เพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตให้สูงขึ้นในภาพรวมของประเทศต่อไป

4. *ข้อเสนอที่จะให้มีการวิจัยต่อไป ดังนี้*

*4.1 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ* ในการให้บริการกับเกษตรกร ระหว่างธนาคาร ธ.ก.ส. กับ ธนาคารออมสิน หรือ ธ.ก.ส. กับ สหกรณ์การเกษตร

*4.2 ศึกษาปัญหาสังคมในพื้นที่* กับความพอเพียงในการขอสินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคาร

*4.3 ศึกษาปัญหาการเมืองกับเกษตรกร* ศึกษากรณีหนี้สิน ราคาผลิตผล ต้นทุนการผลิต กับการอยู่รอดของเกษตรกรไทย

*4.4 ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของ ธ.ก.ส.* ในโอกาสต่อไปว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด

# บรรณานุกรม

# บรรณานุกรม


กัญจนา ลินทรัตนศิริกุล (2544) **สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ** สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กัลยา โตวิศิษฐ์ชัย (2535) **"ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในโครงการส่งเสริมการเลี้ยงโคนม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในรอบปี 2533"** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กัมปนาท เพ็ญสุภา (2536) **"ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการชำระคืนสินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในอำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร"** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขวัญใจ รังษีสุริยะชัย (2530) **"การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อของเกษตรกรจังหวัดกาฬสินธุ์"** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขวัญนภา แม๊ะบ้าน (2542) **"ประสิทธิภาพการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรณีศึกษา สาขาแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง"** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โชติช่วง ภิรมย์ (2538) **"ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์"** ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ดารณี บุญนาม (2530) **"การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อของเกษตรกรในจังหวัดกาฬสินธุ์"** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ทองโรจน์ อ่อนจันทร์ (2530) **เศรษฐศาสตร์เกษตร** พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เทพ รุ่งธนาภิรมย์ ( 2521) **หลักการและวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับเครดิต** สำนักพิมพ์มาเก็ตติ้งมีเดีย

ธนาคารแห่งประเทศไทย **การกู้เงินของรัฐบาลไทย** โรงพิมพ์การศาสนา กรมศาสนา กรุงเทพ ฯ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2547) **รายงานกิจการงบดุล งบกำไรขาดทุน (1 เมษายน 2546 - 31 มีนาคม 2547)** กรุงเทพมหานคร กองประชาสัมพันธ์

ธีระศักดิ์ วระสุข (2538) **"ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ"** ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นิคม สะอาดเอี่ยม (2538) **"ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร"** ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นิตยา ลิ้มไพศาล (2526) **"การวิเคราะห์การใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตรของเกษตรกรในบางจังหวัดของประเทศไทย"** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นพพร พลายวงษ์ (2544) **"ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนบริการลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม"** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บัณฑิต นิจถาวร (2531) **"ผลกระทบของนโยบายสินเชื่อในระดับมหภาค"** รายงานวิจัยของโครงการวิจัย เรื่อง สินเชื่อชนบทในประเทศไทย โครงการร่วมของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หน้า 261-282 กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.

ปราณี กีรติธร (2543) **"ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์"** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปรีชา วิหกโต ( 2548) **พฤติกรรมวัยรุ่น** สำนักพิมพ์สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประยงค์ เนตรยารักษ์ ( 2544) **การตลาดและนโยบายการเกษตร** สำนักพิมพ์สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เพลินพิศ สัตย์สงวน (2531) **"บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในการให้สินเชื่อเกษตร"** รายงานวิจัยของโครงการวิจัย เรื่อง สินเชื่อชนบทในประเทศไทย โครงการร่วมของสถาบันวิจัย เพื่อการพัฒนาประเทศไทย สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หน้า 69-101 กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.

มารุต วิเศษสุนทร (2531) **"ความต้องการสินเชื่อเพื่อว่าจ้างแรงงานฟาร์มในการผลิตพืชเศรษฐกิจในชนบทไทย"** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ยุทธนา ธรรมเจริญ (2549) **พฤติกรรมผู้บริโภค** สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ยุวดี พูตระกูล (2539) **"การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้าธ.ก.ส."** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2529) **"ระบบสินเชื่อกับ ธ.ก.ส."** เอกสารเสนอในการประชุมปฏิบัติการเรื่อง การวิเคราะห์ตลาดสินเชื่อภาคชนบทในประเทศไทย

วินัย รังสินันท์ (2544) **คณิตศาสตร์ 3** สำนักพิมพ์สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วรรณี บรรทัด **การบริหารสินเชื่อ ( 2547)** สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิภา โทแก้ว (2549) **ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ กรณีศึกษา ธ.ก.ส.สาขาระดับจังหวัดสระแก้ว** ค้นคว้าอิสระ มหาบัณฑิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) **"พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม"** กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาพร ทักษาดิพงศ์ (2527) **"ทัศนคติของชาวนาไทยที่มีต่อความเสี่ยง ศึกษาเฉพาะกรณี : ในเขตอำเภอห้วยทับทัน และอำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ"** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุวิทย์ จินดาสงวน (2522) **"เศรษฐกิจการใช้สินเชื่อของชาวนาในจังหวัดอ่างทอง พ.ศ. 2520"** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมพร ตั้งสะสม (2537) **"ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกนสังคม พ.ศ. 2533 "กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน"** วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมยศ นาวีการ และผุสดี รุมาคม องค์การ ( 2520) : **ทฤษฎีและพฤติกรรม** ,กรุงเทพฯ ดวงกมล

หลุย จำปาเทศ (2533) **"จิตวิทยาการจูงใจ"** กรุงเทพมหานคร สารคดีสาส์น

อรุณ รักธรรม ( 2545) **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร** สำนักพิมพ์สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**อ้อยทิพย์** กองสมบัติ (2538) **"ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร"** ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Chaplin, J.P.(1985) Dictionary of Psychology Peaquin Books

Davis, Kaith. (1967) **Human Relation at Work**: The Dynamic of Organizational Behavior New York Mc.Graw Hill Book

John D.Millet (1954) **Management in the Public Service** New York Mc.Graw Hill Book

Kotler,P. (1997) **Marketing Management** New York Prentice-Hall

# ภาคผนวก

# ภาคผนวก ก

## บทบาทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

# บทบาทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

## ประวัติการก่อตั้งธนาคาร

เมื่อปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยสินเชื่อแก่สหกรณ์ทั้งหลายที่มีอยู่ในประเทศไทยขณะนั้น ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ดำเนินงานให้กู้เงินแก่สหกรณ์มาจนถึง พ.ศ.2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่ เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีสาเหตุ ดังนี้

1. ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่มีอำนาจในการให้เงินกู้แก่เกษตรกรที่ไม่ใช่สมาชิกสหกรณ์ ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก
2. ธนาคารเพื่อสหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาคำขอกู้
3. ธนาคารเพื่อสหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำและยังไม่มีหน่วยงานใดทำหน้าที่นี้ได้
4. การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ยังไม่ได้รับการรับรองต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้กำลังเงินธนาคารไม่เพียงพอ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงได้จัดตั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ขึ้นเมื่อ พ.ศ.2509 โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อให้แก่เกษตรกรอย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรงและสถาบันเกษตรกร

## วัตถุประสงค์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)มีวัตถุประสงค์มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สามารถประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับฝากเงิน เช่น เดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย

**แผนการดำเนินงาน ปีบัญชี 2548 – 2552**

สำหรับแผนการดำเนินงานระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2548 – 2552) ธ.ก.ส. ได้ปรับบทบาทไปสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนการดำเนินงาน สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

**1. วิสัยทัศน์ขององค์กร**

เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย

**2. ค่านิยม**

เคียงคู่ รู้ค่าประชาชน

**3. หลักการบริหาร**

กำหนดหลักการดำเนินงาน (SPARK) เพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

1) ความยั่งยืน (Sustainability:S) ทั้งองค์กร ธ.ก.ส. ลูกค้าผู้ใช้บริการ สังคมและสิ่งแวดล้อม
2) การมีส่วนร่วม (Paticipation:P) ของผู้ที่มีสวนได้ส่วนเสีย
3) ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน (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) นำองค์กรไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มีการเจริญเติบโต มั่นคง และยั่งยืน
3) การเสริมสร้างและสนับสนุนความเข้มแข็งลูกค้าและชุมชน
4) การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน
5) การเชื่อมโยงการผลิตและการผลิตอย่างเป็นระบบ

**5. ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน**

จากการประเมินสถานการณ์ ธ.ก.ส. ที่มีจุดแข็งในด้านการให้บริการเข้าถึงเกษตรกร พร้อมเครือข่ายสาขาจำนวนมาก รวมถึงโอกาสที่เกิดขึ้นในการขยายธุรกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และการฟื้นฟูชนบท ขณะเดียวกัน ธ.ก.ส. ก็ได้คำนึงถึงข้อจำกัดในการแข่งขันและการให้บริการที่แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น ดังนั้นตึงกำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการดำเนินงาน โดยจำแนกเป็น 5 ประการ กล่าวคือ

1) **ยุทธศาสตร์สร้างความพร้อมให้มีทุนเพียงพอ 3 ทุน** ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนองค์กร และทุนสารสนเทศ

**แนวทางดำเนินงาน**

1.1. พัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดีมีความสุข เป็นคนเก่งและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยจัดการองค์ความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมสร้างระบบบริหารตามศักยภาพ และพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยควบคู่กับการใช้หลักธรรมาภิบาลใน ธ.ก.ส.

1.2. มุ่งเน้นการพัฒนาระบบ และข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าทุกประเภท

2) **ยุทธศาสตร์การบริหารรายได้ (Income Management)** การบริหารรายจ่าย (Cost Management) การบริหารโอกาส (Opportunity Management) และบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

**แนวทางการดำเนินงาน**

ขยายให้บริการสินเชื่อที่มีคุณภาพเพื่อเพิ่มผลิตภาพการผลิตและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เกษตรลูกค้า สถาบันเกษตรกร กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มอาชีพ และวิสาหกิจชุมชน การสนับสนุนสินเชื่อในรูปแบบการขายส่ง และการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องควบคู่กับเร่งรัดจัดการคุณภาพหนี้ให้มีประสิทธิภาพ การบริหารเครือข่ายให้บริการที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งบริหารความเสี่ยง และเร่งเพิ่มรายได้จากธุรกรรมธนาคารมากขึ้น

**3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรกรและชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและขั้นตอนการพัฒนาตามบันได 3 ขั้น**

**แนวทางการดำเนินงาน**

สนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกรลูกค้า สถาบันลูกค้าและประชาชนในชนบท รวมทั้งร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรด้านพัฒนาชนบท เพื่อดำเนินกิจกรรมทางสังคมควบคู่กับส่งเสริมการออมและจัดการด้านการเงินของครัวเรือนเกษตรกร

4) **ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพการผลิต (Productivity)** และการเพิ่มมูลค่าผลผลิต (Value Added)

**แนวทางการดำเนินงาน**

สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการผลิตของเกษตรกรลูกค้า โดยส่งเสริมให้ใช้กระบวนการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลผลิต

5) **ยุทธศาสตร์สร้างกระบวนการผลิต (Value Chain)** เพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตและสินค้า

**แนวทางการดำเนินงาน**

ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงการผลิตและการตลาด และการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างเป็นระบบ โดยร่วมมือกับสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. บริษัทไทยธุรกิจเกษตร จำกัด และบริษัทเอกชนเพื่อสนับสนุนปัจจัยการผลิต การรวบรวม การรับซื้อและชำระหนี้ด้วยผลผลิต

**การให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตร**

**ความหมายสินเชื่อเกษตร**

สินเชื่อเกษตร ตามพระราชบัญญัติของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) พ.ศ.2509 มิได้ระบุความหมายไว้โดยตรง แต่ในมาตรา 9 และ 10 ของหมวด 2 ว่าด้วยวัตถุประสงค์ได้กำหนดให้ธนาคารให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพ หรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร โดยมีสาระสำคัญพอสรุปได้ดังนี้คือ

1. ให้กู้เงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร
2. ค้ำประกันเงินกู้ที่บุคคลดังกล่าวใน ข้อ 1. กู้จากสถาบันการเงินอื่น ทั้งนี้ตามกำหนดไว้ในข้อบังคับของธนาคารจัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินของธนาคาร
3. จัดให้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ หรือทรัพย์สิทธิถือครอง เช่าหรือให้เช่า
4. ซื้อหรือให้เช่าซื้อ โดยหรือรับโอนสิทธิการเช่า หรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือรับจำนอง จำนำหรือรับจำนำ ตลอดจนขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งสังหาริมทรัพย์หรือ

**คุณสมบัติของเกษตรกรที่จะเข้าเป็นลูกค้า ธ.ก.ส.**

1. บรรลุนิติภาวะ
2. เป็นเกษตรกร

3. มีสัญชาติไทย
4. มีความชำนาญหรือได้รับการฝึกอบรมในการเกษตรมาแล้วพอสมควร
5. มีถิ่นที่อยู่และประกอบอาชีพการเกษตรส่วนใหญ่ในท้องที่ดำเนินงานของสาขา ซึ่งตนขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำมาแล้วเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี
6. เป็นผู้ก่อให้เกิดผลิตผลการเกษตรเพื่อขายในปีหนึ่ง ๆ เป็นมูลค่าพอสมควรหรือมีลู่ทางจะปรับปรุงการเกษตรให้มีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้
7. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพ มีชื่อเสียงดี และรู้จักประหยัดและออม
8. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
9. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว
10. ไม่เคยถูกให้ออกจากการเป็นลูกค้าประจำสาขา และปัจจุบันไม่ได้เป็นผู้กู้เงินของสหกรณ์กจรเกษตร กลุ่มเกษตรกร หรือสถาบันใด ๆ ที่ดำเนินธุรกิจทางด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร

**สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน** จำแนกตามประเภทเงินกู้ ได้ดังนี้

**1. เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต**

สินเชื่อการเกษตรประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิต ทางการเกษตรสำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น ค่าเตรียมดิน ค่าพันธุ์พืช ค่าปุ๋ย ค่าจ้างแรงงาน ค่ายาป้องกันและกำจัดศัตรูพืชและสัตว์ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าเช่าที่ดินทำการเกษตร เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดระยะเวลาชำระคืนไม่เกิน 12 เดือน ยกเว้นกรณีพิเศษ อาจขยายให้ไม่เกิน 18 เดือน

**2. เงินกู้ระหว่างรอการขายผลิตผล**

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างรอการขายผลผลิตเพื่อให้เกษตรกรสามารถเก็บผลิตผลไว้รอราคาได้ โดยไม่จำเป็นต้องขายในช่วงที่ผลิตผลออกสู่ตลาดเป็นจำนวนมากและราคาตกต่ำ เงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดระยะเวลาชำระคืนภายใน 6 เดือน

**3. เงินกู้เครดิตเงินสด**

เป็นเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตอย่างหนึ่ง ซึ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อเกษตรกรลูกค้าทำสัญญากู้เป็นเครดิตเงินสดเพียงครั้งเดียว ก็สามารถเบิกรับเงินกู้ได้หลายครั้ง ภายในวงเงินกู้ที่กำหนด และภายในระยะเวลาแห่งสัญญากู้ ซึ่งมีระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี

**4. เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม**

มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปชำระเงินหนี้สินเดิม หรือเพื่อนำไปไถ่ถอนหรือซื้อคืนที่ดินการเกษตร ซึ่งเดิมเคยเป็นของตนเอง หรือคู่สมรส หรือบุตร หรือเป็นของบิดาหรือมารดา และเป็นการสงวนกรรมสิทธิ์ในที่ดินการเกษตรไว้ ตลอดจนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินงานการเกษตรในฤดูแรก การลงทุนในทรัพย์สินการเกษตรที่จำเป็น เกี่ยวกับการจดจำนองอสังหาริมทรัพย์ควบคู่ไปด้วย

**5. เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร**

มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นค่าลงทุนในสินทรัพย์ประจำทางการเกษตร หรือเพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงหรือวางรูปแบบการผลิตขึ้นใหม่ ซึ่งมีการลงทุนสูงและต้องใช้เวลานานจึงจะได้รับผลตอบแทน คุ้มค่าเงินลงทุนการชำระเงินกู้ประเภทนี้มีกำหนดไม่เกิน 15 ปี หรือในกรณีพิเศษ อาจขยายให้ชำระคืนได้ไม่เกิน 20 ปี และอาจกำหนดให้มีระยะปลอดชำระเงินคืนเงินต้นและหรือดอกเบี้ยได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมแต่ไม่เกิน 5 ปีแรก เงินกู้ประเภทนี้มีทั้งในการให้กู้เป็นรายบุคคลและเงินกู้ซึ่งจัดทำในรูปโครงการ ที่มีเกษตรกรหลายรายเข้าร่วมโครงการ

**6. เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร**

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย และหรือเป็นค่าลงทุนสำหรับดำเนินงานในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร ซึ่งเป็นการนำเอาผลิตผลทางการเกษตรของเกษตรกรเอง หรือจัดหาจากแหล่งอื่นมาแปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูป หรือกึ่งสำเร็จรูปเพื่อจำหน่าย

รวมถึงการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับการผลิต หรือการบริการด้านปัจจัยการผลิตทางการเกษตรด้วย เงินกู้ประเภทนี้จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

**เงินกู้เพื่อการผลิต** เป็นเงินกู้ระยะสั้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับดำเนินงานในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวเนื่องกับการเกษตร มีระยะเวลาชำระคืนภายใน 12 เดือน

**เงินกู้เพื่อการลงทุน** เป็นเงินกู้ระยะยาว เพื่อเป็นค่าลงทุนในทรัพย์สินสำหรับใช้ในการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตรมีระยะเวลาชำระคืนภายใน 15 ปี หรือในกรณีพิเศษไม่เกิน 20 ปี

**หลักการประกันเงินกู้**

การให้เงินกู้ตามประเภทดังกล่าวข้างต้น จะต้องมีหลักประกันเงินกู้อย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าในกลุ่มเดียวกัน ผูกพันตนรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน ค้ำประกันการชำระหนี้ต่อ ธ.ก.ส.
2. มีลูกค้าประจำสาขา หรือบุคคลอื่น ซึ่ง ธ.ก.ส. พิจารณาเห็นสมควรเป็นผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน
3. มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้อื่นจำนองเป็นประกันโดยอสังหาริมทรัพย์จะต้องมีราคาประเมินไม่น้อยกว่าสองเท่าของจำนวนเงินกู้
4. มีหลักทรัพย์รัฐบาลไทย หรือเงินฝากใน ธ.ก.ส. เป็นประกัน

**การดำเนินงานสินเชื่อในรูปโครงการ**

ธ.ก.ส. ดำเนินการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการในรูปแบบ การให้เงินกู้ระยะสั้นหรือระยะยาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรให้มีเงินทุนเพื่อประกอบการผลิตการเกษตรหรือปรับปรุงรูปแบบการผลิตทางการเกษตร ซึ่งจะทำให้เกษตรกรเพิ่มประสิทธิภาพการ

ผลิต ทำให้มีรายได้สูงขึ้น มีอาชีพที่มั่นคงและยกระดับความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น โดยส่วนราชการและส่วนงานเอกชนที่เกี่ยวข้องจะมีบทบาทสำคัญในการให้การสนับสนุนด้านวิชาการ ด้านการตลาด และด้านการสร้างปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของเกษตรกรในการประกอบการเกษตร

การดำเนินงานสินเชื่อในรูปโครงการ สามารถจำแนกประเภทโครงการเป็น 2 ประเภท ได้แก่ โครงการตามนโยบายรัฐบาล และโครงการพิเศษของ ธ.ก.ส.

**1. โครงการตามนโยบายรัฐบาล**

โครงการตามนโยบายรัฐบาลเป็นโครงการที่รัฐบาลจัดทำขึ้นโดยมติคณะรัฐมนตรี หรือนโยบาย แผน หรือกิจกรรมของส่วนราชการเพื่อช่วยเหลือแก้ไขความเดือดร้อนต่าง ๆ ของเกษตรกรที่ประสบภาวการณ์ผลิตจากการเกษตร เช่น ได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติผลผลิตมีปริมาณหรือคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น ลักษณะความช่วยเหลือของรัฐบาลจะเป็นการสนับสนุนเงินกู้ที่มีเงื่อนไขพิเศษ 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

**สินเชื่อเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม**

เป็นโครงการที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุน จากธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) และกองทุนความร่วมมือทางเศรษฐกิจโพ้นทะเลแห่งประเทศญี่ปุ่น (The Overseas Economic Cooperation Fund: OECF) มีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มผลผลิต และรายได้ของครัวเรือนเกษตรกรในชนบท โดยการส่งเสริมการประกอบอาชีพการเกษตรและอาชีพที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร ตลอดจนสนับสนุนให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมรวมทั้งส่งเสริมให้มีการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ADB ได้ให้การสนับสนุนในการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเกษตรกรเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

กิจกรรมที่สนับสนุนให้ดำเนินการตามโครงการนี้ ได้แก่

1. การลงทุนปลูกสวนป่า รวมถึงการเตรียมพื้นที่ การจัดหาพันธุ์ไม้ การจัดหาวัสดุประกอบการปลูกสวนป่า รวมทั้งค่าลงทุนอื่น ๆ ที่จำเป็น (ยกเว้นการลงทุนซื้อที่ดิน และการลงทุนปลูกยูคาลิปตัส)

2. การลงทุนสร้างบ่อก๊าซชีวภาพ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับบ่อก๊าซชีวภาพ (ยกเว้นการลงทุนซื้อที่ดิน)

3. การลงทุนในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร เป็นอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครัวเรือนเกษตรกรที่ไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม (ยกเว้นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการซื้อที่ดิน ยาสูบ ไม้จากป่า ชำระหนี้สินเดิม รถยนต์บรรทุก ที่ไม่ได้ใช้เพื่อกิจกรรมเกี่ยวเนื่องในการเกษตรและการค้าสินค้าเกษตรที่ไม่มีการทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม )

**การให้สินเชื่อรายสถาบันเกษตรกร**

**ประเภทสถาบันเกษตรกร**

การให้บริการสินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกร คือการให้เงินกู้แก่สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกร เพื่อให้สถาบันดังกล่าวนำไปดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของสมาชิก ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบัน ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ขยายการให้สินเชื่อแก่สถาบันเกษตรกรเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้สถาบันเกษตรกรมีเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้น สามารถขยายธุรกิจได้กว้างขวางกว่าเดิม นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังสนับสนุนและร่วมพัฒนาสถาบันเกษตรกรตามหลักสหกรณ์ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

**การให้บริการสินเชื่อแก่สหกรณ์การเกษตร**

**1. เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิกกู้** ธ.ก.ส. ให้เงินกู้แก่สหกรณ์ในลักษณะนี้ โดยทำเป็นสัญญาเงินกู้เงินเครดิต คราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปี ให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 12 เท่าของทุนของสหกรณ์เอง ซึ่งสหกรณ์เองจะขอเบิกเงินกู้เพื่อนำไปจ่ายให้แก่สมาชิกได้ภายในวงเงินดังกล่าว โดยให้กู้เป็นเงินระยะสั้น และระยะปานกลางเพื่อการประกอบอาชีพการเกษตรและประกอบการอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวเนื่องกับการเกษตรในทำนองเดียวกับที่ ธ.ก.ส.ให้แก่เกษตรกรลูกค้าโดยตรง

**2. เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร ตลอดจนสิ่งจำเป็นอื่น ๆ** ธ.ก.ส. ให้เงินกู้แก่สหกรณ์การเกษตรตามวัตถุประสงค์ โดยการทำสัญญากู้เงินเครดิตเงินสด คราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปีจะกำหนดวงเงินกู้ประจำปี ให้แก่สหกรณ์การเกษตรตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 6 เท่า ของทุนของสหกรณ์เอง ส่วนการเบิกเงินกู้ แต่ละคราวสหกรณ์จะต้องชำระคืนเงินกู้ภายใน 12 เดือน นับแต่วันกู้

**3. เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินรอการขายผลิตผลการเกษตร** เงินกู้ประเภทนี้ให้กู้แก่สหกรณ์เพื่อใช้เป็นทุนในการรวบรวมผลิตผลจากสมาชิกเพื่อขายโดยทำสัญญากู้เงินเครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและ

ตามความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 5 ล้านบาทและการเบิกเงินกู้แต่ละคราว สหกรณ์จะต้องชำระเงินกู้ภายใน 12 เดือนนับแต่วันกู้

**4. เพื่อใช้ลงทุนในโครงการพัฒนาการเกษตร** เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตรประเภทนี้ สหกรณ์นำไปใช้ลงทุนเพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาการเกษตร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาล การลงทุนเพื่อจัดให้มีสินทรัพย์ประจำ สำหรับบริการด้านการแปรรูป หรือการขายผลิตผล การเกษตรรวมทั้งการลงทุนในสินทรัพย์ประจำอื่นๆ ตามความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจของ สหกรณ์ โดยมีวงเงินกู้ 5 ล้านบาทสำหรับสหกรณ์ และ 10 ล้านบาท สำหรับชุมนุมสหกรณ์ กำหนด ชำระคืนไม่เกิน 15 ปี ในกรณีปกติหรือไม่เกิน 20 ปี ในกรณีพิเศษ

**การให้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มเกษตร**

กลุ่มเกษตรกร หมายถึง เกษตรกรซึ่งรวมตัวกันเป็นกลุ่มโดยมีกฎหมายรองรับให้เป็นนิติบุคคล และมีวัตถุประสงค์ดำเนินการทางธุรกิจ เพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรเป็นสถาบันเกษตรกรอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งได้รับบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เช่นเดียวกับ สหกรณ์ เงินกู้ที่ ธ.ก.ส.ให้กลุ่มเกษตรกรแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

**1. เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิกกู้** ธ.ก.ส. ให้เงินกู้แก่กลุ่มเกษตรกรโดยกลุ่มเกษตรกร จะต้องทำเป็นสัญญากู้เงินเครดิตเงินสด คราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ ประจำปี ให้แก่กลุ่มเกษตรกรในทำนองเดียวกันกับสหกรณ์ คือไม่เกิน 10 เท่า ของทุนของกลุ่ม เกษตรกรและจะต้องชำระหนี้ให้แก่ ธ.ก.ส. ตามตารางกำหนดชำระหนี้ ซึ่ง ธ.ก.ส. จะพิจารณา กำหนดเป็นปี ๆ โดยจะต้องเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเงินที่ได้รับชำระหนี้จาก สมาชิก

**2. เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินรอการขายผลิตผลการเกษตร** เกษตรกรนำเงินกู้นี้ ไปใช้เป็นทุนในการรวบรวมผลิตผลจากสมาชิกเพื่อขาย โดย ธ.ก.ส.ใช้หลักเกณฑ์การให้เงินกู้ เช่นเดียวกันการให้เงินกู้สหกรณ์

**3. เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร** ธ.ก.ส. ให้เงินกู้ประเภทนี้แก่กลุ่มเกษตรกรเพื่อ นำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรมาจำหน่ายแก่สมาชิก

**ดอกเบี้ยเงินกู้ที่ให้แก่เกษตรกร** ตามชั้นลูกค้า ดังนี้

1. ลูกค้าชั้นดีเลิศ (ชั้น $AAA^{+}$) หมายถึงในรอบ 4 ปี ที่ผ่ามาไม่มีหนี้เงินกู้ถึงกำหนดค้างชำระต่อธนาคาร ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.50 ต่อปี

2. ลูกค้าชั้นดีเยี่ยม (ชั้น AAA) หมายถึงในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมาไม่มีหนี้เงินกู้ถึงกำหนดค้างชำระต่อธนาคาร ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 8.00 ต่อปี

3. ลูกค้าชั้นดีมาก (ชั้น AA) หมายถึงในรอบ 2 ปี ที่ผ่านมาไม่มีหนี้เงินกู้ถึงกำหนดค้างชำระต่อธนาคาร ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 8.50 ต่อปี

4. ลูกค้าชั้นดี (ชั้น A) หมายถึงในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาไม่มีหนี้เงินกู้ถึงกำหนดค้างชำระต่อธนาคาร ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 9.50 ต่อปี

5. ลูกค้าชั้นทั่วไป (ชั้น B) หมายถึงลูกค้าที่มีหนี้เงินกู้ถึงกำหนดค้างชำระหรือเป็นลูกค้าที่ธนาคารรับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าใหม่ระหว่างปีให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 10.50 ต่อปี

**การจัดชั้นเกษตรกร**

ธนาคารจะจัดชั้นเกษตรกรลูกค้าปีละครั้ง ณ วันที่ 30 เมษายน ของทุกปีโดยพิจารณาจากสถานะหนี้เงินกู้ของลูกค้า ณ วันที่ 30 เมษายน ดังนี้

1. กรณีลูกค้าสามารถชำระหนี้ถึงกำหนดชำระระหว่าง และหรือหนี้ค้างชำระได้เสร็จสิ้นจนไม่มีต้นเงินและดอกเบี้ยค้างชำระ ณ วันที่ 30 เมษายน ทุกสัญญา ให้ถือว่าลูกค้ามีประวัติการชำระหนี้ดี ธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าให้สูงขึ้นจากชั้นเดิม 1 ชั้น เช่น เดิมลูกค้าอยู่ชั้น AA จะได้รับการจัดชั้นเป็นชั้น AAA

2. กรณีมีหนี้เงินกู้ค้างชำระ ณ วันที่ 30 เมษายน และธนาคารไม่เรียกดอกเบี้ยเพิ่มธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าให้เป็นลูกค้าชั้นเดิม เช่น เดิมลูกค้าอยู่ชั้น AA จะได้รับการจัดชั้นเป็นชั้น AA

3. กรณีมีหนี้เงินกู้ค้างชำระ ณ วันที่ 30 เมษายน และธนาคารเรียกดอกเบี้ยของต้นเงินกู้ค้างชำระเพิ่มอีกร้อยละ 1 ต่อปี ธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าให้เป็นลูกค้าลดลงจากชั้นเดิม เช่น เดิมลูกค้าอยู่ชั้น AA จะได้รับการจัดชั้นเป็นชั้น A

4. กรณีมีหนี้เงินกู้ค้างชำระ ณ วันที่ 30 เมษายน และธนาคารเรียกดอกเบี้ยของต้นเงินกู้ค้างชำระเพิ่มอีกร้อยละ 3 ต่อปี ธนาคารจะจัดชั้นลูกค้าให้ลดลงจากเดิมไปอยู่ที่ชั้น B เช่น เดิมลูกค้าอยู่ชั้น AA

**ดอกเบี้ยเงินกู้ที่ให้กู้แก่สถาบันเกษตรกร** ตามชั้นลูกค้า ดังนี้

1. ระดับ 1 หมายถึง สถาบันเกษตรกรที่ได้รับการจัดชั้นเป็นลูกหนี้ชั้น 1 ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 5.50 ต่อปี

2. ระดับ 2 หมายถึง สถาบันเกษตรกรที่ได้รับการจัดชั้นเป็นลูกหนี้ชั้น 2 ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 6.00 ต่อปี

3. ระดับ 3 หมายถึง สถาบันเกษตรกรที่ได้รับการจัดชั้นเป็นลูกหนี้ชั้น 3 ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 6.50 ต่อปี

4. ระดับ 4 หมายถึง สถาบันเกษตรกรที่ได้รับการจัดชั้นเป็นลูกหนี้ชั้น 4 ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.00 ต่อปี

5. ระดับ 5 หมายถึง สถาบันเกษตรกรที่ปิดบัญชีไม่ได้ภายใน 150 วัน หลังจากสิ้นปีบัญชีของสถาบันเกษตรกร โดยเกิดจากข้อบกพร่องของสถาบันเกษตรกรเอง หรือสถาบันเกษตรกรที่มีเหตุผิดปกติ ได้แก่ ถูกธนาคารระงับการจ่ายเงินกู้ มีลูกหนี้น้อยกว่าเจ้าหนี้ ขาดทุนติดต่อกันเกินกว่า 3 ปี ขาดทุนเกินกว่ากึ่งหนึ่งของทุนเรือนหุ้น ให้เรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 7.50 ต่อปี

**การจัดชั้นสถาบันเกษตรกร** ธนาคารจะจัดชั้นสถาบันเกษตรกร ดังนี้

1. การจัดชั้นในข้อมูลผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของสถาบันเกษตรกรย้อนหลัง 3 ปีบัญชี

2. จะจัดชั้นและแจ้งผลให้สถาบันเกษตรกรทราบภายใน 150 วัน (5 เดือน) หลังจากสิ้นปีบัญชีของสถาบันเกษตรกร

3. เริ่มเรียกดอกเบี้ยตามชั้นที่ได้รับการจัดชั้นใหม่ ตั้งแต่ต้นเดือนที่ 6 หลังจากสิ้นปีบัญชีของสถาบันเกษตรกร เช่น สถาบันเกษตรกรที่มีปีการเงินสิ้นสุด 31 ธันวาคม ธนาคารจะจัดชั้นและแจ้งผลให้ทราบภายในวันที่ 31 พฤษภาคม และเรียกดอกเบี้ยในอัตราในอัตราตามชั้นที่ได้รับการจัดใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน-31 พฤษภาคม ของปีถัดไป

**การพิจารณาการให้สินเชื่อ**

ในการพิจารณาให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส.นั้น สิ่งสำคัญประการแรกคือการพิจารณาว่าผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าและเป็นเกษตรกรตามคำจำกัดความในพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. หรือไม่ โดยการพิจารณาคุณสมบัติและฐานะของผู้ขอขึ้นทะเบียนว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดหรือไม่ มีความสามารถในการกู้ยืมและการชำระหนี้ได้มากน้อยเพียงใด ขั้นตอนการสอบสวนคุณสมบัติและสถานะของผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า ดังนี้ คือ

จากรายงานคำขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำสาขา ประกอบกับข้อมูลลูกค้ารายคนที่ธนาคารได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลหลักฐานในการพิจารณารับเกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำสาขา ทำให้ธนาคารได้ทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ ในการประกอบอาชีพการเกษตรของเกษตรกรที่ประกอบการผลิตนั้น ๆ เช่น ลักษณะของการประกอบอาชีพ และฐานะทางการเงินของเกษตรกร ซึ่งเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเกษตรกรผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำสาขามีคุณสมบัติตรงตามที่ธนาคารวางไว้หรือไม่ สำหรับการตรวจสอบสถานะในด้านทรัพย์สินและหนี้สินที่เกษตรกรมีอยู่ในขณะนั้น พนักงาน ธ.ก.ส. ต้องเป็นผู้ทำการประเมินมูลค่าทรัพย์สินของเกษตรกรด้วยตนเอง สำหรับในส่วนของการสอบสวนเพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าจะดำเนินการเพื่อให้ได้รายละเอียดในเรื่องดังต่อไปนี้คือ

1. รายการทรัพย์สิน จำแนกออกเป็น ที่ดินการเกษตร ทรัพย์สินที่มีอายุการใช้งานนานเกินกว่า 1 ปี เงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน และทรัพย์สินอื่น ๆ

2. รานการหนี้สิน แสดงรายการหนี้สินทุกประเภทที่มีระยะเวลาภายใน 1 ปี หรือตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป รวมทั้งหนี้ค้างชำระในระยะเวลาที่ทำการสอบสวน

3. ผลผลิตการเกษตรที่มีอยู่ ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของเกษตรกร โดยที่ส่วนหนึ่งจะใช้ไปเพื่อการบริโภคในครัวเรือน ใช้คำพันธุ์ ฯลฯ และส่วนที่เหลือเพื่อขาย

4. รายได้ รายได้ของครัวเรือน จำแนกออกเป็น

4.1. รายได้จากผลผลิตหลัก เช่น ผลิตผลหลักในไร่นาได้รับทั้งหมดหักด้วยผลผลิตที่ใช้บริโภคในครัวเรือนจะเป็นผลผลิตส่วนเหลือเพื่อขายและมูลค่าที่ขายได้

4.2. รายได้จากการเกษตรอื่น ๆ เช่น จากการเลี้ยงสัตว์ การปลูกพืชผัก เป็นต้น

4.3. รายได้นอกภาคเกษตร เช่น เงินเดือน ค่าจ้างแรงงาน ค่าจ้างเหมา รายได้จากการทำอุตสาหกรรมในครัวเรือน การค้าขาย ค่าเช่า เป็นต้น

5. ค่าใช้จ่าย

5.1. ค่าใช้จ่ายในการเกษตร เช่น ค่าปุ๋ย ค่าอาหารสัตว์ ค่ายา ค่าพันธุ์พืช หรือพันธุ์สัตว์ และค่าจ้างแรงงาน เป็นต้น

5.2. ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน

5.3. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

6. หลักประกันเงินกู้ ธ.ก.ส. สาขาจะพิจารณาถึงความเหมาะสมในหลักประกันเงินกู้ เช่น การค้ำประกันด้วยบุคคล การจำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นประกัน ใช้หลักทรัพย์รัฐบาลไทยหรือเงินฝากธนาคาร หรือ หลักประกันอื่น ๆ

เมื่อพนักงานผู้ทำการสอบสวนได้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็น ตลอดถึงการพิจารณาในด้านความซื่อสัตว์สุจริต ความขยันขันแข็งในงานอาชีพ สุขภาพอนามัยและความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง และพนักงานสินเชื่อ ก็จะสรุปความเห็นเสนอผู้จัดการสาขาประกอบพิจารณาว่าผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้ามีคุณสมบัติครบถ้วนที่จะรับเป็นลูกค้าได้หรือไม่ถ้าหาก ผู้จัดการสาขาพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ขอขึ้นทะเบียนมีคุณสมบัติครบถ้วนก็จะรับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำ ซึ่งผู้ที่ ธ.ก.ส.รับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำสาขาแล้วจะสามารถกู้เงินจาก ธ.ก.ส. ได้ตลอดไปโดยไม่ต้องขึ้นทะเบียนใหม่อีก

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า พนักงาน ธ.ก.ส. จะใช้ข้อมูลลูกค้ารายคนเพื่อประกอบการพิจารณาในกาขอกู้ยืมเงินเมื่อเกษตรการยื่นคำขอกู้เงิน และในการกู้เงินเกษตรกรต้องระบุวัตถุประสงค์ในการกู้ ใช้หลักประกันเงินกู้ประเภทใด เป็นการค้ำประกันกลุ่มโดยลูกค้าในกลุ่มเดียวกันผูกพันตนรับรองรับผิดอย่างลูกหนี้ร่วม หรือการค้ำประกันโดยบุคคล หรือจำนองที่ดินเป็นหลักประกันหรือมีหลักประกันอื่น

นอกจากนี้ พนักงาน ธ.ก.ส. จะชี้แจงในรายละเอียดเกี่ยวกับสัญญากู้พร้อมทั้งกำกับแนะนำเกษตรกรในการใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญากู้ ถ้าเกษตรกรรายใดผิดวัตถุประสงค์ ซึ่งในการติดตามกำกับแนะนำการใช้เงินกู้จะทำให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทราบได้ว่าเกษตรกรได้ใช้เงินกู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในสัญญากู้หรือไม่เพียงใด

**การกำหนดวงเงินกู้**

ในการกำหนดวงเงินกู้ให้แก่เกษตรกรลูกค้านั้น ธ.ก.ส. มีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตัวเกษตรกร เช่น ความต้องการเงินกู้ตามแผนการผลิต รายได้ ความสามารถในการชำระหนี้ และประวัติการชำระหนี้เงินกู้ที่ผ่านมา ความซื่อสัตย์สุจริต

ความขยันขันแข็ง ความร่วมมือต่อกลุ่ม (กรณีกลุ่มลูกค้า) และความร่วมมือต่อธนาคารมีมากน้อยเพียงใด

2. วัตถุประสงค์ในการกู้เงินของเกษตรกร พิจารณาว่าเกษตรกรต้องการกู้เงินเพื่อวัตถุประสงค์ใด และวัตถุประสงค์ดังกล่าวมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น เกษตรกรมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อปลูกข้าว ต้องพิจารณาว่าสภาพการณ์ในช่วงดังกล่าวเหมาะสมในการทำนามากน้อยเพียงใด ฝนแล้งหรือไม่ รวมทั้งสภาพพื้นที่เหมาะสมหรือไม่

3. หลักประกันเงินกู้จะพิจารณามูลค่าของหลักประกันในกรณีเป็นอสังหาริมทรัพย์ และความมั่นคงในหลักประกันในกรณีการค้ำประกันโดยกลุ่ม หรือโดยบุคคล ดังนั้น หลักประกันในการกู้เงินจาก ธ.ก.ส. จึงเป็นลักษณะของการใช้หลักทรัพย์และไม่ใช้หลักทรัพย์

**การติดตามกำกับและแนะนำการใช้เงินกู้ของเกษตรกรผู้กู้**

เนื่องจากการให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. เป็นการให้สินเชื่อควบคู่กับการกำกับแนะนำ (Supervised Credit) ธ.ก.ส. จึงกำหนดให้ลูกค้านำเงินกู้ไปใช้ในการลงทุนทางการเกษตรตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญาเงินกู้ ดังนั้น เมื่อลูกค้าได้เบิกเงินกู้ไปแล้วระยะหนึ่งพนักงานสินเชื่อของ ธ.ก.ส. จะออกไปเยี่ยมเยียนและตรวจสอบการดำเนินงานของเกษตรลูกค้าว่าได้ใช้เงินกู้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และการประกอบการผลิตการเกษตรได้ผลเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคหรือไม่ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในด้านวิชาการเกษตรและเทคนิค รวมทั้งช่วยเหลือเกษตรกรในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการผลิตการเกษตรของลูกค้าด้วย

วิธีติดตามผลการใช้เงินกู้ของเกษตรกร จะดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

**การตรวจสอบการใช้เงินกู้**

การตรวจสอบการใช้เงินกู้ เป็นมาตรการที่ ธ.ก.ส. กำหนดขึ้นเพื่อกำกับแนะนำให้ลูกค้าผู้กู้ใช้เงินกู้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญากู้ พนักงานสินเชื่อจะกำหนดแผนและปฏิบัติงานในการกำกับแนะนำ โดยการออกไปติดตามและตรวจสอบ ซึ่งจะทำให้ธนาคารทราบถึงปัญหาในการดำเนินงานการเกษตรของเกษตรกรว่าสามารถดำเนินการประกอบการเกษตรได้ประสบผลเพียงใด สามารถชำระหนี้ได้หรือไม่ หากเกษตรกรประสบปัญหาในการผลิตก็จะร่วมมือกันแก้ไขในกรณีที่เกษตรกรประสบภัยพิบัติ หรือภัยธรรมชาติ พืชผลเสียหายไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ พนักงานสินเชื่อก็จะรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอธนาคารประกอบพิจารณาในการผ่อนผันการชำระหนี้เงินกู้ หรือการผิดนัดชำระหนี้เงินกู้รายงวด ตลอดจนการพิจารณาให้กู้เงินเพื่อนำไปฟื้นฟูการผลิตนโอกาสต่อไป ซึ่งการตรวจสอบการใช้เงินกู้ดังกล่าวใช้วิธีการประชุมกลุ่มลูกค้าผู้กู้เพื่อสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการผลิตของลูกค้าแต่ละรายจากที่ประชุมกลุ่มตลอดจนการไปเยี่ยมเยียนถึงบ้านและไร่นาเพื่อสุ่มสอบข้อเท็จในพื้นที่

นอกจากนี้ ธนาคารได้กำหนดให้หัวหน้ากลุ่มลูกค้า ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกค้า และ/หรือ ลูกค้าผู้ค้ำประกันรายงาน หรือยืนยันข้อเท็จจริงในการใช้เงินกู้ของตนและของสมาชิกผู้กู้ในกลุ่มในกรณีลูกค้ากู้เงินเพื่อซื้อที่ดิน (และไม่ได้จำนองที่ดินแปลงที่ซื้อเป็นประกัน) ซื้อเครื่องจักรกลการเกษตร และ/หรือสัตว์ใช้งาน (ที่ซื้อจากบุคคลภายนอกซึ่งไม่ผ่านระบบสินเชื่อของ ธ.ก.ส.) ให้นำหลักฐานและเอกสารสัญญาซื้อขายที่ดิน ใบเสร็จรับเงิน และ/หรือ ตั๋วรูปพรรณ (ถ้ามี) ติดตัวไปที่ประชุมเพื่อให้พนักงานธนาคารตรวจสอบด้วย

ก่อนการประชุมกลุ่มลูกค้า พนักงานสินเชื่อจะต้องออกไปศึกษาและสังเกตการณ์ด้านภาวะการผลิตในท้องที่ว่าได้ผลดีหรือมีความเสียหายตลอดจนมีปัญหาและอุปสรรคประการใดบ้าง และในโอกาสนั้นพนักงานสินเชื่อจะสอบถามหัวหน้ากลุ่มลูกค้า ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกค้า หรือลูกค้าในท้องที่นั้นเป็นรายบุคคลว่าการผลิตของลูกค้าดีหรือไม่ ได้รับความเสียหายประการใด เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรึกษาหารือและร่วมกันพิจารณาในที่ประชุมต่อไป เมื่อพนักงานสินเชื่อดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ แล้วก็จะทำบันทึกรายงานผลการตรวจสอบใช้เงินกู้ของลูกค้าลงในแบบรายงานการตรวจสอบผลการใช้เงินกู้ และสถานะในการประกอบการผลิตของเกษตรกรลูกค้า

รายคน ซึ่งในการบันทึกผลการตรวจสอบดังกล่าวจะเป็นหลักฐานว่าเกษตรกรรายใดใช้เงินกู้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ระบุไว้ในสัญญากู้ โดยนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในทางอื่นที่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการผลิตการเกษตร พนักงานสินเชื่อจะชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องการใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์กับลูกค้า และแจ้งให้ลูกค้ารายนั้นทราบ และรายงานผู้จัดการสาขาเพื่อทำหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างเป็นทางการพร้อมทั้งกำหนดให้ลูกค้าชำระคืนหนี้เงินกู้ต่อธนาคารต่อไป

**1. การเตือนและการเร่งรัดให้ลูกค้าชำระหนี้เงินกู้**

หน้าที่อีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญมากของพนักงานสินเชื่อประจำหน่วยอำเภอ ได้แก่ การทำความเข้าใจและร่วมหารือแก้ไขอุปสรรค เพื่อให้บรรดาลูกค้าสามารถชำระหนี้เงินกู้ได้ตามกำหนดระยะเวลา เพราะการให้เงินกู้ลูกค้าครั้งต่อไป ธ.ก.ส.จะคำนึงถึงประวัติการชำระหนี้ของสัญญาเดิมเป็นแนวทางในการพิจารณา ดังนั้น ลูกค้าจึงต้องพยายามรักษาประวัติการชำระหนี้เงินกู้ของตน ให้ดีอยู่เสมอและพนักงานสินเชื่อประจำหน่วยก็จะพยายามให้ลูกค้าชำระหนี้เงินกู้ตามสัญญาที่ทำไว้เช่นกัน เว้นแต่จะมีอุปสรรคจำเป็น เป็นต้นว่าเกษตรกรลูกค้าได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฝนแล้ง หรือแมลงศัตรูพืชรบกวน และเมื่อผู้จัดการสาขาพิจารณาแล้วเห็นสมควรผ่อนผันการชำระหนี้ให้เป็นราย ๆ ไป

ในการติดตามและเร่งรัดให้ลูกค้าชำระหนี้เงินกู้ตามกำหนดจะดำเนินการเป็นขั้นตอนกล่าวคือ เมื่อใกล้ถึงกำหนดเวลาชำระคืนเงินกู้ประมาณ 1 เดือน พนักงานสินเชื่อประจำหน่วยอำเภอจะนัดประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อซักซ้อมความเข้าใจเรื่องการชำระคืนเงินกู้พร้อมทั้งส่งหนังสือเตือนการชำระหนี้เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงกำหนดการชำระหนี้เงินกู้ตามสัญญา

**2. หนี้ค้างชำระและมาตรการในการติดตาม**

หนี้ค้างชำระ หมายถึง ดอกเบี้ย และ/หรือต้นเงินกู้ที่ถึงกำหนดชำระแล้ว แต่ผู้กู้หรือผู้รับใช้หนี้เงินกู้ยังมิได้ชำระให้เป็นไปตามกำหนดในสัญญากู้ รวมถึงหนี้สินเงินกู้รายงวดแต่ละงวดที่ถึงกำหนดชำระแล้วแต่ยังมิได้รับชะและหนี้เงินกู้ที่ถึงกำหนดชำระตามสัญญารับใช้หนี้เงินกู้ กรณีบุคคลอื่นเป็นผู้รับใช้หนี้ด้วย

การที่ลูกค้าไม่ชำระคืนเงินกู้แก่ธนาคารตามกำหนดเวลาชำระคืนนั้นอาจมีสาเหตุหลายประการ สาเหตุสำคัญประการหนึ่ง ก็คือลูกค้าไม่ใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญากู้ หรือมีการใช้เงินกู้ไปตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญากู้น้อยกว่าร้อยละ 70

**3. ขั้นตอนการติดตามหนี้ค้างชำระของ ธ.ก.ส.** มีดังนี้

1. เมื่อสิ้นสุดงวดการชำระหนี้ในแต่ละไตรมาส สาขาจะรวบรวมรายชื่อลูกค้าที่ไม่ชำระเงินกู้คืนตามกำหนด เมื่อพนักงานสินเชื่อหน่วยอำเภอได้รับคำสั่งให้ดำเนินการติดตามหนี้ค้างชำระ (แบบรายงานหนี้ค้างชำระคงเหลือรายคน) แล้วให้รีบปรึกษาหารือกันในหน่วยอำเภอเพื่อวางแผนติดตามหนี้ค้างชำระในเขตความรับผิดชอบของแต่ละคน

2. ในการติดตามหนี้ค้างชำระมีข้อกำหนดดังนี้ คือ ถ้าลูกค้าผู้กู้รายใดมีหนี้ค้างชำระนานกว่าก็ต้องออกไปติดตามก่อน ทั้งนี้ เพื่อมิให้ ธ.ก.ส. ต้องเสียสิทธิในการดำเนินการตามกฎหมายหากปล่อยทิ้งไว้จนหนี้ขาดอายุความ และในการติดตามลูกค้าแต่ละรายต้องติดตามให้พบตัว อย่างน้อย 1 ครั้ง เว้นแต่ลูกค้าตายหรือย้ายถิ่นที่อยู่และไม่มีใครทราบว่าลูกค้าอยู่ที่ใด

3. ในการออกไปติดตามหนี้ พนักงานสินเชื่อจะบันทึกรายละเอียดการติดตามหนี้ในแบบรายงานหนี้ค้างชำระคงเหลือรายคน ซึ่งเกษตรกรลูกค้าได้ให้สัญญาว่าจะชำระหนี้ได้ในเดือนใด ปีใด พนักงานสินเชื่อจะบันทึกวันเดือนปีที่ลูกค้าผู้กู้รับรองว่าจะชำระหนี้เงินกู้ลงในแบบดังกล่าว และให้ลูกค้าลงลายมือชื่อแล้วเรียงไว้ตามลำดับก่อนหลังของวัน เดือน ปี ที่ลูกค้ารับรองจะชำระคืนหนี้เงินกู้เพื่อการติดตามต่อไป

4. เมื่อถึงกำหนดวันเดือนปี ที่ลูกค้ารับรองว่าจะชำระหนี้ พนักงานสินเชื่อจะตรวจสอบความเคลื่อนไหวยอดลูกหนี้ในบัญชีลูกค้ารายคนว่าลูกค้าได้ชำระหนี้ตามคำรับรองหรือไม่

5. ถ้าการตรวจสอบยอดลูกหนี้ พบว่า ลูกค้ายังไม่ชำระคืนก็ให้ออกไปติดตามอีกครั้งหนึ่ง ผลการติดตามรวมทั้ง วัน เดือน ปี ที่รับรองใหม่จะถูกบันทึกไว้ในแบบรายงานหนี้ค้างชำระคงเหลือรายคน อีกครั้ง

6. หากพนักงานสินเชื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ธนาคารก็จะดำเนินมาตรการขั้นต้นโดยการส่งทนายความออกไปเพื่อส่งใบเตือนให้กับลูกค้า หรือจะดำเนินคดีโดยทันที ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสาขา อย่างไรก็ตาม หากลูกค้ามีพฤติกรรมแสดงให้เห็นว่าจงใจบิดพลิ้ว หรือไม่ให้ความร่วมมือ พนักงานสินเชื่อจะรายงานผู้จัดการสาขาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

**4. การเรียกคืนเงินกู้**

สาเหตุในการเรียกคืนเงินกู้ของ ธ.ก.ส. นั้นเกิดขึ้นได้หลายประการ แต่ที่สำคัญประการหนึ่งในการเรียกคืนเงินกู้ ก็คือ กรณีที่ลูกค้าใช้เงินกู้ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในสัญญาเงินกู้ หรือนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการเกษตรของตนเองน้อยกว่าร้อยละ 80 และนำเงินกู้ส่วนที่เหลือไปใช้จ่ายในทางอื่น ในกรณีเช่นนี้พนักงานสินเชื่อต้องชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องการใช้เงินกู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์กับลูกค้า และกำหนดให้ลูกค้าส่งชำระคืนหนี้เงินกู้ส่วนที่ใช้ไปในทางอื่น ๆ ที่ไม่ใช้การเกษตรต่อธนาคารโดยเร็ว

**ผลการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ในรอบปีบัญชี 2546 (1 เมษายน 2546 – 31 มีนาคม 2547)**

ในรอบปีบัญชี 2546 ธ.ก.ส. ได้ดำเนินบทบาทการเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบทโดยขยายการให้บริการทางการเงินแก่เกษตรกร สถาบันเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน รวมไปถึงการให้สินเชื่อแก่กองทุนหมู่บ้าน เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการกระตุ้นการฟื้นตัวของเศรษฐกิจระดับฐานรากอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายด้านการผลิตและการตลาด ตลอดจนการสนับสนุนการเรียนรู้ในชนบท เพื่อเพิ่มศักยภาพของประชาชนในชนบทให้สามารถเพิ่มรายได้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ สามารถเก็บออม และยกระดับคุณภาพชีวิตตนเองได้ ผลการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ในรอบปีบัญชี 2546 โดยสรุปมีดังนี้

**1. ท้องที่ดำเนินงาน จำนวนลูกค้า และจำนวนสาขา**

ภาระหน้าที่หลักของ ธ.ก.ส. คือ การให้บริการด้านการเงินแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรทั่วประเทศ ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดมา โดยขยายการรับเกษตรกรเป็น

ลูกค้าเพิ่มขึ้นทุกปี ควบคู่กับการขยายท้องที่การดำเนินงานเพ่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศให้ได้มากที่

ในปีบัญชี 2546 ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงส่วนงานภายในให้เหมาะสมกับการดำเนินงาน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ตลอดจนลูกค้าเงินฝากให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ณ วันสิ้นปีบัญชี 2546 ธ.ก.ส. มีสำนักงาน ธ.ก.ส. ระดับจังหวัด 76 แห่ง ทำหน้าที่กำกับดูแลสาขาในสังกัดทั่วประเทศรวมจำนวน 593 สาขา จำแนกเป็นสาขาขนาดเล็ก (พิเศษ) และสาขาย่อย (อยู่ในการกำกับดูแลของสาขาระดับอำเภอ) 98 สาขา นอกจากนี้ ยังมีหน่วยบริการ (Service Unit) ที่สามารถให้บริการ ฝาก-ถอน เงินได้อีกจำนวน 45 หน่วย และมีหน่วยอำเภอซึ่งเป็นสถานที่ติดต่อคอยให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้า กระจายอยู่ในท้องที่อำเภอต่าง ๆ จำนวน 899 หน่วย ทั่วประเทศ

ณ วันสิ้นปี 2546 มีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. ทั้งสิ้น 5.37 ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 92.75 ของจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั่วประเทศ (เปรียบเทียบกับข้อมูลสำมะโนการเกษตรของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2546 จำนวน 5.79 ล้านครัวเรือน จำแนกเป็นเกษตรกรลูกค้ารายคนที่ได้รับการบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. โดยตรง 3.74 ล้านครัวเรือน สมาชิกกลุ่มสหกรณ์การเกษตร 1.62 ล้านครัวเรือน และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร 0.01 ล้านครัวเรือน รวมจำนวนลูกค้าทุกประเภทเพิ่มขึ้น 95,081 ครัวเรือน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.80

**2. การให้บริการเงินฝาก**

ธ.ก.ส. ได้พยายามปรับปรุงและขยายการให้บริการด้านเงินฝากให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเป็นทางเลือกในการออมเงิน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าผู้ฝากเงินเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ได้ปรับปรุงบริการรับฝากเงินประเภทเงินฝากระยะยาว ปลอดภาษี โดยผู้ฝากจะต้องฝากเงินเท่ากันทุกเดือนเดือนละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท เป็นระยะเวลา 24 เดือน ซึ่ง ธ.ก.ส. จะจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากให้มากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ 12 เดือน อีกร้อยละ 1 และเมื่อฝากครบ 24 เดือน ผู้ฝากจะได้รับโบนัสอีกร้อยละ 2 ของเงินฝากเดือนแรก นอกจากนี้ดอกเบี้ยเงินฝากและเงินโบนัสยังได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้อีกด้วย

ผลิตภัณฑ์เงินฝากของ ธ.ก.ส. ที่ประชาชนทั่วไปและนิติบุคคลให้ความสนใจ และใช้บริการเป็นจำนวนมาก ได้แก่ สลากออมทรัพย์ทวีสิน เนื่องจากเป็นเงินฝากที่มีรางวัลเป็นเงินสด กล่าวคือ นอกจากผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ยังมีโอกาสถูกรางวัลจากการออกรางวัลทุกเดือน อีกด้วย ผลิตภัณฑ์เงินฝากอีกประเภทหนึ่งที่ประชาชนให้ความสนใจมาก คือ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ซึ่งเป็นเงินฝากออมทรัพย์ที่มีรางวัลเป็นสิ่งของ กล่าวคือ นอกจากผู้ฝากจะได้รับดอกเบี้ยแล้ว ยังอาจโชคดีได้รับรางวัลด้วย เช่น รถยนต์ ตู้เย็น โทรทัศน์ เครื่องสูบน้ำ เป็นต้น โดย ธ.ก.ส. จะทำการจับรางวัลผู้โชคดีทุก 6 เดือน

ณ วันสิ้นปี 2546 ธ.ก.ส. มียอดเงินฝากคงเหลือรวมทั้งสิ้น 321,520 ล้านบาท เพิ่มขึ้น จากปีบัญชีก่อน 37,835 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.34

**3. การให้บริการสินเชื่อ**

ณ วันสิ้นปี 2546 ธ.ก.ส. มีเงินให้สินเชื่อคงเหลือ (ต้นเงินกู้คงเป็นหนี้) รวมทั้งสิ้น 322,000 ล้านบาท ประกอบด้วย เงินให้สินเชื่อแก่เกษตรกร 258,137 ล้านบาท สหกรณ์การเกษตร 14,389 ล้านบาท กลุ่มเกษตรกร 72 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อนโยบายรัฐ 19,814 ล้านบาท และให้สินเชื่อประเภทอื่น 29,588 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 80.17 4.47 0.02 6.15 และ 9.19 ของเงินให้สินเชื่อคงเหลือทั้งหมดตามลำดับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**3.1 การให้บริการสินเชื่อด้านเกษตรกร** (รวมสินเชื่อวิสาหกิจชุมชนและสินเชื่อโครงการพิเศษ)

ในปี 2546 ธ.ก.ส. ได้จ่ายเงินให้กู้แก่เกษตรกรรายคน จำนวน 115,465 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 21,851 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 23.34 ได้รับชำระหนี้เงินกู้คืนระหว่างปี 102,131 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 85.76 ของต้นเงินกู้ถึงกำหนด และมีต้นเงินกู้คงเป็นหนี้บัญชี 2546 จำนวน 258,137 ล้านบาท

ทั้งนี้ การให้บริการสินเชื่อด้านเกษตรกรรวมถึงการให้บริการสินเชื่อแก่วิสาหกิจชุมชน จำแนกเป็นรายกลุ่ม 2,645 กลุ่ม และรายคน 190,182 รายจ่ายเงินกู้รวม 15,571 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 4,145 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 36.28 ได้รับชำระหนี้เงินกู้คืนระหว่างปี 9,495 ล้านบาท

คิดเป็นร้อยละ 96.95 ของต้นเงินกู้ถึงกำหนด และมีต้นเงินกู้คงเป็นหนี้สิ้นปีบัญชี 2546 จำนวน 20,227 ล้านบาท

สำหรับการให้สินเชื่อโครงการพิเศษ ซึ่งเป็นโครงการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อการลงทุนและเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเกษตร โดย ธ.ก.ส. ร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน ซึ่งคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ต้องให้ความเห็นชอบและลดหย่อนหลักเกณฑ์จากการให้เงินกู้ปกติ ณ วันสิ้นปี บัญชี 2546 ธ.ก.ส. ได้ดำเนินงานตามโครงการพิเศษ ดังนี้

3.1.1 โครงการพิเศษที่ดำเนินการก่อนปี บัญชี 2546 และยังไม่สิ้นสุดระยะเวลาชำระหนี้ จำนวน 132 โครงการ ให้บริการสินเชื่อแก่เกษตร 56,689 รายจำนวนพื้นที่ในโครงการ 591,495 ไร่ จำนวนสัตว์เลี้ยง 190,686 ตัว จ่ายเงินกู้รวม 3,740 ล้านบาท

3.1.2 การให้สินเชื่อแก่ กองทุนหมู่บ้าน 1,882 กองทุน จ่ายเงินกู้รวม 888 ล้านบาท

**3.2 การให้บริการสินเชื่อแก่สหกรณ์การเกษตร**

ในรอบปีบัญชี 2546 ธ.ก.ส. ให้บริการสินเชื่อแก่สหกรณ์การเกษตร 24,649 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 2,325 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 8.62 ได้รับชำระคืนเงินกู้ระหว่างปี 24,416 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 97.71 ของต้นเงินกู้ถึงกำหนด และมีต้นเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปีบัญชี 2549 จำนวน 14,389 ล้านบาท

**3.3 การให้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มเกษตร**

ในรอบปีบัญชี 2546 ธ.ก.ส. ให้บริการสินเชื่อแก่กลุ่มเกษตรกร 25 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 9 ล้านบาทหรือลดลงร้อยละ 26.47 ได้รับชำระคืนเงินกู้ระหว่างปี 32 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 80 ของต้นเงินกู้ถึงกำหนด และมีต้นเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปีบัญชี 2546 จำนวน 72 ล้านบาท

**3.4 การให้บริการสินเชื่อโครงการนโยบายรัฐ**

โครงการตามนโยบายรัฐบาลเป็นโครงการที่รัฐบาลจัดทำขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี หรือตามนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้สินเชื่อส่งเสริมและพัฒนาการประกอบอาชีพการเกษตรกรให้มีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของเกษตรกรที่ประสบปัญหาในการประกอบอาชีพ เช่น ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ ภัยธรรมชาติ ทำให้เกษตรกรได้รับผลผลิตในปริมาณหรือคุณภาพที่ต่ำกว่ามาตรฐาน หรือราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น ความช่วยเหลือของรัฐบาลจะเป็นการสนับสนุนเงินกู้ที่มีเงื่อนไขพิเศษผ่าน ธ.ก.ส. เช่นอัตราดอกเบี้ยต่ำหรือชดเชยดอกเบี้ย ส่วนใหญ่จะเป็นสินเชื่อเพื่อการผลิตหรือการตลาด เช่น โครงการเงินกู้เพื่อรอขายผลิตผล และการให้สินเชื่อแก่บุคคลทั่วไปภายใต้โครงการเงินทุนหมุนเวียน เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินข้าราชการครู เป็นต้น

ผลการดำเนินงานจนถึงสิ้นปีบัญชี 2546 ธ.ก.ส. ได้ให้บริการสินเชื่อตามโครงการนโยบายรัฐ โดยมีลูกค้าเข้าร่วมโครงการกว่า 3 ล้านครัวเรือน และมีต้นเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปีบัญชี 2546 จำนวน 19,814 ล้านบาท จำแนกเป็นด้านเกษตรกร 18,677 ล้านบาท สถาบันเกษตรกร 228 ล้านบาท และบุคคลทั่วไป 909 ล้านบาท

3.5 **การให้บริการสินเชื่อประเภทอื่น**

นอกจากการให้บริการสินเชื่อดังกล่าวข้างต้นแล้ว ธ.ก.ส. ยังดำเนินการให้สินเชื่อประเภทอื่นอีก จำนวน 29,588 ล้านบาท ประกอบด้วย

3.5.1 การให้สินเชื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาล 16,584 ล้านบาท

3.5.2 การให้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (กทบ.) กู้เพื่อโอนเงิน 1 ล้านบาทต่อกองทุน ให้กองทุนหมู่บ้านในความรับผิดชอบของ ธ.ก.ส. ตามนโยบายของรัฐบาล 10,958 ล้านบาท

3.5.3 เงินกู้ใช้เงินฝากค้ำประกัน 1,603 ล้านบาท

3.5.4 เงินกู้เคหะ สงเคราะห์ 278 ล้านบาท

3.5.5 การให้สินเชื่อตามโครงการสินเชื่อขนาดย่อมนอกภาคการเกษตร (Non-Farm Micro Credit) จำนวน 85 ล้านบาท โดยใช้เงินทุนจากกองทุนหมุนเวียน Deutsch Gesellschaft Fuer Technische Zusammenarbeit (GTZ) 10 ล้านบาทและกองทุนหมุนเวียน European Union (EU) 75 ล้านบาท

3.5.6 การให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามในรูปแบบขายเชื่อ ผ่อนชำระและเช่าซื้อ 80 ล้านบาท

**4. สถานะแห่งหนี้ค้างชำระ**

ณ วันสิ้นปีบัญชี 2546 ธ.ก.ส. มีหนี้ค้างชำระรวมทั้งสิ้น 23,973 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 7.45 ของต้นเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**4.1 ด้านเกษตรกร** ธ.ก.ส. มีหนี้ค้างชำระด้านเกษตรกร 16,961 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 2,056 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 10.81 เป็นหนี้ค้างชำระอายุ 0-1 ปี จำนวน 6,526 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 38.48 หนี้ค้างชำระอายุ 1-2 ปี จำนวน 3,822 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22.53 และหนี้ค้างชำระเกินกว่า 2 ปีขึ้นไป จำนวน 6,613 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 38.99

ทั้งนี้ อัตราหนี้ค้างชำระต่อต้นเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปีบัญชี 2546 คิดเป็นร้อยละ 6.57 ต่ำกว่าปีก่อนซึ่งเท่ากับร้อยละ 7.87

**4.2 ด้านสหกรณ์การเกษตร** ธ.ก.ส. มีหนี้ค้างชำระด้านสหกรณ์การเกษตร 572 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 1,016 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 63.98 ทั้งนี้อัตราหนี้ค้างชำระต่อต้นเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปีบัญชี 2546 คิดเป็นร้อยละ 3.98 ต่ำกว่าปีก่อนซึ่งเท่ากับร้อยละ 11.21

**4.3 ด้านกลุ่มเกษตรกร** ธ.ก.ส. มีหนี้ค้างชำระด้านกลุ่มเกษตรกร 8 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 1 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 11.11 ทั้งนี้ อัตราหนี้ค้างชำระต่อต้นเงินเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปีบัญชี 2546 คิดเป็นร้อยละ 11.11 สูงกว่าปีก่อนซึ่งเท่ากับ 9.68

อนึ่ง ในปีบัญชี 2546 ธ.ก.ส. ได้เปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีเกี่ยวกับการรับรู้รายได้และการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพลูกหนี้ในปัจจุบัน ทำให้ ธ.ก.ส. มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น

**4.4 ด้านนโยบายรัฐ** ธ.ก.ส. มีหนี้ค้างชำระด้านนโยบายรัฐ 6,429 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 298 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.86 ทั้งนี้ อัตราหนี้ค้างชำระต่อต้นเงินกู้คงเป็นหนี้เมื่อสิ้นปีบัญชี 2546 คิดเป็นร้อยละ 32.45 สูงกว่าปีก่อนซึ่งเท่ากับร้อยละ 25.58

**4.5 ด้านสินเชื่อประเภทอื่น** ธ.ก.ส. มีหนี้ค้างชำระด้านสินเชื่อประเภทอื่น 2.56 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 2.46 ล้านบาท

.....

## จากวันนั้นถึงวันนี้

ไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม แต่ชาวไร่ก็ยังทุกข์ยากต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบจากนายทุน ประกอบกับความไม่แน่นอนของดินฟ้าอากาศทำให้ได้รับผลผลิตไม่แน่นอนไปด้วยจนมีคำกล่าวว่า "ทุกข์ของชาวนาคือทุกข์ของแผ่นดิน" รัฐบาลจึงมีนโยบายให้การส่งเสริมพัฒนาการเกษตรโดยให้ความช่วยเหลือทางการเงิน อันเป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งเพื่อเกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้การเกษตร และการช่วยเหลือดังกล่าวควรจัดขยายออกไปอย่างกว้างขวางทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรงและในด้านสหกรณ์การเกษตรกับกลุ่มเกษตรกร แต่ควรอยู่ภายใต้การควบคุมเป็นระบบเดียวกัน ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลมั่นคงและสะดวกในการจัดหาเงินทุนเพิ่มเติม รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรขึ้นเป็นสถาบันในระดับชาติเพื่อทำหน้าที่นี้ ทั้งนี้ได้กำหนดไว้ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติยกเลิกพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการสหกรณ์ พุทธศักราช 2486

"ก่อนที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการ ธ.ก.ส. อาจารย์จำเนียรรับราชการเป็นรองอธิบดีกรมสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ กระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ อาจารย์เป็นผู้มีส่วนสำคัญในการเตรียมการจัดตั้ง ธ.ก.ส."

สำนักนายกรัฐมนตรีประกาศลงวันที่ 1 กันยายน 2509 แต่งตั้งคณะกรรมการธนาคารประกอบด้วย นายบุญมา วงศ์สวรรค์ ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธาน หม่อมราชวงศ์จักรทองทองใหญ่ ปลัดกระทรวงเกษตร เป็นรองประธาน กรรมการอื่นอีกไม่เกินสิบคน ได้แก่ นายชาญชัย ลี้ถาวร ผู้แทนกระทรวงการคลัง นายทำนอง สิงคาลวณิช ผู้แทนกระทรวงเกษตร นายสมฤทธิ์ เลิศบุศย์ ผู้แทนกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ นายสาย หุตะเจริญ อธิบกรมพัฒนาชุมชน นายประสงค์ สุขุม ผู้อำนวยการส่วนวิชาการ สำนักงบประมาณ พลโทแสวง เสนาณรงค์ พลโท บุญเรือน บัวจรูญ นายเฉลิง ธำรงนาวาสวัสดิ์ นายสมภพ โหตระกิตย์ นายบุญชู โรจนเสถียร และผู้จัดการซึ่งเป็นกรรมการโดยตำแหน่ง

คณะกรรมการได้กำหนดข้อบังคับซึ่งเป็นหลักสำคัญในการบริหารและการดำเนินธุรกิจของธนาคาร การเสนอขอให้กระทรวงการคลังซื้อหุ้นในธนาคาร ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้ซื้อหุ้นเพิ่มเติม จำนวน 80 ล้านบาท การบรรจุแต่งตั้งผู้จัดการและพนักงานเท่าที่จำเป็น การโอนและรับโอนกิจการธนาคารเพื่อการสหกรณ์เสร็จเรียบร้อย เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2509

ก่อนการจัดตั้ง มีคณะทำงานเตรียมการจัดตั้ง 11 คน ประกอบด้วย อาจารย์จำเนียร สาระนาค เป็นหัวหน้าคณะทำงานนายฟ้อน แจ่มจันทร์ เป็นเลขานุการ และ นายทำนอง สิงคาลวณิช นายเฉลิง ธำรงนาวาสวัสดิ์ นายประสงค์ สุขุม นายสนิท วิไลจิตร นายสุปรีดา ประศาสน์วินิจฉัย นายสุธี สิงห์เสน่ห์ นายรัตน์ สุจริตกุล นายประหยัด จันทร์พวง นายกังวาน เทพหัสดิน ณ อยุธยา

ก่อนที่จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการ ธ.ก.ส. อาจารย์จำเนียรรับราชการเป็นรองอธิบดีกรมสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจ กระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ อาจารย์เป็นผู้มีส่วนร่วมสำคัญในการเตรียมการจัดตั้ง ธ.ก.ส. ตั้งแต่ยกร่างนโยบายสินเชื่อการเกษตรแห่งชาติ ร่างแนวการจัดตั้ง ธ.ก.ส. ร่างพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. เป็นกรรมการพิจารณาร่างกฎหมาย ธ.ก.ส. ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรก ตั้งแต่วันที่ 19 กันยายน 2509 อัตราเงินเดือน 10,000 บาท อายุ 56 ปี ซึ่งจะเกษียณอายุในวันที่ 1 ตุลาคม 2513

แต่คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเสนอให้ต่ออายุการทำงานออกไปอีกคราวละ 1 ปี รวม 5 คราว เนื่องจากพิจารณาเห็นว่า ธ.ก.ส. ตั้งมาเพียง 3 ปีเศษและอยู่ในระยะก่อร่างสร้างตัว จำเป็นต้องมีผู้จัดการที่มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการธนาคารและระบบงานสินเชื่อการเกษตรเป็นอย่างดี อีกทั้งต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและเสียสละ เพื่อวางพื้นฐานงานของ ธ.ก.ส. ให้มีความเข้มแข็งและมั่นคงต่อเนื่อง ซึ่งอาจารย์จำเนียรมีคุณสมบัติดังกล่าวอยู่แล้ว กับทั้งผลงานที่ทำไปแล้วมีความก้าวหน้าเป็นที่พอใจของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และรัฐบาลในขณะนั้น และอาจารย์ก็มีสุขภาพแข็งแรงที่ทำประโยชน์ให้แก่ ธ.ก.ส. และเกษตรกรต่อไปได้

จนกระทั่งได้มีพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 ออกมาบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 กำหนดอายุของผู้ที่เป็นพนักงานรวมถึงผู้จัดการไว้ไม่เกิน 60 ปี ซึ่งขณะนั้นท่านมีอายุเกือบครบ 65 ปี บริบูรณ์อยู่แล้ว จึงจำเป็นต้องพ้นจากตำแหน่งผู้จัดการ ธ.ก.ส. ตั้งแต่ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 เป็นต้นไป ขณะอายุ 64 ปี 11 เดือนเศษรวมระยะเวลาดำรงตำแหน่งทั้งสิ้น 8 ปี 5 เดือนเศษ

การเตรียมการด้านบุคลากรอื่นๆ ได้รับสมัครสอบคัดเลือกพนักงานรุ่นแรกระดับประจำแผนกหรือเทียบเท่าสำหรับผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 50 อัตรา อบรมภาคทฤษฎีที่

สำนักสงฆ์วัดสามพระยา และศูนย์ฝึกอบรมข้าราชการสหกรณ์ที่สี่แยกพิชัย ฝึกงานภาคปฏิบัติที่สำนักงานและงานภาคสนามที่สำนักงานของกรมสหกรณ์พาณิชย์และธนกิจซึ่งตั้งในต่างจังหวัด ใช้เวลาทั้งหมด 14 เดือน ระหว่างอบรมได้รับเบี้ยเลี้ยงคนละ 800 บาท ต่อเดือน และ 700 บาท สำหรับระดับเสมียนเมื่อบรรจุได้รับเงินเดือน 1,400 บาท และ 1,200 บาท ตามลำดับ

สถานที่ทำงานในระยะแรกได้เช่าอาคารสูง 3 ชั้น ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งเดิมเป็นที่ทำการของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ สี่แยกคอกวัว ถนนราชดำเนินกลาง เขตพระนคร เป็นสำนักงานใหญ่ชั่วคราว ต่อมาไม่สามารถรองรับการขยายงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจารย์จำเนียร จึงได้ตัดสินใจเลือกหาที่ดินเพื่อใช้ก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ในที่สุดได้ตกลงซื้อที่ดินซึ่งเดิมเป็นที่ตั้งวังเดิมของ พลเรือเอก พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ เนื้อที่ 905 ตารางวา ราคา 6.765 ล้านบาท ตั้งอยู่ที่ถนนนครสวรรค์ แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ ซึ่งอยู่ใกล้กับทำเนียบรัฐบาล และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ให้สร้างอาคารสำนักงานใหญ่เป็นอาคารสูง 10 ชั้น อีก 1 หลัง รวมเนื้อที่ทั้งสองอาคาร ประมาณ 13,000 ตารางเมตร กับมีชั้นจอดรถใต้ดินอีก 1 ชั้น ออกแบบและควบคุมงานก่อสร้างโดยบริษัทสถาปนิกเจนสกลธนารักษ์ จำกัด และรับเหมาก่อสร้างโดยห้างหุ้นส่วนจำกัด ยูไนเต็ดอุตสาหกรรม ในราคารวม 23 ล้านบาท มีพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2516 เวลา 09.09 น. โดยนายเสริม วินิจฉัยกุล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ก่อสร้างแล้วเสร็จและย้ายที่ทำการมาอยู่ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2518 เป็นต้นมา

อาจารย์จำเนียรทุ่มเทเวลาทั้งหมดให้กับ ธ.ก.ส. ทำงานตั้งแต่เช้าถึงมืดค่ำทุกวันโดยไม่มีวันหยุด ได้ริเริ่มและสร้างผลงานไว้มากมายไม่สามารถบรรยายได้หมด จึงยกมาพอสังเขปดังนี้

1. ข้อบังคับ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 1-31
2. ระเบียบ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 1-12
3. หนังสือเวียนและคำชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติงานด้านสินเชื่อตลอดจนแบบพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง
4. หนังสือเวียนและคำชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติงานด้านเงินฝากตลอดจนแบบพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง
5. หนังสือเวียนและคำชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติงานด้านสำนักงานและงานทั่วไปตลอดจนแบบพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง

6. ข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติตนสำหรับพนักงานเกี่ยวกับข้อห้ามหรือข้อควรละเว้นในการปฏิบัติงาน 9 ประการ

7. ตั้งสาขาประจำจังหวัด 58 สาขา และที่ทำการหน่วยอำเภอ 301 หน่วย ดำเนินงานใน 471 อำเภอ ให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรโดยตรง 380,000 ครัวเรือน เป็นเงิน 1,400 ล้านบาทเศษ และให้บริการแก่สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกรอีก 1,100 ล้านบาทเศษ

8. สร้างอาคารสำนักงานสาขาระดับจังหวัดแบบเสาลอยด้านหน้า 4 เสา และ 6 เสา หลายจังหวัด

9. สร้างอาคารสำนักงานใหญ่ปัจจุบัน ตามรายละเอียดในย่อหน้าก่อน

10. ริเริ่ม เงินฝากตามส่วนเงินกู้ ซึ่งเป็นเงินฝากระยะเวลา 3 ปี ของเกษตรกรผู้กู้ โดยหักเงินกู้ไว้ร้อยละ 5 ทุกครั้ง แต่ให้ดอกเบี้ยสูงถึงร้อยละ 9 ต่อปี เพื่อเป็นการสร้างเงินออมไว้เป็นหลักประกันในอนาคต

11. เงินฝากออมทรัพย์ไม่ใช้สมุดคู่ฝาก มีใบถอนเป็นเล่ม 20 ฉบับคล้ายสมุดเช็ค

12. การจัดหาเงินทุนโดยการออกหุ้นกู้และการขายลดช่วงตั๋วสัญญาใช้เงิน

13. การจ่ายเงินกู้เป็นสิ่งของ วัสดุการเกษตร เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช วัชพืช และเมล็ดพันธุ์พืช เป็นต้น

14. การรับจำนำผลิตผล ข้าวเปลือก

15. การส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้าสร้างฉางรวมเพื่อเก็บรักษาผลิตผลการเกษตรที่นำมาจำนำ

16. ริเริ่มและส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์การซื้อขายในหมู่เกษตรกรลูกค้า กำลังจะทดลองตั้งเป็นสหกรณ์แรกในท้องที่จังหวัดเพชรบูรณ์ แต่ถูกปฏิเสธจากรัฐมนตรีกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติในสมัยนั้น จึงไม่มีการดำเนินการ

จากปฐมบทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ( ธ.ก.ส.) ที่เป็นรัฐวิสาหกิจ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตร พ.ศ.2509 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 20 กรกฎาคม 2509 ดำเนินงานให้กู้เงินแก่เกษตรกรโดยตรง เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพการเกษตร และให้เงินกู้แก่สหกรณ์การเกษตร เพื่อใช้ดำเนินกิจการให้เป็นประโยชน์แก่การประกอบอาชีพของเกษตรกร จัดตั้งสาขาประจำจังหวัด 5 แห่ง คือ เชียงราย เพชรบูรณ์ พระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี และอุดรธานี เริ่มดำเนินงานในบางอำเภอ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2509

เนื่องจากในระยะแรกเงินทุนมีจำกัด จึงให้กู้เงินแก่เกษตรกรชั้นเล็ก และชั้นกลางก่อน เป็นเงินกู้ระยะสั้นและระยะปานกลางที่ต้องใช้วิธีควบคุมและแนะนำ โดยร่วมมือกับส่วนราชการส่งเสริมการเกษตรในท้องที่เพื่อให้ได้ผลในทางเพิ่มการผลิตและรายได้ของเกษตรกรผู้กู้

เงินกู้ระยะสั้น เพื่อเป็นค่าพันธุ์พืช ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช ในการทำนา เงินกู้ระยะปานกลาง เช่น ซื้อวัวควาย ทำคันคูน้ำ ซื้อเครื่องยนต์สูบน้ำ เป็นต้น มีการหารือกันระหว่างพนักงานกับเกษตรกรผู้กู้ถึงจำนวนเงินกู้ที่จำเป็นและเหมาะสมตามแผนการผลิต รายได้และความสามารถชำระหนี้ ธนาคารเรียกดอกเบี้ยเพียงร้อยละ 1 ต่อเดือน หรือ ร้อยละ 12 ต่อปี หากเป็นเงินกู้ระยะสั้นที่ธนาคารขายลดช่วงตั๋วสัญญาใช้เงิน ก็เรียกดอกเบี้ยเพียงร้อยละ 10 ต่อปีเท่านั้น หลังจากจ่ายเงินกู้ไปแล้ว พนักงานก็จะติดตามตรวจสอบการใช้เงินกู้ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการกู้ สิ้นปี 2510 มีเกษตรกรได้รับบริการเงินกู้ 28,000 ครัวเรือน

ด้านสหกรณ์การเกษตรที่รับโอนมา 9,639 สหกรณ์ให้เงินกู้ 270.8 ล้านบาท ก็มีการสนับสนุนให้เงินกู้เพิ่มแก่สหกรณ์หาทุนเพื่อรับชาวนาเข้าเป็นสมาชิกเพิ่มเติม ให้เงินกู้แก่สหกรณ์สินเชื่อเพื่อการผลิตทั้งที่ตั้งขึ้นใหม่ และที่ขยายรับสมาชิกเพิ่มเติมตลอดจนให้เงินกู้แก่สหกรณ์การเกษตรอื่นๆ เพื่อให้สหกรณ์ดำเนินงานให้เป็นประโยชน์แก่การประกอบอาชีพของเกษตรกรกว้างขวางขึ้น

จากความมุ่งมั่นและสร้างรากฐานให้ ธ.ก.ส. เติบโตอย่างมั่นคงเพื่อเป็นที่พึ่งของเกษตรกรที่เป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศ พนักงานได้รับการหล่อหลอมให้มีความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการลูกค้าดุจญาติมิตร ในวันนี้ ธ.ก.ส. เปรียบดังต้นไม้ใหญ่แผ่กิ่งก้านสาขาผ่านร้อนผ่านหนาวเข้าสู่ปีที่ 40 มีสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด 75 แห่ง ทำหน้าที่กำกับดูแลสาขาในสังกัดทั่วประเทศ 848 สาขา จำแนกเป็นสาขาระดับอำเภอ 567 สาขา และสาขาย่อย ที่อยู่ในการกำกับดูแลของสาขาอำเภออีก 281 สาขา และมีหน่วยอำเภอเป็นที่ติดต่อให้บริการแก่เกษตรกร ในท้องที่ 938 หน่วย

ณ วันสิ้นปีบัญชี 2548 ( 31 มีนาคม 2549 ) มีเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อทั้งสิ้น 5.54 ล้านครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 95.68 ของจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั่วประเทศ จำแนกเป็นเกษตรกรลูกค้ารายคนที่รับบริการสินเชื่อโดยตรง 4.01 ล้านครัวเรือนสมาชิกสหกรณ์การเกษตร 1.52 ล้านครัวเรือน และสมาชิกกลุ่มเกษตรกร 0.01 ล้านครัวเรือน

จ่ายสินเชื่อให้แก่เกษตรกรรายคนระหว่างปีบัญชี 2548 จำนวน 202,429 ล้านบาท จ่ายสินเชื่อให้แก่สหกรณ์การเกษตรระหว่างปี จำนวน 36,485 ล้านบาท จ่ายสินเชื่อให้แก่กลุ่มเกษตรกรระหว่างปี 177 ล้านบาท

ตั้งแต่ปีบัญชี 2530 เป็นต้นมา ให้สินเชื่อตามโครงการนโยบายรัฐ รวมทั้งสิ้น 268,158 ล้านบาท เกษตรกรลูกค้าเข้าร่วมโครงการ 4.4 ล้านครัวเรือน

นอกจากนี้ยังให้บริการสินเชื่อประเภทอื่น มียอดคงเหลือรวมทั้งสิ้น 26,522 ล้านบาท ประกอบด้วย

1.) สินเชื่อเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย 16,965 ล้านบาท

2.) ให้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ( กทบ.) กู้เพื่อโอนเงิน 1 ล้านบาท ให้แต่ละกองทุนหมู่บ้าน 6,427 ล้านบาท

3.) เงินกู้ใช้เงินฝากค้ำประกัน 2,194 ล้านบาท

4.) เงินกู้เคหะสงเคราะห์ 495 ล้านบาท

5.) สินเชื่อตามโครงการสินเชื่อขนาดย่อมนอกภาคการเกษตร ( Non-Farm Micro Credit ) 241 ล้านบาท

6.) ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามในรูปแบบขายเชื่อผ่อนชำระ และเช่าซื้อ 200 ล้านบาท

การเติบโตด้านเงินทุน มีทุนดำเนินงานรวม 501,932 ล้านบาท ประกอบด้วย เงินฝาก 431,401 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 85.95 ของทุนดำเนินงานรวม เงินกู้ในประเทศและต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 2.25 เป็นเงินกู้ในประเทศ 3,474 ล้านบาท เงินกู้จากต่างประเทศ 7,795 ล้านบาท หนี้สินอื่นๆ 13,351 ล้านบาทหรือร้อยละ 2.65 ส่วนของผู้ถือหุ้น 45,911 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.15

ผลการดำเนินงานปีบัญชี 2548 มีรายได้รวม 30,904 ล้านบาท ประกอบด้วยรายได้ดอกเบี้ย 29.257 ล้านบาท รายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย 1,647 ล้านบาท ซึ่งรวมรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ 1,037 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายรวม 29,139 ล้านบาท ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย 4,411 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย 10,783 ล้านบาท หนี้สงสัยจะสูญ และหนี้สูญ 13,935 ล้านบาท กำไร

สุทธิ 1,765 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.84 ของส่วนผู้ถือหุ้น และคิดเป็นร้อยละ 0.44 ของต้นเงินกู้คงเป็นหนี้ถัวเฉลี่ย

ธ.ก.ส. ในวันนี้มีวิสัยทัศน์ เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัยมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย ค่านิยม เคียงคู่ รู้ค่าประชาชน มีพันธกิจ คือ

1.) การจัดหาแหล่งเงินให้เพียงพอสำหรับภารกิจของธนาคาร โดยมีต้นทุนที่เหมาะสม และดูแลบริหารเงินอย่างมีเสถียรภาพ

2.) พัฒนาและให้บริการที่จะส่งเสริมให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

3.)ให้บริการสินเชื่อโดยให้โอกาสและดูแลเกษตรกรให้สามารถผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.) พัฒนาบริการใหม่ที่เกษตรกรต้องการ และเพิ่มจุดที่เข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เพิ่มภาระทางการเงินแก้เกษตรกรเกินสมควร

ในปี 2549 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ธ.ก.ส. จึงประกาศตัวที่จะน้อมนำเอาแนวทางตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินงานโดยจะขับเคลื่อนไปพร้อมกันแบบ CEO คือ ทั้งลูกค้า ( Customer) พนักงาน ( Employee) และองค์กร ( Organization)

# ภาคผนวก ข

## แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม เลขที่ ☐☐☐

ข้าพเจ้า นาย บรรจงศักดิ์ พาหุกุล นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. กรณีศึกษา อ. เมือง จ. อุตรดิตถ์ ทั้งนี้ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และรายงานผลได้อย่างถูกต้องข้าพเจ้าจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่เป็นจริง และข้าพเจ้าขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย (ข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นความลับและไม่มีผลกับการกู้เงิน และใช้บริการจาก ธ.ก.ส. ของท่าน)

.....

**ส่วนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับเกษตรกร**

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ☐ 1) น้อยกว่า 20 ปี ☐ 2) 21-30 ปี
☐ 3) 31-40 ปี ☐ 4) 41-50 ปี
☐ 5) 51-60 ปี ☐ 6) 61 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส
☐ 3) หย่า ☐ 4) หม้าย

4. ระดับการศึกษา ☐ 1) ไม่จบการศึกษา ☐ 2) ประถมศึกษา
☐ 3) มัธยมศึกษา ☐ 4) อนุปริญญา
☐ 5) ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อปี
☐ 1) ต่ำกว่า 30,000 บาท ☐ 2) 30,001-50,000 บาท
☐ 3) 50,001-100,000 บาท ☐ 4) เกิน 100,000 บาท

6. ท่านมีรายได้ส่วนใหญ่จาก
☐ 1) ภาคเกษตร
☐ 2) นอกภาคการเกษตร

**สำหรับการวิจัย**
1. ☐
2. ☐
3. ☐
4. ☐
5. ☐
6. ☐

7. พื้นที่ทำการเกษตรส่วนใหญ่เป็นของใคร

☐ 1) ตนเอง
☐ 2) ของผู้อื่นต้องเช่า
☐ 3) ของผู้อื่นไม่ต้องเช่า
☐ 4) ของตนเองและเช่าผู้อื่น

8. พื้นที่ทำการเกษตรเป็นของตนเองทั้งหมดกี่ไร่

☐ 1) น้อยกว่า 10 ไร่ ☐ 2) ตั้งแต่ 10-20 ไร่
☐ 3) ตั้งแต่ 21 – 30 ไร่ ☐ 4) มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป

9. ค่าเช่าพื้นที่ทำการเกษตรต่อปี ไร่ละ

☐ 1) 200 บาท ☐ 2) 300 บาท
☐ 3) 400 บาท ☐ 4) 500 บาท
☐ 5) มากกว่า 500 บาทขึ้นไป

10. ท่านใช้เงินซื้อปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืชต่าง ค่าจ้างแรงงาน และค่าพันธุ์พืช ในการทำการเกษตรปีละเท่าไหร่

☐ 1) ไม่เกิน 10,000 บาท ☐ 2) 10,001 – 30,000 บาท
☐ 3) 30,001–50,000บาท ☐ 4) เกิน 50,000 บาทขึ้นไป

☐ ปุ๋ย.....บาท☐ ยาฯ.....บาท ☐ แรงงาน.....บาท☐พันธุ์พืช.....บาท

11. แรงงานที่ใช้ในการทำการเกษตรทั้งหมดจำนวนกี่คน

☐ 1) 1 คน ☐ 2) คน
☐ 3) 3 คน ☐ 4) คน
☐ 5) มากกว่า 4 คน ☐ จ้างแรงงาน.....คน

12. ใช้แรงงานในครัวเรือนจำนวนกี่คน

☐ 1) 1 คน ☐ 2) 2 คน
☐ 3) 3 คน ☐ 4) 4 คน
☐ 5) มากกว่า 4 คนขึ้นไป

13. ท่านประกอบอาชีพการเกษตรประเภทใด

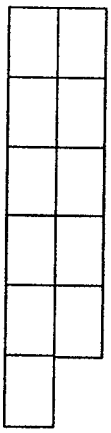
☐ 1) ปลูกพืช ☐ 2) เลี้ยงสัตว์
☐ 3) ไร่นาสวนผสม ☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....

**สำหรับผู้วิจัย**

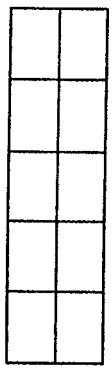
7. ☐
8. ☐
9. ☐
10. ☐
11. ☐
12. ☐
13. ☐

สำหรับผู้วิจัย

14.



15.



14. ท่านปลูกพืชอะไรบ้าง และจำนวนเท่าไหร่ ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

☐ 1 ) ข้าว จำนวน.....ไร่
☐ 2 ) ข้าวโพด จำนวน.....ไร่
☐ 3 ) อ้อย จำนวน.....ไร่
☐ 4 ) มันสำปะหลัง จำนวน.....ไร่
☐ 5 ) ถั่วลิสง จำนวน.....ไร่
☐ 6 ) พริก จำนวน.....ไร่
☐ 7 ) ลางสาด , ลองกอง จำนวน.....ไร่
☐ 8 ) กล้วย จำนวน.....ไร่
☐ 9 ) ทุเรียน จำนวน.....ไร่
☐ 10 ) ยางพารา จำนวน.....ไร่
☐ 11 ) อื่น ๆ ระบุ..... จำนวน.....ไร่

15. ท่านเลี้ยงสัตว์อะไรบ้าง จำนวนเท่าไหร่ ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

☐ 1 ) วัว จำนวน.....ตัว
☐ 2 ) สุกร จำนวน.....ตัว
☐ 3 ) กระบือ จำนวน.....ตัว
☐ 4 ) แพะ จำนวน.....ตัว
☐ 5 ) ปลา จำนวน.....ตัว
☐ 6 ) กบ จำนวน.....ตัว
☐ 7 ) เป็ด จำนวน.....ตัว
☐ 8 ) นก จำนวน.....ตัว
☐ 9 ) ไก่ จำนวน.....ตัว
☐ 10 ) อื่น ๆ ระบุ..... จำนวน.....ตัว

**ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมลูกค้าและธนาคาร**

1. ท่านเคยกู้ยืมเงินบ้างหรือไม่

☐ 1 ) เคย ☐ 2 ) ไม่เคย

2. ถ้าเคย ท่านเคยกู้ยืมเงิน จากที่ใดมาก่อนที่จะมาขอกู้ ธ.ก.ส. ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

☐ 1 ) ญาติพี่น้อง ☐ 2 ) นายทุน
☐ 3 ) สหกรณ์ ☐ 4 ) กองทุนหมู่บ้าน
☐ 5 ) ธนาคารพาณิชย์ ☐ 6 ) อื่น ๆ ระบุ.....

3. ท่านกู้เงินกับ ธ.ก.ส. เพื่อวัตถุประสงค์อะไร ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

☐ ระยะสั้น ☐ 1 ) ค่าใช้จ่ายในการทำการเกษตร
☐ ระยะยาว ☐ 2 ) ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน
☐ 3 ) ค่าใช้จ่ายในการทำอาชีพอื่นนอกภาคการเกษตร
☐ 4 ) กู้ให้บุคคลอื่นในครัวเรือน
☐ 5 ) อื่น ๆ ระบุ.....

4. ท่านกู้เงินจาก ธ.ก.ส. ต่อปี ประมาณเท่าไหร่

☐ 1 ) ตั้งแต่ 0 - 10,000 บาท ☐ 2 ) ตั้งแต่ 10,001 - 50,000 บาท
☐ 3 ) ตั้งแต่ 50,001- 100,000 บาท ☐ 4 ) ตั้งแต่ 100,001- 500,000 บาท
☐ 5 ) มากกว่า 500,000 บาท

5. ท่านคิดว่า จำนวนเงินที่ ธ.ก.ส. อนุมัติให้กู้เป็นอย่างไร

☐ 1) เพียงพอ ☐ 2) ไม่เพียงพอ

6. ถ้าไม่เพียงพอท่านจะทำอย่างไร ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

☐ 1) กู้เงินจากแหล่งเงินทุนอื่น
☐ 2) กู้เงินนอกระบบ
☐ 3) กู้ยืมญาติพี่น้อง
☐ 4) ลดปริมาณการผลิต
☐ 5) ยกเลิกการกู้

7. ท่านใช้หลักประกันอะไรในการกู้เงินจาก ธ.ก.ส. ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

☐ 1) จำนองที่ดิน ☐ 2) บุคคลค้ำประกัน
☐ 3) กลุ่มค้ำประกัน ☐ 4) เงินฝาก/พันธบัตร

**สำหรับผู้วิจัย**

16. ☐
17. ☐☐<br>☐☐<br>☐☐
18. ☐☐<br>☐☐
19. ☐
20. ☐
21. ☐☐<br>☐☐<br>☐
22. ☐☐<br>☐☐

8. ท่านได้นำเงินที่กู้จาก ธ.ก.ส. มาใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้หรือไม่
   - ☐ 1) ได้ใช้ (ข้ามไปตอบข้อที่ 10)
   - ☐ 2) ไม่ได้ใช้

9. ถ้าไม่ได้ใช้เงินตามวัตถุประสงค์ที่ขอกู้ส่วนใหญ่ท่านนำเงินไปใช้อะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   - ☐ 1) ใช้จ่ายในครอบครัว
   - ☐ 2) การศึกษาบุตร
   - ☐ 3) ชำระหนี้สินภายนอก
   - ☐ 4) กู้ให้ญาติพี่น้อง
   - ☐ 5) นำไปปล่อยเงินกู้นอกระบบ
   - ☐ 6) อื่น ๆ ระบุ .....

10. หลังจากท่านได้รับอนุมัติเงินกู้แล้วท่านำเงินมาใช้อย่างไร
    - ☐ 1) เบิกเงินครั้งเดียว
    - ☐ 2) ทยอยเบิกตามความจำเป็นของครอบครัว
    - ☐ 3) เบิกตามความก้าวหน้าของโครงการ
    - ☐ 4) ทยอยเบิกบางส่วนที่เหลือฝากไว้กับ ธ.ก.ส.

11. ท่านคิดว่าเงินกู้ที่ท่านได้รับอนุมัติ ท่านต้องการแบบใดมากที่สุด
    - ☐ 1) เงินสดทั้งจำนวน
    - ☐ 2) เงินสดรวมกับปัจจัยการผลิต
    - ☐ 3) จ่ายตามความก้าวหน้าของโครงการเพราะดอกเบี้ยต่ำ
    - ☐ 4) ปัจจัยการผลิตทั้งหมด

12. ปัญหาในการขอกู้เงินกับ ธ.ก.ส. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
    - ☐ 1) พนักงาน
    - ☐ 2) หลักประกัน
    - ☐ 3) วัตถุประสงค์ที่ขอกู้
    - ☐ 4) จำนวนเงินที่อนุมัติ
    - ☐ 5) ประวัติชำระหนี้
    - ☐ 6) อื่น ๆ ระบุ .....

13. ท่านคิดว่าสาเหตุที่ทำให้ลูกค้า ธ.ก.ส. ชำระหนี้คืนธ.ก.ส. ไม่ได้เพราะสาเหตุมาจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
    - ☐ 1) รายได้ต่ำ
    - ☐ 2) ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง
    - ☐ 3) มีนี้สินภายนอก
    - ☐ 4) ประสบภัยธรรมชาติ
    - ☐ 5) ความเจ็บป่วย
    - ☐ 6) ใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
    - ☐ 7) ปัญหาครอบครัว
    - ☐ 8) อื่น ๆ ระบุ.....

**สำหรับผู้วิจัย**

23. ☐

24. ☐☐ ☐☐ ☐☐

25. ☐

26 ☐

27. ☐☐ ☐☐ ☐☐

28 ☐☐ ☐☐ ☐☐ ☐☐

14. มีพนักงานออกไปตรวจสอบการใช้เงินกู้ หรือแนะนำการใช้เงินกู้หรือไม่

☐ 1) มี

☐ 2) ไม่มี

15. ท่านมีปัญหาในการขอกู้ ธ.ก.ส. หรือไม่ อย่างไร

☐ 1) ไม่มี

☐ 2) มี ระบุ.....

16. ปกติท่านใช้บริการฝากเงินกับสถาบันการเงินใด ( ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

☐ 1) ธ.ก.ส. ☐ 2) ธนาคารพาณิชย์

☐ 3) สหกรณ์ ☐ 4) อื่น ๆ ระบุ.....

17. ท่านคิดว่าดอกเบี้ยเงินกู้ของ ธ.ก.ส. เป็นอย่างไร

☐ 1) เหมาะสม ☐ 2) สูงเกินไป

18. ดอกเบี้ยเงินกู้ของ ธ.ก.ส. เปรียบเทียบกับแหล่งเงินกู้อื่นเป็นอย่างไร

☐ 1) ต่ำกว่า ☐ 2) สูงกว่า

☐ 3) เท่า ๆ กัน ☐ 4) ไม่ทราบข้อมูล

19. ดอกเบี้ยเงินฝากของ ธ.ก.ส. เปรียบเทียบกับแหล่งเงินกู้อื่นเป็นอย่างไร

☐ 1) ต่ำกว่า ☐ 2) สูงกว่า

☐ 3) เท่า ๆ กัน ☐ 4) ไม่ทราบข้อมูล

**สำหรับผู้วิจัย**

29. ☐

30. ☐

31. ☐☐☐☐

32. ☐

33. ☐

34. ☐

**ส่วนที่ 3 ทัศนคติ/ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.**

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

| ปัจจัย | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
|---|---|---|---|---|---|
| **ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย**<br>1. มีคอมพิวเตอร์ในสำนักงานไว้บริการอย่างพอเพียงกับลูกค้า | | | | | |
| 2 มีเครื่องนับธนบัตรอัตโนมัติ | | | | | |
| 3. มีเครื่องประมวลผลอย่างพอเพียง | | | | | |
| 4. มีบัตรคิวไว้บริการที่ทันสมัย | | | | | |
| **ด้านปริมาณเงินทุนสำหรับฝาก – ถอน และให้สินเชื่อ**<br>1. มีปริมาณเงินเพียงพอในการฝาก – ถอน | | | | | |
| 2. มีปริมาณเงินจ่ายสินเชื่อตลอดทั้งปี | | | | | |
| **ด้านการติดตาม กำกับ แนะนำการให้สินเชื่อ**<br>1. มีพนักงานติดตามการใช้สินเชื่อ | | | | | |
| 2. มีพนักงานเยี่ยมเยียน ดูแลการให้สินเชื่ออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง | | | | | |
| 3. มีพนักงานเร่งรัดหนี้สิน แจ้งให้ทราบถึงการส่งชำระคืน | | | | | |
| 4. มีหนังสือบอกกล่าว จำนวนเงินที่ต้องชำระคืนล่วงหน้า | | | | | |
| **ด้านภาพลักษณ์ของ ธ.ก.ส.**<br>1. มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ | | | | | |
| 2. มีการร่วมกิจกรรมกับชุมชนตลอดทั้งปี | | | | | |
| 3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงข้อมูลของธนาคารอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 4. มีการให้บริการนอกสถานที่ ไม่เว้นวันหยุดราชการ | | | | | |
| 5. เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพสูง | | | | | |

**ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ**

**ด้านสถานที่**

.....

.....

.....

.....

.....

**ด้านการให้บริการ**

.....

.....

.....

.....

.....

**ด้านบุคลากร**

.....

.....

.....

.....

.....

**ด้านอื่น ๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

# ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|---|---|
| **ชื่อ** | นายบรรจงศักดิ์ พาหุกุล |
| **วัน เดือน ปีเกิด** | 13 ธันวาคม 2507 |
| **สถานที่เกิด** | อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา |
| **ประวัติการศึกษา** | รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2531 |
| **สถานที่ทำงาน** | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาวังสีสูบ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ |
| **ตำแหน่ง** | หัวหน้าหน่วยอำเภอ |