

ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

FARMERS' SATISFACTION TOWARDS SERVICES PROVIDED BY BANK
FOR AGRICULTURE AND AGRICUTURAL COOPERATIVES,
MAEJO BRANCH, CHIANGMAI

นภดล ตันตยานุสรณ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

FARMERS' SATISFACTION TOWARDS SERVICES PROVIDED BY BANK
FOR AGRICULTURE AND AGRICUTURAL COOPERATIVES,
MAEJO BRANCH, CHIANGMAI

โดย

นภดล ตันตยานุสรณ์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.วิรศักดิ์ ปรกติ)

วันที่ ๑ เดือน เม. พ.ศ. ๒๕๕๖

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บงกชมาส เอกเยี่ยม)

วันที่ 6 เดือน เม. พ.ศ. ๕๐

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์กิตติพงษ์ ไตรธิรกุล)

วันที่ 1 เดือน พ.ค. พ.ศ. ๒๕๕๖

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญสม วราเอกศิริ)

วันที่ 17 เดือน พ.ค. พ.ศ. ๕๐

สำนักงานบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)

ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ ๒๔ เดือน พ.ค. พ.ศ. ๒๕๕๖

ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรรถูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายณนกุล ดันตยานุสรณ์

ชื่อปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.วีรศักดิ์ ปรกติ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรรถูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการให้บริการแก่เกษตรกรสมาชิก การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรรถูกค้า ธ.ก.ส. สาขา แม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 98 ราย และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่าเกษตรกรรถูกค้า ธ.ก.ส. ที่มาใช้บริการของทาง ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจในด้านของการให้บริการทางด้านของสินเชื่อเป็นอย่างมาก เกษตรกรมีความเห็นว่า ธ.ก.ส. เป็นสถาบันการเงินที่ให้ความช่วยเหลือทางด้านสินเชื่อแก่เกษตรกรด้วยดีมาตลอด ทำให้เกษตรกรสามารถมีเงินทุนหมุนเวียน ในการประกอบอาชีพ การให้บริการทางด้านของสังคม ก็ทำให้เกษตรกรมีโอกาสที่จะเข้าทำกิจกรรมกับสังคมเพิ่มมากขึ้น ทางด้านการบริการเงินฝาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้การสนับสนุนเงินฝาก ซึ่งเกษตรกรไม่จำเป็นต้องมีเงินฝากมาก เป็นการกระตุ้นให้เกษตรกรเกิดการออมเงินขึ้น

ปัญหาสำคัญที่พบเกี่ยวกับการให้บริการของ ธ.ก.ส. ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในการให้บริการ ซึ่งก็คือ ความสะดวกและเวลาในการเดินทางไปใช้บริการกับทาง ธ.ก.ส. เพราะเรื่องของเวลานั้นสำคัญกับเกษตรกรเป็นอย่างมาก เกษตรกรอาจสูญเสียรายได้ หากต้องใช้เวลาไปธนาคารฯ ทั้งวัน ธ.ก.ส. จึงควรดำเนินการเพิ่มบริการในการอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรในด้านของการรับชำระหนี้ หรือการรับฝากเงินนอกสถานที่ เพราะทางธนาคาร ได้มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ออกไปพบกับเกษตรกรสมาชิกในด้านส่วนงานอื่นอยู่แล้ว น่าจะเพิ่มในส่วนของการให้บริการนี้เข้าไปด้วยได้

Title	Farmers' Satisfaction Towards Services Provided by Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Maejo Branch, Chiangmai
Author	Mr. Nopphadon Tantayanusorn
Degree	Master of Science in Agricultural Extension
Advisory Committee Chairperson	Dr. Weerasak Prokati

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate farmer's satisfaction level towards services of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative, Maejo branch, Chiang mai, as encounter well as problems involve in the services. Data were collected by using interview schedule distributing to 98 respondents and analyzed using descriptive statistics.

The research found that the farmers were satisfied with services of the bank in a "much" level. They considered that the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperative was a financial institution which has been supporting farmers well and making them have current cash for doing their career. Also, farmers had an opportunity to participate in much more social activities than before. As for the deposit service, the bank had encountered the farmers on saving in which they needed not be to have a big sum of money to be deposited. This was one way of motivation for saving their money.

The important problem on service of the bank was unclear service; that was, inconvenience and time consuming to go to the bank. In fact, time was important to the farmers because they would loss income if they stop farming in order to go to the bank the whole day. Therefore, the bank should provide supplementary service on debt payment or money deposit outside the bank. This is because the bank normally send its staff to visit the farmers who are members of the bank.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. วีรศักดิ์ ปรกติ ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. บงกชมาศ เอกเอี่ยม อาจารย์ กิตติพงษ์ โตธิรกุล กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ พร้อมข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้เขียน ขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญสม วราเอกศิริ อาจารย์รัชนิยา บังเมฆ และเจ้าหน้าที่ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกท่านที่สนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการศึกษาเล่าเรียน ตลอดระยะเวลาในการศึกษาเล่าเรียนในสถาบันแห่งนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าพนักงาน ร.ก.ส. สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกรุณาให้ข้อเสนอแนะ สนับสนุนด้านข้อมูลทั่วไป เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาส่งเสริมการเกษตร ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจจนทำให้ปัญหาพิเศษเล่มนี้สำเร็จลงด้วยความเรียบร้อย

นภคณ ดันตยาสุรณ

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	7
ประวัติความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	7
การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	10
แผนวิสาหกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฉบับที่ 4	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	21
การวัดความพึงพอใจ	22
การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้านสินเชื่อ	23
การให้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม	23
การให้สินเชื่อวิสาหกิจชุมชน	24
แนวคิดของการให้บริการ	24
ภารกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	
จากอดีตถึงปัจจุบันด้านสินเชื่อการเกษตร	26

การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	
ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม	37
การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	
ด้านเงินฝากและบริการต่อเนื่อง	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
ภาคสรุป	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
สถานที่ดำเนินการวิจัย	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การทดสอบเครื่องมือ	54
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	58
สถานภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม	58
สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	58
สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้ข้อมูล	62
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อเพื่อการประกอบ	
อาชีพเกษตรกรรม	67
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อด้านของวิสาหกิจชุมชน	70
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อภาคเกษตร	73
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อรายบุคคล	76
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคม	79
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากกระแสรายวัน	84
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์	86
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	88
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค	91
ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน	94
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97

สรุปผลการวิจัย	97
ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรลูกค้า	97
ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ทางด้านของสินเชื่อ	97
ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ทางด้านของการบริการเพื่อสังคม	98
ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ทางด้านของเงินฝากและบริการต่อเนื่อง	98
ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย	99
อภิปรายผล	99
ข้อเสนอแนะ	100
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	100
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	100
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก เครื่องมือในการวิจัย	107
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	114

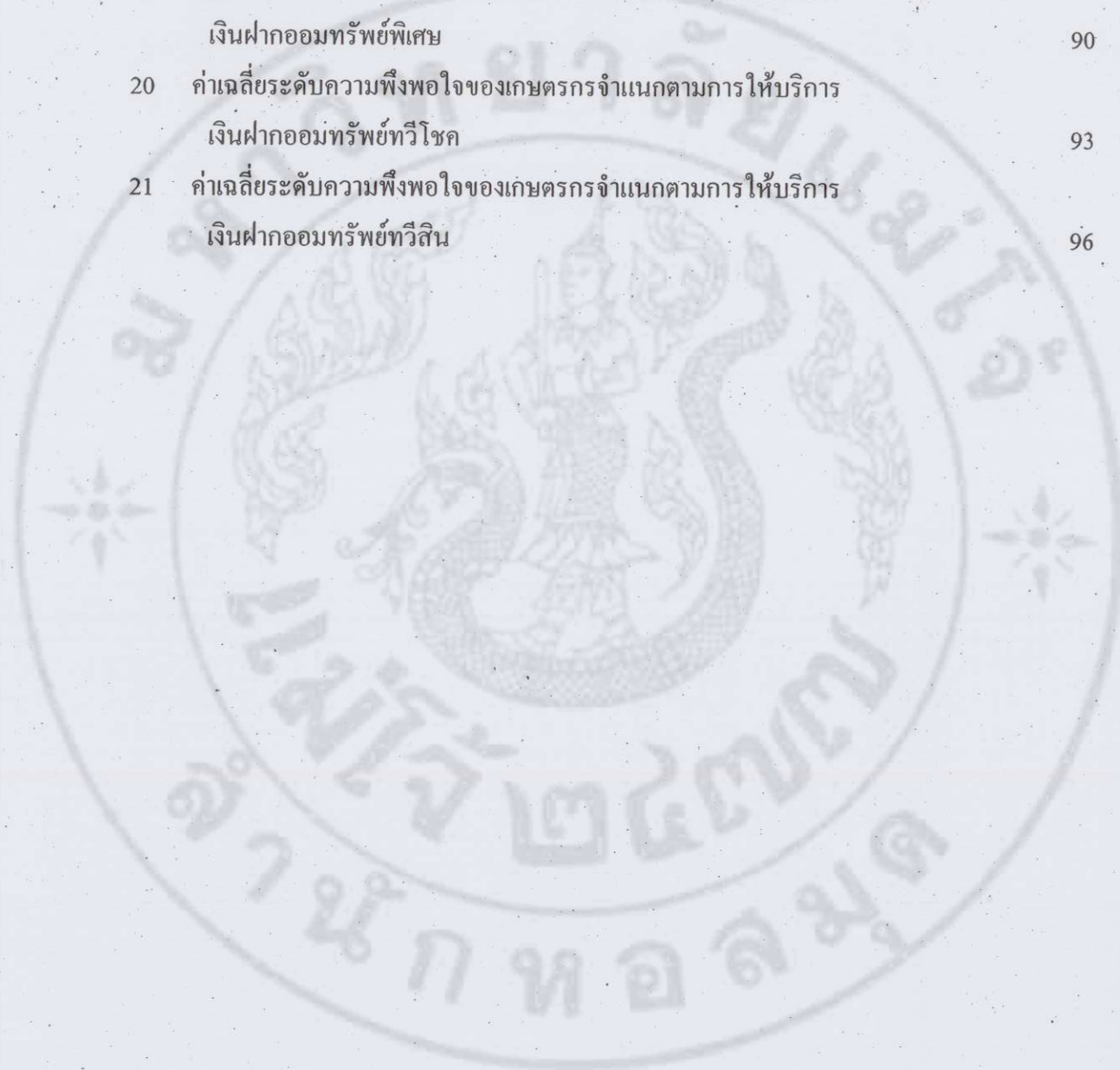
สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในจำแนกตามตำบล	53
2 จำนวนและร้อยละของเกษตรกรสมาชิกสาขาแม่โจ้	59
3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ	59
4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา	60
5 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	61
6 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ธ.ก.ส.	62
7 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามสภาพการถือครองที่ดิน	63
8 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามพื้นที่ถือครองที่ดินทำ การเกษตร	64
9 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้จากภาคการเกษตร	65
10 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพเกษตรกรที่ทำ	66
11 จำนวนร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามประสบการณ์ในการทำการเกษตร	66
12 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจำแนกตามการให้บริการในด้าน ของสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม	69
13 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร(ธ.ก.ส.) จำแนกตามการให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจชุมชน	72
14 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร (ธ.ก.ส.)จำแนกตามการให้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร	75
15 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร (ธ.ก.ส.)จำแนกตามการให้บริการในด้านของสินเชื่อรายบุคคล	78
16 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร (ธ.ก.ส.)จำแนกตามการให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคม	82
17 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจำแนกตามการให้บริการเงิน ฝากกระแสรายวัน	85

ตารางที่

หน้า

18	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจำแนกตามการให้บริการ เงินฝากออมทรัพย์	87
19	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจำแนกตามการให้บริการ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	90
20	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจำแนกตามการให้บริการ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค	93
21	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจำแนกตามการให้บริการ เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน	96



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

50



บทที่ 1

บทนำ

(INTRODUCTION)

เมื่อปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลได้ตั้ง ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนอำนวยความสะดวก แก่สหกรณ์ทั้งหลาย ที่มีอยู่ในประเทศไทยขณะนั้น ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ดำเนินงานให้กู้เงินแก่สหกรณ์มาจนถึง พ.ศ. 2509 รัฐบาลจึงได้พิจารณาจัดตั้ง ธนาคารขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผลดังนี้ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่มีอำนาจในการให้เงินกู้แก่เกษตรกรที่ไม่ใช่สมาชิกสหกรณ์ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ไม่ได้ทำหน้าที่ในการพิจารณาคำขอกู้ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ และยังไม่มีหน่วยงานใดทำหน้าที่นี้ได้ การดำเนินงานและองค์การของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ยังไม่ได้รับ การรับรองจากต่างประเทศ จึงเป็นเหตุให้ กำลังเงินธนาคารไม่เพียงพอด้วย เหตุผลดังกล่าวรัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509 โดยให้เป็นสถาบันระดับชาติมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกร อย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรงและสถาบันเกษตรกร และประชากรส่วนใหญ่ของประเทศประกอบอาชีพทางการเกษตร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก) ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์มุ่งให้ ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตรตลอดจนส่งเสริมให้ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร สามารถ ประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้ ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้ บริการรับฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมักจะเป็นแหล่งเงินทุนแหล่งแรกที่เกษตรกรจะนึกถึง และใช้บริการ ทั้งนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยปรับเปลี่ยนให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถที่จะแข่งขันกับกระแสด้านเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบันได้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ให้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ธนาคารเพื่อการเกษตรยังคงยึดหลักการสำคัญเดิม คือ ช่วยปลดปล่อยหนี้สินของเกษตรกร ตลอดจนส่งเสริมอาชีพให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองให้ได้มากที่สุด

การปรับเปลี่ยนการให้บริการเพิ่มขึ้น จากเดิมที่เน้นการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อส่งเสริมทางด้านของการเกษตรเพียงด้านเดียว ทำให้เกษตรกรมีโอกาสดูแลคิดต่อใช้บริการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์มากขึ้น สหกรณ์ในรูปแบบต่างๆที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งรูปแบบของการให้บริการที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และลูกค้าของธนาคาร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ดังนั้นหากได้รับรู้ถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของเกษตรกร ทาง ธ.ก.ส. จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเรียนรู้และพัฒนา รูปแบบของการให้บริการของ ธ.ก.ส. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก็จะทำให้ ธ.ก.ส. เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พึ่งพิงของเกษตรกรอย่างสมบูรณ์แบบมากขึ้น

ปัญหาในการวิจัย

(Research Problems)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารเพื่อการเกษตรที่อยู่เคียงข้างเกษตรกรเพื่อสนับสนุนเกษตรกรมาตั้งแต่ในอดีตและในปัจจุบันการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเป็นอย่างมาก คือ จากการให้ความสำคัญกับการให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นหลักก็ได้เปลี่ยนแปลงมาเป็นการให้บริการแบบครบวงจร โดยในปัจจุบันการให้บริการของ ธ.ก.ส. คือ 1) ด้านสินเชื่อ 2) ด้านเงินฝาก และ 3) การเงินการธนาคาร จากการให้บริการเพิ่มขึ้นของ ธ.ก.ส. นั้นทำให้เกษตรกรมาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) หลากหลายขึ้นจากเดิมเคยมากู้เงินจากธนาคารเพื่อทำการประกอบอาชีพทางการเกษตรแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ในปัจจุบันสามารถใช้บริการกับธนาคารในแต่ละด้านได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

ประเด็นสำคัญคือเมื่อ ธ.ก.ส. ได้มีการพัฒนา รูปแบบของการให้บริการครอบคลุมเพิ่มมากขึ้นเกษตรกรเป็นผู้ที่ให้บริการของ ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านของ ธ.ก.ส. มากน้อยแค่ไหน เพราะที่ผ่านมา ธ.ก.ส. จะรู้จักกันดีในฐานะแหล่งเงินทุนเพื่อการเกษตรแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์ สรุป หาแนวทางแก้ไขในสิ่งที่ปัญหาและพัฒนาในสิ่งที่เกษตรกรพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ทั้งยังให้แนวทางให้ ธ.ก.ส. ได้พัฒนาการให้บริการในส่วนของการบริการที่เพิ่มขึ้นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจึงเกิดประเด็นที่น่าสนใจว่าการเพิ่มบริการของ ธ.ก.ส. นั้น ทำให้เกษตรกรลูกค้าของ ธ.ก.ส. นั้น มีความพึงพอใจอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives of the Research)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง

1. ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
2. ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
3. ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย (Scope of the Research)

การวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีขอบเขตครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นเกษตรกรลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,354 คน จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 12 ตำบล
2. การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่เพียงเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(Expected Results)

ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. ทราบถึงความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ข้อมูลประกอบผลของการให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส.
2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการระหว่างเกษตรกรลูกค้า และ ธ.ก.ส. และนำไปวิเคราะห์วางแผนในด้านของการให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ต่างๆ

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

(Operational Definition of Terms)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธ.ก.ส.

เกษตรกรลูกค้า หมายถึง เกษตรกรที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้า หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้าในรูปแบบต่างๆ หลาในรูปแบบ เช่น การรับฝากเงิน การถอนเงิน การให้สินเชื่อ และการชำระค่าบริการต่างๆ เป็นต้น

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มุ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพทางการเกษตร หรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตรตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกรสามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้บริการรับ-ฝากเงิน และบริการอื่นๆ เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย

บริการเงินกู้ หมายถึง การให้บริการประเภทบริการเงินกู้ ได้แก่ เงินกู้ระยะสั้นเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิต เงินกู้เพื่อการลงทุนการเกษตร

บริการเงินฝาก หมายถึง การให้บริการประเภทเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ และเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน

เงินฝากออมทรัพย์ เป็นเงินฝาก ซึ่งผู้ฝากเก็บออมไว้ใช้เมื่อจำเป็น สามารถฝากถอนได้ทุกวันทำการธนาคาร โดยผู้ฝากสามารถเปิดบัญชีครั้งแรกอย่างต่ำ 50 บาท อัตราดอกเบี้ย ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เป็นเงินฝากออมทรัพย์ซึ่งต้องเปิดบัญชีอย่างน้อย 2,000 บาท จะมีสิทธิได้รับรางวัลทุก 6 เดือน คือ จะจับรางวัลทุกเดือนมกราคม และกรกฎาคม

เงินเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ หมายถึง เงินฝากซึ่งต้องเปิดอย่างน้อย 10,000 บาท ฝากครั้งต่อไปอย่างน้อย 1,000 บาท อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าออมทรัพย์ธรรมดา ถอนได้เดือนละ 1 ครั้ง

เงินฝากประจำ เป็นเงินฝากสำหรับผู้ที่มีเงินก้อนและต้องการเก็บออมโดยหวังดอกเบี้ยในอัตราที่สูงกว่าเงินฝากประเภทอื่น ดอกเบี้ยฝากประเภทนี้จะขึ้นอยู่กับกำหนดเวลาในการฝาก

เงินฝากกระแสรายวัน เป็นเงินฝากประเภทใช้เช็คในการถอนหรือโอนเงินจากบัญชีธนาคารผู้ฝากสามารถเปิดบัญชีด้วยเงินครั้งแรก 10,000 บาท

เงินฝากสลากทวีสิน เป็นเงินฝากประเภทมีรางวัลมูลค่าหน่วยละ 500 บาทมีอายุการฝาก 3 ปี มีโอกาสถูกรางวัล 12 ครั้ง โดยจะมีการหมุนรางวัลทุก 3 เดือน รางวัลที่ 1 มูลค่า 10 ล้านบาท และมีเลขท้าย 3 ตัว 2 ครั้ง รางวัลละ 300 บาท

เงินกู้ระยะสั้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิต หมายถึง เงินกู้ที่กู้ไปใช้จ่ายในการผลิตมีกำหนดชำระคืนภายใน 12 เดือน กรณีพิเศษไม่เกิน 18 เดือน

เงินกู้เพื่อการลงทุน หมายถึง เงินกู้ที่นำไปลงทุนในทรัพย์สินมีอายุการใช้งานหลายปีหรือลงทุนในการเกษตรที่จะให้ผลผลิต 2-3 ปี ข้างหน้า กำหนดชำระหนี้คืนเป็นรายปี ไม่เกิน 12 ปี กรณีพิเศษไม่เกิน 20 ปี

สถานภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม หมายถึง ลักษณะต่างๆ ทางกายภาพ เศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ พื้นที่ถือครอง สถานภาพการถือครองที่ดิน แรงงานในครอบครัว

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพของเกษตรกรลูกค้าผู้ให้ข้อมูล คือ สมรส โสด

สถานภาพการถือครองที่ดิน หมายถึง ลักษณะการถือครองที่ดินซึ่งอาจเป็นที่ดินของตนเอง ที่เช่า หรือเป็นที่ดินของบุคคลอื่นที่ให้ทำกินโดยไม่คิดค่าเช่า

จำนวนแรงงานในครอบครัว หมายถึง จำนวนสมาชิกในครัวเรือนของเกษตรกรที่สามารถใช้แรงงานในการปลูกพืช หรือเลี้ยงสัตว์

การรับชมรับฟังข้อมูลเกี่ยวกับ ธ.ก.ส. หมายถึง ได้รับความรู้และการให้บริการของ ธ.ก.ส. จากสื่อต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร สิ่งพิมพ์ ฯลฯ



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

(REVIEW OF RELATED LITERATURE)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความกระจ่างในปัญหา และดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้อง โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้านสินเชื่อ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ประวัติความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

ในปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แนวความคิดที่จะจัดตั้งธนาคารของชาวนาชาวไร่ หรือ ธนาคารเกษตร ขึ้น เพื่อช่วยปลดปล่อยหนี้สินของเกษตรกรได้บังเกิดขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากเกษตรกรมีเงินทุนไม่เพียงพอสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างฤดูเพาะปลูก ดังนั้น เกษตรกรจึงกู้ยืมเงินจากเอกชนโดยเสียดอกเบี้ยในอัตราสูงหรือสร้างภาระผูกพันกับนายทุน เกษตรกรจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและมีหนี้สินพอกพูนตลอดเวลา รวมทั้งเพื่อที่จะให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกรเมื่อประสบภัยธรรมชาติ ทั้งนี้เพราะเกษตรกรมักประสบภัยธรรมชาติติดต่อกันจนยากที่ฟื้นตัว

ในขณะนั้นรัฐบาลยังมีปัญหาด้านเงินทุนในการจัดตั้งธนาคาร เนื่องจากท้องพระคลังมีเงินจำกัด ประกอบกับมีสหกรณ์การเกษตรในรูปของสหกรณ์เงินทุนที่อาศัยทุนหมุนเวียนจากธนาคารสยามกัมมาจล จำกัด และจากพระคลังออมสิน ดังนั้นเกษตรกร ซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์จึงได้อาศัยเงินทุนจากสหกรณ์เพื่อนำไปใช้ลงทุนประกอบอาชีพการเกษตรของตน แนวคิดที่จะจัดตั้งธนาคารเกษตรหรือธนาคารชาวนา ในครั้งนั้นจึงได้เลิกล้มไป (ทวีศักดิ์ วัฒนากุล, 2539: 15)

ต่อมารัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ขึ้นในปี 2509 ซึ่งเป็นช่วงต้นของแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 2 นับถึงปัจจุบันมีอายุการดำเนินงานครบ 30 ปี พร้อม ๆ กับการเริ่มต้นของแผนพัฒนาฉบับที่ 8 ซึ่งจะเริ่มในเดือนตุลาคม 2539 เจตนารมณ์สำคัญประการหนึ่งของ ธ.ก.ส. คือ การพัฒนา สหกรณ์เกษตร และการดำเนินงานในฐานะเป็น ธนาคารของสหกรณ์การเกษตร ดังจะเห็นได้ว่า ณ สิ้นปีบัญชี 2538 (31 มีนาคม 2539) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีสหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร (ซึ่งถือเป็นองค์กรเบื้องต้นของ สหกรณ์การเกษตร) เป็นลูกค้านับทั้งสิ้น 1,178 องค์กร โดยมีครัวเรือนเกษตรกรเป็นสมาชิกของสหกรณ์การเกษตรและกลุ่มเกษตรกรรวมกันเท่ากับ 1,320,890 ครัวเรือน (ไพฑูย์ วัฒนศิริธรรม และ ศิริวรรณ เจนการ 2539: 62)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรสามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร เพื่อเพิ่มรายได้แก่ครอบครัว (ทวีศักดิ์ วัฒนกุล 2539: 16) ฉะนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงได้ขยายเครือข่ายการดำเนินงานออกไปให้กว้างขวางขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรที่ติดต่อกิจการกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยเฉพาะเกษตรกรที่อาศัยอยู่ในท้องที่อำเภอห่างไกลและเพื่อเป็นการสนองนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคของรัฐ โดยเปลี่ยนกลยุทธ์ในด้านการเพิ่มจุดขยายจากการตั้งสาขานานาชาติในจังหวัดและอำเภอใหญ่จำนวน 24 สาขา ภายใน 5 ปี มาเป็นสาขานานาชาติในระดับอำเภอปีละ 50 สาขา หรือ 500 สาขาใน 10 ปี โดยเน้นการให้บริการสินเชื่อควบคู่ไปกับการระดมเงินออม แทนการเน้นบริการด้านสินเชื่อเพียงด้านเดียวผลจากการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ดังกล่าว ทำให้ปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์มีสาขาเพิ่มขึ้นจากเดิม ซึ่งนอกจากช่วยให้เกษตรกรส่วนใหญ่ รวมทั้งสถาบันเกษตรกรสามารถเบิก / ชำระเงินและบริการด้านการธนาคารอื่น ๆ ได้เกือบครบทุกอำเภอ เป็นการอำนวยความสะดวก ประหยัด และปลอดภัยแล้ว ยังมีส่วนสำคัญในการสนองนโยบายส่งเสริมการออมทรัพย์ในชนบท และพึ่งตนเองด้านเงินทุนในช่วง 10 ปี ที่ผ่านมาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีเงินฝากเพิ่มขึ้นจาก 5,547 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2529 เป็น 91,164 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2539 คิดเป็นร้อยละ 55.86 ของทุนดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (เพียรเลิศ วงศ์ภิรมย์สานต์ 2539: 46)

คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นลูกค้า

เกษตรกรผู้ที่ขอขึ้นทะเบียนลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี
3. เป็นเกษตรกรตามข้อบังคับของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. มีความชำนาญหรือได้รับการฝึกอบรมในการเกษตรมาแล้วพอสมควร
5. มีถิ่นที่อยู่และประกอบอาชีพการเกษตรส่วนใหญ่ในท้องที่ดำเนินงานสาขา ซึ่งตนขอขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าประจำมาแล้วเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปี
6. เป็นผู้ก่อให้เกิดผลผลิตการเกษตรเพื่อขายในปีหนึ่ง ๆ เป็นมูลค่าพอสมควร หรือมีู่ทางจะปรับปรุงการเกษตรให้มีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้
7. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ขยันขันแข็งในการประกอบอาชีพ มีชื่อเสียงดี และรู้จักประหยัด
8. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
9. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว
10. ไม่เคยถูกให้ออกจากการเป็นลูกค้าประจำสาขา และปัจจุบันไม่ได้เป็นผู้กู้เงินของสหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร หรือสถาบันใด ๆ ที่ดำเนินธุรกิจทางด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

จากการประมวลข้อมูลของ ธ.ก.ส. ทาง <http://www.baac.or.th> ได้แสดงวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และนโยบายการบริการด้านต่างๆ ไว้ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์ มุ่งให้ ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริม อาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงาน ของ เกษตรกร กลุ่ม เกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์ การเกษตร สามารถ ประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร เพื่อเพิ่ม รายได้ ให้แก่ รอบ ครวเกษตรกร รวมทั้งให้ บริการรับ ฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอีกด้วย

วิสัยทัศน์

"เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่ทันสมัย มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและประชาชน"

แผนการดำเนินงาน

พระราชบัญญัติในการจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เมื่อปี พ.ศ. 2509 กำหนดวัตถุประสงค์หลักของ ธ.ก.ส. เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร รวมถึง การกระทำการกิจการอย่างอื่นเพื่อให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ซึ่งในภาวะปัจจุบันและในอนาคต รัฐบาลภายใต้การนำของ นายกรัฐมนตรี พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้มอบหมายภารกิจสำคัญให้ ธ.ก.ส. มีส่วนร่วมในการฟื้นฟู เศรษฐกิจในระดับฐานรากและการพัฒนาชนบท สอดรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการเร่งฟื้นฟู เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะการสร้างเสริมความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและการ แก้ไขปัญหาความยากจนเป็นลำดับต้น ๆ

สำหรับแผนการดำเนินงานระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2548 - 2552) ธ.ก.ส. ได้ปรับบทบาท ไปสู่ การเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบทโดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนการ ดำเนินงาน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

คำนิยาม

"เคียงคู่ รู้ค่าประชาชน"

หลักการบริหาร

กำหนดหลักการดำเนินงาน (SPARK) เพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

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

พันธกิจ

เพื่อก้าวสู่การเป็นธนาคารพัฒนาชนบทเต็มรูปแบบ ธ.ก.ส. ได้กำหนดพันธกิจสำคัญไว้ 5 ประการ คือ

1. พลิกโฉม ธ.ก.ส. สู่การบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
2. นำองค์กรไปสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มีการเจริญเติบโต มั่นคง และยั่งยืน
3. การเสริมสร้างและสนับสนุนความเข้มแข็งลูกค้าและชุมชน
4. การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ของลูกค้าและประชาชนให้มีคุณภาพมาตรฐาน
5. การเชื่อมโยงการผลิตและการตลาดอย่างเป็นระบบ

ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

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

1. ยุทธศาสตร์สร้างความพร้อมให้มีทุนเพียงพอ 3 ทุน ได้แก่ทุนมนุษย์ ทุนองค์กร และทุนสารสนเทศ

แนวทางการดำเนินงาน

- พัฒนาบุคลากรให้เป็นคนมีความสุข เป็นคนเก่งและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยจัดการองค์ความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมสร้างระบบบริหารคนตามศักยภาพ และพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยควบคู่กับการใช้หลักธรรมาภิบาลใน ธ.ก.ส.
- มุ่งเน้นการพัฒนาระบบ และข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าทุกประเภท

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

แนวทางการดำเนินงาน

ขยายการให้บริการสินเชื่อที่มีคุณภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตการผลิตและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เกษตรกรลูกค้า สถาบันเกษตรกร กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มอาชีพ และวิสาหกิจชุมชน การสนับสนุนสินเชื่อในรูปแบบการขายส่ง และการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องควบคู่กับเร่งรัดจัดการคุณภาพหนี้ให้มีประสิทธิภาพ การบริหารเครือข่ายให้บริการที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งบริหารความเสี่ยง และเร่งเพิ่มรายได้จากธุรกรรมธนาคารมากขึ้น

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเกษตรกรและชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและขั้นตอนการพัฒนาตามบันได 3 ขั้น

แนวทางการดำเนินงาน

สนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกรลูกค้า สถาบันลูกค้าและประชาชนในชนบท รวมทั้งร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรด้านพัฒนาชนบท เพื่อดำเนินกิจกรรมทางสังคมควบคู่กับส่งเสริมการออมและจัดการด้านการเงินของครัวเรือนเกษตรกร

4. ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพการผลิต (Productivity) และการเพิ่มมูลค่าผลผลิต (Value Added)

แนวทางการดำเนินงาน

สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพการผลิตของเกษตรกรลูกค้า โดยส่งเสริมให้ใช้กระบวนการจัดการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลผลิต

5. ยุทธศาสตร์สร้างกระบวนการผลิต (Value Chain) เพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตและสินค้า

แนวทางการดำเนินงาน

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

การบริหารงาน

ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีการจัดโครงสร้างองค์การในลักษณะของการกระจายอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบโดยแบ่งส่วนงาน ปฏิบัติการ เป็นลำดับชั้น ดังนี้

1. ระดับฝ่าย จำนวน 22 ฝ่าย
2. ระดับกอง จำนวน 50 กอง
3. ระดับสำนัก จำนวน 9 สำนัก
4. ระดับกลุ่มงาน จำนวน 1 กลุ่มงาน
5. ระดับสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดและสาขา ประกอบด้วย
 - 5.1 สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด จำนวน 75 สำนักงาน
 - 5.2 ตลาดกลาง จำนวน 1 แห่ง
 - 5.3 สาขาจำนวน 567 สาขา
 - 5.4 กองทุนธนาคารอิสลาม จำนวน 86 แห่ง
 - 5.5 สาขาย่อย จำนวน 30 สาขา
 - 5.6 หน่วยอำเภอ จำนวน 946 หน่วย
 - 5.7 หน่วยธุรกิจ จำนวน 282 หน่วย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีอำนาจหน้าที่ 16 ประการดังต่อไปนี้

1. ให้เงินกู้แก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร
2. กำประกันเงินกู้ที่บุคคลดังกล่าวในข้อที่ 1 กู้จากสถาบันการเงินอื่น ทั้งนี้ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของธนาคาร
3. จัดให้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน ครอบครองหรือให้เช่า เช่าซื้อ หรือให้เช่าซื้อโอนหรือรับโอนสิทธิการเช่าซื้อ จำนอง หรือรับจำนอง จำน่าหรือรับจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใด ซึ่งอสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์
4. รับฝากเงินที่ต้องจ่ายคือเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะอันมีกำหนด
5. ให้กู้เงิน หรือออกหนังสือค้ำประกันให้แก่ผู้ฝากเงิน หรือบุคคลใดภายในวงเงินที่ฝากไว้กับธนาคาร โดยใช้เงินฝากเป็นประกัน
6. ออก ซื้อ หรือขายตัว หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด รวมทั้งเก็บเงินตามตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมือดังกล่าว
7. มีบัญชีฝากไว้กับสถาบันการเงินอื่นเท่าที่จำเป็นแก่การดำเนินธุรกิจของธนาคาร
8. ซื้อหลักทรัพย์ของรัฐบาล เช่น พันธบัตร หรือตั๋วเงินคลัง ตามที่คณะกรรมการของธนาคารเห็นสมควร
9. เรียกเก็บดอกเบี้ยเงินกู้ ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับให้กู้เงิน หรือค้ำประกันเงินกู้ และค่าบริการอื่นๆ
10. เป็นตัวแทนของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อจ่ายเรียกเก็บ หรือรับชำระ ค่าที่ดิน ค่าเช่าอาคารลงทุน ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือเงินประเภทอื่น ตามที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจได้มอบหมายธนาคารจ่ายเรียกเก็บ หรือรับชำระจากบุคคลหนึ่ง บุคคลใด หรือเป็นตัวแทนของบุคคลอื่น เพื่อดำเนินการดังกล่าวได้โดยต้องเป็นไปตามข้อบังคับของธนาคาร
11. รับฝากเงินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตของเกษตรกร และครอบครัวเกษตรกร ตามที่กำหนดในข้อบังคับของธนาคารที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
12. ร่วมดำเนินการตามโครงการชดเชยความเสียหายแก่เกษตรกรจากภัยธรรมชาติ ในการประกอบเกษตรกรรม ตามระเบียบทางราชการ
13. จัดตั้งบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชน จำกัด เพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเกษตรกรรม หรือธุรกิจที่เป็นประโยชน์โดยตรงแก่กิจกรรมของธนาคาร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
14. ร่วมลงทุนกับนิติบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อประกอบเกษตรกรรม ตามที่คณะกรรมการธนาคารเห็นสมควร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

15. จัดให้มีการสงเคราะห์ตามสมควรแก่ ผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ซึ่งพ้นจากการเป็นผู้จัดการ พนักงาน หรือลูกจ้างของธนาคาร และครอบครัวของบุคคลดังกล่าว

16. กระทำกิจกรรมอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องในการจัดการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ตามที่คณะกรรมการของธนาคารเห็นสมควร โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

แผนวิสาหกิจของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543-2547)

1. ด้านสินเชื่อและบริการ

นโยบายหลัก

- มุ่งเน้นการให้สินเชื่อในภาคการเกษตรอย่างมีคุณภาพบนพื้นฐานของผลผลิตจากการผลิตให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และการขยายการให้สินเชื่อนอกภาคการเกษตรเพื่อพัฒนาและเพิ่มคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและครอบครัว โดยคำนึงถึงการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของเกษตรกรสถาบันเกษตรกร รวมถึงการแก้ไขปัญหาหนี้สินอย่างเป็นระบบ

- เพิ่มช่องทางและความร่วมมือในการให้บริการสินเชื่อผ่านองค์กรชุมชนของเกษตรกรในท้องถิ่น สถาบันการศึกษาการพัฒนาอาชีพและเครือข่ายอื่น ๆ

มาตรการ

- ขยายการให้สินเชื่อแก่เกษตรกร และสถาบันการเกษตรอย่างต่อเนื่องรวมทั้งขยายสินเชื่อนอกภาคการเกษตร เพื่อพัฒนาความรู้ และคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นอย่างมั่นคง และยั่งยืน

- กำหนดแผนระยะยาว เพื่อฟื้นฟูสภาพลูกหนี้ และแก้ไขปัญหาคุณภาพหนี้ให้เหมาะสมตามประเภทลูกหนี้

- เพิ่มความสำคัญในการให้สินเชื่อแบบแนะนำ และกำกับ

- เพิ่มกิจกรรมความสัมพันธ์กับลูกหนี้ให้มากขึ้นเพื่อสร้างความผูกพัน และความใกล้ชิด

- ปรับปรุงขั้นตอน และระบบงานสินเชื่อเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในการรวมกลุ่มของลูกหนี้

- เสริมสร้างแนวคิดในการทำงานแบบทีมงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

- การรวมกลุ่มลูกหนี้เพื่อทำประกันภัยพืชผล

- กระจายความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ และเน้นการส่งเสริมการดำเนินงานของเกษตรกรตามแนวทางทฤษฎี และเศรษฐกิจแบบพอเพียง
- เพิ่มรูปแบบสินเชื่อผ่านช่องทางองค์กรของชุมชนเกษตรกรท้องถิ่น ทั้งองค์กรในภาครัฐ และเอกชน สถาบันการศึกษาเพื่อเพิ่มความรู้ และพัฒนาอาชีพ ตลอดจนเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ
- สนับสนุนการดำเนินการทางด้านการตลาด และบริการการตลาดที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วน of เกษตรกร สถาบันเกษตรกร และเครือข่ายองค์กรของเกษตรกร

2. ด้านการธนาคารและบริการ

นโยบายหลัก

- พัฒนาและเพิ่มการให้บริการด้านการธนาคารเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มสัดส่วนรายได้จากค่าบริการรวมทั้งการเพิ่มปริมาณเงินฝากจากเงินออมในชนบท

มาตรการ

- กระตุ้นการส่งเสริมให้เกิดการออมในชนบท โดยการเพิ่มผลิตภัณฑ์ฝากให้หลากหลาย สามารถสนองตอบความต้องการของครัวเรือนในชนบทได้อย่างครบถ้วน
- เพิ่มปริมาณเงินฝากของฐานลูกค้าผู้ฝากรายย่อยเดิม รวมทั้งส่งเสริมการฝากเงินระบบกลุ่ม
- พัฒนาระบบเครือข่ายให้บริการในเขตเมืองใหญ่ให้มากขึ้น เพื่อดึงเงินออกไปพัฒนาชนบท รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์กับส่วนงานภาครัฐ
- ให้มีบริการรับฝากเงินตามหลักศาสนาอิสลาม
- เชื่อมโยงผลิตภัณฑ์เงินฝากกับการให้บริการสินเชื่อ เช่น เงินฝากกับการให้บริการสินเชื่อ ของภาคการเกษตร และสินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต
- จัดให้มีบริการรับฝากเงินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตของเกษตรกร และครอบครัวของเกษตรกร
- เพิ่มรายได้จากค่าบริการให้มากขึ้น โดยเฉพาะจากรูธรรมการธนาคาร
- พัฒนาคุณภาพการให้บริการ การธนาคารสู่มาตรฐานสากล

3. ด้านการเงินและการลงทุน

นโยบายหลัก

- ใช้นโยบายการเงินด้วยหลักระมัดระวังและขยายโอกาสในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้น
ด้วยฐานะการเงินที่มั่นคง เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้

มาตรการ

- ขยายการดำเนินธุรกิจ โดยร่วมทุน และจัดตั้งบริษัทเพื่อดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน
และกัน
- รักษาความมั่นคงทางการเงิน การดำรงชีวิตกองทุนรวมทั้งการปรับนโยบายทางด้าน
บัญชี และการรับรู้รายได้ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์มาตรฐานที่รัฐบาลกำหนด
- เพิ่มบริการใหม่ทางด้านบริการที่ปรึกษา และวิเคราะห์ทางการเงินที่ปรึกษาเฉพาะ
ธุรกิจ
- การดำเนินธุรกรรมในตลาดซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า
- ให้ประชาชนมีส่วนร่วมธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมากยิ่งขึ้น
โดยการถือหุ้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ปรับสัดส่วนโครงสร้างเงินทุนให้เหมาะสม รวมทั้งการใช้เงินกู้จากต่างประเทศ
เฉพาะที่มีเงื่อนไขผ่อนปรน และการบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน
- การบริหารสินทรัพย์ และหนี้สินในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์ และ
หนี้สินเพื่อดู และกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก/เงินกู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ดูแลการลงทุนอย่างรอบคอบ และประหยัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ
และมีรายได้เพิ่ม หรือลดค่าใช้จ่าย

4. ด้านพัฒนาองค์กรและเทคโนโลยี

นโยบายหลัก

- พัฒนาองค์กร เทคโนโลยีและระบบการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสู่ความ
เป็นสากลของธนาคารในด้านพัฒนาชนบท ความเป็นเลิศในการให้บริการควบคู่กับการใช้
เทคโนโลยีที่ทันสมัย

มาตรฐาน

- พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบเพื่อเข้าสู่การทำงานแบบ Electronic
Banking โดยกำหนดและดำเนินการตามแผนแม่บท IT Master Plan

- บริหารและพัฒนาองค์กร โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการจัดการที่เหมาะสม ทันสมัย รวมทั้งการใช้เทคนิคสายทางวิกฤติ และการบริหารการเปลี่ยนแปลง
- นำระบบ IT มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับนโยบายใหม่ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร
- จัดระบบการประสานงานกับส่วนงานภายนอกทั้งภาครัฐ และเอกชน
- เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภายในให้เหมาะสมกับการกระจายอำนาจ
- เน้นการบริหารองค์กรแบบองค์รวมมีระบบการสื่อสาร และการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่ดีในทุกๆ ระดับเชื่อมโยงระบบงานทุกส่วนงาน
- สร้างระบบเตือนภัยในการบริหารงาน และระบบข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างระบบภูมิปัญญา ธ.ก.ส. (ระบบผู้เชี่ยวชาญ) และงานศึกษาวิจัยและพัฒนา ให้เป็นระบบงานที่ต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการในเรื่องเดียวกัน
- พัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า รวมทั้งเครือข่ายศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารทางการเกษตร ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร ทั้งในระดับประเทศ และระดับโลก
- พัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เทคนิคการปรับปรุงระบบงาน และการยกระดับคุณภาพ การให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO

5. ด้านทรัพยากรมนุษย์

นโยบายหลัก

- บริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งการเสริมสร้างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และการใช้ศักยภาพของพนักงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ตลอดจนการเสริมสร้างชีวิตและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ภายใต้ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความโปร่งใสเป็นธรรม

มาตรการ

- ปลุกฝังให้เกิดคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
- สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อกูล ให้พนักงานได้ใช้ความสามารถ และศักยภาพอย่างเต็มที่พร้อมกับมีความพึงพอใจในการทำงาน
- สร้างบรรยากาศ และกลไกที่สนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

- ปรับแนวคิด และจิตสำนึก ของพนักงานให้คิดแบบองค์รวม และการพัฒนาแบบบูรณาการ
- ส่งเสริมการทำงานแบบร่วมรับผิดชอบเป็นทีม
- ปรับบทบาทของผู้บริหารส่วนงานให้เป็นผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ และเปลี่ยนบทบาทฝ่ายการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้สนับสนุนช่วยเหลือ และส่งเสริมการบริหาร และการพัฒนา
- บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของ ธ.ก.ส. โดยกำหนด และดำเนินการตามแผนแม่บทด้านทรัพยากรมนุษย์ และแผนธุรกิจของส่วนงานในองค์กร

6. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายหลัก

- เพิ่มบทบาทในการดำเนินงานและการดำรงสถานะให้เป็นสถาบันการเงินของสังคมที่มีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

มาตรการ

- สนับสนุนการให้สินเชื่อที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกค้า
- ส่งเสริมบทบาท และสร้างความเข้มแข็งให้กลุ่มลูกค้า ตลอดจนให้ลูกค้ามีส่วนร่วมใน ธ.ก.ส. มากยิ่งขึ้น
- สนับสนุนนโยบายการสร้างงานของรัฐบาล เพื่อให้แรงงานที่มีอยู่ในชนบทมีงานทำอย่างกว้างขวาง ซึ่งจะเป็นการลดปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานจากชนบทสู่ตัวเมือง และปัญหาสังคมอื่นๆ
- เพิ่มบทบาทของสาขาในฐานะสถาบันการเงินเพื่อเข้าไปประสานงาน และร่วมมือในโครงการต่างๆ ของหน่วยงานขอภาครัฐ และภาคเอกชนในการพัฒนาชนบท โดยมุ่งประเด็นปัจจัยพื้นฐานต่อการดำรงชีพของลูกค้า และเกื้อกูลต่อการสนับสนุนการให้บริการ ธ.ก.ส.
- มุ่งสู่การเป็น Green Bank (ธนาคารที่ดูแลพิทักษ์สิ่งแวดล้อม) โดยร่วมประสานงานกับองค์การเครือข่ายพันธมิตร สร้างสรรค์สังคม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการและระดับความรู้สึก ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (วีรัตน์ ปูนอุดม, 2541: 21) สอดคล้องกับ จำเนียร สุนัยตรง (2543: 8) ระบุว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงข้าม หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

ความพึงพอใจ เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุสิ่งของ หรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม ต่อสิ่งนั้นมาก่อน (สุเจตต์ มงคลไชยสิทธิ์ 254: 17) ในทำนองเดียวกันเชาว์ โรจน์แสง (2542: 244) ระบุว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สถานภาพหรือความสัมพันธ์ที่มีต่อคนอื่น ซึ่งเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของแต่ละคนที่มีต่อบุคคล องค์กร สิ่งของ หรือสถานการณ์อื่นใด และจะแสดงออกมาในลักษณะของท่าที ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร อำนวยชัย (2533: 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในกิจกรรมมากก็จะมีประสิทธิภาพสูงร่างกายแข็งแรงใจ แรงปัญญาให้กับกิจกรรมมาก ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในกิจกรรมน้อย ก็มักจะทำกิจกรรมเพียงตามหน้าที่เท่านั้น ส่วน สุทัศน์ กาหลง (2540: 31) ระบุว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้ และความพึงพอใจเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน (มนต์ชัย แก้วหลวง, 2543: 10)

ทิพวรรณ หอมพูล (2537: 56) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ต่อสภาพการทำงาน สถานการณ์ทางสังคม พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ในองค์กรและลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น หรือความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ

และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงาน ในทำนองเดียวกัน สุรพงษ์ พิมสาร (2540:26) ได้ระบุไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสามารถทำงานนั้นด้วยความเต็มใจ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การซึ่งสอดคล้องกับเพียงพร ภาวิโรจน์ (2541:7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ส่วนคมศักดิ์ โสภารัตน์ (2541:10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานและกำลังขวัญในการทำงานนั้น มีลักษณะใกล้เคียงและมีความสัมพันธ์กัน โดยความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ผู้ได้บังคับบัญชามีต่อหน่วยงานและต่อผู้ บังคับบัญชา เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้น ได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง และ รัตนา ผ่องแผ้ว (2542: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งผลตอบแทนนั้นเป็นทางด้านวัตถุและจิตใจซึ่งความพึงพอใจนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเป็นไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถของตนเอง และส่งผลทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั่นเอง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ศรีสมบัติ พรประเสริฐ (2536: 6) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องการไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable services) แก่ผู้รับบริการ
- 2) ความสามารถในการจัดการบริการได้อย่างต่อเนื่อง (continuation services) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
- 3) ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (ample services)

4) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive services) ตามลักษณะของการให้บริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

5) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely services) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น ๆ

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใดซึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2531: 153) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิค Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือกซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็นก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ (2524: 178) ได้กล่าวไว้ทำนองเดียวกันว่าวิธีการของ Likert นั้น สามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูงสำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการ ดังกล่าวต่อไปนี้

1. ใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามความพอใจในการใช้บริการด้านงานโฆษณา

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพอใจทางตรงทางหนึ่ง แต่เป็นวิธีที่ต้องอาศัยกลวิธีและเทคนิคมากพอสมควร ไม่เช่นนั้นแล้วอาจจะไม่ได้ข้อเท็จจริงก็ได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่สามารถทราบถึงความพึงพอใจในงานได้อีกวิธีหนึ่ง โดยสังเกตจากพฤติกรรมการพูด กริยาท่าทาง แต่ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และมีระเบียบแบบแผน

ดังนั้นวิธีการในการวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี การจะเลือกใช้วิธีใดนั้น ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานการณ์ และคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่าเหมาะสมกับวิธีการใดจึงจะได้ผลถูกต้องที่สุด เพราะการวัดความพึงพอใจนั้นเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งในลักษณะต่าง ๆ

จากแนวคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มสังคมหรือมวลชน หรือบุคคลกับสิ่งของต่างๆ ที่มีทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้น

ซึ่งอาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ โดยการใช้สติปัญญาหรือความรู้ (cognition) ความรู้สึก (feeling) และการปฏิบัติ (psychomotor) มาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจของตนเองการตัดสินใจจะมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหนก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้น

การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรด้านสินเชื่อ

การให้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกร

การให้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นการให้กู้เงินแก่ผู้เป็นเกษตรกรเพื่อนำไปประกอบอาชีพเกษตรกร เช่น การทำนา การทำไร่ การเลี้ยงสัตว์ การประมง การทำนาเกลือ ฯลฯ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนเงินทุน ในการประกอบอาชีพเกษตรกร ให้แก่เกษตรกรทั่วไป เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหมุนเวียนในการประกอบอาชีพเกษตรกร กำหนดชำระคืน เงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 18 เดือน เพื่อเป็นค่าลงทุนในทรัพย์สินและวัสดุอุปกรณ์เพื่อประกอบอาชีพเกษตรกร กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 20 ปี วงเงินกู้สูงสุดต่อรายขึ้นอยู่กับแผนงาน หลักประกัน และประวัติการชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับการจัดชั้นลูกค้าในแต่ละปี สำหรับลูกค้าปกติอัตราร้อยละ 7.00 - 10.00 บาท ต่อปีโดยมีประเภทหลักประกัน คือ ลูกค้า ธ.ก.ส.ในกลุ่มเดียวกันไม่น้อยกว่า 5 คน รับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน กู้ได้สูงสุดไม่เกินรายละ 150,000 บาท ลูกค้า ธ.ก.ส. ในกลุ่มเดียวกันจำนวน 2 คนค้ำประกัน กู้ได้สูงสุดไม่เกินรายละ 150,000 บาท จำนองอสังหาริมทรัพย์ กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของหลักประกัน ใช้เงินฝาก ธ.ก.ส. ค้ำประกัน กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของเงินฝาก (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

การให้สินเชื่อวิสาหกิจชุมชน

การให้สินเชื่อวิสาหกิจชุมชนเป็นการให้กู้เงินเพื่อประกอบอาชีพทั้งในภาคการเกษตร และนอกภาคการเกษตร ในลักษณะรวมกลุ่ม โดยเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการหรือธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการซึ่งเป็นเกษตรกร เพื่อให้ความช่วยเหลือทางวิชาการด้านการตลาด การจัดการ การเงิน และอื่นๆ แก่กลุ่มผู้ประกอบการ อย่างเป็นระบบและครบวงจร เพื่อช่วยลดปัญหาการว่างงาน กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กลุ่มผู้ประกอบการที่ประกอบด้วยเกษตรกร ไม่ต่ำกว่า 5 คนในชุมชน โดยเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าวัตถุดิบ ค่าจ้างแรงงาน ฯลฯ กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12 เดือน และเพื่อเป็นค่าลงทุน เช่น ซื้อที่ดิน สร้างโรงเรือน ซื้อเครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้น ภายใน 15 ปี ซึ่งมีวงเงินกู้สูงสุดต่อวิสาหกิจชุมชนขึ้นอยู่กับแผนงาน หลักประกันและประวัติการชำระหนี้มีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 5.50 - 7.00 บาท ต่อปี ประเภทหลักประกันสมาชิกที่เป็นเกษตรกรในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนไม่ต่ำกว่า 5 คน ทำหนังสือรับรอง รับผิดอย่างลูกหนี้ร่วม ให้กู้ได้ไม่เกิน 500,000 บาท (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

แนวคิดของการให้บริการ

บริการ (service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539: 287) ในขณะเดียวกัน วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 6-7) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ว่า เป็นพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นตลอดจนได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กระบวนการ กระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 291) ได้จัดงานที่สำคัญของธุรกิจ ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1. ความแตกต่างจากผู้แข่งขัน (competitive differentiation) คือผู้ประกอบการจะต้องพยายามหาวิธีการหรือแนวทาง ในการสร้างความแตกต่างในด้านบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ เช่น การเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของกลุ่มแข่งขันทั่วไป (innovation features) และการให้บริการเสริมที่แตกต่าง

2. คุณภาพในการให้บริการ (service quality) คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง เป็นสิ่งที่สำคัญหนึ่งในการสร้างสิ่งที่แตกต่างกันของการให้บริการโดยเสนอ

คุณภาพของการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (wanted) เมื่อเขามีความต้องการ (when) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (how) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องพยายามรักษาคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าและการวิจัยทดสอบความพึงพอใจของลูกค้า เป็นแนวทางหนึ่งของบริษัทที่จะประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ในทำนองเดียวกันวีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539: 14) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (productivities) ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการต้องพยายามหรือรักษาประสิทธิภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน โดยที่ยังรักษาคุณภาพของการให้บริการรวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้อีกด้วย ซึ่งการรักษาประสิทธิภาพในการให้บริการประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น การพัฒนาพนักงานที่ให้บริการมีประสิทธิภาพในการบริการสูงขึ้น รวมทั้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการพัฒนาระบบการบริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2520: 303) ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาติดต่อทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ภารกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรจากอดีตถึงปัจจุบันด้านสินเชื่อการเกษตร

การให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นการให้กู้เงินแบบกำกับและแนะนำ (supervised credit) ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้เกษตรกรรูดักำนำเงินกู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยพนักงานการเกษตรจะออกไปตรวจสอบควบคุมการใช้เงินกู้ของลูกค้ำให้เป็นไปตามแผนงานในกรณีที่ลูกค้ำดำเนินการเกษตรแล้ว ไม่มีปัญหาเมื่อถึงคราวชำระหนี้เงินกู้เกษตรกรลูกค้ำสามารถติดต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาที่ใกล้บ้านหรือชำระหนี้ผ่านทางไปรษณีย์หรือผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์ สำหรับในกรณีที่มีปัญหา อุปสรรค ต่อการชำระหนี้ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรก็จะให้คำแนะนำและแก้ไขด้วยการผ่อนเวลาชำระหนี้และการผิดชำระหนี้และการผิดชำระเงินรายงวดต่อไป (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

กลุ่มลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

กลุ่มลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายถึง กลุ่มของเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้ำของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรซึ่งตั้งบ้านเรือนอยู่ใกล้เคียงกัน รู้จักคุ้นเคยกันและรู้งานการเกษตรของกันและกันเป็นอย่างดี กลุ่มลูกค้ำกลุ่มหนึ่ง ๆ จะต้องมีเกษตรกรจำนวนตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปที่มีสมัครใจเข้าร่วมกลุ่มกันและมีความประสงค์ที่จะกู้เงินธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายและค่าลงทุนในการประกอบอาชีพการเกษตร โดยใช้หลักประกันรองรับค้ำประกันอย่างลูกหนี้ร่วมกันและหรือค้ำประกันซึ่งกันและกัน

ในแต่ละกลุ่มลูกค้ำจะคัดเลือกลูกค้ำคนใดคนหนึ่งเป็นหัวหน้ากลุ่มลูกค้ำ ซึ่งจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในกิจการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยินยอมเสียสละเวลาและอุทิศตนเพื่อเป็นผู้ประสานงานระหว่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและกลุ่มลูกค้ำ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546)

โครงการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

โครงการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเป็นการให้กู้เงินเพื่อซื้อบ้านหรือปรับปรุงบ้านของตนเองหรือบุคคลในครัวเรือนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรลูกค้ำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาค่าเช่าหรือดอกเบี้ยของลูกค้ำที่จำเป็นต้องปลูกสร้าง ต่อเติม ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย โดยผู้กู้ เกษตรกรลูกค้ำ ตั้งแต่ระดับชั้น A ขึ้นไป (อยู่ระหว่างเสนอขอให้ผู้กู้ตั้งแต่ชั้น B) ผู้ใช้เงินกู้ เกษตรกรลูกค้ำหรือบุคคลในครอบครัว เพื่อเป็นค่าลงทุนในการ ซื้อที่ดินเพื่อปลูกสร้างบ้าน ซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ต่อเติม ปรับปรุงและซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ซื้อที่อยู่อาศัย วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน 3 ล้านบาท ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน 3 เท่าของรายได้ของครอบครัวสุทธิในแต่ละปี หรือไม่เกิน 30 เท่าของรายได้ประจำสุทธิ ในแต่ละเดือน ของบุคคลในครอบครัวที่มีรายได้ประจำ และไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาประเมินทรัพย์สิน และเมื่อรวมกับหนี้เงินกู้อื่นแล้ว ต้องไม่เกินข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้อัตราดอกเบี้ย อัตราปกติตามชั้นลูกค้ำ กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้น ภายใน 15 ปี กรณีพิเศษไม่เกิน 20 ปี วงเงินกู้สูงสุดต่อวิสาหกิจชุมชนรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร บุคคลค้ำประกัน สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร จำนวนอสังหาริมทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร ใช้เงินฝากค้ำประกัน 80% ของเงินฝาก ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยกรณีกู้เพื่อสร้างบ้าน ต่อเติม ปรับปรุงและซ่อมแซมที่อยู่อาศัยตั้งแต่ 100,000 - 500,000 บาท ต้องทำแบบแปลนคร่าว ๆ กรณีกู้เงินเกินกว่า 500,000 บาท ให้จัดทำแบบแปลนโดยละเอียด กรณีกู้เงินเพื่อซื้ออสังหาริมทรัพย์ (ยกเว้นที่ดิน) หรือสร้าง ต่อเติม ปรับปรุง ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่มีมูลค่าเกิน 100,000 บาท โดยใช้บุคคลค้ำประกัน ให้จัดทำประกันภัยทรัพย์สินในวงเงินประกันไม่น้อยกว่ามูลค่าหนี้ ผู้กู้ต้องเป็นสมาชิกสมาคมพัฒนากิจสงเคราะห์ หรือจัดทำประกันชีวิต โดยให้ธนาคารเป็นผู้รับผลประโยชน์ กรณีที่ดินที่ตั้งโครงการเป็นของตนเอง ให้จำนองเป็นหลักประกัน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546)

โครงการสินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศ

โครงการสินเชื่อเพื่อไปทำงานต่างประเทศเป็นการให้กู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศเพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรลูกค้ำและครอบครัวมีงานทำ เพื่อเพิ่มรายได้และคุณภาพชีวิตให้แก่ครอบครัวและเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายของเกษตรกรลูกค้ำ หรือบุคคลในครอบครัว ในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และลดการไปก่อหนี้นอกระบบ โดยมีกลุ่มลูกค้ำ

เป้าหมาย คือ ผู้กู้ เกษตรกรลูกค้า ผู้ใช้เงินกู้ เกษตรกรลูกค้า หรือบุคคลในครอบครัว รวมถึงบุตรเขย และสะใภ้ โดยเป็นสินเชื่อประเภทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำงานต่างประเทศ เงินกู้สูงสุดต่อคนงานแต่ละรายไม่เกิน 180,000 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืน เงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 18 เดือน โดยปลอดการชำระเงินกู้ใน 3 เดือนแรกโดยมีวงเงินกู้สูงสุดต่อวิสาหกิจชุมชน คือรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน เมื่อรวมกับวงเงินกู้ทุกสัญญาตามข้อบังคับ จ.44 ที่ใช้หลักประกันประเภทเดียวกัน แล้วกู้ได้ไม่เกินรายละ 150,000 บาท บุคคลค้าประกัน เมื่อรวมกับวงเงินกู้ทุกสัญญาตามข้อบังคับ จ.44 ที่ใช้หลักประกันประเภทเดียวกันแล้ว กู้ได้ไม่เกินรายละ 150,000 บาท จำนวนอสังหาริมทรัพย์ วงเงินกู้สูงสุดกู้ได้ไม่เกินรายละ ตามหลักเกณฑ์ปกติ ของธนาคาร เงินกู้สูงสุดกู้ได้ไม่เกินรายละ 150,000 ตามหลักเกณฑ์ ปกติของธนาคาร คนงานต้องจัดทำประกันชีวิต และอุบัติเหตุกลุ่มกับบริษัทประกันชีวิต ที่เข้าร่วมโครงการ โดย ระบุให้ธนาคารเป็นผู้รับผลประโยชน์ในกรมธรรม์

สินเชื่อเพื่อการพัฒนาความรู้ในประเทศ

สินเชื่อเพื่อการพัฒนาความรู้ภายในประเทศ คือ การให้สินเชื่อเพื่อการศึกษา อบรม สัมมนา ดูงานหรือฝึกงาน และสินเชื่อเพื่อการศึกษาตามระบบการศึกษาในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ อนุบาลจนถึงปริญญาเอกเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้แก่ลูกค้าหรือบุคคลในครอบครัวเพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญ และเพิ่มศักยภาพในการประกอบอาชีพ ของเกษตรกรและครอบครัวเพื่อลดภาระหนี้สินนอกระบบของลูกค้าที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการศึกษา โดยเป็นประเภทสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการ พัฒนาความรู้ภายในประเทศ วงเงินกู้สูงสุดต่อราย ไม่เกิน ตามที่แหล่งให้ความรู้ กำหนดหรือตามอัตรา ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด โดยทุกสัญญากู้ ต้องไม่เกินข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ ให้เสร็จสิ้นภายใน 12-18 เดือน เพื่อเป็นค่าลงทุนในการ พัฒนาความรู้ ภายในประเทศ (กรณีรายได้คงเหลือสุทธิ ไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้เสร็จภายใน 12-18 เดือนจึงให้กู้เป็นค่าลงทุน) วงเงินกู้สูงสุดต่อรายโดยไม่เกิน กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 15 ปี โดยมีหลักประกัน คือรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร บุคคลค้าประกัน สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร จำนวนอสังหาริมทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร ใช้เงินฝากค้ำประกัน 80% ของเงินฝาก ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร

โครงการส่งเสริมการไปฝึกอบรมยังประเทศอิสราเอล

โครงการส่งเสริมการไปฝึกอบรมยังประเทศอิสราเอลเป็นการให้สินเชื่อตามข้อ 15 (1) แห่งข้อบังคับฉบับที่ 44 ซึ่งเป็นการพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับการศึกษา อบรม สัมมนา คูงานหรือฝึกงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้เกษตรกร หรือบุคคลในครอบครัวได้มีโอกาสเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ เทคนิควิชาการใหม่ๆ ในรูปของการอบรม สัมมนา คูงานหรือฝึกงาน ในต่างประเทศทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนให้เกษตรกรหรือบุคคลในครอบครัว สามารถนำประสบการณ์ จากการเรียนรู้ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอาชีพทั้งด้านเกษตรกรรม หรืออาชีพอย่างอื่นของตนเอง และของครอบครัวให้ดีขึ้นก่อให้เกิดรายได้เพิ่ม โดยเป็นประเภทสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการ พัฒนาความรู้ในต่างประเทศของตนเองหรือบุคคลในครอบครัว วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน 150,000 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12-18 เดือน นับแต่วันอนุมัติเงินกู้ โดยมีหลักประกันคือรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร บุคคลค่าประกัน สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร จำนวนอสังหาริมทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร ใช้เงินฝากค่าประกัน 80% ของเงินฝาก ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

โครงการสินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล

โครงการสินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาลเป็นการให้สินเชื่อเพื่อทำประกันสุขภาพ หรือการป้องกันจากโรคภัยไข้เจ็บ หรือรักษาพยาบาลตนเองและบุคคลในครอบครัวเพื่อให้เกษตรกรและบุคคลในครอบครัว มีหลักประกันสุขภาพอย่างทั่วถึง และเพิ่มโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรลูกค้าทางการเงิน จากค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว เพื่อป้องกันลูกค้าไปก่อหนี้สินภายนอก จากการใช้จ่ายเพื่อการรักษาพยาบาล บุคคลในครอบครัว โดยเป็นประเภทสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการ จัดทำหลักประกันสุขภาพ การป้องกันจากโรคภัยไข้เจ็บ และการรักษาพยาบาลลูกค้าหรือบุคคลในครอบครัว (ในกรณีที่จำนวนเงินที่ขอกู้ น้อยกว่าหรือเท่ากับกึ่งหนึ่งของรายได้สุทธิทั้งหมดของครัวเรือน) วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และจำเป็นโดยทุกสัญญากู้ ต้องไม่เกินข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12-18 เดือน เพื่อเป็นค่าลงทุนในการ จัดทำหลักประกันสุขภาพ การป้องกันจากโรคภัยไข้เจ็บ และการ

รักษาพยาบาลลูกค้าหรือบุคคลในครอบครัว (ในกรณีที่จำนวนเงินที่ขอกู้มากกว่ากึ่งหนึ่งของรายได้สุทธิทั้งหมดของครัวเรือน) วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงและจำเป็น โดยทุกสัญญากู้ต้องไม่เกินข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 15 ปี โดยมีหลักประกันรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร บุคคลค้าประกัน สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร จำนวนอสังหาริมทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร ใช้เงินฝากค้าประกัน 80% ของเงินฝาก ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร อื่น ๆ กรณีผู้ป่วย / ผู้ใช้เงินกู้เป็นบุคคลในครอบครัว ที่บรรลุนิติภาวะแล้ว จะต้องจัดทำหนังสือรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมด้วย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

การให้สินเชื่อนอกภาคการเกษตร

การให้สินเชื่อนอกภาคการเกษตรเป็นการให้กู้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นเกษตรกรหรือบุคคล ในครอบครัวในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจพาณิชยกรรม และธุรกิจบริการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการ หรือธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดกลาง และขนาดย่อมในชนบท เพื่อให้ความช่วยเหลือทางวิชาการด้านการตลาด การผลิต การจัดการ การเงิน และอื่น ๆ แก่ผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบและครบวงจร เพื่อช่วยลดปัญหาการว่างงาน โดยเป็นประเภทสินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการ ประกอบกิจการ อุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและบริการ วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน เป็นไปตามข้อบังคับธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 12 - 18 เดือน เพื่อเป็นค่าลงทุนในการ ประกอบกิจการอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและบริการ วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน เป็นไปตามข้อบังคับฉบับที่ 44 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ อัตราปกติตามชั้นลูกค้า กำหนดชำระคืนเงินกู้ให้เสร็จสิ้นภายใน 15-20 ปี โดยมีหลักประกันรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกัน สูงสุดไม่เกินรายละ 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร บุคคลค้าประกัน สูงสุดไม่เกินรายละ 150,000 บาท ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร จำนวนอสังหาริมทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร ใช้เงินฝากค้าประกัน 80% ของเงินฝาก ตามหลักเกณฑ์ปกติของธนาคาร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

การให้สินเชื่อรายสถาบันการเกษตร

การให้บริการสินเชื่อ แก่สถาบันเกษตรกร คือ การให้เงินกู้แก่สหกรณ์ การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร เพื่อให้สถาบันดังกล่าว นำไปดำเนินธุรกิจ เพื่อประโยชน์ ของสมาชิก ตามวัตถุประสงค์ ของการจัดตั้งสถาบัน ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ขยาย การให้สินเชื่อ แก่สถาบัน เกษตรกร เพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อให้สถาบันเกษตรกร มีเงินทุน หมุนเวียนมากขึ้น สามารถขยายธุรกิจ ได้กว้างขวางกว่าเดิม นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังสนับสนุน และร่วมพัฒนา สถาบันเกษตรกร ตามหลักสหกรณ์ ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

เป้าหมายของการให้บริการสินเชื่อแก่สหกรณ์การเกษตร

(1) เพื่อใช้เป็นทุนสำหรับให้สมาชิกกู้

ธ.ก.ส. ให้เงินกู้แก่สหกรณ์ในลักษณะนี้ โดยทำเป็นสัญญากู้เงินเครดิตเงินสด คราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปี ให้แก่สหกรณ์ ตามขีดความสามารถ และความจำเป็น ในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 12 เท่า ของทุนของสหกรณ์เอง ซึ่งสหกรณ์ จะขอเบิกเงินกู้เพื่อนำไปจ่ายให้แก่สมาชิก ได้ภายในวงเงินดังกล่าว โดยให้กู้เป็นเงินกู้อย่างสั้น และระยะปานกลาง เพื่อการ ประกอบอาชีพ การเกษตร และประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องกับการเกษตร ในทำนองเดียวกับที่ ธ.ก.ส. ให้กู้แก่เกษตรกรลูกค้าโดยตรง เครดิตเงินสด (CASH CREDIT) มีลักษณะคล้ายคลึงกับ การเบิกเงินเกินบัญชี (OVERDRAW OD) ซึ่งผู้กู้สามารถจะเบิกเงินกู้ได้เป็นคราว ๆ แต่ไม่เกินวงเงินที่ ธ.ก.ส. กำหนด ธ.ก.ส. ได้ ระบุเงื่อนไขให้สหกรณ์ ส่งชำระหนี้ต่อ ธ.ก.ส. ตามตารางกำหนดชำระหนี้ ซึ่ง ธ.ก.ส. พิจารณา กำหนดจำนวนเงิน ที่จะต้องชำระ จากแผนการดำเนินงาน ประจำปีของสหกรณ์ และจะต้องชำระเป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของเงินที่ได้รับชำระคืน จากสมาชิกในแต่ละปี

(2) เพื่อใช้เป็นทุน สำหรับ จัดหา วัสดุอุปกรณ์ การเกษตรตลอดจนถึงจำเป็นอื่น ๆ

ธ.ก.ส. ให้กู้เงินแก่สหกรณ์การเกษตร ตามวัตถุประสงค์ โดยการทำสัญญา กู้เงินเครดิตเงินสด คราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปี ให้แก่สหกรณ์ ตามขีดความสามารถ และความจำเป็น ในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 6 เท่าของทุนของสหกรณ์เอง ส่วนการเบิกเงินกู้แต่ละคราว สหกรณ์จะต้องชำระคืนเงินกู้ ภายใน 12 เดือน นับแต่วันกู้

(3) เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียน ในการดำเนินการ ขยายผลผลิต การเกษตร

เงินกู้ประเภทนี้ให้กู้แก่สหกรณ์ เพื่อใช้เป็นทุน ในการรวบรวมผลผลิตจากสมาชิก เพื่อขาย โดยทำสัญญากู้เงิน เครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงกู้ ให้แก่สหกรณ์ตามขีดความสามารถ และความจำเป็น ในการใช้เงินกู้ของสหกรณ์ ทั้งนี้ไม่เกิน 5 ล้านบาท และการเบิกเงินกู้แต่ละคราว สหกรณ์จะต้องชำระเงินกู้ ภายใน 12 เดือน นับแต่วันกู้

(4) เพื่อใช้ลงทุน ในโครงการ พัฒนา การเกษตร

เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตรประเภทนี้ สหกรณ์ นำไปใช้ลงทุน เพื่อสนับสนุน โครงการพัฒนาการเกษตร ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาล การลงทุน เพื่อจัดให้มีสินทรัพย์ ประจำ สำหรับบริการด้านการแปรรูป หรือการขยายผลผลิตการเกษตร รวมทั้งลงทุน ในสินทรัพย์ ประจำอื่น ๆ ตามความจำเป็น ในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ โดยมีวงเงินกู้ไม่เกิน 5 ล้านบาท สำหรับสหกรณ์ และ 10 ล้านบาท สำหรับชุมนุมสหกรณ์ กำหนดชำระคืนไม่เกิน 15 ปี ในกรณีปกติ หรือไม่เกิน 20 ปี ในกรณีพิเศษ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

การให้สินเชื่อแก่กลุ่มเกษตรกร

การให้สินเชื่อแก่กลุ่มเกษตรกร ซึ่งกลุ่มเกษตรกร หมายถึง เกษตรกรซึ่งรวมกัน เป็นกลุ่ม โดยมีกฎหมายรับรอง ให้เป็นนิติบุคคล และมีวัตถุประสงค์ ดำเนินการทางธุรกิจ เพื่อ ประโยชน์ ในการประกอบอาชีพของเกษตรกรเกษตรกร เป็นสถาบันเกษตรกรอีกประเภทหนึ่ง ซึ่ง ได้รับบริการ สินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เช่นเดียวกับสหกรณ์ เงินกู้ที่ ธ.ก.ส. ให้กู้ กลุ่มเกษตรกร แบ่ง ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

(1) เพื่อใช้เป็นทุน สำหรับ ให้สมาชิกกู้

ธ.ก.ส. ให้กู้เงินแก่กลุ่มเกษตรกร เพื่อวัตถุประสงค์นี้ โดยกลุ่มเกษตรกร จะต้องทำ เป็นสัญญา เครดิตเงินสดคราวละไม่เกิน 5 ปี ในแต่ละปี ธ.ก.ส. จะกำหนดวงเงินกู้ประจำปี ให้แก่ กลุ่มเกษตรกร ในทำนองเดียวกับสหกรณ์ คือไม่เกิน 10 เท่า ของทุนของเกษตรกร และจะต้องชำระ หนี้ ให้แก่ ธ.ก.ส. ตามตารางกำหนดชำระหนี้ ซึ่ง ธ.ก.ส. จะพิจารณากำหนดเป็นปี ๆ โดยจะต้องเป็น จำนวน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของ จำนวนเงินที่ได้รับชำระหนี้จากสมาชิก

(2) เพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินการขยายผลผลิตการเกษตร

กลุ่มเกษตรกร นำเงินกู้นี้ ไปใช้เป็นทุน ในการรวบรวมผลผลิต จากสมาชิก เพื่อ ขาย โดย ธ.ก.ส. ใช้หลักเกณฑ์ การให้เงินกู้เช่นเดียวกับ การให้เงินกู้แก่สหกรณ์

3) เพื่อจัดหา วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร

ธ.ก.ส. ให้เงินกู้ประเภทนี้แก่กลุ่มเกษตรกร เพื่อนำไปใช้ เป็นทุนหมุนเวียน ในการ ดำเนินงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์การเกษตร มาจำหน่ายแก่สมาชิกและเกษตรกร โดยมีหลักเกณฑ์

เช่นเดียวกับการให้เงินกู้แก่สหกรณ์ แต่วงเงินกู้ที่กลุ่มเกษตรกร จะกู้เงินได้นั้น ไม่เกิน 4 เท่า ของทุน
กลุ่มเกษตรกรเอง

(4) เพื่อใช้ลงทุนในโครงการพัฒนาการเกษตร

ร.ก.ส. ให้กู้เงินประเภทนี้แก่กลุ่มเกษตรกร เพื่อนำไปใช้ ตามโครงการพัฒนาการ
เกษตร ซึ่งได้รับความเห็นชอบ จากรัฐบาล การลงทุนเพื่อจัดให้มีสินทรัพย์ประจำ สำหรับกิจการ
แปรรูป หรือการขายผลิตผลการเกษตร สินทรัพย์ประจำอื่น ๆ ตามความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ
ของกลุ่มเกษตรกร โดยมีหลักเกณฑ์การให้เงินกู้ เช่นเดียวกับ การให้เงินกู้แก่สหกรณ์ (ธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

การให้สินเชื่อเกษตรกรรายคน

การให้สินเชื่อเกษตรกรรายคนเป็นการให้เงินกู้แก่เกษตรกรรายคนโดยตรง ซึ่ง
เกษตรกรผู้จะขอกู้เงินจาก ร.ก.ส. ได้ จะต้องขึ้นทะเบียน เป็นลูกค้าของ ร.ก.ส. ก่อน โดยแจ้งความ
ประสงค์ ต่อพนักงานพัฒนาธุรกิจของ ร.ก.ส. ประจำสาขา หรือหน่วยอำเภอ ที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่
เกษตรกรผู้นั้น มีถิ่นที่อยู่ พนักงานของ ร.ก.ส. จะให้ความช่วยเหลือ และแนะนำ วิธีการต่าง ๆ ใน
การขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของ ร.ก.ส. (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

ประเภทเงินกู้

การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน จำแนกตามประเภทเงินกู้ได้ดังนี้

1.เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการ ผลิต

เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการ ผลิตมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในการผลิตทาง
การเกษตร สำหรับฤดูกาลผลิตหนึ่ง ๆ เช่น ค่าเตรียมดิน ค่าพันธุ์พืช ค่าปุ๋ย ค่าจ้างแรงงาน ฯลฯ เงินกู้
ประเภทนี้ มีกำหนดระยะเวลา ชำระคืนไม่เกิน 12 เดือน ยกเว้นกรณีพิเศษ อาจขยายให้เป็นไม่เกิน
18 เดือน

2.เงินกู้ระหว่างรอการขาย ผลิตผล

เงินกู้ระหว่างรอการขาย ผลิตผลมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในระหว่างรอการ
ขาย ผลิตผล เพื่อให้เกษตรกร สามารถเก็บผลิตผล ไว้รอราคาได้ โดยไม่จำเป็นต้องขาย ในช่วงที่
ผลิตผล ออกสู่ตลาด เป็นจำนวนมาก และราคาคต่ำ เงินกู้ประเภทนี้ มีกำหนดระยะเวลา ชำระคืน
ภายใน 6 เดือน

3.เงินกู้ระยะปานกลาง

เงินกู้ระยะปานกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อการลงทุน ในทรัพย์สิน การเกษตร ซึ่งมีอายุใช้งานได้เกินกว่า 1 ปี เช่น เงินกู้เพื่อ เป็นค่าใช้จ่าย ในการลงทุน ในการบุกเบิก หรือปรับปรุง ที่ดิน เพื่อใช้ทำ การเกษตร การซื้อ เครื่องจักรกล การเกษตร การลงทุนเลี้ยงปศุสัตว์ เป็นต้น เงินกู้ประเภทนี้ มีกำหนด ชำระคืนภายใน 3 ปี เว้นแต่ในกรณีพิเศษอาจผ่อนผันให้ชำระคืนได้ภายใน 5 ปี

4.เงินกู้เครดิตเงินสด

เงินกู้เครดิตเงินสดเป็นเงินกู้ระยะสั้น เพื่อการผลิตอย่างหนึ่ง ซึ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรลูกค้า เป็นอย่างมาก เพราะเกษตรกรลูกค้า ทำสัญญาเงินกู้ ในเครดิตเงินสด ไว้เพียงครั้งเดียว ก็สามารถ เบิกรับเงินกู้ได้หลายครั้ง ภายในวงเงินกู้ที่กำหนด และภายในระยะเวลา แห่งสัญญา ซึ่งจะมีระยะเวลาไม่เกิน 5 ปีไป

5.เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม

เงินกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สิน เดิมมีวัตถุประสงค์ เพื่อนำไปชำระหนี้สินเดิม หรือเพื่อนำไปไถ่ถอน หรือซื้อคืนที่ดินการเกษตร ซึ่งเดิมเคยเป็นของตนหรือคู่สมรส หรือบุตร หรือเป็นของบิดาหรือมารดา และเป็นการสงวนกรรมสิทธิ์ ในที่ดินการเกษตรไว้ ตลอดจนเพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ดำเนินงาน การเกษตรในฤดูแรก การลงทุนในทรัพย์สิน การเกษตรที่จำเป็น และค่าใช้จ่าย อันจำเป็น เกี่ยวกับการจัดจ้างอง อสังหาริมทรัพย์ควบคู่ไปด้วย

6.เงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร

เงินกู้ระยะยาวเพื่อการ เกษตรมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นค่าลงทุนในสินทรัพย์ประจำทางการเกษตร หรือเพื่อปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลง หรือวางรูปแบบการผลิตขึ้นใหม่ ซึ่งมีการลงทุนสูง และต้องใช้เวลาานาน จึงจะได้รับผลตอบแทน คู้มูลค่าเงินลงทุน การชำระคืนเงินกู้ประเภทนี้ มีกำหนดไม่เกิน 15 ปี หรือในกรณีพิเศษ อาจขยายให้ชำระคืน ได้ไม่เกิน 20 ปี และอาจกำหนด ให้มีระยะปลอด ชำระคืนต้นเงิน และหรือดอกเบี้ย ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม แต่ไม่เกิน 5 ปีแรก เงินกู้ประเภทนี้ มีทั้งการให้กู้เป็นรายบุคคล และเงินกู้ซึ่งจัดทำในรูปของโครงการ ที่มีเกษตรกรหลายรายเข้าร่วมโครงการ

7.เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร

เงินกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตรมี วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย และ/หรือเป็นค่าลงทุน สำหรับดำเนินงาน ในการประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ซึ่งเป็นการ นำเอาผลิตผลการเกษตร ของเกษตรกรเอง หรือจัดหาจากแหล่งอื่น มาแปรรูปเป็นสินค้าสำเร็จรูป หรือกึ่งสำเร็จรูป เพื่อจำหน่าย รวมถึงการ

ประกอบอาชีพ ที่เกี่ยวกับการผลิต หรือการบริการ ด้านปัจจัยการผลิต ทางเกษตรด้วย เงินกู้ประเภทนี้จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

8.เงินกู้เพื่อการผลิต

เงินกู้เพื่อการผลิต เป็นเงินกู้ระยะสั้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย สำหรับดำเนินงาน ในการประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร มีระยะเวลา ชำระคืน ภายใน 12 เดือน

9.เงินกู้เพื่อการลงทุน

เงินกู้เพื่อการลงทุนเป็นเงินกู้ระยะยาว เพื่อเป็นค่าลงทุนในทรัพย์สิน สำหรับ ใช้ในการประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร มีระยะเวลา ชำระคืน ภายใน 15 ปี หรือในกรณีพิเศษ ไม่เกิน 20 ปี

โดยมีหลักประกันเงินกู้ ดังนี้การให้เงินกู้ตามประเภทดังกล่าวข้างต้น จะต้องเป็นหลักประกันเงินกู้เป็นอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

- 1.ลูกค้ำในกลุ่มเดียวกัน ผูกพัน ตนรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ ร่วมกันค้ำประกัน การชำระหนี้ต่อ ธ.ก.ส.
- 2.มีลูกค้ำประจำสาขา หรือบุคคลอื่น ซึ่ง ธ.ก.ส. พิจารณาเห็นสมควร เป็นผู้ค้ำประกัน อย่างน้อย 2 คน
- 3.มีอสังหาริมทรัพย์ที่ไม่ได้จำนองต่อเจ้าหนี้อื่น จำนองเป็นประกัน โดยอสังหาริมทรัพย์ จะต้องมียาประเมิน ไม่น้อยกว่า สองเท่าของจำนวนเงินกู้
- 4.มีหลักทรัพย์รัฐบาลไทย หรือเงินฝากใน ธ.ก.ส. เป็นประกัน

การดำเนินงานสินเชื่อในรูปโครงการ

ธ.ก.ส. ดำเนินการ ให้สินเชื่อแก่เกษตรกร ที่เข้าร่วมโครงการ ในรูปแบบ การให้เงินกู้ระยะสั้น ระยะปานกลาง หรือระยะยาว โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือเกษตรกร ให้มีเงินทุน เพื่อประกอบการผลิตการเกษตร หรือปรับปรุง รูปแบบการผลิต ทางเกษตร ซึ่งจะทำให้เกษตรกร เพิ่มประสิทธิภาพ การผลิต ทำให้มีรายได้สูงขึ้น มีอาชีพที่มั่นคง และยกระดับ ความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น โดยส่วนราชการ และส่วนงานเอกชน ที่เกี่ยวข้อง จะมีบทบาทสำคัญ ในการให้ความสนับสนุน ด้านวิชาการ ด้านการตลาด และด้านการสร้าง ปัจจัยพื้นฐาน ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็น ส่วนสนับสนุน ที่สำคัญยิ่ง ต่อความสำเร็จ ของเกษตรกร ในการประกอบการเกษตร

การดำเนินงานสินเชื่อในรูปโครงการ สามารถจำแนก ประเภทโครงการเป็น 2 ประเภท ได้แก่ โครงการตามนโยบายรัฐบาล และโครงการพิเศษของ ธ.ก.ส.

1. โครงการตามนโยบายรัฐบาล

โครงการตามนโยบายรัฐบาล เป็นโครงการ ที่รัฐบาลจัดทำขึ้น โดยมติคณะรัฐมนตรี หรือนโยบาย แผนหรือกิจกรรมของส่วนราชการ เพื่อช่วยเหลือ แก้ไขความเดือดร้อนต่าง ๆ ของเกษตรกร ที่ประสบภาวะ การผลิตการเกษตร เช่น ได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ ผลผลิต มีปริมาณหรือคุณภาพ ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือราคาผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น ลักษณะความช่วยเหลือ ของรัฐบาล จะเป็นการสนับสนุน เงินกู้ ที่มีเงื่อนไขพิเศษผ่าน ธ.ก.ส. ได้แก่

โครงการรับจำนำผลิตผลการเกษตร

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิรูปที่ดินในรูปกองทุนที่ดิน

โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร (คปร.)

โครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบ

โครงการแผนฟื้นฟูการเกษตร

2. โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส.

โครงการพิเศษของ ธ.ก.ส. เป็นโครงการเงินกู้ระยะยาว ที่คณะกรรมการธนาคาร ได้ลดหย่อนหลักเกณฑ์การให้เงินกู้ตามปกติของ ธ.ก.ส. เพื่อช่วยเหลือ เกษตรกร ชนเล็กและยากจน ให้มีโอกาส พัฒนาการเกษตร ให้มีประสิทธิภาพ โดยมีส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง และส่วนงานภาคเอกชน ให้ความสนับสนุนด้านปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยการผลิต หรือบริการทางวิชาการ แก่เกษตรกรในโครงการ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

สินเชื่อเพื่อรักษาสິงแวดล้อม

สินเชื่อเพื่อรักษาสິงแวดล้อมเป็นโครงการ ที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุน จากธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) และกองทุนความร่วมมือ ทางเศรษฐกิจ โฟ้นทะเล แห่งประเทศญี่ปุ่น (The Overseas Economic Cooperation Fund: OECF) มีวัตถุประสงค์ เพื่อการเพิ่มผลผลิต และรายได้ของครัวเรือน เกษตรกรในชนบท โดยการส่งเสริม การประกอบอาชีพการเกษตร และอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร ตลอดจนสนับสนุนให้ เกษตรกรมีส่วนร่วม ในการอนุรักษ์สิงแวดล้อม รวมทั้งส่งเสริม ให้มีการลงทุนที่เกี่ยวข้อง กับการรักษาสິงแวดล้อม ทั้งนี้ ADB ได้ให้การสนับสนุน ในการจัดฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเกษตรกร เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

กิจกรรมที่สนับสนุนให้ดำเนินการตามโครงการนี้ ได้แก่

1. การลงทุนปลูกสวนป่า รวมถึงการเตรียมพื้นที่ การจัดหาพันธุ์ไม้ การจัดหาวัสดุ ประกอบการปลูกสวนป่า รวมทั้งค่าลงทุนอื่น ๆ ที่จำเป็น (ยกเว้นการลงทุนซื้อที่ดิน และการลงทุน ปลูกยูคาลิปตัส)
2. การลงทุนสร้างบ่อกักขังชีวภาพ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง กับบ่อกักขังชีวภาพ (ยกเว้นการลงทุนซื้อที่ดิน)
3. การลงทุนในการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องในการเกษตร เป็นอาชีพเสริมเพื่อเพิ่ม รายได้ให้แก่ครัวเรือนเกษตรกร ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งไม่ ทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ยกเว้นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการซื้อที่ดิน ยาสูบ ไม้จากป่า ชำระ หนี้สินเดิม รถยนต์บรรทุกที่ไม่ได้ใช้ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการเกษตร และการค้าสินค้าเกษตร ที่ไม่มีการทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม)

การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม

ธนาคารสีเขียว

ธนาคารสีเขียว หมายถึง สินเชื่อทางการเกษตรที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งนับตั้งแต่ที่ ธ.ก.ส. ได้ประกาศเจตนารมณ์ ที่จะดำเนินโครงการ ธนาคารสีเขียวขึ้น เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2541 นั้น ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการ จัดจ้างคณะที่ปรึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมขึ้น เพื่อสร้างองค์ ความรู้ ผลักดันให้ ธ.ก.ส. มีการดำเนินการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารสีเขียว ภายในระยะเวลา 5 ปี และได้จัดตั้ง คณะกรรมการ และคณะทำงานขึ้น เพื่อทำหน้าที่ บริหาร โครงการ ดังนี้

คณะกรรมการบริหารโครงการธนาคารสีเขียว ทำหน้าที่ติดตาม กำกับดูแล การ ดำเนินงาน ตามโครงการ ให้มีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการบริหารโครงการสินเชื่อเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่ดูแลและ บริหาร ด้านการจัดสรรเงินทุนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้เงื่อนไขเงินกู้ของ ADB

คณะทำงานโครงการธนาคารสีเขียว ทำหน้าที่เป็นแกนกลาง ในการประสานงาน และผลักดัน การทำงานด้านสินเชื่อสีเขียว (green credit) และการนำมาตรฐานสากล (ISO) มาถือใช้ ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change agents) ขึ้นในหมู่พนักงานของธนาคาร เพื่อปลูกจิตสำนึกให้พนักงาน ได้ตระหนักถึง ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม กับสินเชื่อการเกษตร ตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยธนาคารได้คัดเลือก พนักงานของธนาคาร เกษตรกรลูกค้า และเครือข่ายพันธมิตร ที่เกี่ยวข้องกว่า 300 คน เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาอย่างเข้มข้น เพื่อเตรียมความพร้อม ที่จะดำเนินการขั้นตอนต่อไปแต่โดยแท้จริงแล้ว ธ.ก.ส ได้ดำเนินงาน ที่ส่งเสริมการก้าวไปสู่การเป็นธนาคารสีเขียว มาก่อนแล้ว หลายโครงการ อาทิโครงการปลูกสวนป่าชุมชนเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งได้เริ่มดำเนินโครงการ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ในพื้นที่กว่า 1,400 ไร่ โครงการสร้างป่าสร้างงาน ดำเนินการร่วมกับสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน มีเป้าหมายดำเนินโครงการจำนวน 970 ไร่ ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ในการประกาศงดการให้สินเชื่อ ในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำ ในเขตพื้นที่น้ำจืดทั้งหมดโดยสิ้นเชิง ให้บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุน สร้างบ่อก๊าซชีวภาพและปลูกสวนป่า โดยเงินที่ ธ.ก.ส. กู้จาก OECF จำนวน 3,157.8 ล้านบาท ส่งเสริมการให้สินเชื่อ ในการปลูกผักปลอดสารพิษ และปลูกข้าวหอมมะลิ ปลอดสารพิษ ที่ อ. วังน้ำเขียว จ.นครราชสีมา และที่อื่น ๆ ส่งเสริมการทำเกษตรแบบผสมผสาน ตามทฤษฎีใหม่ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยใช้งบประมาณสินเชื่อปกติของธนาคาร จัดอบรมให้ความรู้ และสนับสนุนการปลูกสมุนไพร ให้กับกลุ่มสมุนไพรครบวงจร เพื่อเศรษฐกิจชุมชนบางกระพุ่ม จ.พิษณุโลก ส่งเสริมการให้สินเชื่อ การเกษตรแบบใช้ปุ๋ยอินทรีย์ โดยร่วมกับกรมพัฒนาที่ดิน ในการให้ความรู้แก่เกษตรกรลูกค้า ส่งเสริมการให้สินเชื่อในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำแบบระบบปิด ร่วมกับกรมประมง ที่บ้านทุ่งหน้าโกฏิ อ.ปากพอง จ.นครศรีธรรมราช (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

สมาคมอาปนกิจสงเคราะห์

สมาคมอาปนกิจสงเคราะห์เป็นบริการที่ ธ.ก.ส. มอบให้กับผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นผู้กู้และผู้ฝากเงินเป็นกรณีพิเศษ ในการสมัคร เข้าเป็นสมาชิกของ สมาคมอาปนกิจสงเคราะห์ที่ ธ.ก.ส. สนับสนุนการจัดตั้ง และการดำเนินงาน ซึ่งมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิก สร้างหลักประกันให้แก่ครอบครัวของสมาชิกผู้เสียชีวิต ทำบุญร่วมกันและอุทิศส่วนกุศลให้แก่สมาชิกผู้ล่วงลับ

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้าผู้กู้เงิน ธ.ก.ส. (ฌกส.)

ผู้ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก จะต้องเป็นเกษตรกรลูกค้า ผู้กู้เงินกับ ธ.ก.ส. ซึ่งจะเป็นการช่วย แบ่งเบาภาระ ของสมาชิกและ ครอบครัวในการจัดการศพเมื่อเสียชีวิต ทั้งนี้ หากมีเงินคงเหลือ ก็สามารถนำเงินไปชำระหนี้ รวมทั้งช่วยเหลือค่าใช้จ่ายของ ครอบครัวต่อไป

สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ผู้ฝากเงิน ธ.ก.ส. (ฌกฝ.)

ผู้ที่สมัครเข้าเป็นสมาชิก จะต้องเป็นผู้ฝากเงินกับ ธ.ก.ส. ซึ่งจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระ ของสมาชิกและครอบครัว ในการจัดการศพเมื่อเสียชีวิต (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

สถาบันเพื่อการเกษตรและพัฒนาชนบท

สถาบันเพื่อการเกษตรและพัฒนาชนบทวัตถุประสงค์ในการก่อตั้ง

- 1.ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม และพัฒนาสินเชื่อการเกษตร และชนบท รวมถึงเกษตรกร และสถาบันเกษตรกร ให้มีความรู้ ความสามารถ ตามบทบาท และหน้าที่ของตนเอง
- 2.จัดดูงานและฝึกอบรมให้แก่ชาวต่างประเทศ ที่สนใจสินเชื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส.
- 3.ให้คำปรึกษาแนะนำด้านวิชาการ สินเชื่อการเกษตร และการพัฒนาชนบท ทั้งภายใน และต่างประเทศ
- 4.ศึกษาค้นคว้า และพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อการพัฒนาสินเชื่อ การเกษตร ชนบท และสังคม (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

บทบาทและหน้าที่

สจส. จะดำเนินกิจกรรม ที่ได้รับมอบหมายจาก ธ.ก.ส. ในการจัดให้สถาบัน และองค์กรต่าง ๆ ทั้งในและนอกประเทศ มาศึกษาดูงานของ ธ.ก.ส. พร้อมทั้งให้บริการฝึกอบรม ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้บริการ ทางวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนการฝึกอบรม และพัฒนาเกษตรกรลูกค้าของ ธ.ก.ส. และสถาบันเกษตรกรลูกค้า รวมถึงการจัดกิจกรรม เพื่อการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน ธ.ก.ส. ด้วย

การดำเนินงาน

ในปีที่ผ่านมา สจส. ได้จัดหลักสูตรฝึกอบรม ให้แก่พนักงานของ ธ.ก.ส. เพื่อการพัฒนาตนเอง ไปแล้ว หลายหลักสูตร อาทิ โครงการช่วยเหลือพนักงาน พัฒนาตนเอง เพื่อทบทวนความรู้ วิธีปฏิบัติงาน ด้านต่าง ๆ โครงการช่วยเหลือพนักงาน พัฒนาตนเอง เพื่อเตรียมสอบเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น นอกจากนี้ สจส. ยังได้จัดให้สถาบัน และองค์กรต่าง ๆ ภายนอกประเทศ มาศึกษาดูงานของ ธ.ก.ส. ไปแล้วกว่า 100 คน อาทิ เจ้าหน้าที่ของ Bank of Ceylon (ศรีลังกา), People's Bank (ศรีลังกา), Bank Institute of Rural Development (อินเดีย), Rastriya Bank (เนปาล), Agricultural Development Bank (เนปาล), Princiapal Bank for Development and Agricultural Credit (อียิปต์) เป็นต้น

โครงการสนับสนุนด้านสังคม

โครงการสนับสนุนด้านสังคมเป็นกลไกการให้ความช่วยเหลือ แก่ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์เพื่อการเกษตร (ธ.ก.ส.) เพื่อพัฒนาและดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของการบริการทางการเงินตาม รูปแบบที่เหมาะสม และช่วยสนับสนุนงานส่งเสริมการบริการของธ.ก.ส. ในภูมิภาคต่าง ๆ ข้อมูลโครงการโดยย่อ

โครงการสนับสนุนด้านสังคมดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ ซึ่งประกอบด้วยโครงการในแต่ละปี เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางแผนไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อผลลัพธ์สำคัญ 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการการเงินขนาดเล็กได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการดำเนินการให้บริการการเงินขนาดเล็กในรูปแบบที่เหมาะสมโดยสถาบันการเงินขนาดเล็ก
2. ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นจากธ.ก.ส.
3. ความสามารถชำระคืนสินเชื่อของลูกค้าดีขึ้นสำหรับหนี้ที่ปรับโครงสร้าง เมื่อสิ้นสุดปีที่ ของการดำเนินงานโครงการ
4. สมาชิกครอบครัวภาคการเกษตรและผู้ประกอบการขนาดเล็กมีความสามารถมากขึ้นในการช่วยหารายได้ให้ครอบครัวและการออมสำหรับครอบครัว
5. บทเรียนและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดประสงค์ของโครงการ ได้รับการบันทึกเป็นหลักฐาน และผนวกไว้ในนโยบายและแนวปฏิบัติของธ.ก.ส. ผลสำเร็จต่างๆ ของโครงการ

กำหนดขึ้นเป็นพิเศษ เพื่อสนับสนุนนโยบายชาติและนโยบาย ธ.ก.ส.ด้านสิ่งแวดล้อมและการมีส่วนร่วมของสตรีให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้โครงการมุ่งความพยายาม ให้การช่วยเหลือกลุ่มเกษตรกรผู้เข้าร่วมโครงการก่อนของ EU เพื่อพัฒนาต่อเนื่อง ให้สามารถก้าวไปสู่การพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืนตามเป้าหมายของโครงการที่ EU ได้ให้เงินสนับสนุนมาก่อน

ยุทธศาสตร์การติดตามและประเมินผลโครงการ

ยุทธศาสตร์การติดตามและประเมินผลโครงการช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และทำให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ด้วยรายงานความก้าวหน้ารอบ 3 เดือนและรายงานประจำปี หากข้อเสนอแนะจากประสบการณ์ การดำเนินงานที่ผ่านมา ชี้ให้เห็นความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนงานโดยรวมตลอดจน กรอบการบริหาร ผลสำเร็จของโครงการ จะทำให้สามารถกระทำได้ดีทันกาล โดยเสนอขอความเห็นชอบไปยังคณะกรรมการกำกับโครงการ

งานของโครงการสนับสนุนด้านสังคมผนวกไว้ในงานปกติของ ธ.ก.ส. โดยบริหารและดำเนินงานโครงการผ่านคณะทำงาน ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส.ที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่โครงการ ร่วมกันวางแผนและติดตามผลการปฏิบัติงาน ตามแผนการดำเนินงานที่ร่วมกันจัดทำในระดับสำนักงานสาขา ภายใต้ความรับผิดชอบและการกำกับดูแลของผู้จัดการสาขาที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่หน่วยบริหารโครงการ ซึ่งประกอบด้วยที่ปรึกษาด้านความช่วยเหลือ ทางวิชาการและเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. จะทำหน้าที่ประสานงานโครงการโดยรวม ติดตามผลการดำเนินงาน และจัดทำรายงานต่างๆ ของโครงการ ธ.ก.ส.จะเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการสนับสนุนด้านสังคมให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับสำนักงานสาขา ระดับจังหวัด และระดับชาติ ซึ่งรวมถึงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ ตลอดจนองค์กรเอกชนต่างๆ ด้วยเช่นกัน โครงการสนับสนุนด้านสังคมได้รับงบประมาณเป็นเงินช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากคณะกรรมการยุโรปจำนวน 15,000,000 เหยียญูโร และจาก ธ.ก.ส.จำนวน 1,600,000 เหยียญูโร โดย ธ.ก.ส.เป็นผู้บริหารงบประมาณสำหรับกิจกรรมต่างๆ ของโครงการจำนวน 10.65 ล้านเหยียญูโร และประชาคมยุโรปบริหารงบประมาณจำนวน 4.35 ล้านเหยียญูโรสำหรับความช่วยเหลือทางวิชาการและการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้โครงการยังได้รับจัดสรรเงินที่รวมขึ้นเป็นกองทุน ธ.ก.ส.-ประชาคมยุโรป จำนวนเงินประมาณ 970 ล้านบาท (24.5 ล้านเหยียญูโร) เพื่อใช้เป็นสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็ก โครงการสนับสนุนด้านสังคมดำเนินงานใน 6 จังหวัด

นำร่องในประเทศไทย ซึ่ง ได้แก่ ขอนแก่น มุกดาหาร พะเยา อุทัยธานี กระบี่ และสุราษฎร์ธานี (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านเงินฝากและบริการต่อเนื่อง

ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์ มุ่งให้ ความช่วยเหลือทาง การเงิน เพื่อส่งเสริม อาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงาน ของ เกษตรกร กลุ่ม เกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์การเกษตร สามารถ ประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร เพื่อเพิ่ม รายได้ ให้แก่ รอบครัวเกษตรกร รวมทั้ง ให้บริการรับ ฝากเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร, 2546)

บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเป็นประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ที่ใช้เช็คในการถอนเงิน ชนิดไม่มีดอกเบียเงินฝาก กำหนดจำนวนเงิน เปิดบัญชีเงินฝาก ไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การฝากครั้ง ต่อๆ ไปจะฝากจำนวน เท่าใดก็ได้ การถอนเงิน ต้องมีเงินเหลือคงไว้ในบัญชี ไม่น้อยกว่า 200 บาท (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

เงินฝากออมทรัพย์

เงินฝากออมทรัพย์เป็นประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม ไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ย เงินฝาก ปีละ 2 ครั้ง คือปลายเดือน มีนาคม และ ปลายเดือน กันยายน ของทุกปี กำหนด ดอกเบีย จากยอดเงิน ฝากคงเหลือ รายวัน กำหนด จำนวนเงิน เปิดบัญชีเงินฝาก ไม่ต่ำกว่า 50 บาท ส่วนการ ฝากครั้งต่อๆ ไปจะฝาก จำนวน เท่าใดก็ได้ ผู้ฝาก สามารถ ถอนเงิน ได้ โดย ไม่มีเงื่อนไข มีแบบ ใช้ สมุดคู่ฝาก และแบบไม่ใช้สมุดคู่ฝาก (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

เงินฝากออมทรัพย์พิเศษเป็นประเภทฝากเงินเมื่อทวงถาม ไม่เสียภาษีเงินได้ ผู้ฝากได้รับผลตอบแทนสูง จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือปลายเดือนมีนาคม และปลายเดือนกันยายน ของทุกปี คำนวณดอกเบี้ย จากยอดเงินฝากคงเหลือเป็นรายวัน กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝาก ไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การฝากถอนแต่ละครั้ง ต้องมีจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ผู้ฝากมีสิทธิถอนเงินฝากได้เดือนละ 1 ครั้ง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม แต่ถ้าถอนเกินเดือนละ 1 ครั้ง ผู้ฝากต้องเสียค่าธรรมเนียม ในอัตราร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน แต่อย่างน้อยต้อง 500 บาท ผู้ฝากต้องรักษาเงินคงเหลือไว้ในบัญชี ไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท มิฉะนั้นจะได้รับอัตราดอกเบี้ย เท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ปกติ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค

เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค เป็นประเภทฝากเงินเมื่อทวงถาม ไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือ ปลายเดือน มีนาคม และปลายเดือน กันยายน ของทุกปี คำนวณดอกเบี้ยเงินฝาก จากยอดเงินฝากคงเหลือเป็นรายวัน กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝาก ไม่ต่ำกว่า 50 บาท ส่วนการฝากครั้งต่อ ๆ ไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้ นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีโอกาสถูกรางวัลชิงโชค เป็นสิ่งของมีค่า อาทิ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ทองคำ โทรศัพท์ ตู้เย็น วิทยุ เป็นต้น อีก 3 ครั้ง โดยกำหนดจับสลากชิงโชคทุก 6 เดือนในระดับภูมิภาค และปีละ 1 ครั้ง ในระดับประเทศ ทั้งนี้ ผู้ฝากจะมีสิทธิชิงโชค ต้องรักษายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชี ไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท เป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันจับสลากชิงโชค และผู้ฝากจะมีโอกาสได้รับบัตรจับรางวัลเพิ่มขึ้น ทุก ๆ ยอดเงินฝาก 2,000 บาท (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน

เงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน เป็นประเภทฝากเงินเมื่อทวงถาม กำหนดบัตรหมดอายุเมื่อฝากครบ 3 ปี จ่ายดอกเบี้ยพร้อมถอนคืนต้นเงินเมื่อครบอายุฝาก 3 ปี รับฝากเป็นหน่วย ๆ ละ 500 บาท บัตรออมทรัพย์ทวีสินแต่ละฉบับ ผู้ฝากจะฝากกี่หน่วยก็ได้ นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีสิทธิถูกรางวัล ซึ่งใช้เลขหน่วย การฝากในบัตร เป็นเลขออกรางวัล โดยกำหนดออกรางวัล

ทุก 3 เดือน มีสิทธิถูกรางวัล 12 ครั้ง นับตั้งแต่ออกรางวัลครั้งแรก มีรางวัลที่ 1 เป็นเงิน 10 ล้านบาท และรางวัลที่ 2- 5 จำนวน 275 รางวัล และรางวัล เลขท้าย 3 ตัว หมุน 2 ครั้ง จำนวน 10,000 รางวัล รวมจ่ายเงินรางวัล 20 ล้านบาท ทุกงวด (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

เงินฝากประจำ

เงินฝากประจำเป็นประเภทกำหนดระยะเวลาการฝากไว้แน่นอน ได้แก่ 3 เดือน 6 เดือน และ 12 เดือน กำหนดจ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก เมื่อสิ้นระยะเวลาการฝาก จำนวนเงินฝากเปิดบัญชี และจำนวนเงินฝากทุกครั้ง ต้องไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท มีแบบใช้สมุดคู่ฝากและแบบใช้ใบรับเงินฝาก (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค

ผู้ใช้โทรศัพท์ สามารถชำระค่าเข้าใช้โทรศัพท์ได้ 2 วิธี คือ

1. ชำระด้วยเงินสด

ที่เคาน์เตอร์ สาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยนำใบแจ้งหนี้ ซึ่งได้รับจาก ทศท. ติดต่อขอใช้บริการทุกวันในเวลาทำการ

2. ชำระด้วยการหักบัญชีเงินฝาก

แจ้งความจำนง ขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ โดยการหักบัญชี ได้ที่ทุกสาขาของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี หรือสำนักงานบริการ โทรศัพท์ ขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย

ค่าไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถแจ้งความจำนง ขอใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า ได้ที่ทุกสาขาของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี

ค่าน้ำประปา

ผู้ใช้น้ำประปา สามารถแจ้งความจำนง ขอใช้บริการชำระค่าน้ำประปา ได้ที่ทุกสาขาของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546ก)

การโอนเงิน

1. การโอนเงินผ่านสำนักงาน

ธนาคารให้บริการ โอนเงินต่างสำนักงาน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว โดยขอใช้บริการ ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

2. การโอนเงินเพื่อชำระหนี้เงินกู้

ให้บริการ โอนเงิน ชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้า โดยแจ้งความจำนง ขอใช้บริการได้ที่ ทุกสาขาทั่วประเทศ

เช็คของขวัญ

เป็นการอำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้า ที่ประสงค์จะมอบเงิน ให้เป็นของขวัญ แก่บุคคลอื่น โดยสามารถขอซื้อ ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

แลกเชียร์เช็ก

เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้า ในการขนย้าย หรือชำระเงิน แก่ผู้อื่น โดยสามารถขอซื้อได้ที่ ทุกสาขาทั่วประเทศ

การเรียกเก็บตามตัวเงิน

เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้า ในการเรียกเก็บเงินตามตัวเงิน ให้แก่ลูกค้า โดยบริการ ที่ทุกสาขาทั่วประเทศ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2546)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Aday and Anderson (1978: 28) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่าย โดยชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (convenience)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (coordination)
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy)
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการทางการแพทย์ (medical information)
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (quality of Care)
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out-of-pocket cost)

ธนพร ชุมวรฐายี (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางตำแหน่ง ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถานภาพสมรสของผู้รับบริการ ความเคยชินของผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กฤษณะ สิ้นธุเคชะ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเขตคอนเมือง พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรม การบริการด้านสาธารณสุขปโภคใน 4 กลุ่มงาน คือ มีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ในกลุ่มงานรักษาความสะอาด พื่อใจในระดับปานกลางในกลุ่มงานปกครอง และพื่อใจในระดับน้อย ในกลุ่มงานอนามัยและกลุ่มงาน โยธา สาเหตุที่ทำให้ประชาชนไม่พื่อใจต่อการบริการในภาพรวมคือความเอาใจใส่หน้าที่ การพัฒนาก้าวหน้า ความสม่ำเสมอต่อเนื่อง ความเพียงพอทั่วถึงและความปลอดภัย ส่วนที่เหลือเป็นเหตุที่มีความสำคัญน้อย ได้แก่ ความสะดวกเสมอภาคเสมอหน้า

พงษ์เทพ สีนบุตร (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองศรีสะเกษ อยู่ในระดับพื่อใจ เพศ ตำแหน่งหน้าที่ทางสังคม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ด้านอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544: 3) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่” พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านค่าธรรมเนียมระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ตามลำดับ สำหรับระดับปัญหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านธรรมเนียมด้านการบริการ ด้านพนักงานและด้านอุปกรณ์ตามลำดับ ในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร ผลของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารในภาพรวม และในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการใช้บริการในองค์ประกอบต่างๆ ในกลุ่มรวม พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการบริการด้านความสะดวก ที่ได้รับมีคะแนนต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการของธนาคารฯ เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ด้านการแปรรูปหลังของลูกค้า อายุ รายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลของการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เข้าใจถึงความพึงพอใจในการบริการด้านที่ลูกค้าของธนาคารฯ ยังไม่ค่อยพึงพอใจนัก ซึ่งจะทำให้ขาดแรงจูงใจที่จะมาใช้บริการของธนาคารฯ อันจะเป็นแนวทางที่ผู้บริหารของธนาคารฯ จะนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารฯ ให้มีความพึงพอใจและมาใช้บริการของธนาคารฯ ในอนาคต

พญุศักดิ์ เจียมจิตร (2541:4) ได้ทำศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการของลิซซิ่งของบริษัทบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง” ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าพึงพอใจมากในการบริการลิซซิ่งในด้านพนักงาน ได้แก่ ความกระตือรือร้นและตั้งใจในการให้บริการของพนักงาน การแต่งกายของพนักงาน ด้านการต้อนรับ การพูดจาของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลูกค้าและการให้บริการที่รวดเร็วพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536: 47-50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2535-พฤศจิกายน 2536 โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้า ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรด้านอายุ การศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุนาน มีอาชีพเกษตรกร หรือค้าขาย มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น การพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความพึงพอใจอาจถูกตีความหมายได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในทางให้บริการกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งในความเป็นจริงไม่น่าเป็นเช่นนี้ คำอธิบายทางหนึ่งอาจได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังในการบริการสูงย่อมยากที่จะเอาใจหรือทำให้พึงพอใจมากต่อผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

กจิวิธ รัตนแก้ว (2544:5) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันทราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี การบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการจดทะเบียนการเช่า การให้บริการตามคิว การให้คำแนะนำ ความโปร่งใสในการดำเนินงานการให้บริการในระดับดี

ประทานพร ฉันทวรลักษณ์ (2530: 6) ศึกษาการส่งเสริมการตลาดของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า ธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันอย่างมากทั้งในการบริการที่มุ่งสู่ลูกค้ารายย่อย โดยการตั้งอัตราดอกเบี้ยและการส่งเสริมการขาย โดยเฉพาะการขายโดยใช้พนักงานมีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการประกอบธุรกิจธนาคาร ธนาคารต่างให้ความสำคัญ เช่น การแต่งกาย ความเอาใจใส่ลูกค้า ความรวดเร็วในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกันมากโดยใช้กลยุทธ์ในการตลาดต่าง ๆ กันในการส่งเสริมการขาย พนักงานของธนาคารผู้ให้บริการมีความสำคัญที่สุด ซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อพนักงานของธนาคารในด้านต่าง ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ปิยะ ศิริมาตย์ (2538: 4) ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สาเหตุที่เลือกใช้บริการของธนาคาร

เนื่องจาก ธนาคารอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน ธนาคารมีสาขาให้บริการมาก และธนาคารมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ธนาคารพาณิชย์ควรปรับปรุงและเอื้ออำนวยความสะดวกในการให้บริการมากขึ้น เช่น การจัดหาสถานที่จอดรถที่เหมาะสมเพียงพอและปรับปรุงมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ เป็นต้น

ภาคสรุป

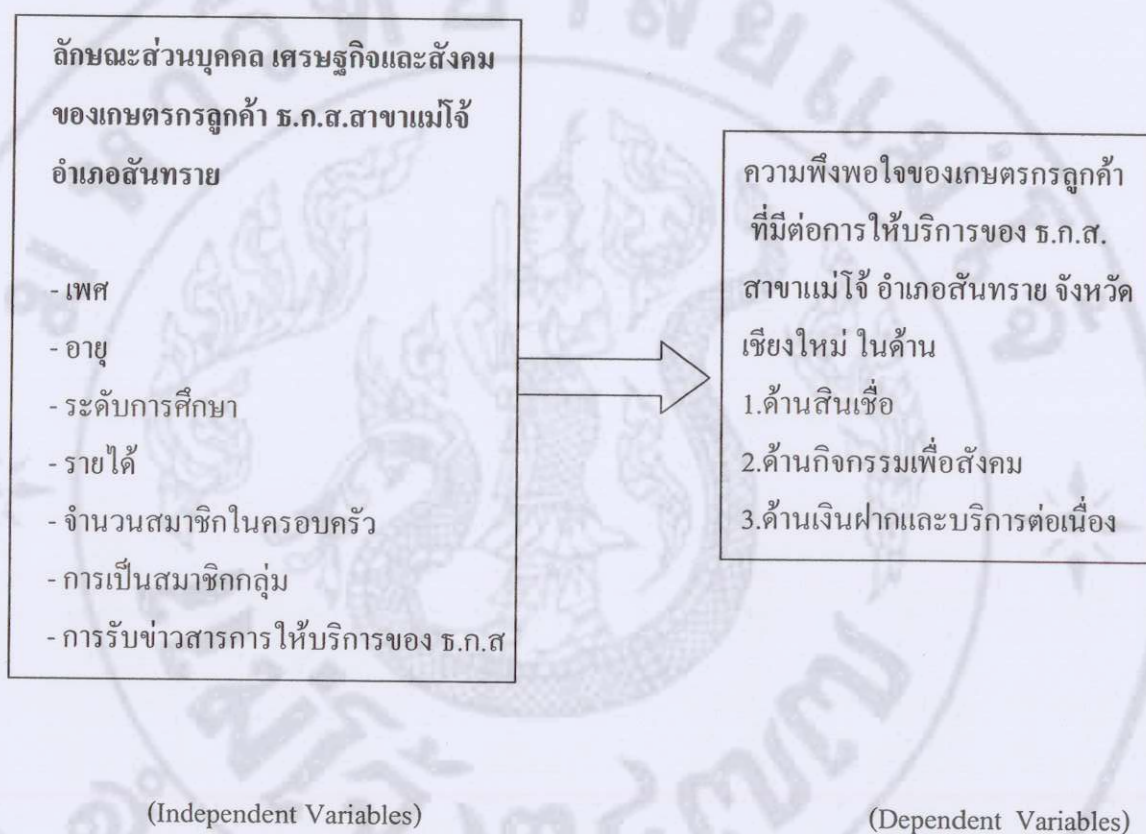
(Overview)

ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์มุ่งให้ ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริม อาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงาน ของ เกษตรกร กลุ่ม เกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือ สหกรณ์ การเกษตร สามารถ ประกอบอาชีพอย่างอื่น ที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร เพื่อเพิ่ม รายได้ ให้แก่ ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งให้ บริการรับ ผักเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยให้มีการ บริการแบบครบวงจรซึ่งประกอบด้วย 1) สินเชื่อ 2) กิจกรรมเพื่อสังคมและ 3) เงินฝากและบริการ ต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าการให้บริการแบบครบวงจรของธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรนี้ เกษตรกรเป็นผู้ที่ใช้บริการกับธนาคารโดยตรงจะมีความพึงพอใจในระดับใด กับการให้บริการแบบครบวงจรของธนาคาร

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการแบบครบวงจรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยเน้นการศึกษาถึงการให้บริการแบบครบวงจรในด้าน 1) สินเชื่อ 2) กิจกรรมเพื่อสังคมและ 3) เงินฝากและบริการต่อเนื่อง และศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล สภาพ เศรษฐกิจและสังคม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว การเป็น สมาชิกกลุ่ม การรับข่าวสารการให้บริการของ ธ.ก.ส. ของเกษตรกร ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุง การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคล สภาพเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย ที่มีผลต่อความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในด้าน 1) สินเชื่อ 2) กิจกรรมเพื่อสังคม และ 3) เงินฝากและบริการต่อเนื่อง



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย (conceptual framework of the study)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

(RESEARCH METHODOLOGY)

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยไว้ดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

(Locale of the Research)

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกพื้นที่อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 12 ตำบล คือ ตำบลแม่แฝก ตำบลแม่แฝกใหม่ ตำบลหนองหาร ตำบลป่าไผ่ ตำบลหนองจ่อม ตำบลสันทรายหลวง ตำบลสันทรายน้อย ตำบลสันนาเม็ง ตำบลสันพระเนตร ตำบลเมืองเก่า ตำบลสันป่าเป้า และตำบลหนองແຫ່ງ ผู้วิจัยได้เลือกเป็นพื้นที่ดำเนินการวิจัยด้วยเหตุผลดังนี้ คือ

1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสาขาที่จัดอยู่ในระดับใหญ่ มีเกษตรกรลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและให้บริการหลากหลายในทุก ๆ ด้าน

2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีสถานที่ตั้งใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยแม่โจ้จึงเลือกทำวิจัยที่นี้เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่เกษตรกรลูกค้าที่อยู่รอบ ๆ มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ดำเนินการวิจัยคุ้นเคยกับสถานที่เป็นอย่างดี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sampling Procedures)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าเกษตรกรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,354 คน โดยแบ่งเป็นตำบลต่างๆ จำนวน 12 ตำบล (ตารางที่ 1) แล้วนำประชากรตัวอย่างมาทำการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

1. กำหนดพื้นที่ในการทำการศึกษาโดยเจาะจงในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากทั้งหมด 12 ตำบล

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างจากเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สูตรขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) ได้คำนวณทางสถิติตามแบบของ Yamane, Taro ในพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 284) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

$$\text{ในที่นี้} \quad N = 6,354$$

$$e = 0.10$$

$$n = \frac{6,354}{1 + 6,354 (0.10)^2}$$

$$= 98$$

ขั้นตอนที่ 2 ในแต่ละตำบลของอำเภอ จำนวนสมาชิกเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ไม่เท่ากัน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม ต้องคำนวณสัดส่วนที่เหมาะสมแก่ประชากรในแต่ละกลุ่มด้วย โดยใช้สูตร

$$n_i = \frac{nN_i}{N}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

N_i = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม

n_i = จำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในจำแนกตามตำบล

ตำบล	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
แม่แฝก	1,771	27
แม่แฝกใหม่	673	10
หนองหาร	489	8
ป่าไผ่	796	12
หนองจ้อม	751	12
สันทรายหลวง	491	8
สันทรายน้อย	92	1
สันนาเม็ง	290	4
สันพระเนตร	88	1
เมืองเล็น	231	4
สันป่าเป้า	168	3
หนองแห่ย์	514	8
รวม	6,354	98

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนแล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเพื่อหาผู้ให้ข้อมูลในการกรอกแบบสอบถามโดยการติดต่อประสานงานกับผู้ใหญ่บ้าน และหัวหน้าหมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านเพื่อทำการเข้าไปเก็บข้อมูลกับทางเกษตรกร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Instrument of the Research)

การศึกษานี้ใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเป็นคำถามทั้งแบบปลายเปิด (open-ended question) และคำถามแบบปลายปิด (closed-ended question) โดยในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ธ.ก.ส. กิจกรรมหลักในการประกอบอาชีพ รายได้ เงินออม การกู้ยืม สภาพการถือครองที่ดิน ประสบการณ์ในการทำการเกษตร การเป็นสมาชิกกลุ่มเกษตรกร การรับรู้ข่าวสาร การติดต่อสื่อสารกับธ.ก.ส. ประสบการณ์ในการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

การทดสอบเครื่องมือ (Pre-Testing of Instrument)

ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (construct validity) ให้สอดคล้องกับเนื้อหาในแง่มุมต่างๆ อย่างครอบคลุม และนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ขั้นตอนต่อไปจะนำเอาแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบความเที่ยงตรง หรือความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบกับสมาชิกเกษตรกรในพื้นที่อื่น ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยการคำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient of alpha) ตามแบบของ Cronbach ในพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 15) ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	α	= ความเชื่อมั่น
	n	= จำนวนคำถามในแบบสอบถาม
	s_x^2	= ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	s_i^2	= ความแปรปรวนของคะแนนผู้ถูกทดสอบทั้งหมด

โดยผู้วิจัยเลือกข้อความในแบบสอบถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปเป็นเครื่องมือในการวัด หากข้อความ หรือคำถามใดมีค่าความเชื่อมั่นต่ำกว่า 0.70 จะต้องนำไปแก้ไขปรับปรุงใหม่แล้วนำทดสอบอีกครั้ง

ผลจากการทดสอบแบบสัมภาษณ์ในการคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยพบว่าค่าความเชื่อมั่นโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.85 และเมื่อจำแนกออกตามความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการ ธ.ก.ส. ในด้านต่างๆ คือ

- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82
- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อด้านของวิสาหกิจชุมชน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83
- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อภาคเกษตร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86
- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อรายบุคคล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89
- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของการให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95
- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากกระแสรายวัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86
- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85
- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83
- ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(Data Collection Procedure)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอทราบข้อมูลรายชื่อของเกษตรกรสมาชิก ในเขตพื้นที่ทั้งหมด เพื่อนำรายชื่อเหล่านั้นไปดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป และแจ้งให้กับทางเจ้าหน้าที่ทราบถึงการทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และติดต่อกับหัวหน้าหมู่บ้าน หรือ หัวหน้ากลุ่มเกษตรกรเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าไปในพื้นที่ที่ทำการเก็บข้อมูล แล้วทำการนัดวันรวมกลุ่มกับหัวหน้ากลุ่มเกษตรกร หรือ ผู้ใหญ่บ้านเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. นำข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ แปลความ ทำสรุปรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

(Analysis of Data)

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดมาทำการตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลต่างๆ เข้าสู่การถอดรหัสด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ประกอบไปด้วยค่าสถิติดังนี้

1. ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่จัดลำดับขั้นของลักษณะส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ศูนย์กลาง และการกระจายลักษณะบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

(RESULTS AND DISCUSSION)

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนตัวอย่างเกษตรกรสมาชิก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 98 คน ผลจากการศึกษานำเสนอในรูปแบบของคำบรรยายและวิจารณ์ผลการวิจัยในขอบเขตของข้อมูลที่รวบรวมมาดังนี้

ตอนที่ 1 ทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

สถานภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

เพศ

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยได้พบว่าผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน หรือร้อยละ 96.94 เป็นเพศหญิง จำนวน 3 คน หรือร้อยละ 3.06

แสดงให้เห็นว่าเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาแม่โจ้ส่วนใหญ่จะเป็นชายมากกว่าหญิง เนื่องจากลูกค้าของ ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพทางการเกษตร และผู้ชายก็จะเป็นหัวหน้าครอบครัวและเป็นผู้ดำเนินการประกอบอาชีพทางการเกษตร จึงเป็นผู้ที่มามีติดต่อใช้บริการกับทาง ธ.ก.ส. มากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเกษตรกรสมาชิกสาขาแม่โจ้

เพศ	จำนวนเกษตรกร (คน)	ร้อยละ
ชาย	95	96.94
หญิง	3	3.06
รวม	98	100.00

อายุ

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยได้พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุเฉลี่ยประมาณ 52.12 ปี โดยมีผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุน้อยที่สุดคือ 29 ปี และผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุมากที่สุดคือ 68 ปี ($SD = 10.45$) พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 39.80 รองลงมาร้อยละ 31.63 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และ ร้อยละ 19.39 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ตารางที่ 3)

แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานคือมีอายุระหว่าง 31-60 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยจะไม่ค่อยประกอบอาชีพทางการเกษตร เนื่องจากทาง ร.ก.ส. เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการ โดยตรงแก่ผู้ที่ประกอบอาชีพทางการเกษตร และคนรุ่นใหม่ส่วนใหญ่ก็จะเป็นลูกหลานของเกษตรกรที่ได้รับการศึกษาเมื่อจบการศึกษาแล้วก็จะหาประกอบอาชีพตามวิชาชีพที่เรียนมาจึงเห็นว่าเกษตรกรผู้ให้ข้อมูลจึงเป็นกลุ่มที่มีอายุอยู่ในระหว่าง 41-60 ปี เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
21-30	1	1.02
31-40	19	19.39
41-50	39	39.80
51-60	31	31.63
61-70	8	8.16
รวม	98	100.00

อายุเฉลี่ยของเกษตรกร	=	52.12	ปี
SD	=	10.45	
อายุต่ำสุด	=	29	ปี
อายุสูงสุด	=	68	ปี

ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 72.44 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาร้อยละ 13.26 ไม่ได้รับการศึกษา และร้อยละ 8.16 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ตารางที่ 4)

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่ และไม่ได้มีการศึกษา ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากในสังคมทางเกษตรทุกคนถือว่าอาชีพนั้นสำคัญ ต่อการมีกินมีใช้ มีรายได้เลี้ยงดูจนเจือจรรอบครัว ตลอดจนอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ค่อนข้างห่างไกลจากสถานศึกษา สำหรับผู้ที่ได้รับการศึกษาก็จะศึกษาภาคบังคับแล้วก็ออกมาทำงานช่วยเหลือครอบครัวหรือบางคนอาจจะเรียนต่อแต่มีปัญหาทางด้านของเวลาทุนการศึกษาและอยู่ห่างไกลจากสถานศึกษา ทำให้ขาดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ บุญสม วราเอกศิริ (2529: 4) กล่าวว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชากรในชนบทเกษตร มีการศึกษาดำหรือขาดมาตรฐานการศึกษา เนื่องจากว่าชนบทเกษตรนั้นมักอยู่ห่างไกลความเจริญ ขาดแคลนสถานศึกษารวมทั้งส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องรายได้ต่ำทำให้ไม่มีเงินเรียนต่อ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	13	13.26
ประถมศึกษา	71	72.44
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	8.16
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3	3.07
อนุปริญญา/ปวส.	3	3.07
ปริญญาตรี	0	0.00
รวม	98	100.00

จำนวนสมาชิกในครอบครัว

จากการศึกษาว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ให้ข้อมูลพบว่ามีสมาชิกภายในครอบครัวเฉลี่ยประมาณ 2.28 คน ผู้ให้ข้อมูลที่มีสมาชิกภายในครอบครัวน้อยที่สุดคือ 2 คน และผู้ให้ข้อมูลที่มีสมาชิกภายในครอบครัวมากที่สุดคือ 6 คน โดยพบว่าผู้ให้ข้อมูลเกือบสามในสี่ (ร้อยละ 72.45) มีสมาชิกในครอบครัวระหว่าง 3-4 คน รองลงมาร้อยละ 23.47 มีสมาชิกระหว่าง 1-2 คน และร้อยละ 4.08 มีสมาชิก 6 คน ขึ้นไปตามลำดับ (ตารางที่ 5)

แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เหมาะสมคือเฉลี่ยประมาณ 2.28 คน กล่าวคือ มีพ่อ แม่ ลูก อาจจะเนื่องมาจากเกษตรกรได้รับการรณรงค์เรื่องของการวางแผนครอบครัว เพื่อลดอัตราการเพิ่มของประชากร ทำให้ขนาดครอบครัวของเกษตรกรไม่ใหญ่เหมือนแต่ในอดีตที่ผ่านมา แต่ก็ยังมีบางครอบครัวที่มีขนาดครอบครัวใหญ่ อาจเนื่องมาจากยังคงยึดค่านิยมแบบเดิม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว (คน)	จำนวน	ร้อยละ
1-2	23	23.47
3-4	70	72.45
5-6	4	4.08
รวม	98	100.00

จำนวนเฉลี่ยสมาชิกในครอบครัวของเกษตรกร	=	2.28	คน
SD	=	0.99	
จำนวนสมาชิกต่ำสุด	=	1	คน
จำนวนสมาชิกสูงสุด	=	5	คน

สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้ข้อมูล

ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส.

จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกลูกค้า ธ.ก.ส. พบว่ามีระยะเวลาเฉลี่ยในการเป็นสมาชิก 2 ปี ผู้ให้ข้อมูลที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกลดน้อยที่สุดคือ 2 ปี และผู้ให้ข้อมูลที่มีระยะเวลาเป็นสมาชิกลดมากที่สุดคือ 20 ปี โดยพบว่าผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 36.74 มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกระหว่าง 16-20 ปี รองลงมา (ร้อยละ 31.63) มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกระหว่าง 16-20 ปี และร้อยละ 28.57 มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกระหว่าง 11-15 ปี (ตารางที่ 6)

แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ธ.ก.ส. เกิน 5 ปี ขึ้นไป ทำให้สอดคล้องกับทางด้านอายุของผู้ให้ข้อมูลซึ่งจะมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด ยิ่งอายุมากก็จะแสดงให้เห็นว่ามีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกของ ธ.ก.ส. นานขึ้น และมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคาร

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก ธ.ก.ส.

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5	3	3.06
6-10	31	31.63
11-15	28	28.57
16-20	36	36.74
รวม	98	100.00

จำนวนเฉลี่ยของระยะเวลาการเป็นสมาชิก ธ.ก.ส.	=	14.13	ปี
SD	=	5.05	
จำนวนสมาชิกต่ำสุด	=	2	ปี
จำนวนสมาชิกสูงสุด	=	20	ปี

สภาพการถือครองที่ดิน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 81.63) มีลักษณะการถือครองที่ดินเป็นของตนเอง รองลงมาร้อยละ 18.37 เช่าผู้อื่นตามลำดับ (ตารางที่ 7)

แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีที่ดินในการเกษตรเป็นของตนเอง เนื่องจากที่ดินส่วนใหญ่จะได้รับการสืบทอดมรดกจากบรรพบุรุษ มีเพียงบางส่วนที่เช่าที่ดิน ซึ่งที่เช่าที่ดินทำกินนั้นจะเป็นลักษณะที่บุคคลในครอบครัวแยกครอบครัวไปอยู่ต่างหาก โดยมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเองเลย จึงต้องเช่าที่ของคนอื่นในการทำการเกษตร

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามสภาพการถือครองที่ดิน

สภาพการถือครองที่ดิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นของตนเอง	80	81.63
เช่า	18	18.37
ผู้อื่นให้ใช้ประโยชน์	0	0.00
รวม	98	100.00

พื้นที่ถือครองที่ดินทำการเกษตร

ผู้ให้ข้อมูลที่ได้ทำการศึกษานั้นมีพื้นที่ทำการเกษตรเฉลี่ยประมาณ 3.80 ไร่ ผู้ให้ข้อมูลที่มีพื้นที่ทำการเกษตรน้อยที่สุดคือ 2 ไร่ และผู้ให้ข้อมูลที่มีพื้นที่ทำการเกษตรมากที่สุดคือ 40 ไร่ โดยพบว่าผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 97.96) มีพื้นที่ทำการเกษตรระหว่าง 1-15 ไร่ รองลงมาร้อยละ 1.02 มีพื้นที่ถือครองที่ดินทำการเกษตรระหว่าง 16-30 และมากกว่า 30 ไร่ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามพื้นที่ถือครองที่ดินทำการเกษตร

พื้นที่ถือครองที่ดินทำการเกษตร(ไร่)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-15	96	97.96
16-30	1	1.02
มากกว่า 30	1	1.02
รวม	98	100.00

จำนวนเฉลี่ยของพื้นที่ถือครองที่ดินทำการเกษตร	=	3.80	ไร่
SD	=	4.80	
จำนวนพื้นที่ถือครองที่ดินทำการเกษตรต่ำสุด	=	2	ไร่
จำนวนพื้นที่ถือครองที่ดินทำการเกษตรสูงสุด	=	40	ไร่

รายได้จากภาคการเกษตร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้จากภาคการเกษตรเฉลี่ยประมาณ 37,765.30 บาทต่อปี มีรายได้จากภาคการเกษตรน้อยที่สุด 10,000 บาทต่อปี และมากที่สุด 200,000 บาทต่อปี ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 59.19 มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทต่อปี ร้อยละ 20.41 มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อปี ร้อยละ 12.24 มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 และร้อยละ 8.16 มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อปี (ตารางที่ 9)

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้จากการเกษตรแตกต่างกันมาก เนื่องจากการเกษตรมีพื้นที่ในการทำการเกษตรไม่เท่ากัน และสภาพพื้นที่ในการทำการเกษตรมีความสมบูรณ์ไม่เท่ากัน และเกษตรกรบางรายมีพื้นที่ในการทำการเกษตรอยู่ห่างจากแหล่งน้ำในการทำการเกษตร

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้จากภาคการเกษตร

รายได้จากการทำการเกษตร (บาท/ปี)	จำนวน	ร้อยละ
10,000 และน้อยกว่า	18	18.37
10,001-20,000	40	40.82
20,001-30,000	20	20.41
30,001-40,000	12	12.24
40,001 และมากกว่า	8	8.16
รวม	98	100.00

จำนวนเฉลี่ยของรายได้จากภาคการเกษตร = 37,765.30 บาท

SD = 32,016.04

จำนวนรายได้จากภาคการเกษตรต่ำสุด = 10,000.00 บาท

จำนวนรายได้จากภาคการเกษตรสูงสุด = 200,000.00 บาท

อาชีพทางการเกษตร

ผู้ให้ข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94.90) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมด้านการปลูกพืช รองลงมาร้อยละ 5.10 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเกี่ยวกับการเลี้ยง (ตารางที่ 10)

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดประกอบอาชีพเกษตรกรรมโดยการปลูกพืช ทั้งนี้เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นพื้นที่ราบ และมีดินอุดมสมบูรณ์และการปลูกพืชก็เป็นอาชีพที่เกษตรกรทำกันมานาน โดยเฉพาะข้าวเป็นอาหารหลักของชาวไทย ในสังคมชนบทเกือบทุกครัวเรือนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีการปลูกข้าวไว้เพื่อบริโภค และจำหน่ายมีเพียงส่วนน้อยที่ทำการเกษตรทางด้านอื่นๆ คือการเลี้ยงสัตว์

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพเกษตรกรรมที่ทำ

อาชีพเกษตรกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านพืช	93	94.90
ด้านการเลี้ยงสัตว์	5	5.10
รวม	98	100.00

ประสบการณ์ในการทำการเกษตร

เกษตรกร ร้อยละ 39.80 มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 16-20 ปี รองลงมา (ร้อยละ 39.80) มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 31.63 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 19.39 มีระยะเวลาในการทำงาน 21 และมากกว่า และมีเพียงร้อยละ 1.02 เท่านั้นที่มีระยะเวลาในการทำการเกษตรระหว่าง 1-5 ปี (ตารางที่ 11)

จากผลการศึกษาผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 20 ปี และอีกเป็นจำนวนมากที่มีอายุในการทำการเกษตรไม่เกิน 15 ปี (ร้อยละ 31.63) ซึ่งเมื่อพิจารณากับอายุของผู้ให้ข้อมูลและจะเห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกันกับทางด้านของอายุของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะมีอายุไม่เกิน 60 ปี

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามประสบการณ์ในการทำการเกษตร

ระยะเวลาในการทำการเกษตร (ปี)	จำนวนเกษตร (คน)	ร้อยละ
1-5	1	1.02
6-10	19	19.39
11-15	31	31.63
16-20	39	39.80
21 และมากกว่า	8	8.16
รวม	98	100.00

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

การกำหนดจำนวนวงเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 58.16 มีความพึงพอใจในการกำหนดจำนวนวงเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้ในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 28.57 พึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.23 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในการกำหนดจำนวนวงเงินกู้ที่ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้ และมีเพียงร้อยละ 2.04 ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม จากการกำหนดจำนวนวงเงินกู้ที่ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้ในระดับน้อย

อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับการจัดชั้นลูกค้าในแต่ละปีโดยมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10 บาท/ปี

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 34.69 มีความพึงพอใจในการให้บริการในส่วน of อัตราดอกเบี้ยที่ขึ้นอยู่กับการจัดชั้นลูกค้าในแต่ละปีโดยมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10 บาท/ปีในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 26.53 มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อย ร้อยละ 22.45 มีความพึงพอใจในระดับ มาก และร้อยละ 16.33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้า ธ.ก.ส. กลุ่มเดียวกันจำนวน 2 คน ค่าประกันเงินกู้ได้สูง 150,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 35.71 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการของ ธ.ก.ส. ด้านสินเชื่อการเกษตรในส่วน of ลูกค้า ธ.ก.ส. ในกลุ่มเดียวกันจำนวน 2 คน สามารถค่าประกันเงินกู้ได้สูง 150,000 บาท รองลงมาร้อยละ 28.57 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.47 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 12.25 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

จำนองอสังหาริมทรัพย์ กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.73 มีความพึงพอใจในการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในด้านการจำนองอสังหาริมทรัพย์ กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 26.53 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 24.49 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 11.23 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด และมีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

สามารถใช้จ่ายเงินฝาก ธ.ก.ส. ค่าประกันได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 53.06 มีความพึงพอใจในส่วนของการให้สินเชื่อการเกษตรในส่วนของการใช้จ่ายเงินฝาก ธ.ก.ส. ค่าประกันได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝากในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 21.43 ร้อยละ 13.27 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 12.24 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อ เพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรมในภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยการให้บริการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การใช้จ่ายเงินฝาก ธ.ก.ส. ค่าประกันการกู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ส่วนการให้บริการในส่วนต่างๆ ของสินเชื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ลูกค้า ธ.ก.ส. กลุ่มเดียวกันจำนวน 2 คน ค่าประกันเงินกู้ได้ 150,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.38) จำนวนอสังหาริมทรัพย์กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับการจัดชั้นลูกค้าในแต่ละปีโดยมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10 บาท/ปี (ค่าเฉลี่ย 3.65) และการกำหนดจำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ(ตารางที่ 12)

ทองโรจน์ อ่อนจันทร์ ใน อนุรักษ์ ธรรมชัย (2549: 8) ได้ศึกษาถึงการให้สินเชื่อการเกษตร ปัญหาและแนวทางแก้ไข ได้สรุปผลการศึกษาให้สินเชื่อว่าการให้สินเชื่อการเกษตรต้องเน้นการจัดสินเชื่อแก่เกษตรกรขนาดเล็ก โดยเฉพาะสินเชื่อระยะยาว ซึ่งควรจะเป็นสัดส่วนของเนื้อที่เพาะปลูก ในขณะเดียวกันก็ให้เพิ่มสินเชื่อระยะสั้นแก่เกษตรกรขนาดเล็กด้วย สถาบันผู้ให้กู้หรือธนาคารต่างๆ จำเป็นต้องทบทวนเรื่องการให้กู้ยืมเงินแก่เกษตรกร และปัญหาอีกอย่างหนึ่งของสถาบันการเงินคือ การใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ของเกษตรกรปัญหานี้มีมานานและเป็นเรื่องที่ป้องกันยากโดยเฉพาะเมื่อพิจารณาว่าสินเชื่อที่เป็นไปนั้น โดยแท้จริงแล้วเกษตรกรอาจจำเป็นต้องใช้ในการบริโภคด้วย

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรมในด้านที่เกษตรกรสามารถใช้จ่ายเงินฝากธ.ก.ส. ค่าประกันเงินกู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝากในระดับมากที่สุด โดยให้เหตุผลว่าถ้าเป็นการกู้เงินจากสถาบันการเงินจากแหล่งอื่น การค่าประกันจะต้องใช้หลักทรัพย์เป็นจำนวนมากและอาจจะต้องมีค่าประกันเพิ่มเติมอีกและคุณสมบัติของผู้ค่าประกันบางครั้งเกษตรกรก็ไม่สามารถหาบุคคลมาค่าประกันได้ตามกฎเกณฑ์ของสถาบันแหล่งเงินกู้ต่างๆ กำหนดได้ ผู้ให้ข้อมูลจึงมีความพึงพอใจมากที่สุดที่สามารถใช้จ่ายเงินฝากของ ธ.ก.ส. เอาเป็นส่วนค่าประกันเงินกู้ได้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรการให้บริการในด้านของ
 สิ้นเชื้อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกร

การบริการในด้านของสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกร	ความพึงพอใจของเกษตรกร					SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
- สามารถใช้เงินฝาก บ.ก.ส. ค่าประกันกู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก	52 (53.06)	21 (21.43)	13 (13.27)	12 (12.24)	-	1.06	มากที่สุด
- ลูกค้า บ.ก.ส. กลุ่มเดียวกันจำนวน 2 คน ค่าประกันเงินกู้ได้สูง 150,000 บาท	35 (35.71)	23 (23.47)	28 (28.57)	12 (12.25)	-	1.05	มาก
- จำนวนอสังหาริมทรัพย์ กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์	36 (36.73)	24 (24.49)	26 (26.53)	1 (1.02)	11 (11.23)	1.27	มาก
- อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับการจัดชั้นลูกค้าในแต่ละปีโดยมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10 บาท/ปี	34 (34.69)	22 (22.45)	16 (16.33)	26 (26.53)	-	1.21	มาก
- การกำหนดจำนวนวงเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้	2 (2.04)	57 (58.16)	28 (28.57)	11 (11.23)	-	0.72	มาก
รวม						3.78	1.06
							มาก

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อด้านของวิสาหกิจชุมชน

การกำหนดจำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 53.06 มีความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการสินเชื่อด้านของวิสาหกิจชุมชน ในส่วนของการกำหนดจำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้ในระดับมากร้อยละ 36.73 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 34.70 ร้อยละ 17.34 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.23 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

อัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 5.50-7.0 บาท/ปี

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 35.65 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในส่วนของการให้บริการสินเชื่อด้านวิสาหกิจชุมชนในส่วนของอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 5.50-7.0 บาท/ปี รองลงมาร้อยละ 32.65 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.47 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 11.25 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

สมาชิกที่เป็นเกษตรกรในกลุ่มไม่ต่ำกว่า 5 คนค้ำประกัน

เงินกู้ได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 46.94 มีความพึงพอใจในระดับมากในส่วนของการให้บริการสินเชื่อด้านวิสาหกิจชุมชนในส่วน of สมาชิกที่เป็นเกษตรกรในกลุ่มไม่ต่ำกว่า 5 คน ค้ำประกันเงินกู้ได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท รองลงมาร้อยละ 35.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อด้านของวิสาหกิจชุมชนในภาพรวม ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยการให้บริการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับได้แก่ สมาชิกที่เป็นเกษตรกรในกลุ่มไม่ต่ำกว่า 5 คน ค้ำประกันเงินกู้ได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือการกำหนดจำนวนวงเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 5.50-7.00 บาท/ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) (ตารางที่ 13)

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านสินเชื่อด้านวิสาหกิจชุมชนในทุกด้านมีความพึงพอใจมากไม่ว่าจะเป็นทางด้านการใช้บุคคลสมาชิกภาพในกลุ่มค้ำประกันเพราะถ้าเป็นสถาบันการเงินของแหล่งอื่นไม่สามารถใช้บุคคลธรรมดาตามคำ

ประกันได้จะต้องเป็นข้าราชการ ถ้าหากจะใช้บุคคลค้าประกัน ด้านของการกำหนดจำนวนวงเงินกู้ ขึ้นอยู่กับแผนการทำงานและประวัติการชำระหนี้ ส่วนนี้ก็จะจะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นในเกษตรกร กลุ่มสมาชิกมีความตื่นตัวในการชำระหนี้เพื่อไม่ให้เสียประวัติการชำระแล้ว ยังมีผลต่อการ กำหนดวงเงินกู้ในครั้งต่อไปหรือส่วนอื่นด้วย ทางด้านของอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 5.50-7.00 บาท/ปี ก็เป็นอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูงมากเท่ากับเงินกู้ประเภทเดียวกันกับสถาบันการเงินแหล่ง อื่นๆ ผู้ให้ข้อมูลจึงมีความพึงพอใจมากที่สถาบันการเงินแห่งนี้ได้มีการให้บริการสินเชื่อในด้านนี้ ด้วย ปัจจุบันแหล่งสถาบันการเงินก็มีการแข่งขันในการให้บริการกันมากขึ้น ธ.ก.ส.ก็จะต้องมีการ ปรับปรุงเพิ่มเติมการบริการให้มากขึ้นตามภาวะปัจจุบันเพื่อพัฒนาองค์กรของตนเองด้วย

เศรษฐกิจชุมชนเป็นพื้นฐานของเศรษฐกิจแบบพอเพียง และโดยที่เศรษฐกิจชุมชน ในปัจจุบันจำนวนหนึ่งยังอยู่ในระดับที่ยังไม่พร้อมมาแข่งขันทางการค้าทั้งในระดับ ภายในประเทศ และระหว่างประเทศ สมควรให้มีการส่งเสริมความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น การ สร้างรายได้ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การพัฒนาความสามารถในการจัดการ และการพัฒนา รูปแบบของวิสาหกิจชุมชน อันจะยังส่งผลให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้และพัฒนาระบบเศรษฐกิจ ชุมชน ให้มีการเข้มแข็งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางการค้าในอนาคตไม่ว่าระดับใด รวมไปถึง การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนไปสู่การเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อมและขนาดกลางต่อไป และทั้งนี้ ทาง ธ.ก.ส. เห็นถึงความสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่แล้ว เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกษตรกร นำความรู้ความสามารถ และทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นออกมาใช้ประโยชน์ สร้างมูลค่า ให้เกิด เป็นอาชีพ และรายได้ อีกหนึ่งช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกรนอกเหนือจาก รายได้ จากภาคของการเกษตร

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อภาคเกษตร

การกำหนดจำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 54.08 มีความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการสินเชื่อภาคการเกษตรในส่วนของการกำหนดจำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้ในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 43.88 และมีเพียงร้อยละ 2.04 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10 บาท/ปี

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 44.90 มีความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการสินเชื่อภาคการเกษตรในส่วนของอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10 บาท/ปีในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.67 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ ร้อยละ 21.43 มีความพึงพอใจในระดับมาก

บุคคลค้ำประกันเงินกู้ได้สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.74 มีความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการสินเชื่อภาคการเกษตรในส่วนของบุคคลค้ำประกันเงินกู้ได้สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาทในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 34.69 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 28.57

จำนวนอสังหาริมทรัพย์กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.74 มีความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการสินเชื่อภาคการเกษตรในส่วนของการจำนวนอสังหาริมทรัพย์กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 35.71 ความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 16.33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.22 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันกู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 34.69 มีความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการด้านสินเชื่อภาคการเกษตรในส่วนที่สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันกู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 30.61 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.47 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 11.23 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนขอสินเชื่อ นอกภาคเกษตร ในภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการนั้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยการให้บริการด้านสินเชื่อนอกภาคเกษตร ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ มีบุคคลค้ำประกันเงินกู้ได้สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาสามารถนำ อสังหาริมทรัพย์กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อัตราดอกเบี้ย ระหว่างร้อยละ 7-10 บาท/ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันกู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการกำหนดจำนวนวงเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงาน หลักประกันและประวัติการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2546ก: 15) สินเชื่อนอกภาค การเกษตรของ ธ.ก.ส. เป็นการให้กู้แก่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นเกษตรกรหรือ บุคคล ในครอบครัวในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจพาณิชยกรรม และธุรกิจ บริการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการ หรือธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดกลาง และขนาดย่อม ในชนบท เพื่อให้ความช่วยเหลือทางวิชาการด้านการตลาด การผลิต การจัดการ การเงิน และอื่นๆ แก่ผู้ประกอบการอย่างเป็นระบบและครบวงจร เพื่อช่วยลดปัญหาการว่างงาน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายใน การ ประกอบกิจการอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและบริการ วงเงินกู้สูงสุดต่อรายไม่เกิน เป็นไปตาม ข้อบังคับธนาคาร อัตราดอกเบี้ยเงินกู้อยู่ระหว่าง อัตราปกติตามชั้นลูกค้า

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของ สินเชื่อนอกภาคเกษตรอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะส่วนของการใช้บุคคลค้ำประกันเงินกู้ได้สูงสุด ไม่เกิน 150,000 บาท สามารถกู้ได้เยอะ ซึ่งถ้าเป็นสถาบันการเงินอื่นนั้นถ้ามีการกู้เงินถ้าใช้บุคคล ค้ำประกันก็ต้องมีหลักทรัพย์ในการค้ำประกันด้วย และทางด้านของธ.ก.ส. ก็เปิดให้บริการ ทางด้านนี้เพิ่มมากขึ้นทำให้เปิดโอกาสให้เกษตรกรในการสร้างรายได้ นอกเหนือจากฤดูกาลทำ การเกษตร ทำให้เกษตรกรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สามารถมีรายได้มาหมุนเวียนภายใน ครอบครัวได้นอกจากฤดูกาลทำการเกษตร เป็นการกระตุ้นให้เกษตรกรให้มีความกระตือรือร้น ในการประกอบอาชีพ เพื่อพึ่งพาตนเอง และมีรายได้เสริม เมื่อว่างเว้นจากการทำการเกษตร ทำให้ เกษตรกรมีรายได้ หมุนเวียนใช้จ่ายภายในครอบครัวตลอด ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในช่วงของฤดูกาลเกษตร หรือนอกฤดูทำการเกษตร

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร(ธ.ก.ส.)จำแนกตามการให้บริการสินเชื่อภาคเกษตร

การให้บริการในด้านสินเชื่อภาคเกษตร	ความพึงพอใจของเกษตรกร					SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
- บุคคลที่รับประกันเงินกู้ได้สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท	34 (34.69)	36 (36.74)	28 (28.57)	-	-	4.06	มาก
- จำนวนอสังหาริมทรัพย์กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์	36 (36.74)	35 (35.71)	16 (16.33)	11 (11.22)	-	3.98	มาก
- อัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10 บาท/ปี	33 (33.67)	21 (21.43)	44 (44.90)	-	-	3.89	มาก
- สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันเงินกู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก	34 (34.69)	23 (23.47)	30 (30.61)	11 (11.23)	-	3.82	มาก
- การกำหนดจำนวนวงเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงานหลักประกันและประวัติการชำระหนี้	2 (2.04)	53 (54.08)	43 (43.88)	-	-	3.58	มาก
รวม						3.87	0.84

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อบุคคล

เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตกำหนดระยะเวลาในการชำระคืน 12 เดือน

ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 18 เดือน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 34.69 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในส่วนของการให้บริการของสินเชื่อบุคคลในส่วนของเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตกำหนดระยะเวลาในการชำระคืน 12 เดือน ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 18 เดือน รองลงมา ร้อยละ 31.63 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 18.32 มีความพึงพอใจระดับมาก และร้อยละ 15.30 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

เงินกู้ระหว่างรอการขายผลผลิต กำหนดระยะเวลาในการชำระคืนภายใน 6 เดือน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.74 มีความพึงพอใจระดับปานกลางในส่วนของการให้บริการในด้านของสินเชื่อบุคคลในส่วนของเงินกู้ระหว่างรอการขายผลผลิต กำหนดระยะเวลาการชำระคืนภายใน 6 เดือน รองลงมา ร้อยละ 34.69 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 14.29 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 11.22 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และมีเพียงร้อยละ 3.06 เท่านั้นที่มีความพึงพอใจระดับมาก

เงินกู้เพื่อการลงทุนกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 15 ปี

ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 20 ปี

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 67.35 มีความพึงพอใจระดับมากในส่วนของการให้บริการเงินกู้เพื่อการลงทุนกำหนดระยะเวลาในการชำระคืน 15 ปี ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 20 ปี รองลงมา ร้อยละ 26.53 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 5.10 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจระดับน้อย

สามารถใช้เงินฝากค้ำประกันได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 54.08 มีความพึงพอใจระดับมากในการให้บริการในด้านสามารถใช้เงินฝากค้ำประกันได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก รองลงมา ร้อยละ 41.84 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 3.06 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

เงินกู้ระยะปานกลางกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 3 ปีขยายได้ไม่เกิน 5 ปี

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 33.67 มีความพึงพอใจในบริการในส่วนของสินเชื่อบุคคลในส่วนของเงินกู้ระยะปานกลางกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 3 ปีขยายได้ไม่เกิน 5 ปีในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 29.59 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 24.49 มีความพึงพอใจระดับมาก และร้อยละ 12.25 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.74 มีความพึงพอใจในส่วนของการให้บริการสินเชื่อนอกภาคการเกษตรในส่วนของการจำนองอสังหาริมทรัพย์ที่ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 35.71 ความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 16.33 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 11.22 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของสินเชื่อบุคคล ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยการให้บริการของสินเชื่อรายบุคคลที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจมากในส่วนต่อไปนี้ได้แก่ สินเชื่อรายบุคคลเงินกู้ระยะปานกลางกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 3 ปีขยายได้ไม่เกิน 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาเงินกู้เพื่อการลงทุนกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 15 ปี ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 20 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.77) เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตกำหนดระยะเวลาในการชำระคืน 12 เดือน ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 18 เดือน(ค่าเฉลี่ย 3.72) และสามารถใช้จ่ายเงินฝากค้ำประกันก็ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก(ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ และผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการระดับปานกลางในด้านของเงินกู้ระหว่างรอการขายผลผลิต กำหนดระยะเวลาในการชำระคืนภาพใน 6 เดือน(ค่าเฉลี่ย 3.33) (ตารางที่ 15)

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านของสินเชื่อบุคคลอยู่ในระดับมากโดยผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่าบางครั้งในระหว่างที่ผลผลิตทางการเกษตรผลิตออกมานั้น ผลผลิตบางอย่างต้องรอการจำหน่ายออก ช่วงระยะเวลาในการรอการจำหน่ายนั้นก็ไม่มีรายได้มาหมุนเวียนซึ่งก็อาจจะในช่วงระยะเวลาหนึ่ง แต่พอมีสินเชื่อตรงส่วนนี้เกิดขึ้นเพื่อมารองรับ และช่วยเหลือในช่วงที่เกษตรกรยังรอจำหน่ายผลผลิต เกษตรกรก็มีเงินหมุนเวียนใช้จ่ายในครอบครัวได้ และยังเป็นการช่วยเหลือเกษตรกรไม่ให้ไปกู้เงินนอกระบบ เพราะเงินกู้นอกระบบนั้นมีอัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูงมาก แต่สินเชื่อของทาง ธ.ก.ส. ตรงส่วนนี้ และระยะเวลาในการส่งชำระนั้นก็ค่อนข้างที่จะยาวไม่เร่งรัดมาก เมื่อเกษตรกรจำหน่ายจำหน่ายผลผลิตได้แล้วก็สามารถมาชำระคืนเงินกู้ได้ตามกำหนดระยะเวลาของเงินกู้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกร จำแนกตามการให้บริการในด้านของสินเชื่อบุคคล

การให้บริการในด้านของสินเชื่อบุคคล	ความพึงพอใจของเกษตรกร					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
- เงินกู้ระยะปานกลางกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 3 ปี ขยายได้ไม่เกิน 5 ปี	33 (33.67)	24 (24.49)	29 (29.59)	12 (12.25)	-	3.80	1.04	มาก
- เงินกู้เพื่อการลงทุนกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 15 ปี ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 20 ปี	5 (5.10)	66 (67.35)	26 (26.53)	1 (1.02)	-	3.77	0.55	มาก
- เงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิตกำหนดระยะเวลาในการชำระคืน 12 เดือน ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 18 เดือน	34 (34.69)	18 (18.32)	31 (31.63)	15 (15.30)	-	3.72	1.10	มาก
- สามารถใช้เงินฝาก ค่าประกันก็ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก	3 (3.06)	53 (54.08)	41 (41.84)	1 (1.02)	-	3.59	0.57	มาก
- เงินกู้ระหว่างรอการขยายผลผลิต กำหนดระยะเวลาในการชำระคืนภายใน 6 เดือน	34 (34.69)	3 (3.06)	36 (36.74)	11 (11.22)	14 (14.29)	3.33	1.42	ปานกลาง
รวม						3.64	0.94	

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคม

โครงการปลูกสวนป่าชุมชนเฉลิมพระเกียรติฯในพื้นที่กว่า 1,000 ไร่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 52.04 มีความพึงพอใจในระดับในการได้เข้าร่วมโครงการปลูกสวนป่าชุมชนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในพื้นที่กว่า 1,000 ไร่ รองลงมาร้อยละ 45.92 มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงร้อยละ 1.02 ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อย

โครงการสร้างป่า สร้างงาน จำนวน 970 ไร่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 52.02 มีความพึงพอใจในการโครงการสร้างป่า สร้างงาน จำนวน 970 ไร่ ในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 45.92 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ .06 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ร่วมมือกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในการประกาศงดการให้ สินเชื่อในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำในเขตพื้นที่น้ำจืดทั้งหมดโดยสิ้นเชิง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 47.96 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในการให้บริการในส่วนของการร่วมมือกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในการประกาศงดการให้สินเชื่อในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำในเขตพื้นที่น้ำจืดทั้งหมดโดยสิ้นเชิง รองลงมาร้อยละ 44.90 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 7.14 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ให้บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุนสร้างบ่อกักขังชีวภาพและปลูกสวนป่า

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 48.98 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุนสร้างบ่อกักขังชีวภาพและปลูกสวนป่า รองลงมาร้อยละ 32.65 มีความพึงพอใจระดับมาก และร้อยละ 18.37 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ส่งเสริมการให้สินเชื่อในการปลูกผักปลอดสารพิษ

และปลูกข้าวหอมมะลิปลอดสารพิษ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 47.96 มีความพึงพอใจในการให้บริการส่งเสริมการให้สินเชื่อในการปลูกผักปลอดสารพิษและปลูกข้าวหอมมะลิปลอดสารพิษในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 46.94 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 4.08 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย

จัดอบรมให้ความรู้และสนับสนุนการปลูกสมุนไพรให้กับกลุ่มสมุนไพรครบวงจร

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 50.00 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการทางด้านของการจัดอบรมให้ความรู้และสนับสนุนการปลูกสมุนไพรให้กับกลุ่มสมุนไพรครบวงจร รองลงมาร้อยละ 45.92 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 4.08 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่งเสริมการกำหนดทำการเกษตรแบบผสมผสานตามทฤษฎีใหม่

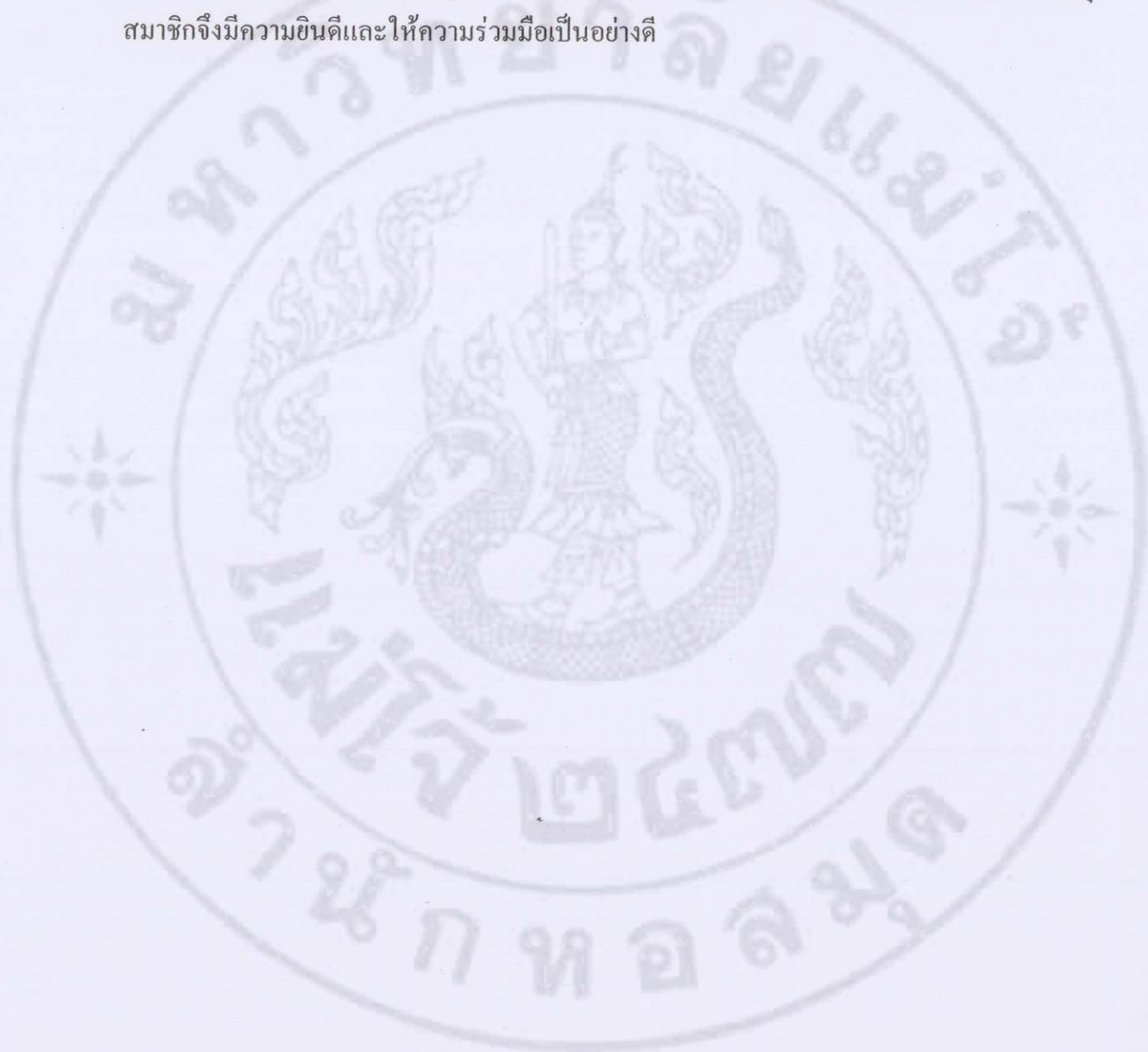
โดยใช้งบประมาณเงินเชื่อปกติของธนาคาร

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 49.98 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการทางการส่งเสริมการทำการเกษตรแบบผสมผสานตามทฤษฎีใหม่ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยใช้งบประมาณเงินเชื่อปกติของธนาคาร รองลงมาร้อยละ 46.94 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 3.06 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และพบว่าไม่มีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคมในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยการให้บริการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีโครงการปลูกสวนป่าชุมชนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในพื้นที่กว่า 1,000 ไร่ (4.49) รองลงมาโครงการสร้างป่า สร้างงาน จำนวน 970 ไร่ (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีการจัดอบรมให้ความรู้และสนับสนุนการปลูกสมุนไพรให้กับกลุ่มสมุนไพรครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีการส่งเสริมให้สินเชื่อการเกษตรแบบใช้ปุ๋ยอินทรีย์ โดยร่วมกับกรมพัฒนาที่ดิน ในการให้ความรู้แก่เกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 4.46) ส่งเสริมการทำการเกษตรแบบผสมผสานตามทฤษฎีใหม่ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยใช้งบประมาณเงินเชื่อปกติของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีการส่งเสริมให้สินเชื่อในการปลูกผักปลอดสารพิษและปลูกข้าวหอมมะลิปลอดสารพิษ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ร่วมมือกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในการประกาศ งดการให้สินเชื่อในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำในเขตพื้นที่น้ำจืดทั้งหมดโดยสิ้นเชิง (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการส่งเสริมให้สินเชื่อในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำแบบระบบปิด ร่วมกับกรมประมง (ค่าเฉลี่ย 4.38) ให้บริการสินเชื่อการลงทุน สร้างบ่อก๊าซชีวภาพและปลูกสวนป่า (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ (ตารางที่ 16)

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกส่วน โดยผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่าการที่ ธ.ก.ส. ได้จัดให้มีการบริการกิจกรรมทางด้านสังคมนั้น ทำให้เกษตรกรได้มีโอกาส เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่นอกเหนือจากการทำการเกษตร การที่เกษตรกรจะมารวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรมเพื่อสังคมนั้นเป็น

เรื่องที่ยาก เพราะต่างคนต่างต้องประกอบอาชีพเพื่อหารายได้มาจุนเจือครอบครัว พอมีกิจกรรม
ตรงนี้เกิดขึ้นทำให้เกษตรกรได้มีโอกาสพบปะกับเพื่อนบ้านหรือกลุ่มสมาชิกเพิ่มขึ้น และได้มี
โอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน และยังได้มีโอกาสได้ทำกิจกรรมเพื่อ
ประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนที่ตนเองอยู่อีกด้วย และด้วยเนืองลักษณะของสังคมเกษตรกรชนบท
เป็นสังคมที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อมีกิจกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นชาวบ้านเกษตรกร กลุ่ม
สมาชิกจึงมีความยินดีและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี



ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกร จำแนกตามการให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคม

การให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคม	ความพึงพอใจของเกษตรกร					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
- โครงการปลูกสวนป่าชุมชนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในพระบรมโกศ 1,000 ไร่	51 (52.04)	45 (45.92)	1 (1.02)	1 (1.02)	-	4.49	0.58	มากที่สุด
- โครงการสร้างป่า สร้างงาน จำนวน 970 ไร่	50 (52.02)	45 (45.92)	3 (3.06)	-	-	4.48	0.56	มากที่สุด
- จัดอบรมให้ความรู้และสนับสนุนการปลูกสมุนไพรให้กับกลุ่มสมุนไพรบวร	49 (50.00)	45 (45.92)	4 (4.08)	-	-	4.46	0.57	มากที่สุด
- ส่งเสริมการให้สินเชื่อการเกษตรแบบใช้ใบอินทรี โดยร่วมกับกรมพัฒนาที่ดิน ในการให้ความรู้แก่เกษตรกร	48 (48.98)	47 (47.96)	3 (3.06)	-	-	4.46	0.56	มากที่สุด
- ส่งเสริมการทำเกษตรแบบผสมผสานตามทฤษฎีใหม่ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยใช้งบประมาณเงินเชื่อปกติของธนาคาร	48 (49.98)	46 (46.94)	3 (3.06)	1 (1.02)	-	4.44	0.61	มากที่สุด
- ส่งเสริมการให้สินเชื่อในการปลูกผักปลอดสารพิษและปลูกข้าวหอมมะลิปลอดสารพิษ	47 (47.96)	46 (46.94)	4 (4.08)	1 (1.02)	-	4.42	0.62	มากที่สุด

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

การให้บริการในด้านของกิจกรรมเพื่อสังคม	ความพึงพอใจของเกษตรกร					SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
- ร่วมมือกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติในการประกาศงดการให้สินเชื่อ ในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำ ในเขตพื้นที่น้ำจืดทั้งหมด โดยสิ้นเชิง	47 (47.96)	44 (44.90)	7 (7.14)	-	-	4.41	มากที่สุด
- ส่งเสริมให้สินเชื่อในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำแบบระบบปิด ร่วมกับกรมประมง	46 (46.94)	44 (44.90)	7 (7.14)	1 (1.02)	-	4.38	มากที่สุด
- ให้บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุน สร้างบ่อเลี้ยงชีวภาพและปลูกสวนป่า	48 (48.98)	32 (32.65)	18 (18.37)	-	-	4.31	มากที่สุด
รวม						4.43	0.62

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากกระแสรายวัน

กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท

การฝากครั้งต่อๆ ไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 66.33 มีความพึงพอใจระดับปานกลางในส่วนของการให้บริการของเงินฝากกระแสรายวันในด้านของ การกำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การฝากครั้งต่อๆ ไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้ รองลงมาร้อยละ 31.63 มีความพึงพอใจในระดับมาก และพบว่ามีเพียงร้อยละ 2.04 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การถอนเงินต้องมีเงินเหลือคงไว้ในบัญชีไม่น้อยกว่า 200 บาท

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 48.98 มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านของการให้บริการในส่วนของการถอนเงินจะต้องมีเงินเหลือคงค้างในบัญชีไม่น้อยกว่า 200 บาท รองลงมาร้อยละ 45.92 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 4.08 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่ามีเพียงร้อยละ .02 เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย (ตารางที่ 17)

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการทางด้านของเงินฝากกระแสรายวันในระดับมาก โดยผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่าในการถอนเงินที่มีการให้เหลือเงินคงค้างในบัญชีไม่น้อยกว่า 200 บาท เพื่อเป็นการรักษาสัญชีเอาไว้ นั่นคือ เพราะว่าถ้าถอนจนหมด จะต้องเปิดบัญชีใหม่ แล้วการเปิดบัญชีครั้งแรกนั้น จำนวนเงินที่จะต้องเปิดบัญชีขั้นต่ำนั้นค่อนข้างสูงสำหรับเกษตรกรจะนั้นทางผู้ให้ข้อมูลจึงพอใจในการรักษาสัญชีเอาไว้ในจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 200 บาท

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกร จำแนกตามการให้บริการเงินฝากกระแสรายวัน

เงินฝากกระแสรายวัน	ความพึงพอใจของเกษตรกร						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย	
- การถอนเงินต้องมีเงินเหลือคงไว้ในบัญชีไม่น้อยกว่า 200 บาท	4 (4.08)	45 (45.92)	48 (48.98)	1 (1.02)	-	3.53	มาก
- กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การฝากครั้งต่อไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้	2 (2.04)	31 (31.63)	65 (66.33)	-	-	3.36	ปานกลาง
รวม						3.44	0.56

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์

ไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ย เงินฝากปีละ 2 ครั้ง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 35.72 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการในส่วนของการไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ ดอกเบี้ย เงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือปลายเดือนมีนาคมและปลายเดือนกันยายนของทุกปี รองลงมาร้อยละ 33.67 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 30.61 มีความพึงพอใจในระดับมาก

เปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาทผู้ฝากสามารถ

ถอนเงินได้โดยไม่มีเงื่อนไขมีแบบใช้สมุดคู่ฝาก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 51.02 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการให้บริการในส่วนของการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาทผู้ฝากสามารถถอนเงินได้โดยไม่มีเงื่อนไขมีแบบใช้สมุดคู่ฝาก รองลงมาร้อยละ 28.57 และร้อยละ 20.41 มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากและบริการต่อเนื่องด้านเงินฝากออมทรัพย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยการให้บริการเงินฝากและบริการต่อเนื่องด้านเงินฝากออมทรัพย์ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในการเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท ผู้ฝากสามารถถอนเงินได้โดยไม่มีเงื่อนไขมีแบบใช้สมุดคู่ฝาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการเงินฝากออมทรัพย์ในระดับมาก คือ ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ย เงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือปลายเดือนมีนาคม และปลายเดือนมีนาคม และปลายเดือนกันยายนของทุกปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) (ตารางที่ 18)

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ อยู่ในระดับมากโดยผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่าเป็นการส่งเสริมให้เกษตรกรมีการริเริ่มของการออมเกิดขึ้น เพราะว่าการเปิดบัญชีประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องเปิดบัญชีในจำนวนวงเงินที่สูงมาก ใครก็สามารถที่จะมาเปิดบัญชีได้และยังไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ด้วย มีการจ่ายดอกเบี้ยปีละ 2 ครั้ง และในการฝากแต่ละครั้ง ก็กำหนดจำนวนเงินขั้นต่ำไม่สูงมากนัก เกษตรกรสามารถนำเงินเก็บไม่ว่าจำนวนเท่าไรก็ได้ตามศักยภาพของเกษตรกรในการออมไปฝากได้เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกษตรกรเกิดการออมเกิดขึ้น ไม่จำเป็นว่าจะต้องมีเงินเก็บมากๆ ถึงจะมาฝากเงินได้

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกร จำแนกตามการให้บริการเงินฝากออมทรัพย์

	เงินฝากออมทรัพย์	ความพึงพอใจของเกษตรกร					ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด	
						(1)	
- เปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาทผู้ฝากสามารถถอนเงินได้โดยไม่มีเงื่อนไข มีแบบใช้สมุดฝาก		50 (51.02)	20 (20.41)	28 (28.57)	-	4.22	มาก
- ไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ย เงินฝากปีละ 2 ครั้งคือปลายเดือนมีนาคมและปลายเดือนกันยายนของทุกปี		35 (35.72)	30 (30.61)	33 (33.67)	-	4.02	มาก
	รวม					4.12	0.85

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

ไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 54.08 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 31.63 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 14.29 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 83.67 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 12.25 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และพบว่าร้อยละ 2.04 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและมาก

การฝากถอนแต่ละครั้งต้องมีจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 72.45 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 13.27 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ร้อยละ 12.24 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 2.04 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ฝากมีสิทธิถอนเงินฝากได้เดือนละ 1 ครั้ง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

หากเกินผู้ฝากต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 72.45 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24.49 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และพบว่ามีเพียงร้อยละ 306 มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ฝากต้องรักษาเงินคงเหลือไว้ในบัญชีไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท

มิฉะนั้นจะได้อัตราดอกเบี้ยเท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ปกติ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 67.35 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 17.35 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 14.28 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากและบริการต่อเนื่องด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยการให้บริการเงินฝากและบริการต่อเนื่องด้านเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.40) และการให้บริการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ผู้ฝากต้องรักษาเงินคงเหลือไว้ในบัญชีไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท มิฉะนั้นจะได้รับดอกเบี้ยเท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ปกติ (ค่าเฉลี่ย 3.05) รองลงมา คือการฝากถอนแต่ละครั้งต้องมีจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.03) มีการกำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.94) ผู้ฝากมีสิทธิถอนเงินฝากได้เดือนละ 1 ครั้ง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมแต่ถ้าถอนเกินเดือนละ 1 ครั้ง ผู้ฝากต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน (ค่าเฉลี่ย 2.79) ตารางที่ 19

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านของเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ อยู่ในระดับปานกลางโดยผู้ให้ข้อมูลให้เหตุผลว่าเป็นบริการฝากเงินที่ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ และยังได้รับดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง และในการถอนแต่ละครั้งต้องมีจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งในบางครั้งเกษตรกรอยากจะฝากเงินแต่ยอดเงินนำเข้าไปไม่ถึง 10,000 บาท ก็ไม่สามารถดำเนินการได้ เกษตรกรมองว่าไม่น่าจะมีการกำหนดจำนวนวงเงินมากขนาดนี้ แต่ในขณะที่เดียวกันก็มีเกษตรกรบางส่วนกล่าวว่า กำหนดวงเงินก็ดี เพราะว่าจะได้มีระเบียบวินัยในการใช้เงิน และรู้จักประหยัดเพื่อที่จะได้มีเงินถึงยอดจะรับฝากได้ มีความอดทนอดออมด้วย

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกรจำแนกตามการให้บริการเงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ	ความพึงพอใจของเกษตรกร						SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ค่าเฉลี่ย		
- ไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง	53 (54.08)	31 (31.63)	14 (14.29)	-	-	4.40	0.73	มากที่สุด
- ผู้ฝากต้องรักษาสถิติเงินคงเหลือไว้ในบัญชีไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท มิฉะนั้นจะได้รับอัตราดอกเบี้ยเท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ปกติ	1 (1.02)	17 (17.35)	66 (67.35)	14 (14.28)	-	3.05	0.60	ปานกลาง
- การฝากถอนแต่ละครั้งต้องมีจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท	2 (2.04)	12 (12.24)	71 (72.45)	13 (13.27)	-	3.03	0.58	ปานกลาง
- กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท	2 (2.04)	2	82 (83.67)	12 (12.25)	-	2.94	0.47	ปานกลาง
- ผู้ฝากมีสิทธิถอนเงินฝากได้เดือนละ 1 ครั้ง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมแต่ถ้าถอนเกินเดือนละ 1 ครั้ง ผู้ฝากต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน	-	3 (3.06)	71 (72.45)	24 (24.49)	-	2.79	0.48	ปานกลาง
รวม						3.24	0.57	

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค

ไม่เสียภาษีเงินได้จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 33.68 มีความพึงพอใจในการให้บริการในส่วน of เงินฝากทวีโชคในด้านการไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้งในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 32.65 มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก ร้อยละ 21.43 มีความพึงพอใจในการให้บริการระดับปานกลาง ร้อยละ 11.22 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท และมีโอกาสถูกรางวัล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 63.27 มีความพึงพอใจในการให้บริการในส่วน of กำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีโอกาสถูกรางวัลชิงอีก 3 ครั้ง โดยกำหนดรับสลากชิงโชคทุก 6 เดือนในระดับภูมิภาค และปีละ 1 ครั้งระดับประเทศในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 31.63 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 3.06 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ร้อยละ 2.04 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผู้ฝากจะมีสิทธิชิงโชคต้องรักษายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 33.68 มีความพึงพอใจในการให้บริการของด้านผู้ฝากจะมีสิทธิชิงโชคต้องรักษายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันจับสลากชิงโชคในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 32.65 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 29.59 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.06 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผู้ฝากจะมีโอกาสได้รับบัตรจับสลากรางวัลเพิ่มขึ้นทุกๆ ยอดเงินฝาก 2,000 บาท

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 32.65 มีความพึงพอใจในการให้บริการในส่วน of ผู้ฝากจะมีโอกาสได้รับบัตรจับสลากรางวัลเพิ่มขึ้นทุกๆ ยอดเงินฝาก 2,000 บาทในระดับมากที่สุดและมาก รองลงมาร้อยละ 30.62 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ร้อยละ 3.06 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝาก และการให้บริการต่อเนื่องด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

3.65) โดยการให้บริการด้านของด้านเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจมากในส่วนต่อไปนี้ได้แก่ ผู้ฝากจะมีสิทธิชิงโชคต้องรักษายอดเงินคงเหลือในบัญชีไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันจับสลากชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 3.95) และผู้ฝากจะมีโอกาสได้รับบัตรจั่วรางวัลเพิ่มขึ้นทุกๆ ยอดเงินฝาก 2,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.65) ส่วนทางด้านของการให้บริการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในสังคมต่อไปนี้ได้แก่ การกำหนดเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีโอกาสถูกรางวัลอีก 3 ครั้ง โดยกำหนดรับสลากชิงโชคทุก 6 เดือนในระดับภูมิภาค และปีละ 1 ครั้ง ในระดับประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมาคือไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ (ตารางที่ 20)

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค อยู่ในระดับมากโดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชคนั้นเป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถามไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือในช่วงปลายเดือนมีนาคม และปลายเดือนกันยายน ของทุกปี คำนวณดอกเบี้ยเงินฝาก จากยอดเงินฝากคงเหลือเป็นรายวัน มีการกำหนดจำนวนเงินเปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท ส่วนในการฝากครั้งต่อไปจะฝากจำนวนเท่าใดก็ได้ นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีโอกาสถูกรางวัลชิงโชคเป็นสิ่งของมีค่า อาทิ รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ทองคำ โทรศัพท์ ตู้เย็น วิทยุ เป็นต้น อีก 3 ครั้ง โดยมีการกำหนด จับสลากชิงโชคทุก 6 เดือน ในระดับภูมิภาค และ ปีละ 1 ครั้ง ในระดับประเทศทั้งนี้ ผู้ฝากจะมีสิทธิชิงโชคต้องรักษายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันจับสลากชิงโชค และผู้ฝากจะมีโอกาสได้รับบัตรจั่วรางวัลเพิ่มขึ้นทุกๆ ยอด เงินฝาก 2,000 บาท ผู้ให้ข้อมูลยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า ดีกว่าที่เกษตรกรจะนำเงินไปซื้อล็อตเตอรี่ เพราะยังได้ลุ้นรางวัลเหมือนกัน และยังได้รับโอกาสในการจั่วรางวัลต่างๆ อีกมากมาย มีเงินฝากสะสมพร้อมดอกเบี้ยด้วย

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกร จำแนกตามการให้บริการเงินฝากออมทรัพย์วีไอซิค

เงินฝากออมทรัพย์วีไอซิค	ความพึงพอใจของเกษตรกร					SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
- ผู้ฝากจะมีสิทธิชิงโชคต้องรักษาคอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันจับสลากชิงโชค	33 (33.68)	32 (32.65)	29 (29.59)	3 (3.06)	1 (1.02)	3.95	มาก
- ผู้ฝากจะมีโอกาสได้รับบัตรรางวัลเพิ่มขึ้นทุกยอดเงินฝาก 2,000 บาท	32 (32.65)	32 (32.65)	3 (3.06)	30 (30.62)	1 (1.02)	3.65	มาก
- กำหนดจำนวนเงินเป็นบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีโอกาสถูกรางวัลชิงอีก 3 ครั้ง โดยกำหนดรับสลากชิงโชคทุก 6 เดือนในระดับภูมิภาค และปีละ 1 ครั้งในระดับประเทศ	2 (2.04)	31 (31.63)	62 (63.27)	3 (3.06)	-	3.33	ปานกลาง
- ไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง	33 (33.68)	32 (32.65)	21 (21.43)	1 (1.02)	11 (11.22)	3.01	ปานกลาง
รวม						3.65	1.00

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการในด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน

ผู้ฝากเงินจะได้รับดอกเบี้ยแล้วยังอาจโชคดีได้รับรางวัลเป็นเงินสูงสุดถึง 13 ล้านบาท

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 45.91 มีความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนของผู้ฝากเงินจะได้รับดอกเบี้ยแล้วยังอาจโชคดีได้รับรางวัลเป็นเงินสูงสุดถึง 13 ล้านบาทในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 20.41 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 17.35 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 15.32 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

เงินรางวัลและดอกเบี้ยเงินฝากได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้

ผลการศึกษา พบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 35.71 มีความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนของเงินรางวัลและดอกเบี้ยเงินฝากได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 29.59 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 17.35 มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 16.33 มีความพึงพอใจในระดับน้อย และพบว่ามีเพียงร้อยละ 1.02 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านของเงินฝากและการบริการต่อเนื่องด้านเงินฝากออมทรัพย์ทวีสินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.82) การให้บริการทางด้านของเงินฝากออมทรัพย์ทวีสินผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากได้แก่ ผู้ฝากเงินจะได้รับดอกเบี้ยและยังอาจโชคดีได้รับรางวัลเป็นเงินสูงสุดถึง 10 ล้านบาท(ค่าเฉลี่ย 3.95) และเงินรางวัลและดอกเบี้ยเงินฝากได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้(ค่าเฉลี่ย 3.70) ตารางที่ 21

จากข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านเงินฝากออมทรัพย์ทวีสิน อยู่ในระดับมากโดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า เงินฝากออมทรัพย์ทวีสินเป็นเงินฝากประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม มีการกำหนดบัตรหมดอายุเมื่อฝากครบ 3 ปี จ่ายดอกเบี้ยพร้อมถอนคืนต้นเงินเมื่อครบอายุฝาก 3 ปี รับฝากเป็นหน่วยๆละ 500 บาท บัตรออมทรัพย์ทวีสินแต่ละฉบับ ผู้ฝากจะฝากกี่หน่วยก็ได้้นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีสิทธิถูกรางวัลซึ่งใช้เลขหน่วยการฝากในบัตรเป็นเลขออกรางวัลโดยกำหนดออกรางวัลทุก 3 เดือน มีสิทธิถูกรางวัล 12 ครั้ง นับตั้งแต่ออกรางวัลครั้งแรกมีรางวัลที่ 1 เป็นเงิน 10 ล้านบาท และรางวัลที่ 2-5 จำนวน 275 ครั้ง และรางวัลเลขท้าย 3 รวมจ่ายเป็นเงินรางวัล 20 ล้านบาททุกงวด ผู้ให้ข้อมูลยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่ามีความคล้ายกันกับเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค ฝากแล้วยังได้ดอกเบี้ยไม่เสียภาษีเงินได้ และยังมี

โอกาสสิ้นเงินรางวัลอีก ผู้วิจัยยังมองว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการออมของเกษตรกร
อีกทางหนึ่งด้วยเช่นกัน



ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของเกษตรกร จำแนกตามการให้บริการเงินฝากออมทรัพย์วีสิณ

	เงินฝากออมทรัพย์วีสิณ	ความพึงพอใจของเกษตรกร					SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
-ผู้ฝากเงินจะได้รับดอกเบี้ยแล้วอ้างอาจโดนคิดได้รับรางวัลเป็นเงินสดได้ถึง 10 ล้านบาท								
		45	20	17	15	1	3.95	มาก
		(45.91)	(20.41)	(17.35)	(15.31)	(1.02)		
-เงินรางวัลและดอกเบี้ยเงินฝากได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้								
		35	17	29	16	1	3.70	มาก
		(35.71)	(17.35)	(29.59)	(16.33)	(1.02)	1.15	
รวม								
							3.82	มาก

หมายเหตุ:	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

(SUMMARY, IMPLICATIONS AND RECOMMENDATIONS)

สรุปผลการวิจัย

(Summary)

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรลูกค้า

เกษตรกรลูกค้า ร.ก.ส. ที่ตอบแบบสัมภาษณ์ในการศึกษานี้มีอายุเฉลี่ย 52.12 ปี โดยมีอายุน้อยที่สุดคือ 29 ปี และอายุมากที่สุดคือ 68 ปี มีสัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง เกือบทั้งหมดมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวนสมาชิกภายในครอบครัวส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 3-4 คน ต่อครัวเรือน ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ร.ก.ส. ส่วนใหญ่จะอยู่ในระหว่าง 16-20 ปี ทางด้านของสภาพการถือครองที่ดินนั้นส่วนใหญ่จะเป็นที่ดินของตนเองที่เป็นมรดกตกทอดกันมา พื้นที่ถือครองที่ดินทำการเกษตรส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 1-15 ไร่ รายได้จากภาคการเกษตรเฉลี่ยอยู่ที่ 37,765.30 บาท อาชีพทางการเกษตรที่เกษตรกรส่วนใหญ่ประกอบกันก็คือการปลูกพืชต่างๆ ประสพการณ์ระยะเวลาในการทำการเกษตรส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 16-20 ปี

ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ร.ก.ส. ทางด้านของสินเชื่อ

ผู้ให้ข้อมูลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของ ร.ก.ส. ในด้านของสินเชื่อ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) เกษตรกรที่เป็นสมาชิกของ ร.ก.ส. สามารถกู้ยืมเพื่อทำการเกษตรได้โดยที่เงื่อนไขในการกู้ยืมของทางด้าน ร.ก.ส. มิได้เป็นเงื่อนไขที่ยากสำหรับเกษตรกรสมาชิกมากนัก จึงทำให้เกษตรกรสามารถทำเรื่องการขอกู้ยืมจาก ร.ก.ส. ภายใต้งื่อนไขและวงเงินของ ร.ก.ส. ได้ โดยการให้บริการทางด้านนี้ช่วยให้เกษตรกรมีเงินทุนหมุนเวียนเพื่อที่จะนำมาใช้ประกอบอาชีพ และจุนเจือครอบครัวได้

อย่างไรก็ตาม เกษตรกรแสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการในส่วนนี้ถ้าไม่มี ธ.ก.ส. เข้ามารองรับตรงจุดนี้เกษตรกรก็อาจจะหันหน้าไปพึ่งสถาบันการเงินจากแหล่งไหน เพราะสถาบันการเงินส่วนใหญ่ มุ่งเน้น แต่สินเชื่อทางด้านของพาณิชย์เป็นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยจะมีสินเชื่อทางด้าน การเกษตรเลยเพราะการเกษตร เป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูง ดังนั้นสถาบันการเงินส่วนใหญ่มุ่งเน้น ทางด้านของสินเชื่อทางธุรกิจ และบุคคล เป็นส่วนใหญ่

**ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.
ทางด้านการบริการเพื่อสังคม**

ผู้ให้ข้อมูลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในด้านการ บริการเพื่อสังคม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) เกษตรกรที่เป็นสมาชิกของ ธ.ก.ส. สามารถเข้า ร่วมกิจกรรมต่างที่ทาง ธ.ก.ส. จัดขึ้นเพื่อทำประโยชน์ต่อสาธารณะ และสังคมที่อยู่ และยังเป็นการ ทำให้เกษตรกร ได้มีโอกาสเข้าร่วมทำกิจกรรมที่นอกเหนือจากการทำการเกษตร ได้มีโอกาสได้ พบปะเพื่อนบ้านมากขึ้น และยังได้มีโอกาสได้รับความรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้นจากเดิม

**ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธ.ก.ส.
ทางด้านการเงินฝากและบริการต่อเนื่อง**

ผู้ให้ข้อมูลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของ ธ.ก.ส. ในด้านการเงิน ฝากและการบริการต่อเนื่อง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) เกษตรกรที่เป็นสมาชิกของ ธ.ก.ส. เกษตรกรกล่าวว่าในการให้บริการทางด้านนี้เงินฝากบางประเภทนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องมีการ เงินจำกัดว่าจะต้องให้เท่าไร มีเท่าไรก็สามารถฝาก เพราะเกษตรกรให้เหตุผลว่า บางครั้งก็ อยากจะมีเงินออม แต่ว่าจำนวนเงินที่จะนำไปฝากนั้นมีจำนวนไม่มากนัก ถ้าเป็น สถาบันการเงินอื่น จะมีการกำหนดว่าจำนวนเงินในการฝากแต่ละครั้งจะต้องมีจำนวนเท่าไรบ้าง ทางด้านการบริการ ทางด้านนี้ของ ธ.ก.ส. ไม่จำกัดจำนวนเงินฝาก เกษตรกรมีเท่าไรก็สามารถนำฝากได้ทันทีเลย และ ไม่จำกัดจำนวนวงเงินในการขอเปิดบัญชีด้วย ซึ่งเป็นจุดที่กระตุ้นทางด้านของการออมให้กับ ทางด้านของเกษตรกรเองอีกทางหนึ่งด้วย

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส สาขาแม่โจ้ อำเภอสันทราย

เกษตรกร โดยส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการโดยภาพรวมของ ธ.ก.ส. เกษตรกรมีความพึงพอใจ แต่มีบางครั้งที่เกษตรกรไม่สามารถที่จะเดินทางมายัง ธนาคารได้ เกษตรกรอยากให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการกับเกษตรกรถึงที่บ้าน ในด้านการเก็บชำระเบี้ย เงินกู้ เกษตรกรกล่าวว่าในบางครั้งก็ลืมวันเวลาที่ต้องเข้าไปชำระที่ธนาคาร เพราะทำการเกษตรตลอด กลับเข้าบ้านอีกทีก็ค่ำมืดแล้ว ถ้ามีเจ้าหน้าที่ออกมาให้บริการตรงนี้ได้ก็จะเป็นการดี

อภิปรายผล (Implications)

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการขอใช้บริการและให้บริการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ของธนาคาร ปัญหาที่สำคัญคือได้แก่ การให้บริการที่เกษตรกรอยากจะได้เพิ่มขึ้นคือ การให้บริการในการชำระเบี้ยเงินกู้คือ เกษตรกรอยากให้มีบริการตรงจุดนี้ขึ้นคือ อยากให้มีการมาให้บริการถึงที่บ้านเพราะเกษตรกรให้เหตุผลว่าเดินทางไปเองลำบาก เกษตรกรไม่มียานพาหนะในการเดินทาง ถึงจะมีรถประจำทางผ่านก็ไม่สะดวก และบางครั้งก็ลืมวันเวลา เพราะทำการเกษตรออกบ้านตั้งแต่ตอนเช้า กลับจากการทำการเกษตรอีกทีก็ค่ำมืด ธนาคารก็ปิดไปแล้ว ครั้งจะไปเองก็ทำให้เสียเวลาในการทำการเกษตร

จากปัญหาดังกล่าวหาต้องการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (นฤมล โชติเวช, 2547: 14-16) ต้องบริการถึงระดับไหน ? บริการสุดชีวิตลูกค้าต้องรู้สึอประทับใจมีรู้ลืม อยากกลับมาใช้บริการอีก ลักษณะของการบริการรวดเร็ว ทันใจ ช่วยเหลือ เห็นใจ รับผิดชอบต่ออย่างเข้าใจ ให้เกินความคาดหวัง (ในใจ) (ข้อนี้ทำเสร็จ ลูกค้าจะพอใจมาก) ความต้องการของคน ความสมหวังในชีวิต ชื่อเสียง : มนุษย์สัมพันธ์ การยอมรับของสังคม ความปลอดภัย ความอยู่รอด ธรรมชาติและความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าแต่ละคนเป็น “หนึ่งเดียว” ไม่เหมือนใคร อยากได้ตั้งใจ เพราะฉะนั้นต้องอ่านว่าต้องการอะไร บริการ จาก สถานะของลูกค้า ต้องการได้รับการตอบสนองทุกครั้ง ไม่มีอะไรแปลก/ยาก

การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ณ ปัจจุบันก็มีการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ทัดเทียมกับการให้บริการในส่วนต่างๆ เทียบเท่ากับการให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในสภาวะปัจจุบัน

นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ควรให้ความสำคัญในการให้บริการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สร้างแนวทางในการพัฒนาอาชีพเสริมให้แก่ครอบครัวของเกษตรกร เช่น การผลิตงานหัตถกรรมโดยใช้ประโยชน์จากวัสดุในท้องถิ่น ประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือผลิตภัณฑ์ที่คงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของชุมชน เป็นการสร้างรายได้เสริมเพื่อสนับสนุนในการฟื้นฟูด้านรายได้ของเกษตรกร เพิ่มขีดความสามารถในการชำระหนี้ สร้างทางเลือกในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน โดยการไม่ก่อหนี้เพิ่ม

ข้อเสนอแนะ

(Recommendations)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยจะเห็นว่าเกษตรกรที่เป็นสมาชิกของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีแต่ทางด้านของความพึงพอใจในทางด้านการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเท่านั้น น่าจะมีการสำรวจทางด้านของการให้บริการทางด้านการเกษตรของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ นอกจาก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อเกษตรกรสมาชิก ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จึงสะท้อนจากมุมมองของเกษตรกรที่มีต่อ ธ.ก.ส. เพียงอย่างเดียว ซึ่งหากต้องการวัดถึงผลสัมฤทธิ์ที่แท้จริงควรกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมจากข้อมูลการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. และข้อมูลการเปลี่ยนแปลงสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกรที่เป็นสมาชิก จากเจ้าหน้าที่ของทาง ธ.ก.ส. ด้วยเพื่อนำมาเปรียบเทียบ และปรับปรุงการให้บริการร่วมกัน เพื่อประโยชน์ทั้งสอง ทั้งทางด้าน

ของเกษตรกรสมาชิกที่มาใช้บริการ และทางด้านของ ธ.ก.ส. เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพ และ
พัฒนาการให้บริการของทาง ธ.ก.ส. เพิ่มมากขึ้น



บรรณานุกรม
(BIBLIOGRAPHY)

- กฤษณะ สีนธุเดช. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. 2520. หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กจิวิธ รัตนแก้ว. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันทราย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คมศักดิ์ โสภารัตน์. 2541. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าในท้องที่ จังหวัดแพร่. เชียงใหม่: ปริญญาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จำเนียร ศูนย์ตรง. 2543. ความพึงพอใจของราษฎรที่มีต่อการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาคความยากจน อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปริญญาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชลธิชา รุ่งสาตรา. 2546. ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการด้านงานโฆษณาของบริษัท ตรีโอ แอดเวอร์ไทซิ่ง แอนด์ มีเดีย จำกัด. เชียงใหม่: ปริญญาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เขาว์ โรจน์แสง. 2542. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีศักดิ์ วัฒนกุล. 2539. 30 ปี ธ.ก.ส. วารสารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (สิงหาคม-พฤศจิกายน 2539). น. 15-19.
- ทิพวรรณ หอมพล. 2537. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิศิษฐ์การพิมพ์.
- ทองโรจน์ อ่อนจันทร์. 2549. หลักเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีรพจน์ ธรรมรักษ์. 2542. ความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานส่งเสริมการเกษตร
ในเขตส่งเสริมการเกษตรภาคตะวันตก. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
แม่โจ้.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. 2546ก. “การให้สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ
เกษตรกรกรม” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.baac.or.th/service_story.phy?story_id=134 (2 มิถุนายน 2548).

_____. 2546ข. “การให้สินเชื่อวิสาหกิจชุมชน” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
http://www.baac.or.th/service_story.phy?story_id=136 (2 มิถุนายน 2548).

_____. 2546ค. “กิจกรรมเพื่อสังคม” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.baac.or.th/activity.phy?id=1> (2 มิถุนายน 2548).

ชนพร ชุมวรฐายี. 2545. การเขียนรายงานเชิงประเมินตนเองของสถานศึกษา (SSR). กรุงเทพฯ:
บุ๊คพอยท์.

นฤมล โชติเวศ. 2547. การพัฒนาบุคลากรเพื่องานนิเทศศาสตร์หัวข้อการพัฒนาบุคลากร
ภายนอกเพื่องานนิเทศศาสตร์. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

นภาพร อำนวยชัย. 2535. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานโครงการผลิต
เมล็ดพันธุ์ถั่วเหลืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2524. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชา
ศึกษาศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2531. ความคิดเห็นของนักศึกษาและผู้บริหารฝ่ายกิจการนักศึกษาเกี่ยวกับ
การประชุมเชียร์และการต้อนรับน้องใหม่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ขอนแก่น เชียงใหม่ และสงขลานครินทร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญสม วราเอกศิริ. 2529. ส่งเสริมการเกษตร: หลักและวิธีการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่: สถาบัน
เทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

ปิยะ ศิริมาตย์. 2538. ทักษะของผู้ประกอบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอ
เมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.

ประทานพร ฉันทวรลักษณ์. 2530. การส่งเสริมการตลาดของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พยุangkี้ เจียมจิตร. 2541. ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการลิสซิ่ง ของบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน). เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพียงพร ภาวิโรจน์. 2541. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาค ที่ 8. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เพียรเลิศ วงศ์ภิรมย์สานต์. 2539. ธ.ก.ส. ในทศวรรษที่ 4. วารสารธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร. (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2539). น. 41-59.
- ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และศิริวรรณ เจนการ. 2539. การพัฒนาบทบาทของ ธ.ก.ส. ตามแนวทาง ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8. วารสารธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร. (สิงหาคม – พฤศจิกายน 2539). น. 61-67.
- มนต์ชัย แก้วหลวง. 2543. ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจากร้านยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รัตนา ผ่องแผ้ว. 2542. ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิรัตน์ ปูนอุดม. 2541. ความพึงพอใจและความคาดหวังของข้าราชการที่มีต่อการบริหารของ ผู้บริหาร วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีในเขตภาคกลาง. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. วิธีทางสถิติเพื่อการพัฒนาคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศรีสมบัติ พรประเสริฐ. 2536. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท (รพช.): กรณีศึกษา จังหวัดอุดรธานี. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานัน สุกร เสรีรัตน์ และ งามอาจ ปทะธานี. 2538. กลยุทธ์ การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สุจริต คุณชนกุลวงศ์ และสุพงศ์ นิมกุลรัตน์. 2539. ISO9000 ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สุเจตน์ มงคลไชยสิทธิ์. 2541. ความพึงพอใจของราษฎรต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาเพื่อ ความมั่นคงพื้นที่ลุ่มน้ำน่าน อันเนื่องมาจากพระราชดำริศึกษากรณี บ้านแม่สะน่าน. จังหวัดน่าน. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สุทัศน์ กาหลง. 2540. ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อผลที่เกิดขึ้นจากร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดสุโขทัย. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษ ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สุรพงษ์ พิมสาร. 2540. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ป่าไม้ที่มีต่องานที่ปฏิบัติของศูนย์ส่งเสริมการปลูกป่า สังกัดสำนักงานป่าไม้เขตเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษ ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้

อัญชลี ธรรมชัย. 2549. ความคิดเห็นต่อโครงการพักชำระหนี้เกษตรกร และขวัญกำลังใจของเจ้าพนักงานสินเชื่อ ธ.ก.ส. จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Yamane, Taro. 1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

เครื่องมือในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขา
แม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการประกอบการทำปัญหาพิเศษวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ของผู้วิจัยเท่านั้น

เลขที่แบบสัมภาษณ์

[] [] []

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล

ก. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่ได้รับ
 - () 1. ไม่ได้รับการศึกษา () 2. ประถมศึกษา
 - () 3. มัธยมศึกษาตอนต้น () 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 - () 5. อนุปริญญา/ปวส. () 6. ปริญญาตรี
 - () 7. สูงกว่าปริญญาตรี () 8. อื่นๆ ระบุ.....
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน
5. เป็นลูกค้ำ ร.ก.ส.....ปี

ข. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

6. กิจกรรมหลักของท่านได้แก่

ปลูกพืช.....	ปลูกพืช.....
เลี้ยงสัตว์.....	เลี้ยงสัตว์.....
อื่นๆ (ระบุ).....	อื่นๆ (ระบุ).....
7. รายได้จากนอกภาคการเกษตร.....บาท/ปี
8. สภาพการถือครองที่ดิน

() ของตนเอง	จำนวน.....ไร่
() เช่า	จำนวน.....ไร่
() ผู้อื่นให้ทำประโยชน์ (ไม่คิดค่าเช่า)	จำนวน.....ไร่
() ประสบการณ์ในการทำการเกษตร	จำนวน.....ปี

9. ประสิทธิภาพในการทำการเกษตร.....ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์
การเกษตร สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ให้เติมเครื่องหมาย/ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่แสดงความพึงพอใจที่มีอยู่
ทางขวามือเพียงข้อละ 1 ช่องเท่านั้น (และโปรดระบุเหตุผล)

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง พึงพอใจมาก
3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
1. ด้านสินเชื่อ						
1.1 สินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม						
1.1.1 ท่านพอใจกับการกำหนดจำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับ แผนงาน หลักประกัน และประวัติการชำระหนี้						
1.1.2 ท่านพอใจกับอัตราดอกเบี้ยที่ขึ้นอยู่กับการจัดชั้น ลูกค้าในแต่ละปี โดยอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10/ปี						
1.1.3 ท่านพอใจกับรายการค้ำประกันลูกค้า ธ.ก.ส. กลุ่มเดียวกันจำนวน 2 คน ค้ำประกันเงินกู้ได้สูง 150,000 บาท						
1.1.4 ท่านพอใจกับระบบการจ้างองส้งหาริมทรัพย์ที่ ระบุว่ากู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์						
1.1.5 ท่านพอใจกับสามารถใช้เงินฝาก ธ.ก.ส. ค้ำ ประกัน กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก						
1.2 สินเชื่อวิสาหกิจชุมชน						
1.2.1 ท่านพอใจกับการกำหนดจำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับ แผนงาน หลักประกัน และประวัติการชำระหนี้						
1.2.2 ท่านพอใจกับอัตราดอกเบี้ย ระหว่างร้อยละ 7.50- 10 บาท/ปี						

การให้บริการ	ความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
1.2.3 ท่านพอใจกับการที่ระบุว่าสมาชิกที่เป็นเกษตรกรในกลุ่มไม่ต่ำกว่า 5 คน ค่าประกันเงินกู้ได้ไม่เกิน 500,000 บาท						
1.3 สินเชื่อนอกภาคเกษตร						
1.3.1 ท่านพอใจกับการกำหนดจำนวนวงเงินกู้ขึ้นอยู่กับแผนงาน หลักประกัน และประวัติการชำระหนี้						
1.3.2 ท่านพอใจกับอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 7-10/ปี						
1.3.3 ท่านพอใจกับหลักการการใช้บุคคลค้ำประกันเงินกู้ได้สูงสุดไม่เกิน 150,000 บาท						
1.3.4 ท่านพอใจกับหลักการกำหนดอสังหาริมทรัพย์กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าหลักทรัพย์						
1.3.5 ท่านพอใจกับการสามารถใช้เงินฝาก ธ.ก.ส. ค้ำประกัน กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก						
1.4 สินเชื่อยานุกกล						
1.4.1 ท่านพอใจกับหลักการเงินกู้ระยะสั้นเพื่อการผลิต กำหนดระยะเวลาในการชำระคืน 12 เดือน ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 6 เดือน						
1.4.2 ท่านพอใจกับหลักการเงินกู้ระหว่างรอการขาย ผลผลิต กำหนดระยะเวลาในการชำระคืนภายใน 6 เดือน						
1.4.3 ท่านพอใจกับหลักการเงินกู้ระยะปานกลาง กำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 3 ปี ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 5 ปี						
1.4.4 ท่านพอใจกับหลักการเงินกู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร กำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เกิน 15 ปี ยกเว้นกรณีพิเศษอาจขยายให้เป็นไม่เกิน 20 ปี						
1.3.5 ท่านพอใจกับหลักการสามารถใช้เงินฝาก ธ.ก.ส. ค้ำประกัน กู้ได้สูงสุดไม่เกินร้อยละ 80 ของมูลค่าเงินฝาก						
2. ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม						
2.1 ท่านพอใจกับโครงการปลูกสวนป่าชุมชนเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพื้นที่กว่า 1,400 ไร่						

การให้บริการ	ความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
2.2 ท่านพอใจกับโครงการสร้างป่าสร้างงาน จำนวน 970 ไร่						
2.3 ท่านพอใจกับการร่วมมือกับคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ในการประกาศ งดการให้สินเชื่อในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำ ในเขตพื้นที่น้ำจืดทั้งหมดโดยสิ้นเชิง						
2.4 ท่านพอใจกับการให้บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุน สร้างบ่อเกษชีวภาพ และปลูกสวนป่า						
2.5 ท่านพอใจกับการส่งเสริมการให้สินเชื่อ ในการปลูกผักปลอดสารพิษ และปลูกข้าวหอมมะลิปลอดสารพิษ						
2.6 ท่านพอใจกับการจัดอบรมให้ความรู้ และสนับสนุนการปลูกสมุนไพร ให้กับกลุ่มสมุนไพรครบวงจร						
2.7 ท่านพอใจกับการส่งเสริมการทำการเกษตรแบบผสมผสาน ตามทฤษฎีใหม่ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยใช้งบประมาณสินเชื่อปกติของธนาคาร						
2.8 ท่านพอใจกับการส่งเสริมการให้สินเชื่อการเกษตรแบบใช้ปุ๋ยอินทรีย์ โดยร่วมกับกรมพัฒนาที่ดินในการให้ความรู้แก่เกษตรกรลูกค้า						
2.9 ท่านพอใจกับการส่งเสริมการให้สินเชื่อในการเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำแบบระบบปิด ร่วมกับกรมประมง						
3. ด้านเงินฝาก และบริการต่อเนื่อง						
3.1 ท่านพอใจกับหลักการ เงินฝากกระแสรายวันกำหนดจำนวนเงิน เปิดบัญชีเงินฝาก ไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท การฝากครั้งต่อไปๆ ไปจะฝากจำนวน เท่าใดก็ได้						
3.2 ท่านพอใจกับหลักการการถอนเงิน ต้องมีเงินเหลือคงไว้ในบัญชีไม่น้อยกว่า 200 บาท						
3.3 ท่านพอใจกับหลักการ เงินฝากออมทรัพย์ไม่เสียภาษีเงินได้จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง คือปลายเดือนมีนาคม และปลายเดือนกันยายน						

การให้บริการ	ความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
3.4 ท่านพอใจกับหลักการ ปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาทผู้ฝากสามารถถอนเงินได้โดยไม่มีเงื่อนไขมีแบบใช้สมุดคู่ฝาก และแบบไม่ใช่สมุดคู่ฝาก						
3.5 ท่านพอใจกับหลักการ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง						
3.6 ท่านพอใจกับหลักการ กำหนดเงินเปิดบัญชีเงินฝาก ไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท						
3.7 ท่านพอใจกับหลักการ การฝากถอนแต่ละครั้งต้องมีจำนวนเงินไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท						
3.8 ท่านพอใจกับหลักการ ผู้ฝากมีสิทธิถอนเงินฝากได้เดือนละ 1 ครั้ง โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมแต่ถ้าถอนเกินเดือนละ 1 ครั้ง ผู้ฝากต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 1 ของจำนวนเงินที่ถอน						
3.9 ท่านพอใจกับหลักการ ผู้ฝากต้องรักษาเงินคงเหลือไว้ในบัญชีไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท มิฉะนั้นจะได้รับอัตราดอกเบี้ยเท่ากับเงินฝากออมทรัพย์ปกติ						
3.10 ท่านพอใจกับหลักการ เงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปไม่เสียภาษีเงินได้ จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากปีละ 2 ครั้ง						
3.11 ท่านพอใจกับหลักการ กำหนดจำนวนเงินปิดบัญชีเงินฝากไม่ต่ำกว่า 50 บาท นอกจากได้รับดอกเบี้ยเงินฝากแล้ว ผู้ฝากยังมีโอกาสถูกรางวัลชิงอีก 3 ครั้ง โดยกำหนดจับสลากชิงทุก 6 เดือนในระดับภูมิภาค และปีละ 1 ครั้งในระดับประเทศ						
3.12 ท่านพอใจกับหลักการ ผู้ฝากจะมีสิทธิชิงโชคต้องรักษายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชี ไม่ต่ำกว่า 2,000 บาท เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันจับสลากชิงโชค						
3.13 ท่านพอใจกับหลักการ ผู้ฝากจะมีโอกาสได้รับบัตรจับรางวัลเพิ่มขึ้นทุกๆ ยอดเงินฝาก 2,000 บาท						

การให้บริการ	ความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
3.14 ท่านพอใจกับหลักการ สลากออมทรัพย์ทวีสินผู้ฝากเงินจะได้รับดอกเบี้ยแล้วยังอาจ โชคดีได้รับรางวัลเป็นเงินสด สูงถึง 10 ล้านบาท และเงินรางวัลดังกล่าวรวมทั้งดอกเบี้ยเงินฝากได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้						
3.15 ท่านพอใจกับหลักการ เงินฝากประจำกำหนดระยะเวลาการฝากไว้แน่นอนได้แก่ 3 เดือน 6 เดือน 12 เดือน 36 เดือน 48 เดือน และ 60 เดือน กำหนดจ่ายดอกเบี้ยเงินฝาก เมื่อสิ้นระยะเวลาการฝาก						
3.16 ท่านพอใจกับหลักการ จำนวนเงินฝากเปิดบัญชี และจำนวนเงินฝากทุกครั้ง ต้องไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท มีแบบใช้สมุดคู่ฝาก และแบบใช้ใบรับเงินฝาก						
3.17 ท่านพอใจกับหลักการ บริการส่งเสริมให้ชาวไทยมุสลิมไปแสวงบุญที่นครเมกกะ						
3.18 ท่านพอใจกับหลักการ บริการให้ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล						
3.19 ท่านพอใจกับหลักการ บริการบัตรประกันสุขภาพ						
3.20 ท่านพอใจกับหลักการ บริการฌาปนกิจสงเคราะห์						



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นายณภดล ตันตยานุสรณ์

เกิดที่จังหวัด

พิษณุโลก วันที่ 14 พฤษภาคม 2522

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2533 ประถมศึกษาโรงเรียนโกวิทจำรง

พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย

พ.ศ. 2539 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย

พ.ศ. 2544 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้