

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

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

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

สำหรับด้านข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 75.8 ระบุควรปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการบริการที่รวดเร็วทันใจ ส่วนข้อเสนอแนะพบว่าผู้ให้ข้อมูลต้องการขอกู้เงินในวงเงินที่สูงขึ้น 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 analyzed by using the SPSS/PC⁺

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

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

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