

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อการให้บริการ สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ และเพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาต่อการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ผู้ให้ข้อมูลคือ ลูกค้าผู้ให้บริการด้านสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. สาขาแม่ใจ ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ จากทุกตำบล ครอบคลุมทั้งอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 363 ราย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยการเก็บข้อมูล ในช่วงเดือน พฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2545 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติ สำหรับ SPSS/PC⁺ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For The Social Sciences: SPSS/PC⁺)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุเฉลี่ย 45 ปี สำหรับการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีครอบครัวแล้ว โดยมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน เป็นลูกค้า ธ.ก.ส. มานานเฉลี่ย 7 ปี ส่วนรายได้ต่อครัวเรือนผลการวิจัยพบว่ามีรายได้เฉลี่ย 72,765 บาทต่อปี ในส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพนักงานพัฒนาธุรกิจสาขาแม่ใจ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ประเด็น และมีความพึงพอใจในระดับน้อย 1 ประเด็น ส่วนการให้บริการเกษตรกรลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ประเด็น และมีความพึงพอใจในระดับน้อย 5 ประเด็น โดยที่ไม่มีประเด็นใดที่เกษตรกรลูกค้าระบุว่ามีความไม่พึงพอใจในระดับน้อย หรือไม่พึงพอใจในระดับมากเลย

สำหรับด้านข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 75.8 ระบุความปรับปรุง การให้บริการสินเชื่อมากรที่สุด โดยเฉพาะด้านการบริการที่รวดเร็วทันใจ ส่วนข้อเสนอแนะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลต้องการขอภัยเงินในวงเงินที่สูงขึ้น และขอรับเงินอย่างรวดเร็วหลังการทำสัญญาเงินกู้

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

The results of the research showed that the average age of the respondents was 45 years old. Most of them were male and finished primary school. They were married and had 4 persons per family in average. They have been the bank ' s clients for 7 years. Their average income was 72,765 baht per year.

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

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