

ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของพนักงาน
พัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้

SATISFACTION OF AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES'S
CLIENTS TOWARD CREDIT SERVICE OF CREDIT PERSONNEL OFFICER,
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL
COOPERATIVES (MAE-JO BRANCH)



นายปริญญา ศรีใส

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

พ.ศ. 2546

ลิขสิทธิ์ของโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการพัฒนา)

ปริญญา

บริหารการพัฒนา

ส่งเสริมการเกษตร

สาขาวิชา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของพนักงานพัฒนารัฐกิจ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้

SATISFACTION OF AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES'S
CLIENTS TOWARD CREDIT SERVICE OF CREDIT PERSONNEL OFFICER, BANK
FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES (MAE-JO BRANCH)

นามผู้วิจัย นายปริญญา ศรีใส

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล)

วันที่ 7 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2546

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี)

วันที่ 7 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2546

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ทรงศักดิ์ ภูน้อย)

วันที่ 4 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2546

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)

วันที่ 7 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2546

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงวุฒิ เพ็ชรประดับ)

รองประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติหน้าที่แทน

ประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 21 เดือน ก.ค. พ.ศ. 46

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของพนักงาน
พัฒนาธุรกิจธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้

โดย

นายปริญญา ศรีใส

กรกฎาคม 2546

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ และเพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาต่อการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ ผู้ให้ข้อมูลคือ ลูกค้าผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ จากทุกตำบลครอบคลุมทั้งอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 363 ราย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2545 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For The Social Sciences: SPSS/PC⁺)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุเฉลี่ย 45 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีครอบครัวแล้ว โดยมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. มานานเฉลี่ย 7 ปี ส่วนรายได้ต่อครัวเรือนผลการวิจัยพบว่ามีรายได้เฉลี่ย 72,765 บาทต่อปี ในส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจสาขาแม่โจ้ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ประเด็น และมีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ประเด็น ส่วนการให้บริการเกษตรกรลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ประเด็น และมีความพึงพอใจใน

ระดับน้อย 5 ประเด็น โดยที่ไม่มีประเด็นใดที่เกษตรกรถูกละเลยว่ามีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย หรือไม่พึงพอใจในระดับมากเลย

สำหรับด้านข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 75.8 ระบุควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการบริการที่รวดเร็วทันใจ ส่วนข้อเสนอแนะพบว่าผู้ให้ข้อมูลต้องการขอกู้เงินในวงเงินที่สูงขึ้น และขอรับเงินอย่างรวดเร็วหลังการทำสัญญาเงินกู้

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in Development Administration

SATISFACTION OF AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES'S CLIENTS TOWARD CREDIT SERVICE OF CREDIT PERSONNEL OFFICER, BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES (MAE-JO BRANCH)

By

PARINDYA SRISAI

JULY 2003

Chairman: Associate Professor Dr. Numchai Thanupon

Department/Faculty: Department of Agricultural Extension, Faculty of Agricultural
Business

The objectives of this research were to examine; 1) personal, social, and economic characteristics of agricultural credit clients of Agriculture and Agricultural Cooperatives Bank (Mae – Jo Branch, Chiangmai); 2) their satisfaction with the services provided by the credit personnel officers of the bank ; and 3) their problems and recommendations to improve the bank ' s services. Questionnaires were used for data collection and the respondents were 363 agricultural credit clients of the Agriculture and Agricultural Cooperative Bank (Mae – Jo Branch, Chiangmai). The data was collected the data in May – June 2002 and analyzed by using the SPSS/PC⁺

The results of the research showed that the average age of the respondents was 45 years old. Most of them were male and finished primary school.

They were married and had 4 persons per family in average. They have been the bank's clients for 7 years. Their average income was 72,765 baht per year.

The results also indicated that respondents had a high level of satisfaction towards the appointment, dressess, knowledge of credit service, fast and immediately service and the number of days to contact at the office. However, they had a low level of satisfaction towards the pleasantness, kindness and nice service.

The recommendations of agricultural credit clients of Agricultural Cooperatives Bank (Mae – Jo Branch, Chiangmai) were to improve the credit service (75.8%) and they wanted to have the higher loan and receive the loan in a short time after their contract.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.นำชัย หนูผล ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี อาจารย์ทรงศักดิ์ ภูน้อย กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอย่างดียิ่ง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนปัญหาพิเศษนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ คณะอาจารย์สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา ทุกท่าน ที่ได้ ประสิทธิประสาทวิชาความรู้จนเกิดสติปัญญา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

เบื้องหลังแห่งความสำเร็จนี้ได้แรงสนับสนุนและได้รับกำลังใจอย่างดีเสมอจาก คุณภรรณิกา ประทุม ซึ่งได้ช่วยในงานวิจัยนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จด้วยดี ตลอดจนท่านหัวหน้า กลุ่ม ลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบคุณสำหรับกำลังใจและความปรารถนาดีที่เพื่อน ๆ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา รุ่นที่ 1 ทุกคนที่มอบให้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขออุทิศคุณงาม ความดี อันบังเกิดจากงานวิจัยทั้งหมดนี้ แต่คุณพ่อสำราญ ศรีใส ผู้ล่วงลับไปแล้ว และขอให้คุณแม่อารี ศรีใส ผู้อยู่ในวัยชรา จะมีสุขภาพแข็งแรง อยู่เป็นมิ่งขวัญของลูกต่อไป และนอกจากนี้ ผู้วิจัยยังหวังว่าคุณงามความดีอันบังเกิดจากงานวิจัย จะช่วยเป็นกำลังใจให้ ดญ.ชนิสรา ศรีใส บุตรสาวได้เติบโต และเป็นคนดีของสังคมในอนาคตต่อไปด้วยเทอญ.

นายปริญญา ศรีใส

กรกฎาคม 2546

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
การให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.	6
แนวทางและวิธีการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.	7
แนวคิดของความพึงพอใจ	13
การวัดความพึงพอใจ	16
ภาคสรุป	17
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	18
สถานที่ดำเนินการวิจัย	18
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	18
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
การทดสอบเครื่องมือ	22
วิธีการรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
ระยะเวลาในการวิจัย	24

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	25
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ	25
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ	30
ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการและการปรับปรุงในการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ สาขาแม่ใจ ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการอุปสรรค และข้อเสนอแนะของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.	46
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการวิจัย	50
ผลการวิจัย	51
ข้อเสนอแนะ	54
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	62
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม	28
2. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการนัดหมายของพนักงานพัฒนารัฐกิจ	31
3. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมยาท การพูดจา สุภาพอ่อนโยน ของพนักงานพัฒนารัฐกิจ	33
4. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมยาท และการแต่งกายของพนักงานพัฒนารัฐกิจ	35
5. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความกระตือรือร้น ในการให้บริการของพนักงานพัฒนารัฐกิจ	37
6. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความรู้ ในงานของพนักงานพัฒนารัฐกิจ	38
7. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานพัฒนารัฐกิจ	39
8. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่รวดเร็วทันใจ	40
9. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความฉืดพลาด	41
10. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาที่ขอใช้บริการจนได้รับบริการ	43
11. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อจำนวนวันที่ลูกค้า จะมาติดต่องานที่ในสำนักงาน	45
12. จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล ที่ระบุ ปัญหาในการใช้บริการ และข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ	46
13. จำนวนของผู้ให้ข้อมูล ที่ระบุ ข้อ ควรปรับปรุงในการให้บริการ	48

บทที่ 1
บทนำ
(INTRODUCTION)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายพิเศษของรัฐบาลตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 สังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตรสามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้แก่ครอบครัวซึ่ง ธ.ก.ส. ได้ดำเนินงานต่อจากธนาคารเพื่อการสหกรณ์เดิมตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2509 เป็นต้นมา

นับแต่ ธ.ก.ส. เปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2509 จนถึงปี พ.ศ. 2532 ซึ่งเป็นปีที่สิ้นสุดระยะเวลาดำเนินงานของแผนวิสาหกิจฉบับที่ 1 ธ.ก.ส. ได้ทำหน้าที่เป็นกลไกของรัฐในการกระจายสินเชื่อไปสู่ภาคเกษตรกรรมได้เป็นจำนวนมาก โดยมีเงื่อนไขที่เป็นธรรมและคิดดอกเบี้ยเงินกู้ในอัตราต่ำกว่าเงินกู้ของสถาบันการเงินโดยทั่วไป อันมีผลทำให้เกษตรกรหันมาพึ่งพาอาศัยเงินกู้จาก ธ.ก.ส. เพื่อลงทุนประกอบการเกษตรแทนแหล่งเงินทุนนอกระบบมากขึ้นเป็นลำดับโดย ธ.ก.ส. ได้ขยายเครือข่ายการดำเนินงานออกไปให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรที่ติดต่อธุรกิจกับ ธ.ก.ส. โดยเฉพาะเกษตรกรที่อาศัยอยู่ในท้องที่อำเภอ ห่างไกลและเพื่อเป็นการสนองนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคของรัฐบาล โดยได้กำหนดเป้าหมายการเปิดดำเนินการจัดตั้งและเปิดดำเนินงานสาขาเพิ่มขึ้นจาก 118 สาขา ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2533 เป็น 587 สาขา ณ 31 มีนาคม พ.ศ. 2544 นอกจากการขยาย การเปิดดำเนินงานสาขาอำเภอเพิ่มมากขึ้นแล้ว ธ.ก.ส. ยังได้ขยายการเปิดหน่วยอำเภอเพิ่มขึ้นจากจำนวน 604 หน่วยอำเภอในปี พ.ศ. 2532 เป็นจำนวน 887 หน่วยอำเภอ ในปี พ.ศ. 2544

ธ.ก.ส. มีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 2 ส่วน หลัก ๆ คือ 1. ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ 2. ส่วนงานสาขา ส่วนงานสาขามีหน้าที่ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารในเขตท้องที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมาย และแผนงานของธนาคาร ซึ่งได้แก่งานในกิจกรรมของธนาคารโดยทั่วไป งานให้บริการสินเชื่อการเกษตรและเงินฝาก งานพัฒนาธุรกิจ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ส่วนงานสาขามีสาขาระดับจังหวัด สาขาระดับจังหวัดอาจมีสาขาระดับอำเภอประจำท้องที่ หรือหน่วยอำเภอไปประจำปฏิบัติงานในท้องที่ใดท้องที่หนึ่ง

ก็ได้ ส่วนสาขามีผู้จัดการสาขาเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ มีหน้าที่ควบคุมการดำเนินงาน
ด้านต่าง ๆ ของธนาคารภายในท้องที่รับผิดชอบ

ปัญหาการวิจัย (Research Problem)

รัฐบาลได้มีนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพของธุรกิจ โดยแนวทางแรกเป็น
การแปรรูปธุรกิจให้เอกชนเข้ามา มีบทบาทมากขึ้น ซึ่งมีธุรกิจซึ่งเข้าข่ายแปรรูปอยู่
ประมาณ 20 แห่ง แนวทางที่สองเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารธุรกิจ พร้อมทั้งจะ
มีการผ่อนคลายการควบคุมของภาครัฐ และโอนอำนาจการตัดสินใจในการบริหารงานไปให้
คณะกรรมการธุรกิจ และฝ่ายจัดการระดับสูงของธุรกิจมากขึ้น

กระทรวงการคลังจึงได้เริ่มโครงการธุรกิจที่ดีขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2534 จนถึง
ปัจจุบัน โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกธุรกิจที่ดี ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่จำกัดเฉพาะทาง
ด้านการเงินเท่านั้น ต่อมาเมื่อวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2536 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้มีการปรับปรุง
การดำเนินงานของธุรกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารธุรกิจทุก 2 ปี
กระทรวงการคลังจึงได้ประสานงานกับธนาคารโลก ให้ส่งผู้เชี่ยวชาญมาช่วยศึกษาในเรื่องการ
ประเมินผลดังกล่าวถึงปี พ.ศ. 2537 ใช้เวลาศึกษา 1 ปี จึงสามารถปรับปรุงระบบประเมินผลให้มี
ความชัดเจนขึ้นโดยมีหลักการสำคัญ คือ การประเมินผลการดำเนินงานธุรกิจ และการ
ประเมินผู้บริหารระดับสูง จะใช้ตัวแปรชุดเดียวกัน ทุกธุรกิจต้องอยู่ในระบบประเมินผลนี้
ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่ดีหรือไม่ และให้มีการควบคุมผลงานของธุรกิจ กับกำหนดให้มี
แรงจูงใจตามระดับผลงาน ระบบประเมินผล ดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อ
วันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2538 ธ.ก.ส. เป็นหนึ่งในทุกธุรกิจที่จะเข้าสู่ระบบนี้ โดยรัฐบาลได้
เริ่มประเมินผลการดำเนินงาน ธ.ก.ส. ในปีบัญชี 2539

จากนโยบายดังกล่าว ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ ซึ่งมีเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าอยู่
จำนวน 4,895 ราย ในจำนวนนี้ มีเกษตรกรลูกค้าที่ยังทำธุรกิจอยู่กับ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้เพียง
3,953 ราย (ข้อมูล ณ 31 ม.ค. 2545) โดยได้แบ่งให้พนักงานพัฒนาธุรกิจของ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้
ที่มีอยู่จำนวน 5 อัตรา (ไม่รวมพนักงานพัฒนาธุรกิจที่ทำหน้าที่หัวหน้าหน่วยอำเภอ) ดูแลเกษตรกร
ลูกค้าแบ่งแยกตามท้องที่แต่ละตำบล จากระบบการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ธ.ก.ส.
สาขาแม่โจ้ ทำให้ ลูกค้าต้องเข้ามาติดต่อกับพนักงานที่ดูแลในเขตท้องที่ของตนเอง และ
เกษตรกรลูกค้าที่ยังทำธุรกิจอยู่กับ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ จะมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการ

ใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ มากน้อยขนาดไหน เพราะปัจจุบันการแสดงออกของเกษตรกรลูกค้าต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ดูจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า เกิดปัญหาที่ต้องแก้ไข หรือปรับปรุงการให้บริการซึ่งมีดังนี้คือ

1. เกษตรกรลูกค้าส่วนใหญ่ระบุว่า การขอใช้บริการสินเชื่อมีความล่าช้า เพราะสามารถเข้ามาติดต่อกับพนักงานพัฒนาธุรกิจที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลเกษตรกรลูกค้าตามเขตท้องที่ของตนเองได้เพียงอาทิตย์ละ 1 วันเท่านั้น
2. ความสนิทสนมเป็นกันเอง การให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ที่ธนาคารขอความร่วมมือจากเกษตรกรลูกค้า มีน้อยลงเป็นอย่างมาก
3. การให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับเกษตรกรลูกค้า และกับทาง ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจมีน้อยลง และบางกรณีเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง
4. เมื่อเกิดปัญหาเกษตรกรลูกค้า มักจะอ้างว่าไม่ได้รับการบริการข้อมูลข่าวสารจากทางพนักงานพัฒนาธุรกิจของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ อย่างกระจ่างแจ้ง และทันเวลา

จากปัญหาที่เกิดขึ้น ส่งผลถึงการดำเนินงานในด้านสินเชื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีทั้งต่อธนาคารเอง และตัวเกษตรกรลูกค้าซึ่งอาจได้รับการบริการที่ยังไม่มีคุณภาพสูงสุดตามที่ลูกค้าต้องการผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของการให้บริการด้านสินเชื่อว่าเกษตรกรลูกค้ามีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในด้านใดบ้าง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง แก้ไข และใช้ในการบริหารการให้บริการด้านสินเชื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อธนาคาร และเกษตรกรลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(Objectives of the Study)

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ
3. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาต่อการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results)

1. เพื่อให้พนักงานพัฒนาธุรกิจนำข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อ
2. เพื่อให้พนักงานพัฒนาธุรกิจใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเสนอผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ด้านพัฒนาธุรกิจ และหัวหน้าหน่วยอำเภอใช้เป็นแนวทางประกอบในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการในด้าน สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

(Scope and Limitation of the Study)

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1) การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.สาขาแม่ใจ ที่ยังทำธุรกิจอยู่กับ ธ.ก.ส. เท่านั้น ไม่รวมถึงกลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรที่ทำธุรกิจกับ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ
 - 1.2) การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงานพัฒนาธุรกิจต่อเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจเท่านั้น
2. ข้อจำกัดการวิจัย ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และจัดเก็บ ข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2545 ซึ่งในช่วงเดือนดังกล่าว เกษตรกรลูกค้าใน อ.สันทราย จะมีการติดต่อทำธุรกิจกับ ธ.ก.ส. น้อยกว่าในช่วงหลังฤดูการทำนา ซึ่งในช่วงนี้เกษตรกรจะใช้จ่ายเงินทุนกันมาก จึงมีการทำธุรกิจกับธนาคารมากกว่า
3. ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบผสม (Mixed Sampling Method) และคำนวณจำนวนตัวอย่าง ด้วยสูตรของ ยามาเน ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นเท่ากับ 363 คน

นิยามศัพท์

(Definition of Terms)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของเกษตรกรลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อโดยครอบคลุมเนื้อหา ด้านบุคลากรและการให้บริการสินเชื่อ ซึ่งความพึงพอใจนี้ วัดจากความรู้สึกของเกษตรกรลูกค้าที่อาจจะระบุว่า พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย ไม่พึงพอใจน้อย ไม่พึงพอใจมาก

ธ.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้

เกษตรกรลูกค้า หมายถึง เกษตรกรที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าและทำธุรกิจกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้

การให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ หมายถึง การให้บริการด้านสินเชื่อ การให้ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อทุกประเภท และการให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิต การลงทุน เป็นต้น

พนักงานพัฒนารัฐกิจ หมายถึง พนักงานผู้ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรลูกค้า

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(REVIEW OF RELATED LITERATURES)

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากผลงานวิจัย ทฤษฎี และเอกสาร ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดแนวความคิด ซึ่งจะสามารถเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและดำเนินการวิจัยได้ถูกต้อง โดยจะครอบคลุมเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

- การให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.
- แนวทางและวิธีการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.
- แนวคิดของความพึงพอใจ
- วิธีวัดความพึงพอใจ
- สรุปประเด็นที่จะศึกษา

การให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 ซึ่ง พ.ร.บ. ดังกล่าวมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2509 เป็นต้นไป แต่ในด้านการดำเนินงานนั้น ธ.ก.ส. ได้เริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2509 โดยได้รับโอนบรรดาทรัพย์สิน หนี้สิน ความรับผิดชอบ ธุรกิจ พนักงาน และลูกจ้างมาจากธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดย ธ.ก.ส. มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริมอาชีพ หรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร โดยให้กู้เงินแก่เกษตรกร 3 ทางด้วยกันคือ

- เกษตรกรซึ่งเป็นลูกค้าของธนาคารโดยตรง
- สหกรณ์การเกษตร
- กลุ่มเกษตรกร

ต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ธ.ก.ส. เมื่อปี พ.ศ. 2525 ส่งผลให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินงานได้กว้างขวางยิ่งขึ้น กล่าวคือ สามารถให้กู้เงินแก่นิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการทางการเกษตร ให้กู้เงินแก่ผู้ฝากเงินภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร โดยใช้เงินฝากเป็นประกัน และให้กู้เงินแก่ผู้ที่ประกอบอาชีพการเกษตรตามที่คณะกรรมการธนาคารกำหนดนอกเหนือไปจากเกษตรกรตามความหมายที่ พ.ร.บ. ธ.ก.ส. ได้กำหนดไว้ และในปัจจุบัน พ.ร.บ. ธ.ก.ส. ได้รับการแก้ไขเพิ่มเติม โดย ธ.ก.ส. สามารถขยายวัตถุประสงค์ของการกู้เงินให้กว้าง

ขวางมากยิ่งขึ้น โดย พ.ร.บ. ธ.ส.ก. ที่ได้รับการแก้ไขล่าสุด ธ.ก.ส. ได้แบ่งประเภทเงินกู้ออกเป็นประเภทดังนี้

1. เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย (expenses loan) ในการประกอบอาชีพ หรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกร อาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร หรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ การพัฒนาความรู้ หรือการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. เงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุน (investments loan) ในการประกอบอาชีพ หรือฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรกร อาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร หรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ การพัฒนาความรู้ หรือการพัฒนาคุณภาพชีวิต
3. เงินกู้เพื่อรอการขายผลิตผล
4. เงินกู้เพื่อชำระหนี้เดิม
5. เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย หรือเป็นค่าลงทุนในการดำเนินการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกร ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร

สุวรรณ ไตรผล (2534: 5-7) บทบาทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คือ การช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรในการประกอบการผลิตและการดำเนินงาน และเพื่อให้เกษตรกรหลุดพ้นจากแหล่งเงินกู้ยืมนอกระบบซึ่ง โดยทั่วไป จะมีข้อกำหนดที่ไม่เป็นธรรม จากบทบาท ธ.ก.ส. ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบันคือ การยกระดับรายได้และความเป็นอยู่ของชาวชนบทซึ่งมีเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่และเป็นกลุ่มชนที่ยากจนที่สุดของสังคมไทยในปัจจุบันให้ดีขึ้น และ เจริญ มรกานนท์ (2535: 9) ระบุว่า ธ.ก.ส. เป็นสถาบันที่เกี่ยวข้องกับภาคการเกษตรซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญมาก เพราะภาคการเกษตรเป็นภาคที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ ถึงแม้ว่าจะมีสัดส่วนน้อยลงแล้วก็ตาม แต่ก็ต้องยอมรับว่าภาคการเกษตรยังเป็นภาคที่มีประชากรสูงมาก และความกินดีอยู่ดีของประชากรในภาคนี้มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศเป็นอย่างยิ่ง

แนวทางและวิธีการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.

นโยบายการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. สำหรับปีบัญชี 2543

1. ขยายการให้บริการสินเชื่อเพื่อสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของเกษตรกร และสถาบันเกษตรกร เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและการแก้ไขปัญหา

การดำเนินงานในภาคชนบท รวมถึงการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรและบุคคลในครอบครัวสำหรับประกอบอาชีพเสริม นอกภาคการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิต ตามกรอบพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. ที่แก้ไขเพิ่มเติมใหม่ โดยมุ่งเน้นการขยายตัวของสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ

2. ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหานี้ค้างชำระของเกษตรกร อย่างเป็นระบบและเบ็ดเสร็จ ด้วยมาตรการปรับโครงสร้างหนี้ และวางมาตรการรองรับเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานี้ค้างชำระรอบใหม่ รวมถึงให้ความสำคัญในการให้สินเชื่อแบบแนะนำกำกับ (supervised credit) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

3. กระตุ้นและส่งเสริมการออมเงินในชนบท โดยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินการธนาคารให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของครัวเรือนในชนบทได้อย่างครบถ้วน

4. รักษาความมั่นคงทางการเงิน สภาพคล่องทางการเงินและผลประโยชน์การเข้าถึงของ ธ.ก.ส. ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่เกษตรกรผู้ฝากและประชาชนทั่วไป ตลอดจนสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งการดำรงเงินกองทุนและการใช้นโยบายทางด้านบัญชีเพื่อการจัดชั้น และการสำรองหนี้ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และมาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังกำหนด

5. บริหารองค์กรโดยยึดหลักธรรมรัฐ (good governance) และเสริมสร้างจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และวินัยในการทำงานของพนักงานทุกระดับ ตลอดจนสร้างสรีรค์วัฒนธรรมการบริการ พัฒนาและมีกอบรมบุคคลากรของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

6. สร้างสรรค์ให้ ธ.ก.ส. เป็นสถาบันที่สนับสนุนและสามารถให้บริการทางการเงินแก่เกษตรกรได้อย่างใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพด้วยการขยายเครือข่ายสาขาในรูปแบบที่ประหยัด สร้างฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอย่างเป็นระบบตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Master Plan) ที่ธนาคารกำหนดขึ้น

7. เพิ่มบทบาทในการดำเนินงานและการดำรงสถานะให้เป็นสถาบันการเงินของสังคม ที่มีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสังแวดล้อมอย่างยั่งยืน

วิธีการให้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส.

กองประชาสัมพันธ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2540: 7-17) ได้ให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับวิธีการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ดังนี้

เกษตรกรที่ประสงค์จะสมัครเข้าเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. เพื่อขอกู้เงิน จะต้องมีความสมบัติ

ดังนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์
3. เป็นเกษตรกร
4. มีความชำนาญ หรือได้รับการฝึกอบรมในการเกษตรมาแล้วพอสมควร
5. มีถิ่นที่อยู่และประกอบอาชีพเกษตรส่วนใหญ่ในท้องที่ดำเนินงานของสาขา ซึ่งตนขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้ามาแล้วเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี
6. เป็นผู้ก่อให้เกิดผลผลิตผลการเกษตรเพื่อขายในปีหนึ่ง ๆ เป็นมูลค่าพอสมควรหรือมีลูกทางจะปรับปรุงการเกษตรให้มีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้
7. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ สุจริต ขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพ มีชื่อเสียงดีและรู้จักประหยัด
8. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
9. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว
10. ไม่เคยถูกให้ออกจากการเป็นลูกค้าประจำสาขา และปัจจุบันไม่ได้เป็นผู้กู้เงินจากสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร หรือสถาบันการเงิน ที่ดำเนินธุรกิจทางด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร

โดยเกษตรกรที่จะสมัครเข้าเป็นลูกค้าเพื่อกู้เงินจาก ธ.ก.ส. สามารถติดต่อแจ้งความประสงค์ต่อพนักงานสินเชื่อ ณ สำนักงานหน่วยอำเภอของ ธ.ก.ส. ที่เกษตรกรมีภูมิลำเนาอยู่และจะต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ดังนี้

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. ใบทะเบียนสมรส (ถ้ามี)
4. หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดินของตนเอง และคู่สมรส (ถ้ามี)

การสมัครเข้าเป็นลูกค้า สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. จัดตั้งเป็นกลุ่มใหม่ โดยการรวมผู้สมัครที่มีความสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป
2. เข้าร่วมสมทบกลุ่มลูกค้าเดิม โดยติดต่อหัวหน้ากลุ่มเดิม เพื่อรับเพิ่มเข้ากลุ่ม
3. เข้าโดยไม่สังกัดกลุ่ม ซึ่งการกู้เงินต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน

การขอสมัครเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ ธ.ก.ส. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการสมัครให้
แก่ธนาคารแต่อย่างใด ภายหลังจากที่ ธ.ก.ส. รับขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าเงินกู้แล้ว เกษตรกรจะต้อง
ดำเนินการดังนี้

1. เปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ใช้สมุดคู่ฝาก เพื่อรับโอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินฝากของ
ท่าน

2. ขอลอกสมุดคู่บัญชีเงินกู้ โดยมีค่าใช้จ่ายเล่มละ 20 บาท

เมื่อเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ประสงค์จะขอกู้เงินภายหลังจากที่ ธ.ก.ส. รับขึ้น
ทะเบียนเป็นลูกค้าเงินกู้แล้ว จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ให้ติดต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจที่หน่วยประจำอำเภอที่สังกัดในวันเวลาราชการ
เพื่อทำสัญญาหรือนัดหมายการทำสัญญา

2. แจ้งความประสงค์ว่าจะขอกู้ไปทำการเกษตรประเภทใด เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายใน
การผลิตหรือเป็นเงินลงทุนในการเกษตรเกี่ยวเนื่องในการเกษตร หรือนอกภาคการเกษตร

3. เอกสารที่จะต้องนำมาใช้ประกอบการทำสัญญา มีดังนี้

3.1 สมุดคู่บัญชีเงินกู้

3.2 เอกสารหนังสือแสดงสิทธิ์ในที่ดิน ถ้าประสงค์จะเพิ่มวงเงินกู้ หรือต้องการ
กู้เงินโดยจำนองที่ดินเป็นประกันหนี้เงินกู้

ในการกู้ยืมเงินจาก ธ.ก.ส. ต้องมีหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้อื่น จำนองเป็นประกัน โดยมีราคา
ตลาดตามที่มีผู้อนุมัติเงินกู้ประเมินไม่น้อยกว่า 2 เท่า ของจำนวนเงินกู้

2. มีหลักทรัพย์รัฐบาลไทย หรือเงินฝากในธนาคารนี้เป็นประกันเงินกู้โดยจะกู้ได้
ไม่เกินร้อยละ 80 แห่งค่าของหลักทรัพย์หรือเงินฝากที่เป็นประกัน

3. มีลูกค้าในกลุ่มเดียวกันทุกคน ซึ่งกู้เงินพร้อมกันทำหนังสือรับรองร่วมกันรับ ผิด
ชอบอย่างลูกหนี้ร่วม เพื่อชำระหนี้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตที่กู้พร้อมกันแก่ธนาคารจนเสร็จสิ้น
ภายในจำนวนเงินกู้ไม่เกิน 100,000 บาท และเมื่อรวมกับวงเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต และหนี้คง
เหลือของเงินกู้ระยะปานกลางและระยะยาว โดยใช้บุคคล 2 คน ค้ำประกัน ตามข้อ 4 ต้องไม่เกิน
100,000 บาท ด้วย

4. มีลูกค้าประจำสาขาซึ่งผู้อนุมัติเงินกู้ได้สอบสวนพิจารณาเห็นสมควรแล้ว เป็นผู้
ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน เพื่อค้ำประกันเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตหรือเงินกู้ระยะปานกลางหรือ
เงินกู้ระยะยาวภายในวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท ทั้งนี้ ลูกค้าคนหนึ่งจะเป็นผู้ค้ำประกันหนี้เงินกู้

สำหรับผู้กู้มากกว่า 2 คน ในเวลาเดียวกัน ไม่ได้ และเมื่อรวบรวมกับวงเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตแบบรับรอง รับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมตามข้อ 3 แล้วต้องไม่เกิน 100,000 บาท

5. มีหลักประกันอื่นตามที่ผู้จัดการธนาคารกำหนดเป็นหลักประกันการชำระหนี้เงินกู้

การตรวจสอบและการแนะนำการใช้เงินกู้ การให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. เป็นการให้เงินกู้แบบกำกับและแนะนำ (supervised credit) ทั้งนี้เพื่อช่วยลูกค้านำเงินกู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่โดยพนักงาน ธ.ก.ส. จะออกไปตรวจสอบควบคุมการใช้เงินกู้ของลูกค้าให้เป็นไปตามแผนงานในกรณีที่ลูกค้าดำเนินการเกษตรแล้วมีปัญหาอุปสรรคพนักงาน ธ.ก.ส. ก็ให้คำแนะนำแก้ไขต่อไป

การชำระหนี้เงินกู้ ทุกครั้งที่ลูกค้าผู้กู้ขายผลิตผล ควรจะแบ่งเงินที่ได้มาชำระหนี้เงินกู้บ้าง แม้จะยังไม่ถึงกำหนดชำระหนี้ก็ตาม ทั้งนี้ เพื่อจะได้ลดจำนวนดอกเบี้ยลง ในการชำระหนี้ผู้กู้ต้องนำมาชำระหนี้ที่สำนักงานสาขาของ ธ.ก.ส. โดยตรง

การผ่อนเวลาชำระหนี้และการผิดชำระหนี้รายงวด ลูกค้าที่กู้เงินจาก ธ.ก.ส. ไปแล้วไม่ว่าจะเป็นเงินกู้ประเภทใด เมื่อประสบภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติอย่างร้ายแรง หรือมีเหตุจำเป็นจนไม่อาจชำระหนี้คืนได้ตามกำหนดจะต้องรีบแจ้งให้ ธ.ก.ส. ทราบเพื่อพนักงานพัฒนาธุรกิจจะได้ออกไปตรวจสอบว่าได้เกิดเหตุตามที่ลูกค้าแจ้งไว้หรือไม่ หากเห็นว่าเป็นเหตุจำเป็นสุดวิสัยจริง ธ.ก.ส. จะผ่อนเวลาการชำระหนี้ให้ โดยการผ่อนเวลาราวหนึ่งจะไม่เกิน 12 เดือน ผ่อนได้ไม่เกิน 3 ครั้ง สำหรับเงินกู้ระยะสั้นหรือเงินกู้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปลงทุนเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตการเกษตร แต่สำหรับเงินกู้ระยะยาวจะผ่อนเวลาการชำระหนี้ให้ไม่เกิน 5 ครั้ง

การให้สินเชื่อแก่สถาบันการเกษตรกร การให้บริการสินเชื่อด้านสถาบันเกษตรกร หมายถึง การให้เงินกู้แก่สหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกรเพื่อให้สถาบันดังกล่าวนำไปดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ของสมาชิกตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบันเกษตรกร

สถาบันการเกษตร หมายถึง สหกรณ์การเกษตรรวมถึง ชุมชนสหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร

ธ.ก.ส. ให้เงินกู้แก่ สถาบันเกษตรกร เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

การให้สินเชื่อแก่สหกรณ์การเกษตร (รวมถึงชุมชนสหกรณ์การเกษตร)

1. เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิกกู้ ธ.ก.ส. ให้เงินกู้แก่สหกรณ์ในลักษณะนี้โดยทำเป็นสัญญากู้เงินเครดิตเงินสด ควรจะไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปี ให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่

เกิน 12 เท่าของทุนของสหกรณ์เอง ซึ่งสหกรณ์จะขอเบิกเงินกู้ เพื่อนำไปจ่ายให้แก่สมาชิกได้ภายในวงเงินดังกล่าว โดยให้กู้เป็นเงินระยะสั้นและระยะปานกลาง ในทำนองเดียวกับที่ ธ.ก.ส. ให้กู้แก่เกษตรกรลูกค้า โดยตรง เครดิตเงินสด (cash credit) มีลักษณะคล้ายคลึงกับการเบิกเงินเกินบัญชี ซึ่งผู้กู้สามารถจะเบิกเงินกู้ได้เป็นคราว ๆ ละไม่เกินวงเงินที่ ธ.ก.ส. กำหนด

ธ.ก.ส. ได้ระบุเงื่อนไขให้สหกรณ์ส่งชำระหนี้ต่อ ธ.ก.ส. ตามตารางกำหนดชำระหนี้ ซึ่ง ธ.ก.ส. พิจารณากำหนดจำนวนเงินที่จะต้องชำระจากแผนการดำเนินงานประจำปีของสหกรณ์ และจะต้องชำระเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเงินที่ได้รับชำระคืนจากสมาชิกในแต่ละปี

2. เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตรตลอดจนสิ่งจำเป็นอื่น ธ.ก.ส. ให้กู้เงินแก่สหกรณ์การเกษตรตามวัตถุประสงค์ โดยการทำสัญญากู้เงินเครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปีให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 6 เท่าของทุนของสหกรณ์เอง ส่วนการเบิกเงินกู้แต่ละคราวนั้น สหกรณ์จะต้องชำระคืนเงินกู้ภายใน 12 เดือน นับแต่วันกู้

3. เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินการขายผลผลิตผลการเกษตร เงินกู้ประเภทนี้ให้กู้แก่สหกรณ์ เพื่อใช้เป็นทุนในรวบรวมผลผลิตจากสมาชิกเพื่อขาย โดยทำเป็นสัญญากู้เงินเครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี แต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงให้กู้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถและความจำเป็นในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 5 ล้านบาท และการเบิกเงินกู้แต่ละคราวสหกรณ์จะต้องชำระเงินกู้ภายใน 12 เดือน นับแต่วันกู้โดยมีหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

3.1) มีอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมีราคาประเมินไม่น้อยกว่าจำนวนเงินกู้ จำนวนเป็นประกัน

3.2) มีผลผลิตทางการเกษตรจำนำแก่ ธ.ก.ส. ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 125 ของเงินกู้

4. เพื่อใช้ลงทุนในโครงการพัฒนาการเกษตรเงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาล การลงทุนเพื่อจัดให้มีสินทรัพย์ประจำสำหรับการบริการด้านการแปรรูปหรือการขายผลผลิตผลการเกษตร รวมทั้งลงทุนในสินทรัพย์ประจำอื่น ตามความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ โดยมีวงเงินกู้ไม่เกิน 5 ล้านบาท สำหรับสหกรณ์ และ 10 ล้านบาท สำหรับชุมนุมสหกรณ์ กำหนดชำระคืนไม่เกิน 15 ปี ในกรณีปกติ หรือไม่เกิน 20 ปี ในกรณีพิเศษ

กลุ่มเกษตรกร หมายถึง เกษตรกรซึ่งรวมกันเป็นกลุ่มโดยมีกฎหมายรับรองให้เป็นนิติบุคคล และมีวัตถุประสงค์ดำเนินการทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพของเกษตรกร

กลุ่มเกษตรกร เป็นสถาบันเกษตรกรอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งได้รับบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เช่นเดียวกับสหกรณ์ เงินกู้ที่ ธ.ก.ส. ให้กู้แก่กลุ่มเกษตรกรแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิกกู้
2. เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินการขายผลผลิตผลการเกษตร
3. เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร
4. เพื่อใช้ลงทุนในโครงการพัฒนาการเกษตร

แนวคิดของความพึงพอใจ

มนตรี เขียบแหลม (2536: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ บุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ และวิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531: 15) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ ไม่ว่าจะอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกันและ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1975 อ้างใน นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ, 2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้น เป็นไปตามความคาดหวัง ริสเซอร์ (Risser, 1975 อ้างใน วิภาวดี สายนำพาน, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่เขาคาดหวัง โดยสรุป ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข ปราศจากความตึงเครียดหรือวิตกกังวล เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้น ตรงตามความคาดหวัง

นอกจากนี้ Scashore และ Thomas ระบุใน เทพพนม เมืองแมน และ ลวิง สุวรรณ (2529: 103) ยังได้แบ่งตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจงานได้ 3 กลุ่มคือ

1. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (environmental variables) ได้แก่ การเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี งานและสิ่งแวดล้อมของงาน
2. ตัวแปรด้านบุคคล (personal variables) ได้แก่ อายุ เพศ ความสามารถ บุคลิกภาพ

3. ผลสืบเนื่องที่สัมพันธ์กับความพอใจงาน ซึ่งวัดได้จากบุคคล องค์การและระดับสังคม ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เกิดจากการปรับปรุงตนเอง และสิ่งแวดล้อม หากประสบการณ์ที่ได้ไม่เป็นที่พึงพอใจ จะนำมาซึ่งปัญหา เช่น การหลีกเลี่ยง แต่หากพึงพอใจก็จะเกิดพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก

ในส่วนของแนวคิดทั่วไป ของการบริการ นริทิพย์ ท่งกาวิ (2537: 1) กล่าวว่า การให้ความหมายและขอบเขตของการบริการเป็นสิ่งที่ค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็น สิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ (intangible) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ตมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการให้ลูกค้าโดยตรง (direct sale) ไม่มีการขายผ่านพ่อค้าคนกลาง นอกจากนี้ การให้บริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใด ไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ชาวสาร อำนวยความสะดวก แก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัย และไมตรีจิตที่ดีในเวลานี้เขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรม อื่น ๆ ได้

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการ ไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผม ถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วยก็จะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน เนื่องจากการให้บริการด้านสินเชื่อบริการหลักอย่างหนึ่งของธนาคาร ในการวิจัยปัญหาของลูกค้าส่วนหนึ่งจะทำการวิเคราะห์จากคุณภาพการให้บริการที่เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใด ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) การอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ธนาคารและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจได้ (reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding \ knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว (ศิริวรรณ เสรีรัตน์: 2534) และ Philip Kotler (1967) ในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสุภา เสรีรัตน์ (2534: 218-219) ได้กล่าวไว้ว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการ มีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา
3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอนคือ
 - 3.1) ตรวจสอบคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ
 - 3.2) ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

นอกจากจะต้องเข้าใจแนวคิดของบริการแล้ว ในการจัดการธุรกิจบริการผู้บริหารการตลาดยังต้องการกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญอีก 2 ประการคือ

1. การตลาดภายใน (internal marketing) การตลาดภายในของธนาคารจะรวมถึงการอบรม และการจูงใจของพนักงานบริการ ในการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้บริการโดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (interactive marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการรับลูกค้าเช่น การให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รวมถึงความรวดเร็วในการบริการ

การวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากงานวิจัย เป็นงานที่ต้องอาศัยข้อมูลควบคู่ไปกับแนวความคิด ขั้นตอนที่สำคัญของงานวิจัย จึงอยู่ที่การเชื่อมโยงข้อมูล (data) และแนวความคิด (concept) ขั้นตอนนี้คือการสร้างมาตรวัด สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2534: 87) ได้กล่าวว่า การสร้างมาตรวัด หมายถึง กระบวนการที่เปลี่ยนตัวแปรและข้อมูลทางสถิติ กระบวนการสร้างมาตรวัดนี้ มีความสำคัญมากต่อการกำหนดคุณภาพของการวิจัย การสร้างมาตรวัดไม่ดี ผลที่ได้จากการวิจัยก็ย่อมบกพร่องตามไปด้วย

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 153) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการวัด โดยกำหนดข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ครบทุกประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติและพฤติกรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2524: 178) ก็ได้ กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า วิธีการของ Likert นั้น สามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น โดยสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ความเที่ยงตรงสูง

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 137) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่จะศึกษาแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของเขาซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด

ภาคสรุป

(Overview)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นธนาคารเฉพาะกิจที่รัฐจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้เป็นสถาบันการเงินกับเกษตรกร ซึ่งนับได้ว่าเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศ มาตลอดกว่า 30 ปี จนกระทั่งได้รับการแก้ไข พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้มีขอบเขตการดำเนินงานการให้สินเชื่อแก่เกษตรกร ครอบคลุมในทุกอาชีพ และจากนโยบายของกระทรวงการคลังในการปรับปรุงรัฐวิสาหกิจในสังกัดให้มีประสิทธิภาพสูง โดยมีเกณฑ์หลักในการประเมินคุณภาพของรัฐวิสาหกิจอย่างหนึ่งคือ การให้บริการแก่ลูกค้า ฉะนั้น ธนาคารจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการของธนาคารให้บังเกิดผลเป็นที่พึงพอใจ แก่ลูกค้าให้มากที่สุด และเนื่องจากผู้วิจัยเป็นบุคลากรในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่โจ้ หน่วย อ.สันทราย ในตำแหน่งพนักงานพัฒนารูรกิจ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้าในด้านงานสินเชื่อโดยตรง ซึ่งงานสินเชื่อ ตามระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคารนั้น มีขั้นตอนที่แบ่งออกเป็นหลายขั้นตอนหลายตอน นับตั้งแต่กระบวนการเริ่มแรกของเกษตรกรลูกค้ายื่นความประสงค์ จนถึงเกษตรกรลูกค้าได้รับเงินกู้ ซึ่งเกษตรกรลูกค้า จะต้องติดต่อกับพนักงานพัฒนารูรกิจโดยตรง ในท้องที่หรือในที่ตั้งสำนักงาน เพื่อขอรับบริการสินเชื่อจากธนาคาร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอยากที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อ โดยเน้นถึงความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการหลัก 2 ด้าน คือในด้านตัวพนักงานพัฒนารูรกิจ มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพอ่อนโยน มีกริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย และการแต่งกายสุภาพเป็นระเบียบ กับในด้านการบริการ คือมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความรอบรู้ในเรื่องงาน มีความเอาใจใส่ในการทำงาน บริการรวดเร็วทันใจ ทำงานไม่ผิดพลาด สามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ ระยะเวลาที่เกษตรกรลูกค้าได้รับบริการ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ การได้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

(RESEARCH METHODOLOGY)

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ ได้กำหนดแผนและวิธีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย (Locale of the Study)

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้คือ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถานที่ดำเนินการวิจัยด้วยเหตุผลดังนี้คือ

1. เนื่องจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีเกษตรกรลูกค้าธนาคารที่กู้เงินธนาคารเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพเกษตรกระจายอยู่ทั่วถึงทั้ง 12 ตำบล ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการสินเชื่อของธนาคารได้อย่างดียิ่ง เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารให้ประสบผลสำเร็จต่อไป
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ หน่วยอำเภอสันทราย มีการดำเนินงานและระบบการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรลูกค้าธนาคาร ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอื่น ในเชียงใหม่มักปฏิบัติเช่นเดียวกัน ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธนาคารสาขาอื่นในจังหวัดเชียงใหม่ได้

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง (Population and Sampling Procedures)

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ เกษตรกรลูกค้าที่ทำธุรกิจต่อ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ จำนวน 3,953 ราย ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผสม (Mixed Sampling Method) โดยทำการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดโดยใช้สูตรยามานะ (Yamane, T., 1973 อ้างใน นำชัย หนูผล, 2535: 54) กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 หรือร้อยละ 5 หมายความว่า ประชากรตัวอย่าง 100 คนจะเกิด

ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 5 คน ซึ่งในหลักการของงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ เป็นที่ยอมรับว่ายอมรับได้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5

$$n = \frac{N}{1 + \left[N(e^2) \right]}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น

แทนค่าตามสูตร

$$n = \frac{3,953}{1 + [3,953 \times .0025]}$$

$$n = \frac{3,953}{10.88} = 363.33$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 363 คน เนื่องจากจำนวนเกษตรกรลูกค้าแต่ละตำบลมีขนาดแตกต่างกัน จึงมีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรตัวอย่างแต่ละตำบลดังนี้

เขต	ตำบล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
01	แม่แฝก	1,032	95
02	แม่แฝกใหม่	502	46
03	หนองหาร	331	30
04	ป่าไผ่	345	32
05	หนองจ่อม	523	43
06	สันทรายหลวง	343	31
07	สันทรายน้อย	66	6
08	สันนาเม็ง	176	16
09	สันพระเนตร	53	5
10	เมืองเล็น	143	13

11	สันป่าเป้า	85	8
12	หนองแห่ย์	354	33
รวมอำเภอ		3,953	363

โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละตำบล ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota nonrandom method) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามอัตราส่วนจากประชากรแต่ละตำบล

ตัวแปรและการวัดตัวแปร (Variables and Measurement)

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปที่แตกต่างกันระหว่างบุคคลของผู้ให้ข้อมูลได้แก่

อายุ หมายถึง จำนวนเป็นปีของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ผู้ให้ข้อมูลที่ตอบ แบบสอบถามตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาบันทึกข้อมูล โดยเศษของปีที่เกินกว่า 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลมีสถานภาพโสด สมรส หรือหย่า
ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุดของผู้ให้ข้อมูล ที่ได้รับการศึกษาในระบบของรัฐหรือเอกชน

ระยะเวลาของการเป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. หมายถึง จำนวนปีของการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. นับแต่วันที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าจนถึงวันตอบแบบสอบถาม เศษของปีที่เกินกว่า 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี

รายได้ หมายถึง จำนวนเงินรายได้ทั้งหมดเป็นจำนวนบาท ของครัวเรือนเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในปี 2544

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน หมายถึง จำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ร่วมกันในครัวเรือน
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจ ซึ่งประกอบไปด้วย คือ

1. ด้านพนักงานพัฒนาธุรกิจ หมายถึง การที่พนักงานพัฒนาธุรกิจ มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน มีกิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นระเบียบ
2. ด้านการให้บริการสินเชื่อ หมายถึง การให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ สาขาแม่ใจ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ มีความรอบรู้ในเรื่องงานสินเชื่อ มีความ

เอาใจใส่ ในการทำงาน บริการรวดเร็วทันใจ ทำงานไม่ผิดพลาด ระยะเวลาที่เกษตรกรลูกค้าขอใช้บริการจนได้รับการบริการ จำนวนวันที่เกษตรกรลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจได้

การวัดความพึงพอใจนี้ ผู้วิจัยวัดโดยการสร้างข้อความขึ้นมาให้ครอบคลุมประเด็นดังกล่าวทั้งหมด 10 ประเด็น และกำหนดให้คะแนนเป็น 4 ระดับตามคำตอบ คือพึงพอใจมากให้คะแนน 4 คะแนน พึงพอใจน้อยให้คะแนน 3 คะแนน ไม่พึงพอใจน้อยให้คะแนน 2 คะแนน ไม่พึงพอใจมากให้คะแนน 1 คะแนน

เมื่อได้รับคะแนนจากแบบสอบถามแล้วจึงนำมาหาน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) ซึ่งจะสามารถสรุปคะแนนตามที่ได้ตอบแบบสอบถามได้คะแนนออกมาเป็นระดับดังนี้

ผู้ที่ได้คะแนน 1.00 – 1.75 แสดงว่า มีความไม่พึงพอใจมาก

ผู้ที่ได้คะแนน 1.76 – 2.50 แสดงว่า มีความไม่พึงพอใจน้อย

ผู้ที่ได้คะแนน 2.51 – 3.25 แสดงว่า มีความพึงพอใจน้อย

ผู้ที่ได้คะแนน 3.26 – 4.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจมาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (close-ended) โดยแบ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม ของผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระยะเวลาของการเป็นเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.

ส่วนที่ 2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ สาขาแม่ใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ด้านพนักงานพัฒนาธุรกิจ และด้านการบริการ

ส่วนที่ 3. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาต่อการให้บริการ ข้อควรปรับปรุง อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือ

(Pre – testing of the Instrument)

1. การทดสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจเอกสาร จากนั้นจะได้นำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาที่จรรยาบรรณสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะให้ถูกต้อง

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยนำเสนอแบบสอบถามไปทดสอบกับเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาห้วยทิมี่ไขกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 125 - 26)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	หมายถึง	จำนวนข้อ
	s_i^2	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	s_t^2	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนทั้งหมด

ผลจากการทดสอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานคือ 0.72 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยง (reliability) สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ และให้ผลแม่นยำ มีความน่าเชื่อถือ

วิธีการรวบรวมข้อมูล (Data Gathering)

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้บุคคลภายนอกเป็นผู้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ประสานงานโดยตรงกับหัวหน้ากลุ่มที่รับผิดชอบสมาชิกลูกค้า ธ.ก.ส. ในพื้นที่ที่จะเก็บข้อมูล เพื่อให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 363 ราย
3. นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์แปลผล สรุปและรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

การวิจัยครั้งนี้เมื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลถอดรหัสจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลแปลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences , SPSS) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ร้อยละเพื่อแจกแจงความถี่ในการจัดลำดับชั้นลักษณะของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคลเศรษฐกิจ สังคม และวิเคราะห์ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.
- 2) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและวัดการกระจายของข้อมูลส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม และความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. โดยใช้เกณฑ์การวัดความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ดังนี้

พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจน้อย	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจมาก	1	คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลระบุคำตอบมาคำนวณหาค่าหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight mean score) โดยมีเกณฑ์การแปลผลตามช่วงคะแนนเฉลี่ยที่ผู้วิจัยกำหนดดังนี้คือ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.26 – 4.00	พึงพอใจระดับมาก
2.51 – 3.25	พึงพอใจระดับน้อย
1.76 – 2.50	ไม่พึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.75	ไม่พึงพอใจระดับมาก

ระยะเวลาในการวิจัย

(Research Duration)

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2545 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2545 รวมระยะเวลา 9 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

(RESULTS AND DISCUSSION)

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ต่อการให้บริการสินเชื่อ ของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ซึ่งมีเกษตรกรลูกค้าในเขตรับผิดชอบ การดำเนินงานของสาขาคครอบคลุมทั้ง 12 ตำบล ในอำเภอสันทราย จ.เชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนประชากรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจที่ทำธุรกิจสินเชื่อกับธนาคารอยู่จำนวน 3,953 ราย (ข้อมูล ณ. 31 มค. 2545) โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรตามสูตรของ ยามาเน (Yamane,T.,1973 อ้างใน นำชัย ทนุผล, 2535: 54) กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 หรือร้อยละ 5 ซึ่งได้ขนาดของจำนวนตัวอย่าง 363 ราย โดยกระจายสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลไปตามขนาดของประชากรในแต่ละตำบล การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมผลการวิจัยและวิจารณ์เป็นส่วน เดียวกัน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางข้อมูลประกอบ คำบรรยายและความเรียงเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการและการปรับปรุงในการให้บริการ ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ สาขาแม่ใจ อุปสรรค และข้อเสนอแนะของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

เพศ

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.4) เป็นเพศชาย และร้อยละ 19.6 เป็นเพศหญิง เหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะว่าการในการรับเกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของธนาคาร จะรับเพียงครัวเรือนละ 1 คน และจะเน้นรับหัวหน้าครอบครัวขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า ซึ่งในสังคมคนไทยโดยเฉพาะในชนบทผู้ชายมักจะเป็นหัวหน้าครอบครัวเป็นส่วนใหญ่

อายุ

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 74 ปี และน้อยที่สุด 22 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลอยู่ที่ 45 ปี มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.57 ซึ่งกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุที่แตกต่างกันไม่มากนัก โดยผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี มีร้อยละ 43.6 รองลงมา ร้อยละ 22 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี , ร้อยละ 19.8 มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี , ร้อยละ 10.2 มีอายุอยู่ในช่วง 61-74 ปี ส่วนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลน้อยที่สุด (ร้อยละ 4.4) มีอายุ 30 ปีลงมา ผลการวิจัยกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่จะอยู่ในช่วงวัยกลางคน ซึ่ง สุชา จันทร์ธรม (2531: 47-54) กล่าวว่า เป็นช่วงอายุในวัยทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบรอบคอบ มีความรวดเร็วอดทน และมีความชำนาญในการติดต่อประสานงาน

สถานภาพ

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.3) ระบุว่าสมรสแล้ว ร้อยละ 6.9 ระบุว่ามิสถานภาพมาย ส่วนสถานภาพโสดมีอยู่ร้อยละ 5.8 ซึ่งจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ นั้น เพราะลูกค้ำ ฐ.ก.ส. จะมีอาชีพหลักเป็นเกษตรกร และมีภูมิลำเนาที่เรียกได้ว่าอยู่ในชนบทกันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งปัญหาการหย่าร้างจะมีน้อย และคนในชนบทส่วนมากมักมีการแต่งงานเร็ว ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างที่ยังคงสภาพโสดอยู่น้อยเช่นกัน

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.8) จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 13.2 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 8 จบการศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือปวช. ร้อยละ 4.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 3.3 จบการศึกษาในระดับ ปวส. และไม่ได้เรียน ร้อยละ 2.8 ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่มีน้อยที่สุดร้อยละ 0.8 เป็นผู้ที่ยังจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

รายได้

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีรายได้ทั้งครัวเรือนเฉลี่ย 72,765 บาทต่อปี โดยผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 51.5) มีรายได้ทั้งครัวเรือนไม่เกิน 50,000 บาทต่อปี รองลงมา ร้อยละ 36.1 มีรายได้ทั้งครัวเรือนอยู่ในช่วงเกินกว่า 50,000 บาท ถึง 100,000 บาทต่อปี และ ร้อยละ 12.4 มีรายได้ทั้งครัวเรือนเกินกว่า 100,000 บาทต่อปี สำหรับรายได้เฉลี่ยทั้งครัวเรือนของ

ผู้ให้ข้อมูลคือ 72,765 บาทต่อปี โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 80,181.52 ซึ่งแสดงว่ารายได้ของกลุ่มตัวอย่างนั้น มีความแตกต่างกันอย่างมาก ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ รายได้เฉลี่ยทั้งครัวเรือนของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในอำเภอสันทราย หากนำไปเปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ยของประชากรใน จ.เชียงใหม่ ซึ่งเท่ากับ 124,188 บาทต่อปี จึงยังนับได้ว่ารายได้เฉลี่ยของเกษตรกร ลูกค้า ธกส. สาขาแม่โจ้ ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของรายได้เฉลี่ยของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ (ข้อมูลจากสำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2544)

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนโดยเฉลี่ย 4 คน โดยจำนวนคนต่อครัวเรือนที่น้อยที่สุด 1 คน และมากที่สุด 8 คน โดยผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 37.2 มีจำนวนคนในครัวเรือน 4 คน รองลงมาร้อยละ 26.4 มีจำนวนคนในครัวเรือน 3 คน ร้อยละ 15.7 มีจำนวนคนในครัวเรือน 5 คน ร้อยละ 11.6 มีจำนวนคนในครัวเรือน 2 คน ร้อยละ 5.2 มีจำนวนคนในครัวเรือน 6 คน ร้อยละ 2.8 มีจำนวนคนในครัวเรือน 1 คน และร้อยละ 0.6 มีคนในครัวเรือน 7 คน และ 8 คน จากข้อมูลดังกล่าวแสดงว่าจำนวนคนในครัวเรือนโดยเฉลี่ย 4 คน สอดคล้องกับข้อมูลประชากรต่อครัวเรือนของอำเภอสันทราย (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2544) ซึ่งมีจำนวนประชากร 4 คน ต่อครัวเรือน (ประชากรทั้งหมดใน อำเภอสันทราย เท่ากับ 93,488 คน, จำนวนครัวเรือนทั้งหมดเท่ากับ 23,369 ครัวเรือน : ที่มา สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2544)

ระยะเวลาของการเป็นเกษตรกรลูกค้า

ผลการวิจัยในตารางที่ 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุการเป็นลูกค้าเฉลี่ย 7 ปี โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 49.3) เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. นาน 5-10 ปี รองลงมาร้อยละ 35.5 เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. เกินกว่า 10 ปี และน้อยที่สุดร้อยละ 14.6 เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ไม่เกิน 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในด้านอายุและสถานภาพ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-50 ปี และมีสถานภาพสมรส โดยที่ครอบครัวในชนบทเมื่อมีการสมรส และแยกครัวเรือนออกมาเป็นครอบครัวตนเองแล้ว ก็มีการประกอบอาชีพ และเริ่มเข้ามาทำธุรกิจกับ ธ.ก.ส. เพื่อใช้เป็นแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพของตนเอง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม	ผู้ให้ข้อมูล (N = 363)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	292	80.4
หญิง	71	19.6
2. อายุ		
22 - 30 ปี	16	4.4
31 - 40 ปี	80	22.0
41 - 50 ปี	185	43.6
51 - 60 ปี	72	19.8
61 - 74 ปี ขึ้นไป	37	10.2
$\bar{x} = 46.8$ $SD = 9.5$ $R = 22 - 74$		
3. สถานภาพ		
โสด	21	5.8
สมรส	319	87.3
หม้าย	29	6.9
4. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	1	2.8
ประถมศึกษา	246	67.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	48	13.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	29	8.0
อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส., ปวท.)	12	3.3
ปริญญาตรี	15	4.1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม	ผู้ให้ข้อมูล (N = 363)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้ทั้งครัวเรือน		
ไม่เกิน 50,000 บาท	187	51.5
50,001 – 100,000 บาท	131	36.1
มากกว่า 100,000 บาท	45	12.4
$\bar{x} = 72,765$ $SD = 80,181$ $R = 5,000 - 780,000$		
6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน		
1 – 2 คน	52	13.8
3 – 4 คน	231	63.6
5 – 6 คน	76	20.4
7 – 8 คน	4	1.2
$\bar{x} = 3.7$ $SD = 1.2$ $R = 1 - 8$		
7. ระยะเวลาของการเป็นเกษตรกรลูกค้า		
ไม่เกิน 5 ปี	53	14.6
5 – 10 ปี	181	49.9
เกินกว่า 10 ปี	129	35.5
$\bar{x} = 70$ $SD = 55.2$ $R = 1 - 35$		

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ ที่มีต่อการให้บริการของ พนักงานพัฒนาธุรกิจ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้

การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 ราย โดยผู้ให้ข้อมูลระบุถึงความพึงพอใจในแต่ละระดับ โดยคำถามซึ่งมีคะแนนตามคำตอบในแต่ละข้อความดังนี้

พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจน้อย	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจมาก	1	คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลระบุคำตอบมาคำนวณหาน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight mean score) โดยมีเกณฑ์การแปลผลตามช่วงคะแนนเฉลี่ยที่ผู้วิจัยกำหนดดังนี้คือ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.26 – 4.00	พึงพอใจระดับมาก
2.51 – 3.25	พึงพอใจระดับน้อย
1.76 – 2.50	ไม่พึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.75	ไม่พึงพอใจระดับมาก

ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ ที่ผู้ให้ข้อมูลระบุระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นดังนี้

2.1 การนัดหมายของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 2 ระบุได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมากต่อการนัดหมายของพนักงานพัฒนาธุรกิจ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.40 แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นแล้ว ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมากอยู่เพียงประเด็นเดียวคือ การนัดหมายลูกค้าด้วยวิธีลายลักษณ์อักษร โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนในอีก 2 ประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลมีความ

2.2 กิริยามารยาท การพูดจา สุภาพอ่อนโยนของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 3 กล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อกิริยามารยาท และการพูดจาของพนักงานพัฒนาธุรกิจ โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม 3.16 และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อความพบว่าข้อความการใช้วาจาของพนักงานพัฒนาธุรกิจในการให้บริการสินเชื่อ หรือให้คำปรึกษา การแสดงออกบนใบหน้า และท่าทางของพนักงานพัฒนาธุรกิจในทุกครั้งที่ลูกค้ามาพบปะหรือมาขอใช้บริการ และการใช้วาจาท่าทางของพนักงานพัฒนาธุรกิจในการติดตาม เฝ้าระวังหนี้สินกับตัวลูกค้า หรือบุคคลในครัวเรือน ผู้ให้ข้อมูลระบุว่ามีความพึงพอใจระดับน้อย โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.21 , 3.21 และ 3.04 ตามลำดับ จากข้อมูลผลการวิจัยที่ได้นี้อาจพิจารณาได้ว่าเนื่องจาก การรับผิดชอบดูแลลูกค้าในจำนวนมากถึง 1 ต่อ 525 คือ พนักงาน 1 คน ดูแลรับผิดชอบ ลูกค้าจำนวน 525 คน (กองแผนงาน – งบประมาณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร) ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้องรับภาระหนักในการให้บริการกับลูกค้าจำนวนมาก ประกอบกับงานสินเชื่อที่มีขั้นตอนหลายขั้นตอน ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานพัฒนาธุรกิจที่ต้องปฏิบัติเองทั้งหมดทุกขั้นตอน และในอีกประเด็นหนึ่งก็คือ การที่พนักงานพัฒนาธุรกิจทั้งหมดจะเป็นเพศชาย ลูกค้าที่มาใช้บริการอาจนำไปเปรียบเทียบกับพนักงานการเงินที่ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ว่ามีการพูดจาที่ไพเราะเพราะพริ้งกว่าพนักงานพัฒนาธุรกิจที่เป็นผู้ชาย กับในประเด็นสุดท้ายที่ไม่ควรมองข้าม คือลูกค้าที่มาใช้บริการทางด้านเงินฝาก ตัวลูกค้าจะอยู่ในฐานะเจ้าหนี้ของธนาคาร ส่วนลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ ตัวลูกค้าจะอยู่ในฐานะลูกหนี้ธนาคาร ซึ่งส่งผลให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าบนพื้นฐานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรม
มารยาท การพูดจา สุภาพอ่อนโยน ของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ								คะแนน ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจมาก			
<u>ด้านความยิ้มแย้ม แจ่มใส</u>	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
<u>พุดจาสุภัททอนโยน</u>										
1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแสดงออกบนใบหน้าและท่าทางของพนักงานพัฒนาธุรกิจในทุกครั้งที่ลูกค้าพบปะหรือมาขอให้บริการ	110	30.3	167	46.0	80	22.0	6	1.7	3.04	พึงพอใจน้อย
2. การใช้เวลาของพนักงานพัฒนาธุรกิจในการให้บริการสินเชื่อหรือทำให้คำปรึกษาในเรื่องที่ต้องการทราบ	153	42.2	138	38.0	68	18.7	4	1.1	3.21	พึงพอใจน้อย
3. การใช้เวลา, ท่าทางของพนักงานพัฒนาธุรกิจในการติดตามเร่งรัดหนี้สินกับลูกค้าหรือบุคคลในครัวเรือน	145	40.0	162	44.6	45	12.4	11	3.0	3.21	พึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยรวม									3.16	

2.3 กิริยามารยาท และการแต่งกายของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 4 ระบุว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมากต่อกิริยามารยาท และการแต่งกายของพนักงานพัฒนาธุรกิจ โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม 3.61 โดยในทุกประเด็น ผู้ให้ข้อมูลต่างระบุความพึงพอใจระดับมากเป็นจำนวน ร้อยละที่สูงกว่าความพึงพอใจในระดับอื่น ทั้งนี้เนื่องมาจากว่า ตามระเบียบธนาคารแล้ว พนักงานที่อยู่ปฏิบัติงานในสำนักงานจะต้องแต่งตัวสุภาพเรียบร้อย โดยในส่วนของพนักงานชายให้ใส่เสื้อเชิ้ตสีขาวผูกเน็คไท หรือหากเป็น เสื้อเชิ้ตสีอื่น ให้เป็นสีที่สุภาพ ส่วนในเวลารอกห้องที่อนุโลมให้ใส่ชุดที่ปฏิบัติงานได้ สะดวกแต่ต้องสุภาพ เรียบร้อย และห้ามใส่รองเท้าแตะในการปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด โดยธนาคารได้แจกเสื้อกันฝุ่นให้กับพนักงานสำหรับใส่ออกปฏิบัติงานในท้องที่ เป็นลักษณะเสื้อ แจ็คเก็ตคลุม ทำให้เป็นภาพลักษณ์หรือสัญลักษณ์ของพนักงานสินเชื่อที่สุภาพ ทุกคนรู้จักและยอมรับเป็นอย่างดี นอกจากนี้ในความเห็นส่วนตัวของผู้วิจัยเอง ได้ใช้ประสบการณ์ในการทำงาน มาสรุปข้อมูลผลการวิจัยในส่วนที่ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจมาก อาจเนื่องจาก ภาพลักษณ์ที่เกษตรกรรู้จัก ธ.ก.ส. ดีจากการแต่งกายออกห้องที่ต้องใส่เสื้อแดงคลุม ทำให้เกษตรกรบางรายโดยเฉพาะเกษตรกรลูกค้าที่เป็นหนี้ค้างชำระกับธนาคาร จะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี เพราะการที่พนักงานสินเชื่อเข้าไปพบปะที่บ้าน เพื่อติดตามเร่งรัดหรือสอบถามความก้าวหน้าในการชำระหนี้ นั้น จะทำให้ตนเองอับอายเพื่อนบ้านก็เป็นได้

ฉะนั้น ในกรณีที่พนักงานพัฒนาธุรกิจที่ออกไปปฏิบัติงานในท้องที่ โดยเฉพาะการไปปฏิบัติงานในเรื่องการติดตามเร่งรัดหนี้สินนั้น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องการแต่งกายโดยใช้เสื้อ แจ็คเก็ตสีอื่น ๆ บ้างตามสมควรหรืออาจใช้วิธีการนัดหมายให้ลูกค้ามาพบแทนการไปหาลูกค้าที่บ้านเองทุกครั้ง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจการ
มารยาท และการแต่งกายของพนักงานพัฒนารัฐกิจ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ								คะแนน ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจมาก			
ด้านกิจกรรมมารยาทและการ แต่งกาย	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การแต่งกายของ พนักงานพัฒนารัฐกิจ ในการให้บริการใน อาคารสำนักงาน	270	74.4	89	24.5	3	0.8	1	0.3	3.73	พึงพอใจมาก
2. การแต่งกายของ พนักงานพัฒนารัฐกิจ ในการให้บริการนอก อาคารสำนักงาน (ใน ท้องที่)	252	69.4	104	28.7	6	1.6	1	0.3	3.67	พึงพอใจมาก
3. กิจกรรมมารยาทของ พนักงานพัฒนารัฐกิจที่ ปฏิบัติต่อลูกค้าทั้งใน การปฏิบัติงานทั้งใน สำนักงานและในท้องที่	221	60.9	121	33.3	16	4.4	5	1.4	3.53	พึงพอใจมาก
4. กิจกรรมมารยาทและ ความเหมาะสมในการ ปฏิบัติตัวของพนักงาน พัฒนารัฐกิจที่ลูกค้า เคยพบเห็นนอกเหนือ เวลาปฏิบัติงาน	127	57.0	83	37.2	9	4.0	4	1.8	3.49	พึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยรวม									3.61	

(ในประเด็นที่ 4 มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 223 ราย)

2.4 ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 5 ระบุว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับน้อย (ค่อนข้างไปทางพึงพอใจระดับมาก) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม 3.23 และเมื่อพิจารณาทั้ง 2 ประเด็น ผู้ให้ข้อมูลได้ระบุว่า พึงพอใจระดับมากเป็นจำนวนร้อยละที่มากกว่าความพึงพอใจระดับอื่น กล่าวคือ ประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการในอาคารสำนักงาน ระบุพึงพอใจระดับมากร้อยละ 42.2 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 39.1 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 16.8 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 1.9 มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.21 และประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการในห้องที่ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า พึงพอใจระดับมากร้อยละ 41.3 พึงพอใจน้อยระดับร้อยละ 42.4 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 14.9 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 1.4 มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ พอจะระบุได้ว่าพนักงานพัฒนาธุรกิจยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ ซึ่งในส่วนของธนาคารเองก็มีนโยบายใน การอบรมพนักงานในเรื่องวัฒนธรรมการบริการให้กับพนักงานในส่วนปฏิบัติการทุกระดับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ โดยธนาคารจะได้พัฒนาองค์กรให้เข้าสู่ระบบประกันคุณภาพ ISO 9002 ตั้งแต่ปี 2545 นี้เป็นต้นไป ซึ่งจะเริ่มทดลองทำเฉพาะสาขางานทางด้านบัญชี – การเงิน และธุรการ ก่อนโดยเริ่มทำกับสาขานำร่องทั่วประเทศเพียง 5 สาขาก่อน (นโยบายคุณภาพการบริการ กองแผนงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 2545)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความ
ความกระตือรือร้น ในการให้บริการของพนักงานพัฒนารัฐกิจ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ								คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจมาก			
ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อความกระตือรือร้นของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในสำนักงาน	153	42.2	142	39.1	61	16.8	7	1.9	3.21	พึงพอใจน้อย
2. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการในท้องที่	150	41.3	154	42.4	54	14.9	5	1.4	3.23	พึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยรวม									3.23	

2.5 การรอบรู้ในงานของพนักงานพัฒนารัฐกิจ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 6 ระบุได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม 3.48 โดยในประเด็นแรกผู้ให้ข้อมูล ระบุว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 54.6 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 38 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 6.6 ไม่พึงพอใจระดับ มากร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.46 และในประเด็นที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล ระบุว่ามีความพึงพอใจ ระดับมากร้อยละ 53.7 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 42.4 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 3.3 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 0.6 มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยพอจะ วิเคราะห์ได้ว่าพนักงานพัฒนารัฐกิจมีความรอบรู้ในงานด้านสินเชื่อ สามารถให้บริการและตอบข้อ ชักถามลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานพัฒนารัฐกิจประจำสาขาแม่โจ้ เป็น พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมานานหลายปี (ค่าเฉลี่ยอายุการทำงานอยู่ที่ 17 ปี , R = 8 – 25)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความรอบรู้ ในงานของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ								คะแนน ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจมาก			
ด้านความรู้ในงาน สินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. คำตอบหรือวิธีการชั้น ตอนที่ลูกค้าได้รับจาก พนักงานพัฒนาธุรกิจในการที่จะ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการสินเชื่อในภาค การเกษตรได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	198	54.6	138	38.0	24	6.6	3	0.8	3.46	พึงพอใจมาก
2. คำตอบหรือวิธีการชั้น ตอนที่ลูกค้าได้รับจาก พนักงานพัฒนาธุรกิจในการที่จะทำให้	195	53.7	154	42.4	12	3.3	2	0.6	3.49	พึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยรวม									3.48	

2.6 ความเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 7 ระบุได้ว่า ผู้ให้ข้อมูล ระบุว่ามีความพึงพอใจระดับน้อย (ค่อนข้างไปทางพึงพอใจมาก) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.20 โดยผู้ให้ข้อมูลที่ระบุว่ามีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 43.5 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 34.5 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 21.2 และไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 0.8 ซึ่งจากข้อมูลผลการวิจัยถึงแม้จะอยู่ในระดับพึงพอใจระดับน้อย (ค่อนข้างไปทางพึงพอใจมาก) ก็ตาม แต่ก็ยังมิได้ข้อมูลที่ระบุว่าไม่พึงพอใจระดับน้อยเป็นจำนวนสูงถึงร้อยละ 21.2 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการลูกค้าที่ขาดความสม่ำเสมอ ซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีความสนิทสนมกับพนักงานอาจได้รับการดูแลที่เกินกว่าความเหมาะสมตามปกติ หรือในกรณีลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ไม่ดีอาจไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมลูกค้าปกติ ซึ่งในกรณีนี้อาจเกิดขึ้นกับการให้บริการจากพนักงานพัฒนาธุรกิจบางคนและบางกรณีเท่านั้น

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความ
เอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ								คะแนน	ระดับความ
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจมาก			
ด้านเอาใจใส่ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการเอาใจใส่ของ พนักงานพัฒนาธุรกิจ ต่อลูกค้าในอาคาร สำนักงานและในท้องที่	158	43.5	125	34.5	77	21.2	3	0.8	3.20	พึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยรวม									3.20	

2.7 การบริการที่รวดเร็วทันใจ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 8 ระบุได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม 3.30 แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นมีเพียงประเด็นการได้รับการนัดหมายที่จะไปให้บริการแก่ลูกค้าในท้องที่ หลังจากลูกค้ามาแจ้งความประสงค์ต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจที่มีระดับความพึงพอใจระดับมาก โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.47 โดยผู้ให้ข้อมูลที่ระบุว่าพึงพอใจ มีร้อยละ 54.5 พึงพอใจระดับน้อยมีร้อยละ 40.0 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 4.4 และ ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 1.1 ส่วนในอีก 2 ประเด็นคือ จำนวนเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือขอคำปรึกษาจากพนักงานพัฒนาธุรกิจในอาคารสำนักงาน และจำนวนเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือขอคำปรึกษาจากพนักงานพัฒนาธุรกิจในท้องที่ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่ามีความพึงพอใจระดับน้อย โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.19 และ 3.20 ตามลำดับ และจากข้อมูลผลการวิจัยที่ได้จากกล่าวได้ว่า เกษตรกรลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับพนักงานพัฒนาธุรกิจแล้วก็ได้มีการนัดหมายที่จะออกไปปฏิบัติให้ในท้องที่ในทันที จะทำให้ลูกค้า ไม่ต้องเสียเวลานานในการติดต่อกับพนักงานในสำนักงาน และก็จะทำให้ลูกค้าคนอื่น ไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน จึงอาจเป็นเหตุผลให้ลูกค้าที่ระบุว่ามีความพึงพอใจมากในประเด็นการได้รับการ นัดหมายที่จะไปให้บริการแก่ลูกค้าในท้องที่หลังจากลูกค้ามาแจ้งความประสงค์ต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจมากถึงร้อยละ 54.5

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่รวดเร็วทันใจ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ								คะแนน ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจมาก			
ด้านการบริการที่รวดเร็ว ทันใจ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. จำนวนเวลาที่ลูกค้ามา ใช้บริการหรือขอคำ ปรึกษาจากพนักงาน พัฒนาธุรกิจในอาคาร สำนักงาน	146	40.2	146	40.2	68	18.8	3	0.8	3.19	พึงพอใจน้อย
2. จำนวนเวลาที่ลูกค้ามา ใช้บริการหรือขอคำ ปรึกษาจากพนักงาน พัฒนาธุรกิจในห้องที่	147	40.5	147	40.5	67	18.4	2	0.6	3.20	พึงพอใจน้อย
3. ความพึงพอใจต่อการได้ รับนัดหมายที่จะไปให้ บริการแก่ลูกค้าในห้องที่ หลังจากลูกค้ามาแจ้ง ความประสงค์ต่อ พนักงานพัฒนาธุรกิจ	198	54.5	145	40.0	16	4.4	4	1.1	3.47	พึงพอใจมาก
คะแนนค่าเฉลี่ยรวม									3.30	

2.8 ความผิดพลาดของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 9 ระบุได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับน้อย โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม 3.22 โดยในประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารที่พนักงานพัฒนาธุรกิจแจ้งให้ลูกค้าดำเนินการหรือปฏิบัติ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่ามีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 38.6 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 46.8 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 13.5 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 1.1 โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.22 และในประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับการนัดหมายวันรับเงินกู้หรือรับเอกสารคืนจากธนาคาร ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าพึงพอใจระดับมากร้อยละ 38.9 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 43.8 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 16.5 และไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 0.8 มี

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.20 จากข้อมูลผลการวิจัยที่ได้นี้ อาจกล่าวได้ว่า การที่เกษตรกรลูกค้าส่วนใหญ่ ระบุว่ามีความพึงพอใจน้อย ก็เพราะว่าเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่อยู่ในชนบท และเป็นผู้จบ การศึกษาในระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ การทำตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ธนาคารได้กำหนด เอาไว้อาจดูเป็นการยุ่งยากสำหรับเกษตรกรเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความผิดพลาด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ								คะแนน ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจมาก			
ด้านความผิดพลาด	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับ งานเอกสารที่พนักงาน พัฒนาธุรกิจแจ้งให้ลูกค้า ดำเนินการหรือปฏิบัติ	140	38.6	170	46.8	49	13.5	4	1.1	3.22	พึงพอใจน้อย
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับ การนัดหมายวันรับเงินกู้ หรือรับเอกสารคืนจาก ธนาคาร	141	38.9	159	43.8	60	16.5	3	0.8	3.20	พึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยรวม									3.22	

2.9 ระยะเวลาที่มาขอใช้บริการจนได้รับบริการ

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 10 ระบุว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับ น้อย โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม 3.20 โดยในทุกประเด็นผู้ให้ข้อมูล ระบุว่ามีความพึงพอใจระดับ น้อยเป็นจำนวนร้อยละที่สูงกว่าความพึงพอใจในระดับอื่นกล่าวคือ ในประเด็นระยะเวลา (จำนวน วัน) ที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าจนได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า ผู้ให้ ข้อมูลที่ระบุว่ามีความพึงพอใจระดับมากมีร้อยละ 40.6 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 41.3 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 15.7 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 2.2 โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.20 ในประเด็นระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ลูกค้ายื่นจำนวนที่เงินจนถึงวันที่ทำจำนวนเสร็จสิ้น ผู้ให้ข้อมูล ระบุว่ามีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 35.3 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 47.7 ไม่พึงพอใจระดับ น้อยร้อยละ 15.4 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 1.6 โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.16 ในประเด็นระยะ เวลา (จำนวนวัน) ที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอกู้เงินจนถึงวันที่ได้ทำสัญญากู้ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า

ความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 39.1 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 45.2 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 14.9 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 0.8 โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.22 ในประเด็นระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ลูกค้าทำสัญญาอยู่กับพนักงานแล้วจนถึงวันที่ได้รับเงินกู้ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่ามีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 37.5 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 45.7 ไม่พึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 16.3 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 0.5 โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.20 และในประเด็นระยะเวลา (จำนวน) ที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอได้ถอน รับคืน ยืม หลักประกันที่ดินคืนจากธนาคารจนถึงวันที่ได้รับคืน ผู้ให้ข้อมูลระบุว่า มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 39.9 พึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 43.5 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 1.7 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 1.7 โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งจากข้อมูลผลการวิจัยที่ได้นี้ อาจกล่าวได้ว่าลูกค้ายังคงมีความต้องการให้มีระยะเวลาที่น้อยลงในการได้รับบริการดังกล่าว อาทิเช่น การรับขึ้นทะเบียนลูกค้าที่ตามปกติในทางปฏิบัติใช้เวลา 7 – 15 วัน หลังจากการไปสอปรายการขอขึ้นทะเบียน การรับเงินกู้ 7 วัน หลังจากวันทำสัญญา (ในวงเงินที่เป็นอำนาจอนุมัติของสาขาแม่ใจ) การจ่ายหลักประกัน 15 วัน หลังจากการไปตรวจหลักประกัน เป็นต้น

ซึ่งนอกจากหลักเกณฑ์ที่ปฏิบัติในการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้ลูกค้าดังกล่าวมาแล้ว ระยะเวลาที่ลูกค้ามาแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการ จนถึงพนักงานออกไปปฏิบัติให้ นั้น ไม่อาจมีข้อสรุปที่แน่ชัดตายตัวได้ว่าจะใช้เวลากี่วัน ทั้งนี้เนื่องมาจากมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องอีก เช่น ปริมาณงานที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์เข้ามา ประเภทของงานที่ต้องใช้พนักงานพัฒนารูทกิจไม่ต่ำกว่า 2 คน ไปปฏิบัติงานร่วมกัน เช่นการตรวจหลักประกันจ่ายนอง หรือแม้กระทั่งช่วงระยะเวลาที่ ลูกค้าเข้ามาแจ้งขอใช้บริการ ซึ่งอาจไม่สัมพันธ์กับการที่พนักงานพัฒนารูทกิจที่ต้องวางแผนงานของตนเองในการปฏิบัติงานทุก 15 วัน และต้องเสนอให้ผู้บังคับบัญชาอนุมัติเพื่อถือใช้สำหรับการปฏิบัติงานทั้งในสำนักงานและในท้องที่ ฉะนั้นการให้บริการกับลูกค้าในประเด็นนี้ จึงต้องขึ้นอยู่กับการจัดระบบบริหารและต้องมีการประสานงานกันของพนักงาน

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลา
ที่ขอใช้บริการจนได้รับบริการ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ								คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจน้อย		ไม่พึงพอใจมาก			
ด้านระยะเวลาที่ขอใช้บริการจนได้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	
1. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่แจ้งความประสงค์ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า จนได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า	148	40.6	150	41.3	57	15.7	8	2.2	3.20	พึงพอใจน้อย
2. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ลูกค้ายื่นทำของขอสงวนทรัพย์สินเป็น (จำนวนที่ดิน) จนท่านทำจำนวนเสร็จสิ้น	128	35.3	173	47.7	56	15.4	6	1.6	3.16	พึงพอใจน้อย
3. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอกู้เงินจนถึงวันที่ลูกค้าได้ทำสัญญากู้	142	39.1	164	45.2	54	14.9	3	0.8	3.22	พึงพอใจน้อย
4. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ลูกค้าทำสัญญากู้กับพนักงานพัฒนาธุรกิจแล้วจนถึงวันที่ได้รับเงินกู้	136	37.5	166	45.7	59	16.3	2	0.5	3.20	พึงพอใจน้อย
5. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอไถ่ถอนรับคืน, ยืมหลักประกันที่ดินคืนจากธนาคารจนถึงวันที่ได้รับคืน	145	39.9	158	43.5	54	14.9	6	1.7	3.21	พึงพอใจน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ยรวม									3.20	

2.10 จำนวนวันที่ลูกค้าจะมาติดต่องานในสำนักงาน

จากข้อมูลผลการวิจัยในตารางที่ 11 ระบุได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยรวม 3.37 แต่หากพิจารณาแยกประเด็นกันแล้ว ประเด็นการมาติดต่องานกับพนักงานได้ทุกคนในทุกวันทำการที่สำนักงาน ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.60 โดยผู้ให้ข้อมูลระบุว่ามีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 65.9 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 30.9 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 3.0 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 0.8 ส่วนประเด็นการมาติดต่องานกับพนักงานผู้รับผิดชอบดูแลลูกค้าในตำบลของตนเองได้เพียงวันที่พนักงานผู้นั้นอยู่ปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานเพียง 1 วันทำการต่อ 1 สัปดาห์เท่านั้น ผู้ให้ข้อมูลระบุว่ามีความพึงพอใจน้อย โดย ผู้ให้ข้อมูลที่ระบุว่ามีความพึงพอใจระดับมากมีร้อยละ 35.5 พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 46.6 ไม่พึงพอใจระดับน้อยร้อยละ 14.6 ไม่พึงพอใจระดับมากร้อยละ 3.3 โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งจาก ข้อมูลผลการวิจัยได้นี้ อาจกล่าวได้ว่า การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากในประเด็นที่สามารถติดต่องานกับพนักงานได้ทุกคนในทุกวันทำการนั้น จะทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดต่องานมากขึ้น ในขณะที่ประเด็นแรกลูกค้าจะมาได้เพียงอาทิตย์ละ 1 วัน แต่จะได้ติดต่อโดยตรงกับพนักงานในเขตตำบลตนเองซึ่งอาจได้รับคำตอบที่ชัดเจนกว่า หากเรื่องติดต่อเป็นเรื่องของการกู้เงิน การยื่นจำนองหลักประกันเพราะพนักงานในเขตรับผิดชอบของตำบลนั้น จะรู้จักลูกค้าได้ลึกซึ้งกว่า และรู้พื้นที่การปฏิบัติงานได้ดีกว่า อันอาจส่งผลให้ได้รับความสะดวกในการนัดหมายงานที่จะไปปฏิบัติงานในท้องที่ได้เร็วกว่า เป็นต้น แต่ทั้งนี้และทั้งนั้น ข้อดีในประเด็นนี้ อาจไม่เป็นจริงไปตลอดเพราะพนักงานจะต้องมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายไปตลอด ตามนโยบายของธนาคาร ซึ่งหากระบบการบริหารจัดการงานในหน่วย เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการบริหารให้พนักงานพัฒนารูจทุกคนได้ทำงานครอบคลุมทุกเขตทุกตำบลเหมือนกัน นอกจากนั้น พนักงานพัฒนารูจก็ต้องไม่ ติดขัดกับการมุ่งบริการให้กับเฉพาะลูกค้าในเขตของตนเองโดยต้องตระหนักถึงความเท่าเทียมกันของลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ ก็จะทำให้พนักงานพัฒนารูจทุกคนสามารถให้บริการกับลูกค้าทุกเขตทุกตำบลได้เหมือนกันหรือเท่าเทียมกันหมด

ตอนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการและการปรับปรุงในการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจ สาขาแม่โจ้ ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ อุปสรรค และข้อเสนอแนะของเกษตรกร ลูกค้า ธ.ก.ส.

3.1 ปัญหาในการให้บริการและการปรับปรุงในการให้บริการ

ปัญหาในการให้บริการ

ผลการวิจัยในตารางที่ 12 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเคยพบปัญหาในการให้บริการจำนวน 289 ราย หรือร้อยละ 79.6 และไม่เคยพบปัญหาในการให้บริการจำนวน 74 ราย หรือร้อยละ 20.4

การปรับปรุงในด้านการให้บริการสินเชื่อ

ผลการวิจัยในตารางที่ 12 ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 275 ราย หรือร้อยละ 75.8 ระบุว่าควรปรับปรุง และผู้ให้ข้อมูล 88 ราย หรือร้อยละ 24.2 ระบุว่าไม่ควรปรับปรุง โดยในส่วนที่ระบุว่าควรปรับปรุง แบ่งออกเป็น ควรปรับปรุงในด้านคุณลักษณะของตัวพนักงานพัฒนาธุรกิจจำนวน 108 ราย หรือร้อยละ 39.3 และควรปรับปรุงในด้านการให้บริการสินเชื่อของพนักงานพัฒนาธุรกิจจำนวน 167 ราย หรือร้อยละ 60.7

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลที่ระบุ ปัญหาในการให้บริการ และข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ

ปัญหาในการให้บริการและข้อควรปรับปรุง	ผู้ให้ข้อมูล (N = 363)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ปัญหาในการให้บริการ		
1.1 เคยพบปัญหาในการให้บริการ	289	49.6
1.2 ไม่เคยพบปัญหาในการให้บริการ	74	20.4
2. การปรับปรุงการให้บริการ		
2.1 ควรปรับปรุง	275	75.8
2.2 ไม่ควรปรับปรุง	88	24.2

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการและข้อควรปรับปรุง	ผู้ให้ข้อมูล (N = 363)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ข้อควรปรับปรุง	ผู้ให้ข้อมูล (N = 275)	
3.1 ด้านพนักงานพัฒนาธุรกิจ	108	39.3
3.2 ด้านการให้บริการ	167	60.7

3.2 ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ

คุณลักษณะของตัวพนักงานพัฒนาธุรกิจ

ผลการวิจัยในตารางที่ 13 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่ระบุให้ปรับปรุงจำนวน 108 รายนั้น ได้ระบุว่าควรปรับปรุงคุณลักษณะของตัวพนักงานพัฒนาธุรกิจดังนี้ ด้านความรับผิดชอบตรงต่อเวลาผู้ให้ ข้อมูลระบุว่าควรปรับปรุง จำนวน 59 ราย ด้านความอึดแอ้มแจ่มใส จำนวน 38 ราย ด้านการพูดจา สุภาพอ่อนโยน จำนวน 58 ราย ด้านกิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย จำนวน 39 ราย ด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย จำนวน 19 ราย ส่วนด้านอื่นไม่ผู้ให้ข้อมูลรายใดระบุ ซึ่งการระบุว่าควรปรับปรุงนี้ ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายสามารถระบุได้หลายด้าน

การให้บริการสินเชื่อของพนักงานพัฒนาธุรกิจ

ผลการวิจัยในตารางที่ 13 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่ระบุให้ปรับปรุงจำนวน 167 รายนั้น ได้ระบุว่าควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อของพนักงานพัฒนาธุรกิจดังนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าควรปรับปรุง จำนวน 50 ราย ด้านความรอบรู้ในงาน จำนวน 25 ราย ด้านบริการ รวดเร็วทันใจ จำนวน 95 ราย ด้านความผิดพลาดในการทำงาน จำนวน 18 ราย ด้านการให้คำปรึกษากับลูกค้า จำนวน 85 ราย ด้านสถานที่ จำนวน 24 ราย ด้านการให้บริการ ข่าวสาร จำนวน 37 ราย ส่วนด้านอื่นไม่มีผู้ให้ข้อมูลรายใดระบุ ซึ่งการระบุว่าควรปรับปรุงนี้ ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายสามารถระบุได้หลายด้าน

ตารางที่ 13 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลที่ระบุ ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ

ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ	จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่ระบุ (ราย)
1. ด้านคุณลักษณะของพนักงานพัฒนารัฐกิจ	
1.1 ความรับผิดชอบตรงต่อเวลา	59
1.2 ความยิ้มแย้มแจ่มใส	38
1.3 การพูดจาสุภาพอ่อนโยน	58
1.4 กิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย	39
1.5 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	19
1.6 อื่น ๆ	0
2. ด้านการให้บริการสินเชื่อของพนักงานพัฒนารัฐกิจ	
2.1 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	50
2.2 ความรอบรู้ในงาน	25
2.3 การบริการที่รวดเร็วทันใจ	95
2.4 ความผิดพลาดในการทำงาน	18
2.5 การให้คำปรึกษา	85
2.6 สถานที่	24
2.7 การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	37
2.8 อื่น ๆ	0

3.2 อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ในส่วนของอุปสรรค และข้อเสนอแนะ มีผู้ให้ข้อมูลระบุในแบบสอบถาม จำนวน 45 ราย หรือร้อยละ 12.4 โดยแยกสรุปเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านพนักงานพัฒนาธุรกิจ

- พนักงานพัฒนาธุรกิจควรมาพบลูกค้าให้ตรงเวลาตามที่นัดหมายซึ่งทำให้เกษตรกรลูกค้าต้องเสียเวลาในการรอฟังพนักงาน
- การพูดจาของพนักงานพัฒนาธุรกิจ มีน้ำเสียงกระด้างไม่อ่อนโยน และชอบพูดกับลูกค้าเสียงดังมากเกินไป
- พนักงานพัฒนาธุรกิจชอบดู และว่ากล่าวลูกค้า เมื่อเวลาลูกค้ามาติดต่อขอกู้เงิน โดยเฉพาะกับลูกค้าที่เคยเป็นหนี้ค้างกับธนาคารมาก่อน
- พนักงานพัฒนาธุรกิจปฏิบัติต่อลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน
- พนักงานพัฒนาธุรกิจคุยกับลูกค้านานเกินไป ทำให้ลูกค้าที่รอติดต่องานอยู่ ต้องเสียเวลารอนาน

ด้านการให้บริการสินเชื่อ

- ควรให้วงเงินกู้เพิ่มสูงขึ้นกว่าในปัจจุบัน
- ให้จ่ายเงินกู้ให้กับลูกค้าเร็วขึ้น โดยทำสัญญาในวันนี้ แล้วรับเงินกู้ในวันถัดไป
- ในการขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าใหม่ ต้องใช้เวลารอนานมาก และ ธ.ก.ส. รับลูกค้าขึ้นทะเบียนเฉพาะผู้ที่มีเอกสารสิทธิ์ที่ดินทำกินของตนเองเป็นส่วนใหญ่

บทที่ 5
สรุปและขอเสนอแนะ
(SUMMARY AND RECOMMENDATIONS)

สรุปผลการวิจัย
(Summary)

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

เพื่อศึกษาถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาต่อการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

ผู้ให้ข้อมูลครั้งนี้คือเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผสม จำนวนทั้งสิ้น 363 ราย ตามสัดส่วนในแต่ละตำบลซึ่งมีจำนวนเกษตรกรลูกค้าที่ยังทำธุรกิจ อยู่กับ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจเอกสารนั้น นำเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาพิจารณา ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาแนะนำ เพื่อความถูกต้องและแม่นยำตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาพร้าว จำนวน 20 ราย มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.72 และได้นำไปเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม ของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 45 ปี โดยที่มีอายุมากที่สุด 74 ปี น้อยที่สุด 22 ปี ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ในส่วนสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีครอบครัวแล้ว โดยมีจำนวนคนในครัวเรือนเฉลี่ย 4 คน และมีอายุของการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. เฉลี่ย 7 ปี ในส่วนรายได้ทั้งครัวเรือนของผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ย 72,765 บาทต่อปี โดยผู้ให้ข้อมูลมีรายได้ทั้งครัวเรือนต่ำสุด 5,000 บาทต่อปี และผู้ให้ข้อมูลที่มียาได้ทั้ง ครัวเรือนสูงสุด 780,000 บาทต่อปี

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อการให้บริการสินเชื่อของพนักงานพัฒนารัฐกิจสาขาแม่ใจในแต่ละด้าน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านพนักงานพัฒนารัฐกิจ

2.1.1 ประเด็นด้านการนัดหมาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละรายละเอียด พบว่ามีเพียงวิธีการนัดหมายโดยใช้วิธีแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร เพียงวิธีการเดียวที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ในส่วนที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจน้อยก็คือ วิธีการนัดหมายด้วยวาจา และการ ไปพบลูกค้าตามเวลาที่นัดหมาย

2.1.2 ประเด็นความอึดแอ้มแจ่มใส พุดจา สุภาพอ่อนโยน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ซึ่งพิจารณาในแต่ละรายละเอียดได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการแสดงออกบนใบหน้า และท่าทางของพนักงานพัฒนารัฐกิจ เมื่อลูกค้ามาพบปะหรือใช้บริการ การใช้วาจาของพนักงานพัฒนารัฐกิจในการให้คำปรึกษา การใช้วาจาท่าทางของพนักงานพัฒนารัฐกิจในการติดตามเร่งรัดหนี้สิน

2.1.3 ประเด็นด้านกิริยา มารยาทและการแต่งกาย พบว่าผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งพิจารณาในแต่ละรายละเอียดได้ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงานพัฒนารัฐกิจในการทำงานในอาคารสำนักงาน ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงานพัฒนารัฐกิจในการทำงานในท้องที่ ความพึงพอใจต่อกิริยามารยาทของพนักงานพัฒนารัฐกิจในการปฏิบัติงานทั้งในสำนักงานและในท้องที่ และความ

พึงพอใจต่อกิจกรรมายาท และความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนาธุรกิจนอกเหนือเวลางาน

2.2 ด้านการให้บริการ

2.2.1 ประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่าผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละรายละเอียด พบว่าความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการในสำนักงาน ความพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการในท้องที่

2.2.2 ประเด็นความรู้ในงานสินเชื่อ พบว่าผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละรายละเอียด ได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อคำตอบหรือขั้นตอนที่ถูกดำเนินการขอใช้สินเชื่อในภาคการเกษตรได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ความพึงพอใจต่อคำตอบ หรือขั้นตอนที่ถูกดำเนินการขอใช้สินเชื่อ นอกภาคการเกษตรได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

2.2.3 ประเด็นความเอาใจใส่ในการทำงาน พบว่าผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ทั้งในสำนักงาน และในท้องที่ในระดับน้อย

2.2.4 ประเด็นการบริการที่รวดเร็วทันใจ พบว่าผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่ามีเพียงความพึงพอใจต่อการได้รับการนัดหมายที่จะไปให้บริการ หลังจากที่ถูกคำเข้ามาติดต่อแจ้งความประสงค์ ขอใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แต่ในส่วนที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ จำนวนเวลาที่มาใช้บริการหรือขอคำปรึกษาในอาคารสำนักงาน และจำนวนเวลาที่มาใช้บริการหรือขอคำปรึกษาในท้องที่

2.2.5 ประเด็นการผิดพลาด พบว่าผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับน้อยโดยคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้ คือ ความพึงพอใจต่อเรื่องงานเอกสารที่พนักงานพัฒนาธุรกิจ แจ้งให้ลูกค้าดำเนินการและปฏิบัติ และความพึงพอใจต่อเรื่องการนัดหมายวันรับเงินกู้ รับเอกสารคืนจากธนาคาร

2.2.6 ประเด็นระยะเวลาที่ขอใช้บริการจนได้รับบริการ พบว่าผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้คือ ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่แจ้งความประสงค์ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าจนได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ยื่นจำนองที่ดินจนทำจำนองเสร็จสิ้น ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่แจ้งความประสงค์ขอกู้เงินจนถึงวันที่ได้ทำสัญญากู้ ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ทำ

สัญญาแล้วจนถึงวันที่ได้รับเงินกู้ ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่แจ้งความประสงค์ขอไถ่ถอน รับคืน ยืม หลักประกันที่ดินจำนอง จนถึงวันที่ได้รับคืนเอกสารสิทธิ์

2.2.7 ประเด็นจำนวนวันที่จะมาติดต่อกานที่สำนักงาน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยพบว่าในรายละเอียด ด้านความพึงพอใจที่จะมาติดต่อกานกับพนักงานพัฒนารัฐกิจได้ทุกคนในทุกวันทำการมีระดับความพึงพอใจมาก แต่ความพึงพอใจที่จะมาติดต่อกับพนักงานพัฒนารัฐกิจ เฉพาะผู้ที่ดูแลลูกค้าในตำบลของตนเองได้เพียงอาทิตย์ละ 1 วันทำการ มีระดับความพึงพอใจน้อย

3. ปัญหาในการใช้บริการของพนักงานพัฒนารัฐกิจ อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาในการใช้บริการ และการปรับปรุงในการให้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เคยพบปัญหาในการใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 75.8 ระบุว่าควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อ ในขณะที่ร้อยละ 24.2 ระบุว่าไม่ควรปรับปรุง โดยผู้ที่ระบุว่าควรปรับปรุง ระบุว่าควรปรับปรุงในด้านตัวพนักงานพัฒนารัฐกิจ ร้อยละ 39.3 และปรับปรุงในด้านการให้บริการสินเชื่อ ร้อยละ 60.7

3.2 ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าควรปรับปรุงในทุกด้าน โดยด้านที่ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าควรปรับปรุงมากที่สุด คือด้านการบริการที่รวดเร็วทันใจ รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาความรับผิดชอบตรงต่อเวลา การพูดจาสุภาพอ่อนโยน ความกระตือรือร้นในการให้บริการ กิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย การยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ความรอบรู้ในงาน สถานที่การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และความผิดพลาดในการทำงาน

3.3 อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ด้านพนักงานพัฒนารัฐกิจ คือ การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย การพูดจา การดูว่ากล่าวลูกค้า การปฏิบัติต่อลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน และพนักงานใช้เวลาคุยกับลูกค้านานเกินไปทำให้ลูกค้าคนอื่นรอนาน

ด้านการให้บริการ คือ การขอยืมเงินในวงเงินที่สูงขึ้น การขอรับเงินกู้อย่างรวดเร็วหลังการทำสัญญา การขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าใหม่ต้องรอนาน

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ และทราบถึงระดับความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขา แม่ใจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนารัฐกิจสาขาแม่ใจ โดยมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 363 ราย ที่เป็นตัวแทนของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจทั้งหมด กระจายทั่วถึงทุกเขต ตำบล ที่เป็นท้องที่ดำเนินงานของสาขาแม่ใจ โดยข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้ พนักงานพัฒนารัฐกิจสามารถนำมาใช้เป็นฐาน ข้อมูลในการประเมินระดับความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าในแต่ละประเด็น เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าให้มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจแก่เกษตรกรลูกค้ามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้บริหารซึ่งเริ่มตั้งแต่หัวหน้าหน่วยอำเภอ , ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านพัฒนารัฐกิจ ผู้จัดการสาขา และผู้อำนวยการสำนักงานจังหวัด จะได้ใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ ไปเพื่อปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ หรือแนวนโยบายในการให้บริการด้านสินเชื่อให้เกิดประสิทธิภาพ บังเกิดผลดีต่อธนาคาร และสร้างความพึงพอใจแก่เกษตรกรลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะในปัจจุบันคุณภาพของการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และมีชีวิต ยืนยาวได้ต่อไปในอนาคต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ในด้านพนักงานพัฒนารัฐกิจ เกษตรกรลูกค้าผู้ให้ข้อมูลระบุว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยในประเด็น กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพอ่อนโยน ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตัวของพนักงานพัฒนารัฐกิจ ดังนั้น พนักงานพัฒนารัฐกิจประจำหน่วยอำเภอ ทุกคนที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรลูกค้า นั้น ต้องปรับปรุงการพูดจาของตนเอง โดยต้องคำนึงอยู่เสมอว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อนั้น เป็นผู้ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับธนาคาร ซึ่งเป็นรายได้หลักที่ทำให้ธนาคารอยู่ได้ในทุกวันนี้ โดยพนักงานพัฒนารัฐกิจที่ยังคงมีทัศนคติ มองว่าลูกค้ามาพึ่งพาขอใช้เงินทุนจากธนาคารแล้วจะพูดจาอย่างไรก็ได้ จะต้องเปลี่ยนทัศนคติตรงนี้ใหม่และปฏิบัติตนในด้านการพูดจา , ด้านกิริยามารยาทที่เหมาะสม ไม่ทำตัวเป็นเจ้าขุนมูลนาย โดยเฉพาะในกรณีที่ลูกค้ามีคุณสมบัติไม่เข้าหลักเกณฑ์ตามที่ธนาคารกำหนด หรือการขอกู้เงินของลูกค้าไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่ธนาคารกำหนดไว้ พนักงานพัฒนารัฐกิจก็ต้องชี้แจงทำความเข้าใจ และให้คำปรึกษา ชี้แนะให้แก่เกษตรกรลูกค้าอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะการพูดจาในลักษณะที่ดูถูกความสามารถในการสร้างรายได้ หรือขำระหนี่คั่นแก่ธนาคารจะต้องไม่กระทำเป็นอันขาด

2. ในด้านการให้บริการ เกษตรกรลูกค้าผู้ให้ข้อมูล ระบุว่ามีความพึงพอใจระดับน้อยในประเด็น

- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
- ความผิดพลาดในการให้บริการ
- ระยะเวลาที่ใช้บริการจนได้รับบริการ

ทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวนี้เป็นเรื่องของคุณภาพ การให้บริการ ที่ผู้ปฏิบัติในองค์กรทุกระดับต้องให้ความสนใจ และปรับปรุงบทบาทของตนเองในทางที่จะส่งผลให้เกิดการบริการด้านสินเชื่อให้มีคุณภาพ ลดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานให้น้อยลง ดังนั้น ในการที่จะให้บริการดังกล่าว เป็นที่น่าพึงพอใจในระดับมากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 พนักงานพัฒนาธุรกิจประจำหน่วยอำเภอ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการด้านสินเชื่อแก่เกษตรกรลูกค้า ธกส. ทุกคนที่มาใช้บริการ ต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่ในการให้บริการกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนต้องรู้พื้นฐานทางสถานะของตัวลูกค้าอย่างดีพอ เพื่อประเมินความสามารถของลูกค้า เพื่อใช้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อของธนาคาร นอกจากนั้น พนักงานพัฒนาธุรกิจต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในงานวิชาชีพจากเอกสาร หนังสือเวียน ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน หรือเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

2.2 หัวหน้าหน่วยอำเภอ ซึ่งมีหน้าที่บริหารงาน และเป็นผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น ต้องแก้ไข ปรับปรุง การปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนาธุรกิจประจำหน่วยอำเภอ โดยต้องหมั่นสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนาธุรกิจ และเมื่อมีข้อขัดข้องในการให้บริการต้องรวบรวมข้อมูล และรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากพนักงานพัฒนาธุรกิจ เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหา ตลอดจนต้องประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานพัฒนาธุรกิจ เพื่อหาข้อสรุปในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และลดปัญหาในการบริการในประเด็นดังกล่าวให้เกษตรกรลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

2.3 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านพัฒนาธุรกิจ ในฐานะผู้บริหารระดับกลางในสาขา ต้องปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ และต้องมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับพนักงานพัฒนาธุรกิจที่ปฏิบัติงานประจำหน่วย เพื่อจะได้รับรู้ และร่วมแก้ไขปัญหานอกจากนี้ในการเซ็นอนุมัติสัญญากู้ และอนุมัติงานตามอำนาจที่ตนเองได้รับมอบหมายจากธนาคาร ต้องปฏิบัติให้เกิดผลในด้านความรวดเร็ว โดยมุ่งให้เกิดผลประโยชน์ทั้งต่อธนาคาร และตัวเกษตรกรลูกค้าด้วย

2.4 ผู้จัดการสาขา ในฐานะผู้บริหารระดับสูงในสาขาต้องกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในทางที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร และเกษตรกรลูกค้า นอกจากนี้จะต้องจัดให้มีการประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงาน การให้ความรู้แก่พนักงานในด้านงานสินเชื่อ และการบริการแก่พนักงานพัฒนารุรกิจทุกคน และนอกเหนือจากสายงานพัฒนารุรกิจแล้ว ผู้จัดการสาขาต้องกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของสายงานบัญชี – การเงิน และสายงานธุรการให้ประสานงานและสอดคล้องกัน โดยจะต้องเน้นให้ทั้ง 2 สายงานดังกล่าว สนับสนุนงานด้านพัฒนารุรกิจได้เป็นอย่างดีตามความเหมาะสม และปริมาณงานที่มีเข้ามา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ ลูกค้า

2.5 ผู้บริหารระดับสูงในส่วนกลาง ต้องสนับสนุนในด้านงบประมาณในการให้การฝึกอบรมกับพนักงานพัฒนารุรกิจ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ต้องนำปัญหาจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นไปพิจารณาแก้ไข เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติงานทางด้านพัฒนารุรกิจ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของธนาคาร และเกษตรกรลูกค้าเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(Recommendations for Future Study)

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณลักษณะของพนักงาน และวิธีการให้บริการสินเชื่อ โดยไม่ได้ศึกษาครอบคลุมไปถึงความต้องการของเกษตรกรลูกค้า เช่น ความต้องการทางด้านวงเงินกู้ การใช้หลักประกันเงินกู้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร ดังนั้นในการวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในแนวทางดังกล่าวด้วย

2. จากการวิจัย ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ยังคงมองภาพว่าตนเองเป็นผู้เข้ามาพึ่งพาธนาคาร เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยในการผลิต คือเงินทุนของตนเอง จึงมักจะไม่นำปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ใช้บริการมาบอกกล่าว หรือว่ากล่าวให้พนักงานได้ทราบ ต่างจากการใช้บริการทางการเงิน หากเกิดปัญหาขึ้นในขณะที่ใช้บริการลูกค้ามักจะกล่าว หรือทักท้วงในทันที ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรต้องศึกษาถึงการให้บริการของเกษตรกรลูกค้าทั้ง 2 ด้าน เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการทั้ง 2 ด้าน ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไรบริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร เช่น วงเงินกู้ที่ลูกค้าต้องการ การใช้หลักประกันเงินกู้ เป็นต้น

3. ในการวิจัยครั้งนี้ จำกัดขอบเขตกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ลูกค้าที่ยังคงทำธุรกิจอยู่กับธนาคารเท่านั้น โดยลูกค้าที่ขาดการติดต่อการทำธุรกิจกับธนาคารไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างด้วย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป อาจศึกษารวมไปถึงเกษตรกรลูกค้าที่ยังไม่ได้ทำธุรกิจกับธนาคารด้วย เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่มลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มนี้ด้วย

บรรณานุกรม

- กองกลาง ฝ่ายอำนวยการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2527. **ประมวลผลพระราชบัญญัติและข้อบังคับของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.** (อัดสำเนา).
- กองประชาสัมพันธ์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2540. **คู่มือพนักงาน ธ.ก.ส.** (อัดสำเนา).
- กองแผนงานและงบประมาณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2538. **แผนวิสาหกิจธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 2538 – 2542.** (อัดสำเนา).
- ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ. 2542. **สถิติเพื่อนักบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นริศทิพย์ ทุงกาวิ. 2537. **การตลาดบริการ.** กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง, ศรีวิภา วงศ์ศรีวัฒน์, ดอกรัก รัตนวิชัย และ อารมณ อวเจนพงษ์. 2532. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร .** พิจิตร: โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชฯ.
- นำชัย ทนุผล. 2535. **วิธีการเตรียมโครงการวิจัย.** เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- นิรนาม. 2538. ธ.ก.ส. **กับการเข้าสู่ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ.** วารสาร ธ.ก.ส., 7 (สิงหาคม - พฤศจิกายน): 1-5.

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2524. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528. การสร้างแบบวัดเจตคติ. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์.
2 (พฤษภาคม – สิงหาคม): 55-57.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มนตรี เจียนแหลม. 2536. ความพึงพอใจในการหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอ
ในจังหวัดภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร.

รายงานกิจการงบดุลงบกำไรขาดทุน: รอบปีบัญชี 1 เมษายน 2543 – 31 มีนาคม 2544.
2544. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

เจียงชัย มรกานนท์. 2535. "บทบาทของ ธ.ก.ส. ในสายตากกรรมกร" จุลสารรายเดือนธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 17 (17 พฤศจิกายน): 25-32.

วิชัย เหลืองธรรมชาติ. 2531. ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของ
ประชากรหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยา
นิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

วิภาวดี สายนำทาน. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2534. กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ศุภร เสรีรัตน์. 2534. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. 2544. สมุดรายนงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่.
<http://www.nso.go.th/provweb/cwdweb/chmai/index/htm>. 10/08/45.

สุชา จันทรเอม. 2531. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2534. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สุวรรณ ไตรผล. 2534. อดีต – อนาคต บทบาท ธ.ก.ส. วารสารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 15 (ธ.ค. 2534 – มีนาคม 2535): 18-22.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อการให้บริการสินเชื่อของพนักงาน
พัฒนารัฐกิจสาขาแม่ใจ

(โปรดใส่เครื่องหมาย / หรือข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

อายุ.....ปี

สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่า/ม่าย

4. การศึกษาสูงสุด

() 1. ไม่ได้เรียน

() 2. ประถมศึกษา

() 3. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() 5. อนุปริญญา/ปวส.

() 6. ปริญญาตรี

() 7. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้รวมของครัวเรือนต่อปี..... บาท

6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน (รวมผู้ตอบแบบสอบถาม) คน

7. ท่านเริ่มใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. เมื่อปี พ.ศ.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าร.ก.ส.ที่มีต่อการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจสาขาแม่โจ้

แบบสอบถามนี้จะเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 4 ตัวเลือก โปรดตอบคำถามให้ตรงความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยการทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเลือก
ความหมายของคำเลือก

พึงพอใจมาก	หมายถึง	ผู้ตอบพึงพอใจกับข้อความเหล่านั้นเป็นอย่างมาก
พึงพอใจน้อย	หมายถึง	ผู้ตอบพึงพอใจกับข้อความเหล่านั้นแบบทั่ว ๆ ไป
ไม่พึงพอใจน้อย	หมายถึง	ผู้ตอบไม่มีความพึงพอใจกับข้อความเหล่านั้นแบบทั่ว ๆ ไป
ไม่พึงพอใจมาก	หมายถึง	ผู้ตอบไม่มีความพึงพอใจกับข้อความเหล่านั้นเป็นอย่างมาก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจมาก
<u>ด้านพนักงานพัฒนาธุรกิจประเด็น</u>				
<u>ด้านการนัดหมาย</u>				
1. ความรับผิดชอบของพนักงานธุรกิจในการมาพบลูกค้าตามเวลาที่นัดหมาย				☐
2. การที่พนักงานพัฒนาธุรกิจใช้วิธีการนัดหมายลูกค้าด้วยวาจา				☐
3. พนักงานพัฒนาธุรกิจใช้วิธีการนัดหมายลูกค้าโดยวิธีใช้หนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร				☐
<u>ประเด็นด้านความยิ้มแย้มแจ่มใส</u>				☐
<u>พุดจาสุภาพอ่อนโยน</u>				☐
4. ความพึงพอใจของท่านต่อการแสดงออกบนใบหน้าและท่าทางของพนักงานพัฒนาธุรกิจในทุกครั้งที่ท่านมาพบปะหรือมาขอใช้บริการ				☐
5. การใช้วาจาของพนักงานพัฒนาธุรกิจในการให้บริการสินเชื่อหรือให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบ				☐

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจมาก
<u>ด้านพนักงานพัฒนาธุรกิจประเด็น</u>				
<u>ด้านการนัดหมาย</u>				
6. การใช้วาจา , ท่าทางของพนักงานธุรกิจ ในการติดตาม เร่งรัดหนี้สินกับท่านหรือ บุคคลในครัวเรือนท่าน				☐
<u>ประเด็นด้านกิจกรรมการขาย และ</u>				
<u>การแต่งกาย</u>				
7. การแต่งกายของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ในการให้บริการในอาคารสำนักงาน				☐
8. การแต่งกายของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ในการให้บริการนอกอาคารสำนักงาน (ในท้องที่)				☐
9. กิจกรรมการขายของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ที่ปฏิบัติต่อท่านในการปฏิบัติงานทั้งใน สำนักงาน และในท้องที่				☐
10. กิจกรรมการขาย และความเหมาะสมใน การปฏิบัติตัวของพนักงานพัฒนา ธุรกิจที่ท่านเคยพบเห็นนอกเหนือเวลา ปฏิบัติงาน (หากท่านไม่เคยพบเห็นไม่ ต้องตอบข้อนี้)				☐
<u>ด้านการให้บริการสินเชื่อประเด็น</u>				
<u>ความกระตือรือร้นในการให้บริการ</u>				
11. ความพึงพอใจของท่านต่อความ กระตือรือร้นของพนักงานที่จะให้ บริการแก่ท่านในสำนักงาน				☐
12. ความพึงพอใจของท่านต่อความ กระตือรือร้นของพนักงานในการให้ บริการในท้องที่				☐

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจมาก
<u>ประเด็นความรอบรู้ในงานสินเชื่อ</u>				
13. คำตอบหรือวิธีการขั้นตอนที่ท่านได้รับจากพนักงานพัฒนารูทกิจในการที่จะทำให้ท่านได้รับบริการสินเชื่อในภาคการเกษตรได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว				☐
14. คำตอบหรือวิธีการขั้นตอนที่ท่านได้รับจากพนักงานพัฒนารูทกิจในการที่จะทำให้ท่านได้รับบริการสินเชื่อด้านอื่น ๆ เช่น สินเชื่อนอกภาคการเกษตร สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต , สินเชื่อเพื่อชำระหนี้สินเดิมเป็นต้น. ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว				☐
<u>ประเด็นความเอาใจใส่ในการทำงาน</u>				
15. ความพึงพอใจของท่านต่อการเอาใจใส่ของพนักงานพัฒนารูทกิจต่อท่านทั้งในอาคารสำนักงานและในท้องที่				☐
<u>ประเด็นบริการที่รวดเร็วทันใจ</u>				
16. จำนวนเวลาที่ท่านมาใช้บริการหรือขอคำปรึกษาจากพนักงานพัฒนารูทกิจในอาคารสำนักงาน				☐
17. จำนวนเวลาที่ท่านมาใช้บริการหรือขอคำปรึกษาจากพนักงานพัฒนารูทกิจในท้องที่				☐
18. ความพึงพอใจต่อการได้รับการนัดหมายที่จะไปให้บริการแก่ท่าน หลังจากท่านแจ้งความประสงค์ของท่านต่อพนักงานพัฒนารูทกิจ				☐

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจมาก
<u>ประเด็นความผิดพลาด</u>				
19. ความพึงพอใจของท่านต่อเรื่องงานเอกสารต่าง ๆ ที่พนักงานพัฒนาธุรกิจแจ้งให้ท่านดำเนินการและปฏิบัติ				☐
20. ความพึงพอใจของท่านต่อเรื่องการนัดหมาย วันรับเงินกู้ หรือรับเอกสารต่าง ๆ ของท่านคืนจากธนาคาร เช่น ใบเอกสารสิทธิ์ที่ดิน				☐
<u>ประเด็นระยะเวลาที่ขอใช้บริการจนได้รับบริการ</u>				
21. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ท่านแจ้งความประสงค์ขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า จนท่านได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้า				☐
22. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ท่านยื่นจำนองสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกัน (จำนองที่ดิน)จนท่านทำจำนองเสร็จสิ้น				☐
23. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ท่านแจ้งความประสงค์ขอกู้เงินจนถึงวันที่ท่านได้ทำสัญญากู้				☐
24. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ท่านทำสัญญากู้กับพนักงานพัฒนาธุรกิจแล้ว จนถึงวันที่ท่านได้รับเงินกู้				☐
25. ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่ท่านแจ้งความประสงค์ขอไถ่ถอน , รับคืน , ยึดหลักประกันที่ดินจำนอง จนถึงวันที่ท่านได้รับเอกสารสิทธิ์ นั้น				☐

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจมาก
ประเด็นจำนวนวันที่ท่านจะมาติดต่อ งานสำนักงาน				
26. ความพึงพอใจของท่านที่จะมาติดต่องานเฉพาะกับพนักงานพัฒนาธุรกิจที่เป็นผู้รับผิดชอบดูแลลูกค้าในตำบลที่ท่านอยู่ได้เพียงวันที่พนักงานผู้นั้นอยู่ปฏิบัติงานที่สำนักงานเพียง 1 วันทำการเท่านั้น ใน 1 สัปดาห์				
27. ความพึงพอใจของท่านที่จะมาติดต่องานกับพนักงานพัฒนาธุรกิจได้ทุกคนและทุกวันทำการที่สำนักงาน				



ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการและการปรับปรุงในการให้บริการ , ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการด้านต่าง ๆ , อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาในการใช้บริการและการปรับปรุงในการให้บริการ

3.1.1 ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ หรือไม่ ☐

() 1. เคย

() 2. ไม่เคย

3.1.2 ท่านคิดว่าการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ควรปรับปรุงหรือไม่ในด้านใด ☐

() 1. ควรปรับปรุง ในด้าน

() 1. คุณลักษณะของตัวพนักงานพัฒนาธุรกิจ

() 2. การให้บริการสินเชื่อของพนักงาน

() 2. ไม่ควรปรับปรุง

3.2 ข้อควรปรับปรุงในการให้บริการด้านต่างๆ

3.2.1 ท่านคิดว่าตัวพนักงานพัฒนาธุรกิจที่ให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ

ควรปรับปรุงในด้านใด ☐

() 1. มีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา

() 2. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส

() 3. พูดยาสุภาพอ่อนโยน

() 4. มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย

() 5. การแต่งกายสุภาพ เป็นระเบียบ

() 6. อื่นๆ โปรดระบุ

3.2.2 ท่านคิดว่าการให้บริการสินเชื่อของพนักงานของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ควรปรับปรุง

ในด้านใด ☐

() 1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

() 2. ความรอบรู้ในเรื่องงาน

() 3. บริการรวดเร็วทันใจ

() 4. ความผิดพลาดในการทำงาน

() 5. การให้คำปรึกษากับลูกค้า

() 6. สถานที่ให้บริการ

() 7. การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ

() 8. อื่นๆ โปรดระบุ

3.3 อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

3.3.1 ด้านพนักงานพัฒนาธุรกิจ.....

.....

3.3.2 ด้านการให้บริการสินเชื่อ.....

.....

ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

นามผู้วิจัย : นายปริญญา ศรีใส

วัน เดือน ปีเกิด : 12 สิงหาคม 2507

ภูมิลำเนา : จังหวัดนครสวรรค์

วุฒิการศึกษา :

- ปีการศึกษา 2523 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจากโรงเรียนนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
- ปีการศึกษา 2525 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนนครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์
- ปีการศึกษา 2528 จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (เกษตรกรรม) วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเกษตรพระนครศรีอยุธยา อำเภอเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ปีการศึกษา 2530 จบการศึกษาระดับเทคโนโลยีการเกษตรบัณฑิต สาขาวิชาพืชศาสตร์ (พืชผัก) สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน :

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตเมล็ดพันธุ์ บริษัทอีสท์ - เวสต์ ซี๊ดส์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ (พ.ศ. 2531 - พ.ศ. 2534)
- พนักงานพัฒนาธุรกิจระดับ 4 - 7 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ (พ.ศ. 2534 - พ.ศ. 2544)
- พนักงานพัฒนาธุรกิจระดับ 8 (หัวหน้าหน่วยอำเภอ) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ (พ.ศ. 2544 - ปัจจุบัน)