

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงสภาวะทางเศรษฐกิจของกลุ่มเกษตรกรที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร และทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นและการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลการศึกษามีการแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้สินเชื่อของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ และข้อเปรียบเทียบการใช้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. กับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ แหล่งกู้ยืมเงิน ประเภทสินเชื่อเพื่อการเกษตร และการชำระหนี้ แสดงไว้ตามตารางที่ 4.1-4.4

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ จำนวน 100 ราย จำแนกตามระยะเวลากู้ โดยแบ่งผู้กู้ระยะสั้นจำนวน 50 ราย พบว่า ผู้กู้ในระยะสั้นเป็นชาย จำนวน 34 ราย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 15 ราย มีสถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 27 ราย มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน จำนวน 28 ราย และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 14 ราย และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 12 ราย และผู้กู้ระยะสั้นที่เป็นเพศหญิงจำนวน 16 ราย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 18 ราย สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 12 ราย มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 3-5 คน จำนวน 13 ราย จบระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 7 ราย

สำหรับผู้กู้ระยะยาวจำนวน 50 ราย พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 26 ราย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 18 ราย มีสถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 22 ราย มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน จำนวน 16 ราย และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 13 ราย และผู้กู้ระยะยาวเป็นเพศหญิงจำนวน 24 ราย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 7 ราย สถานภาพ

ส่วนใหญ่สมรส จำนวน 20 ราย มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 3-5 คน จำนวน 8 ราย จบระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 12 ราย

เพื่อชี้ถึงข้อมูลทั่วไปของของผู้กู้ประเภทระยะสั้นและประเภทระยะยาว จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า ผู้กู้ประเภทระยะสั้นและประเภทระยะยาวส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 60 ราย เป็นเพศหญิง 40 ราย ซึ่งจากการสำรวจพบว่าทั้งเพศชายและหญิงที่กู้เงินระยะยาวจะมีอายุอยู่ในช่วง 30-40 ปี (ร้อยละ 51 และ 46 ตามลำดับ) ในขณะที่ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุมากกว่าคือ ช่วง 41 – 50 ปี จะมีการกู้ประเภทระยะสั้นมากที่สุด (ร้อยละ 44 และ 56 ตามลำดับ) ซึ่งเกษตรกรที่กู้เงิน ร้อยละ 80 มีสถานภาพสมรส เกษตรกรที่กู้เงินทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน จำนวน 75 ราย สำหรับระดับการศึกษานั้นในผู้ระยะสั้นพบว่า เพศหญิงจะจบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายที่สูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาผู้ระยะยาวเพศชายจะจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากกว่าเพศหญิง ตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้สินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ : แยกแบ่งตามผู้ใช้บริการ
 สินเชื่อระยะสั้นและระยะยาวจำแนกตามเพศ ระบุอายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิก
 ในครัวเรือน ระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้สินเชื่อ	ระยะสั้น		ระยะยาว		รวม	
	เพศชาย	เพศหญิง	เพศชาย	เพศหญิง	เพศชาย	เพศหญิง
ระบุอายุ	34(100.00)	16(100.00)	35(100.00)	15(100.00)	69(100.00)	31(100.00)
ต่ำกว่า 30 ปี	2(5.88)	-	2(5.71)	1(6.67)	4(5.80)	1(3.23)
30 – 40 ปี	8(23.53)	3(18.75)	18(51.43)	7(46.67)	26(37.68)	10(32.26)
41 – 50 ปี	15(44.12)	9(56.25)	11(31.43)	5(33.33)	26(37.68)	14(45.16)
50 ปีขึ้นไป	9(26.47)	4(25.00)	4(11.43)	2(13.33)	13(18.84)	6(19.35)
สถานภาพ	34(100.00)	16(100.00)	26(100.00)	24(100.00)	60(100.00)	40(100.00)
โสด	6(17.65)	2(12.50)	3(11.54)	1(4.17)	9(15.00)	3(7.50)
สมรส	27(79.41)	12(75.00)	22(84.62)	20(83.33)	49(81.67)	32(80.00)
อื่น ๆ	1(2.94)	2(12.50)	1(3.85)	3(12.50)	2(3.33)	5(12.50)
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	34(100.00)	16(100.00)	26(100.00)	24(100.00)	60(100.00)	40(100.00)
น้อยกว่า 3 คน	4(11.76)	2(12.50)	9(34.62)	5(30.77)	13(8.00)	7(17.50)
3-5 คน	28(82.35)	13(81.25)	16(61.54)	18(61.54)	44(80.00)	31(77.50)
5 คนขึ้นไป	2(5.88)	1(6.25)	1(3.85)	1(7.69)	3(8.00)	2(5.00)
ระดับการศึกษา	34(100.00)	16(100.00)	26(100.00)	24(100.00)	60(100.00)	40(100.00)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า	14(41.18)	3(18.75)	6(23.08)	12(50.00)	20(33.33)	15(37.50)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	12(35.29)	7(43.75)	13(50.0)	10(41.67)	25(41.67)	17(42.50)
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	6(17.65)	5(31.25)	4(15.38)	2(8.33)	10(16.67)	7(17.50)
ปริญญาตรี	2(5.88)	1(6.25)	3(11.54)	-	5(8.33)	1(2.50)

ที่มา : จากกรคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : ค่าใน () คือ ค่าร้อยละ

ข้อมูลของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพหลักกับรายได้และประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพดังแสดงในตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 100 ราย ส่วนมากประกอบอาชีพทำนา จำนวน 39 ราย มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 34 ราย

จำแนกข้อมูลระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง 100 ราย พบว่า ส่วนมากมีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 -10,000 บาท จำนวน 91 ราย ประกอบด้วยการประกอบอาชีพทำนา

จำนวน 34 ราย อาชีพทำไร่ จำนวน 25 ราย ทำสวน จำนวน 11 ราย อาชีพเลี้ยงสัตว์จำนวน 6 ราย และประกอบอาชีพอื่นจำนวน 15 ราย คือ ประกอบธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย จำนวน 13 ราย และรับจ้างทั่วไปอีก จำนวน 2 ราย

สำหรับประสบการณ์ในการประกอบอาชีพนั้น พบว่า ส่วนมากมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 53 ราย โดยอาชีพทำนา จำนวน 18 ราย อาชีพทำไร่ จำนวน 16 ราย อาชีพทำสวน จำนวน 8 ราย อาชีพเลี้ยงสัตว์ จำนวน 2 ราย และอาชีพอื่นๆ จำนวน 9 ราย ตามลำดับ ตามตารางที่ 4.2

เมื่อพิจารณาร่วมกับตาราง 4.1 พบว่า ผู้ใช้สินเชื่อที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีอายุระหว่าง 30-40 ปี นั้นหมายความว่า ผู้ใช้สินเชื่อเริ่มประกอบอาชีพเกษตรกรรมหลังจากจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทำให้ผู้ใช้สินเชื่อเกิดการกระจุกตัวของจำนวนปีของประสบการณ์อยู่ในช่วง 11-20 ปี ดังแสดงในตารางที่ 4.2 ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเดียวกับผู้ใช้สินเชื่อที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ในตารางที่ 4.1 นั้นเอง และเมื่อพิจารณาต่อไปพบว่า ไม่ว่าผู้ใช้สินเชื่อจะประกอบอาชีพใดๆก็ตามจะมีรายได้เฉลี่ยอยู่ในกลุ่มของรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแทบไม่มีการกระจายตัวหรือแตกต่างของรายได้มากนักซึ่งผู้ใช้สินเชื่อส่วนใหญ่มักประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ ทำสวน เป็นหลัก ในขณะที่การประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้สินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพหลักกับระดับรายได้และประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ระดับรายได้ต่อเดือน			ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ		
		น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 บาท ขึ้นไป	น้อยกว่า 10 ปี	11 - 20 ปี	20 ปีขึ้นไป
ทำนา	39	1(2.60)	34(87.20)	4(10.20)	18(46.20)	18(46.20)	3 (7.70)
ทำไร่	27	-	25(96.60)	2(7.40)	9(33.30)	16(59.20)	2(7.40)
ทำสวน	11	-	11(100.00)	-	2(18.20)	8(61.00)	1(9.10)
เลี้ยงสัตว์	6	-	6(100.00)	-	1(16.70)	2(6.50)	3(50.00)
อื่นๆ	17	1(5.90)	15(88.20)	1(5.90)	7(41.10)	9(53.00)	1(5.90)
รวม	100	2.00	91.00	7.00	37.00	53.00	10.00

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : ค่าใน () คือ ค่าร้อยละ

ระยะเวลาการใช้สินเชื่อ ธ.ก.ส.สาขาเชียงใหม่ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรระยะสั้น จำนวน 50 ราย ส่วนมากประกอบอาชีพทำนา จำนวน 21 ราย โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 45 ราย และมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพตั้งแต่ 10–20 ปี จำนวน 29 ราย สำหรับผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรประเภทระยะยาว จำนวน 50 ราย ส่วนมากประกอบอาชีพทำไร่ จำนวน 20 ราย โดยมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 46 ราย และมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพตั้งแต่ 10–20 ปี จำนวน 24 ราย สรุปได้ว่า การประกอบอาชีพทำนาจำนวน 39 นั้นเป็นผู้กู้ประเภทระยะสั้นจำนวน 21 ราย กู้ประเภทระยะยาวจำนวน 18 ราย โดยประเภทระยะสั้นจะประกอบอาชีพทำนามากที่สุด และประเภทระยะยาวส่วนมากจะประกอบอาชีพทำไร่ ในขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น ผู้ใช้บริการสินเชื่อระยะยาว ที่ระดับรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มากกว่าผู้กู้ระยะสั้น และประสบการณ์ในการประกอบอาชีพนั้นผู้กู้ระยะสั้นจะมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพระหว่าง 10 – 20 ปี มากกว่าผู้กู้ระยะยาว

เมื่อพิจารณาลักษณะการประกอบอาชีพของผู้ขอใช้สินเชื่อ จะเห็นว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพทำนา จะนิยมใช้สินเชื่อประเภทระยะสั้นมากกว่าระยะยาว เพราะเป็นผู้ขอใช้สินเชื่อมีการทำนา 2-3 ครั้งในรอบ 1 ปี ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาการใช้สินเชื่อระยะสั้น ส่วนการทำไร่นิยมใช้สินเชื่อระยะยาวมากกว่าระยะสั้น อาจเป็นเพราะการทำไร่ให้อัตราผลตอบแทนในระยะยาว จึงเป็นเหตุผลให้ผู้ขอใช้สินเชื่อเลือกกู้ระยะยาว และ พิจารณาแล้วรายได้ของผู้ใช้สินเชื่อระยะสั้นและระยะยาวแทบไม่มีความแตกต่างของรายได้เลยและมีแนวโน้มว่าหากประสบการณ์ การประกอบอาชีพการเกษตรช่วง 10-20 ปี จะมีความต้องการกู้สินเชื่อระยะยาวลดลง เหตุผลว่าอาจมีการจัดการที่ดีขึ้น สามารถสร้างผลผลิตและเพิ่มรายได้มากขึ้น จึงมีความต้องการกู้ลดลงและผู้ขอใช้สินเชื่อที่มีประสบการณ์ 20 ปีขึ้นไป จะกู้สินเชื่อระยะยาวบ้างบางส่วน เพราะความต้องการขยายพื้นที่การเพาะปลูกหรืออาจได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติจึงต้องขอสินเชื่อเพื่อนำไปฟื้นฟูการเกษตรของตนเอง ประชากรกลุ่มนี้จึงอาจจะทำการกู้สินเชื่อระยะยาว

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้สินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้สินเชื่อ	ระยะสั้น		ระยะยาว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะการประกอบอาชีพ	50	100.00	50	100.00	100	100.00
ทำนา	21	42.00	18	36.00	39	39.00
ทำไร่	7	14.00	20	40.00	27	27.00
ทำสวน	8	16.00	3	6.00	11	11.00
เลี้ยงสัตว์	3	6.00	3	6.00	6	6.00
อื่นๆ	11	22.00	6	12.00	17	17.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50	100.00	50	100.00	100	100.00
น้อยกว่า 5,000 บาท	2	4.00	-	-	2	2.00
5,000 – 10,000 บาท	45	90.00	46	92.00	91	91.00
10,000 บาทขึ้นไป	3	6.00	4	8.00	7	7.00
ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ	50	100.00	50	100.00	100	100.00
น้อยกว่า 10 ปี	17	34.00	20	40.00	37	37.00
10 – 20 ปี	29	58.00	24	48.00	53	53.00
20 ปีขึ้นไป	4	8.00	6	12.00	10	10.00

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะแหล่งเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร ในตารางที่ 4.4 จำนวน 100 ราย พบว่า เกษตรกรใช้บริการเงินกู้ของ ธ.ก.ส. เพียงแหล่งเดียว จำนวน 74 ราย โดยแบ่งเป็นประเภทเงินกู้ระยะสั้น จำนวน 33 ราย และแบ่งเป็นประเภทเงินกู้ระยะยาว จำนวน 41 ราย อีก 26 ราย นั้นนอกจากจะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. แล้วยังมีการใช้บริการแหล่งต่างๆ ดังนี้ คือ กู้จาก ธ.ก.ส. และธนาคารพาณิชย์อื่นๆ จำนวน 11 ราย กู้จาก ธ.ก.ส. และญาติพี่น้อง จำนวน 9 ราย กู้จาก ธ.ก.ส. และนายทุน จำนวน 5 ราย และอีก 1 ราย คือ กู้จากกองทุนสวัสดิการหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ขอใช้สินเชื่อส่วนใหญ่จะใช้สินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เป็นหลักเพื่อประกอบอาชีพทางการเกษตร ส่วนการกู้ร่วมกับแหล่งเงินทุนอื่นๆ นั้น อาจเป็นเพราะวัตถุประสงค์อื่นๆที่ไม่ใช่เพื่อการเกษตร อาทิเช่น กู้เพื่อการซื้ออสังหาริมทรัพย์ บ้าน ที่ดิน รถยนต์ ซึ่งไม่ใช่เป็นวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. โดยตรง จึงอาจเป็นเหตุผลให้ผู้ขอใช้สินเชื่อ จำเป็นต้องหาเงินทุนจากแหล่งอื่นๆ รวมถึงความไม่เพียงพอของปริมาณเงินกู้ที่ ธ.ก.ส. สามารถจัดสรรให้ได้ตามกฎหมาย หรืออาจจะมีภาระหนี้กับ ธ.ก.ส. จำนวนมากแล้ว

ตารางที่ 4.4 แสดงลักษณะแหล่งเงินกู้ของเกษตรกรที่กู้จาก ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่กับแหล่งอื่น

แหล่งกู้ยืม	ระยะสั้น ¹		ระยะยาว ²		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ธ.ก.ส.	33	70.21	41	77.36	74	74.00
ธ.ก.ส.และญาติพี่น้อง	5	10.64	4	7.55	9	9.00
ธ.ก.ส.และนายทุน	3	6.38	2	3.77	5	5.00
ธ.ก.ส.และธนาคารพาณิชย์อื่น	5	10.64	6	11.32	11	11.00
กองทุนสวัสดิการฯ	1	2.13	-	-	1	1.00
รวม	47	100.00	53	100.00	100	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : อื่นๆ คือ กู้จากกองทุนสวัสดิการหมู่บ้าน

: 1 คือ กู้ระยะสั้นกับ ธ.ก.ส. = ไม่เกิน 12 เดือน

: 2 คือ กู้ระยะยาวกับ ธ.ก.ส. = ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการสินเชื่อและการผ่อนชำระหนี้ตามตารางที่ 4.5 พบว่าลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ ส่วนมากจะใช้บริการสินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะสั้น จำนวน 33 ราย จะชำระหนี้กับ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ โดยชำระดอกเบี้ยบางส่วนมากที่สุด จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 30.30) รองลงคือ การกู้เงินระยะยาวเพื่อการเกษตร จำนวน 26 ราย โดยชำระดอกเบี้ยบางส่วนมากที่สุด จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 38.50) และจะเห็นได้ว่าการกู้เงินสำหรับการประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตร กู้ระหว่างรอการจำหน่ายผลผลิต และกู้สำหรับการประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร ไม่มีความแตกต่างกัน จำนวน 11 รายและเมื่อพิจารณาแล้วทุกอาชีพที่ใช้บริการสินเชื่อในตารางที่ 4.5 จะพบว่าผู้ขอใช้สินเชื่อโดยส่วนใหญ่มีโอกาที่จะชำระเงินต้นและดอกเบี้ยได้ทั้งหมดเป็นจำนวนน้อยราย คิดเป็นร้อยละ 17 และ 27 ตามลำดับ ในขณะที่โดยส่วนใหญ่จะชำระเงินต้นและดอกเบี้ยได้เพียงบางส่วนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 21 และ 35 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบคัดกรองการให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. เองที่ให้สินเชื่อผิดพลาดหรือ ผู้ใช้สินเชื่อนำเงินกู้ที่ได้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ หรือเกิดจากปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ครอบครัวยากจนใช้จ่ายสูง ซึ่งการชำระหนี้สินได้ทั้งหมดแสดงให้เห็นถึงสถานะทางการเงินและสภาพคล่องของผู้กู้ อีกทั้งเป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคาร จะเห็นได้ว่าประวัติการชำระได้ทั้งหมดของผู้ที่มีจำนวนที่น้อยที่สุด คือ กู้ระยะสั้น จำนวน 6 ราย กู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร จำนวน 5 ราย กู้ระยะยาวเพื่อรอการขายผลผลิตและกู้เพื่อประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องในการเกษตร จำนวน 2 ราย เท่าๆกัน และกู้ระยะยาวเพื่อชำระหนี้สินเดิมกับกู้ในกรณีฉุกเฉินในกรณีที่เกิดผลเสียหายต่อกิจการด้านการเกษตร จำนวน 1 ราย เท่าๆ กัน

ตารางที่ 4.5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการสินเชื่อและการผ่อนชำระหนี้

บริการสินเชื่อ	ชำระเงินต้น	ดอกเบี้ย	คอยเบี่ย	ชำระเงินต้นได้	รวม
	บางส่วน	บางส่วน	ทั้งหมด	ทั้งหมด	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
1.ผู้ระยะสั้น	9(27.30)	10(30.30)	8(24.20)	6(18.20)	33(100.00)
2.ผู้สำหรับการประกอบอาชีพนอก					
ภาคการเกษตร	2(18.20)	5(45.50)	4(36.40)	-	11(100.00)
3.ผู้ระชาวเพื่อชำระหนี้สินเดิม	-	3(60.00)	1(20.00)	1(20.00)	5(100.00)
4.ผู้ระหว่างรอการขายผลผลิต	-	3(27.30)	6(54.50)	2(18.20)	11(100.00)
5.ผู้ระยะยาวเพื่อการเกษตร	5(19.20)	10(38.50)	6(23.10)	5(19.20)	26(100.00)
6.ผู้ประกอบการอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง					
ในการเกษตร	4(36.40)	-	2(18.20)	2(18.20)	8(100.00)
7.อื่น ๆ	1(16.70)	4(66.70)	-	1(16.70)	6(100.00)
รวม	21(21.00)	35(35.00)	27(27.00)	17(17.00)	100(100.00)

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : ค่าใน () คือ ค่าร้อยละ

: อื่นๆ คือ ผู้ถูกเงินในกรณีที่เกิดผลเสียต่อกิจการด้านเกษตร เช่น เกิดอุทกภัยน้ำท่วมที่ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการธนาคารแล้ว

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการชำระหนี้และระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อตามตารางที่ 4.6 พบว่า การชำระดอกเบี้ยบางส่วนมากที่สุด จำนวน 35 ราย โดยการใช้บริการสินเชื่อระยะสั้น จำนวน 19 ราย ระยะยาว จำนวน 16 ราย รองลงมาคือ การชำระดอกเบี้ยได้ทั้งหมด จำนวน 27 ราย โดยการใช้บริการสินเชื่อระยะสั้น จำนวน 15 ราย ระยะยาว จำนวน 12 ราย ชำระเงินบางส่วน โดยการใช้บริการสินเชื่อระยะสั้น จำนวน 9 ราย ระยะยาว จำนวน 12 ราย ชำระได้ทั้งหมด จำนวน 17 ราย โดยการใช้บริการสินเชื่อระยะสั้น จำนวน 7 ราย ระยะยาว จำนวน 10 ราย ตามลำดับ ซึ่งผู้ขอใช้สินเชื่อส่วนใหญ่ไม่สามารถชำระหนี้เงินต้นพร้อมดอกเบี้ยได้ทั้งหมดอันสอดคล้องกับผลการศึกษาในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการชำระหนี้และระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อ

ลักษณะการชำระหนี้	ระยะสั้น		ระยะยาว		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คืนเงินบางส่วน	9	18.00	12	24.00	21	21.00
ดอกเบี้ยบางส่วน	19	38.00	16	32.00	35	35.00
ดอกเบี้ยทั้งหมด	15	30.00	12	24.00	27	27.00
ชำระได้ทั้งหมด	7	14.00	10	20.00	17	17.00
รวม	50	100.00	50	100.00	100	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ
ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ โดยวิธีการเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ซึ่งให้ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 1.00 – 1.80 คือ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 1.81 – 2.60 คือ มีผลต่อการตัดสินใจที่น้อย ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 2.61 – 3.40 คือ มีผลต่อการตัดสินใจระดับปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.41 – 4.20 คือ มีผลต่อการตัดสินใจที่มาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.21 – 5.00 คือ มีผลต่อการตัดสินใจที่มากที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ นั้น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดของ ธ.ก.ส. ได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่มีความเพียงพอต่อความต้องการ (เฉลี่ย 4.27) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดของ ธ.ก.ส. อัตราค่าผ่อนชำระต่องวด (เฉลี่ย 4.25) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอัตราค่าผ่อนชำระต่องวดที่มีความเหมาะสมต่อรายได้ที่สามารถผ่อนชำระได้ในแต่ละงวด กับการให้บริการของพนักงาน (เฉลี่ย 4.22) และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับที่มากที่สุด สามารถเรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อระยะเบียบ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ มีสินเชื่อให้เลือกหลากหลายประเภท ค่าธรรมเนียมในการกู้ อัตราดอกเบี้ยที่มีความเหมาะสม ระยะเวลาการให้กู้ที่มีความเหมาะสม ภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร เอกสารที่ใช้ประกอบการกู้ที่มีความเหมาะสม ความรวดเร็วในการอนุมัติให้กู้ ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง และสถานที่ตั้งของธนาคาร ตามลำดับ แสดงได้ดังตารางที่ 4.7

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ขอใช้สินเชื่อให้ความสำคัญต่อปัจจัยสินเชื่อในด้านจำนวนเงินกู้ที่มีความเพียงพอต่อความต้องการ อัตราค่าผ่อนชำระต่องวดมีความเหมาะสม

และมีประเภตสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย มากกว่าที่จะคำนึงถึงปัจจัยการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อย่างเช่นการให้บริการของพนักงาน ความรู้ความสามารถของพนักงาน แต่มีผู้ขอใช้สินเชื่อ ที่ให้ความสำคัญในด้านปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการกู้ และระยะเวลา การให้สินเชื่อ ซึ่งถือว่าเป็นตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลักของเกษตรกรที่แม้จะมีคะแนนอยู่ในระดับ มากแต่ไม่มากที่สุดและอยู่ในระดับกลางๆเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยทุกด้าน ซึ่งถือว่ามี ความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่ ธ.ก.ส. ให้บริการทั้งประเภทระยะสั้นและประเภท ระยะยาวโดยตรง ทั้งนี้หากพิจารณาร่วมกับการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.แล้ว การปรับปรุงรูปแบบ ผลิตภัณฑ์ในส่วนนี้อาจทำให้ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการและเลือกใช้ บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส.เพิ่มมากขึ้น เช่นการปรับปรุงความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ยที่อาจส่งผล ต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้เป็นต้น ขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ เองก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้ เกิดความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการให้มากที่สุดเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่	เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
1. จำนวนเงินกู้มีความเพียงพอต่อความต้องการ	4.27	.446	มากที่สุด
2. อัตราค่าผ่อนชำระต่องวด	4.25	.577	มากที่สุด
3. การให้บริการของพนักงาน	4.22	.575	มากที่สุด
4. ความรู้ความสามารถของพนักงาน	4.10	.482	มาก
5. ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อ	4.10	.497	มาก
6. มีประเภตสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย	4.06	.648	มาก
7. ระเบียบ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ	4.04	.577	มาก
8. ค่าธรรมเนียมในการกู้	3.98	.425	มาก
9. อัตราดอกเบี้ยที่มีความเหมาะสม	3.96	.618	มาก
10. ระยะเวลาการให้กู้ที่มีความเหมาะสม	3.96	.477	มาก
11. ภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร	3.94	.422	มาก
12. เอกสารที่ใช้ประกอบการกู้มีความเหมาะสม	3.88	.517	มาก
13. ความรวดเร็วในการอนุมัติให้กู้	3.88	.498	มาก
14. ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง	3.87	.525	มาก
15. สถานที่ตั้งของธนาคาร	3.80	.635	มาก

ที่มา: จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : 1-1.80 = ไม่มีผล 1.81-2.60 = มีผลน้อย 2.61-3.40 = มีผลปานกลาง 3.41 - 4.20 = มีผลมาก 4.2 - 5.00 = มีผลมากที่สุด

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ โดยวิธีการทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square(χ^2)) ซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ โดยมีความเชื่อมั่นในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และร้อยละ 90 ($\alpha = 0.10$) จากข้อสมมุติฐาน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคลและเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรครั้งนี้ เพศชายจะมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ โดยจะอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี มีความรู้ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สถานภาพสมรสแล้ว ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพการเกษตร ตั้งแต่ต่ำกว่า 10 ปีและมากกว่า 10 ปีจะมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อการเกษตร มีจำนวน สมาชิกในครัวเรือน จำนวน 3-5 คน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5,000 -10,000 บาท

พบว่าปัจจัยทางด้านบุคคลและเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ในการใช้บริการสินเชื่อทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ($\alpha = 0.05$) คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. แต่สำหรับปัจจัยสถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จากผลการทดสอบค่าสถิติ α ตามตารางที่ 4.8

และจากตารางที่ 4.9 แสดงถึงปัจจัยทางด้านบุคคลและเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ในการใช้บริการสินเชื่อทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 90 % ($\alpha = 0.10$) พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การประกอบอาชีพ จากผลการทดสอบค่าสถิติ α มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่สำหรับปัจจัยด้านสถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ตารางที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่:ระยะสั้นและระยะยาว ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ปัจจัย	ประเภทสินเชื่อระยะสั้น			ประเภทสินเชื่อระยะยาว		
	ระดับนัยสำคัญที่ 0.05			ระดับนัยสำคัญ 0.05		
	ค่าสถิติ χ^2	ผลการทดสอบค่าสถิติ α	แปลผล ^{1/}	ค่าสถิติ χ^2	ผลการทดสอบค่าสถิติ α	แปลผล ^{1/}
ปัจจัยด้านบุคคลและเศรษฐกิจ						
เพศ	6.48	.011	x	7.368	.025	x
อายุ	19.60	.000	x	20.66	.002	x
สถานะภาพ	5.64	.201	-	4.47	.346	-
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	10.40	.342	-	9.53	.483	-
ระดับการศึกษา	12.40	.152	-	18.99	.098	-
อาชีพ	18.40	.001	x	22.20	.055	x
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72.28	.000	x	57.80	.025	x
ประสบการณ์การประกอบอาชีพ	13.40	.000	x	9.75	0.28	x

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : แปลผล^{1/} x คือ มีความสัมพันธ์ - คือ ไม่มีความสัมพันธ์

ผลการศึกษปัจจัยด้านการดำเนินงานของธนาคารที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อการเกษตร โดยมีความเชื่อมั่นในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และ ร้อยละ 90 ($\alpha = 0.10$) จากข้อสมมุติฐาน คือ

(1) จำนวนวงเงินกู้มีความพอเพียงต่อความต้องการ เกษตรกรได้รับเงินกู้อย่างเพียงพอ และตรงกับความต้องการจาก ธ.ก.ส. ในปีการผลิตปัจจุบัน

(2) ระยะเวลาของอายุสัญญาที่มีความเหมาะสม ประกอบด้วยสินเชื่อระยะสั้น และสินเชื่อระยะยาว โดยสินเชื่อระยะสั้นจะถูกจำกัดโดยระยะเวลาการผ่อนชำระ 12 เดือน และวงเงินกุน้อย แต่สินเชื่อระยะยาวจะมีระยะเวลาการผ่อนนานและให้วงเงินกุนสูง

(3) เอกสารที่ใช้ประกอบการกู้มีความเหมาะสม ใช้เอกสารประกอบน้อยเพราะธนาคารสอบถามจากเกษตรกรลูกค้าผู้กู้และให้สินเชื่อจากอาชีพกับประสบการณ์ของเกษตรกรลูกค้าผู้กู้ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

(4) ภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร นโยบายของธนาคารเป็นธนาคารของรัฐไม่เน้นผลกำไรแต่สามารถช่วยเหลือเกษตรกรลูกค้าผู้กู้ในกรณีประสบปัญหาต่างๆและไม่เอาเปรียบเกษตรกรผู้กู้

(5) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม คิดดอกเบี้ยตามจำนวนเวลาที่กู้แท้จริง ต้นเงินกู้ลดลง ดอกเบี้ยลดลง

(6) ค่าธรรมเนียมในการกู้ ร้อยละ 0.25 ของวงเงินกู้ตั้งแต่สามแสนบาทขึ้นไป ไม่มีค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนจำนอง

(7) อัตราค่าผ่อนชำระต้องงวด ผ่อนชำระสอดคล้องกับรายได้ที่ได้จากการหักค่าใช้จ่ายสุทธิในการผลิตการเกษตรแล้ว

(8) สถานที่ตั้งของธนาคาร การเดินทางใกล้บ้าน อยู่ในชุมชน ติดต่อสะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอ กว้างขวางสะอาด

(9) การให้บริการของพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังความคิดเห็นและคำติชมของลูกค้าอย่างเต็มใจ

(10) ความรู้ความสามารถของพนักงาน สามารถแนะนำเทคนิค คำปรึกษาด้านสินเชื่อได้ชัดเจนและ น่าเชื่อถือ

(11) ระเบียบ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก เชื่อถือได้

(12) ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

(13) ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง เกษตรกรลูกค้าได้รับเงินกู้ถูกต้องแม่นยำตามที่ธนาคารกำหนดไว้กับลูกค้า

(14) มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อมีความตอบสนองความต้องการของเกษตรกรได้

(15) ความรวดเร็วในการอนุมัติให้กู้ มีความรวดเร็วในกระบวนการส่งอนุมัติให้กู้ถูกต้องเชื่อถือได้

ตารางที่ 4.9 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่:ประเภทระยะสั้นและระยะยาว ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.10

ปัจจัย	ประเภทสินเชื่อระยะสั้น			ประเภทสินเชื่อระยะยาว		
	ระดับนัยสำคัญที่ 0.1			ระดับนัยสำคัญ 0.1		
	ค่าสถิติ χ^2	ผลการทดสอบค่าสถิติ α	แปลผล	ค่าสถิติ χ^2	ผลการทดสอบค่าสถิติ α	แปลผล
ปัจจัยด้านบุคคลและเศรษฐกิจ						
เพศ	8.080	.011	x	7.962	.016	x
อายุ	24.08	.000	x	22.85	.000	x
สถานะภาพ	57.76	.221	-	54.92	.236	-
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	25.76	.352	-	26.69	.398	-
ระดับการศึกษา	21.84	.092	x	22.86	.098	x
อาชีพ	27.80	.001	x	29.82	.061	x
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	35.28	.000	x	34.48	.026	x
ประสบการณ์การประกอบอาชีพ	8.56	.000	x	10.92	0.06	x

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : แปลผล x คือ มีความสัมพันธ์ - คือ ไม่มีความสัมพันธ์

จากการพิจารณาปัจจัยด้านบุคคลและเศรษฐกิจในตารางที่ 4.8 และ 4.9 ในภาพรวมพบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เป็นร้อยละ 90 ($\alpha = 0.10$) ระดับการศึกษาจึงมีความสัมพันธ์กับการใช้สินเชื่อระยะยาว ดังนั้นปัจจัยทางการศึกษาจึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ ธ.ก.ส. จะต้องให้ความสำคัญต่อการพิจารณาสินเชื่อแก่ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อด้วยความรอบคอบและมีคุณภาพหนี้ที่ดี

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ได้แก่ จำนวนเงินกู้มีความเพียงพอต่อความต้องการ ระยะเวลาการให้กู้มีความเหมาะสม เอกสารที่ใช้ประกอบการกู้มีความเหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการกู้ อัตราค่าธรรมเนียมชำระต่องวด สถานที่ตั้งของธนาคาร การให้บริการของพนักงาน ความรู้ความสามารถของพนักงาน ระเบียบขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง สินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภทและความรวดเร็วในการอนุมัติ พบว่าปัจจัยด้านการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ที่มีผลต่อการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว ณ ระดับความเชื่อมั่น ที่ 95% ($\alpha = 0.05$) ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันยกเว้นปัจจัยค่าธรรมเนียมการกู้ประเภทระยะสั้นและประเภทระยะยาวจะไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร
ของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยการดำเนินงานของธนาคาร
ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัย	ประเภทสินเชื่อระยะสั้น			ประเภทสินเชื่อระยะยาว		
	ระดับนัยสำคัญที่ 0.05			ระดับนัยสำคัญ 0.05		
	ค่า สถิติ χ^2	ผลการ ทดสอบ ค่าสถิติ α	แปลผล	ค่า สถิติ χ^2	ผลการ ทดสอบ ค่าสถิติ α	แปลผล
ปัจจัยด้านการดำเนินงาน						
จำนวนเงินกู้มีความเพียงพอ	43.96	.000	x	56.42	.000	x
ต่อความต้องการ						
ระยะเวลาการให้กู้มีความเหมาะสม	63.19	.005	x	60.56	.000	x
เอกสารที่ใช้ประกอบในการกู้ มีความเหมาะสม	50.08	.000	x	58.80	.000	x
ภาพพจน์และชื่อเสียงธนาคาร	44.92	.000	x	48.04	.000	x
อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม	33.76	.004	x	25.92	.000	x
ค่าธรรมเนียมในการกู้	25.48	.082	-	35.28	.062	-
อัตราค่าผ่อนชำระต่องวด	53.20	.032	x	54.28	0.08	x
สถานที่ตั้งของธนาคาร	43.76	.025	x	36.92	.012	x
การให้บริการของพนักงาน	34.12	.000	x	49.28	.000	x
ความรู้ความสามารถของพนักงาน	33.72	.007	x	48.20	.026	x
ระเบียบขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ	41.08	.026	x	32.09	.017	x
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	34.52	.037	x	39.64	.042	x
ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง	24.04	.042	x	28.26	.008	x
มีสินเชื่อให้เลือกหลายหลายประเภท	40.28	.000	x	35.48	.000	x
ความรวดเร็วในการอนุมัติ	34.28	.038	x	30.48	.002	x

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : แปลผล x คือ มีความสัมพันธ์ - คือ ไม่มีความสัมพันธ์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรทั้งประเภทระยะสั้นและประเภทระยะยาว ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 90 % ($\alpha = 0.10$) พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันยกเว้นปัจจัยค่าธรรมเนียมในการกู้ โดยค่าธรรมเนียมในการกู้ประเภทระยะสั้นจะไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้

บริการสินเชื่อ แต่การกู้ประเภทระยะยาวพบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการกู้จะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. อาจเป็นเพราะว่ามีค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่ออัตราที่เหมาะสมจึงตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับ ธ.ก.ส. ตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยการดำเนินงานของธนาคาร ณ ระดับนัยสำคัญ 0.10

ปัจจัย	ประเภทสินเชื่อระยะสั้น			ประเภทสินเชื่อระยะยาว		
	ระดับนัยสำคัญที่ 0.1			ระดับนัยสำคัญ 0.1		
	ค่าสถิติ χ^2	ผลการทดสอบค่าสถิติ α	แปลผล	ค่าสถิติ χ^2	ผลการทดสอบค่าสถิติ α	แปลผล
ปัจจัยด้านการดำเนินงาน						
จำนวนเงินกู้มีความเพียงพอ	62.40	.005	x	65.14	.019	x
ต่อความต้องการ						
ระยะเวลาการให้กู้มีความเหมาะสม	67.17	.017	x	62.25	.021	x
เอกสารที่ใช้ประกอบในการกู้มีความเหมาะสม	54.43	.002	x	48.28	.014	x
ภาพพจน์และชื่อเสียงธนาคาร	44.82	.000	x	41.47	.006	x
อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม	30.23	.021	x	29.24	.028	x
ค่าธรรมเนียมในการกู้	30.27	.109	-	26.58	.062	x
อัตราค่าผ่อนชำระต้องงวด	44.25	.051	x	42.12	.082	x
สถานที่ตั้งของธนาคาร	28.46	.043	x	26.29	.036	x
การให้บริการของพนักงาน	42.98	.019	x	43.86	.003	x
ความรู้ความสามารถของพนักงาน	48.82	.012	x	44.25	.036	x
ระเบียบขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ	45.82	.081	x	39.83	.022	X
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	30.08	.026	x	29.11	.069	x
ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง	26.88	.014	x	29.86	.010	x
มีสินเชื่อให้เลือกหลายหลายประเภท	42.91	.011	x	39.81	.009	x
ความรวดเร็วในการอนุมัติ	27.82	.032	x	32.12	.008	x

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : แปลผล x คือ มีความสัมพันธ์ - คือ ไม่มีความสัมพันธ์



4.3 ระดับความเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.

จากข้อคิดเห็นการเปรียบเทียบการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. กับธนาคารพาณิชย์ (รายละเอียดภาคผนวก ก) ซึ่งให้ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 1.00 – 1.80 คือ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจ ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 1.81 – 2.60 คือ มีผลต่อการตัดสินใจที่น้อย ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 2.61 – 3.40 คือ มีผลต่อการตัดสินใจระดับปานกลาง ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.41 – 4.20 คือ มีผลต่อการตัดสินใจที่มาก ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.21 – 5.00 คือ มีผลต่อการตัดสินใจที่มากที่สุด ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ในระดับที่มากที่สุด ได้แก่

ปัจจัยด้านราคา กลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญกับการบริการด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยคือ 4.527) ปัจจัยการส่งเสริมการตลาดจะให้ความสำคัญกับการแจ้งอัตราดอกเบี้ยอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยคือ 4.628)

ปัจจัยด้านบุคคล จะให้ความสำคัญกับพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ รับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ยคือ 4.775)

ปัจจัยด้านการกระบวนการให้บริการ จะให้ความสำคัญกับการให้บริการความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ยคือ 4.625) การส่งหนังสือแจ้งเตือนและระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยคือ 4.775)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จะให้ความสำคัญกับการให้บริการที่น่านั่งรอรับบริการสะดวกสบายและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยคือ 4.632)

จากผลการศึกษาข้อคิดเห็นการเปรียบเทียบการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. กับธนาคารพาณิชย์ หากปัจจัยด้านใดที่พบว่าอยู่ในระดับที่มากที่สุด ธ.ก.ส. ควรที่จะรักษามาตรฐานการให้บริการไว้และทำให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

สำหรับปัจจัยที่ ธ.ก.ส. ควรที่จะต้องปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อเมื่อเปรียบเทียบกับ การให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ถึงแม้ผลจากการศึกษาความเห็นจากการให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการ อยู่ในระดับที่มาก ก็ตาม แต่ ธ.ก.ส. ควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการตรงจุดนั้น ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเห็นได้ว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล จะต้องปรับปรุงบุคลิกภาพการแต่งกายของพนักงานให้เรียบร้อย และเหมาะสมยิ่งขึ้น ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ต้องตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด ควรให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ตรงเวลา ให้มีสิทธิและความสำคัญมากยิ่งขึ้น แสดงได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์และใช้บริการของ ธ.ก.ส. แสดงได้ตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระดับความเห็นการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส.เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ด้านผลิตภัณฑ์			
1. มีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท	4.04	.42	มาก
2. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการ	3.83	.45	มาก
3. หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ไม่สูงเกินไปรวมถึงการประเมินราคาที่เหมาะสมและมีมาตรฐานเชื่อถือได้	3.93	.42	มาก
ด้านราคา			
1. อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม	4.52	.38	มากที่สุด
2. อัตราค่าปรับผิดสัญญาในการชำระหนี้มีความเหมาะสม	3.97	.45	มาก
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการตรวจหลักประกันมีความเหมาะสม	3.81	.48	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย			
1. ทำเลที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการให้บริการ	3.69	.37	มาก
2. ติดต่อได้สะดวกทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.77	.38	มาก
3. สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะอาด	3.89	.45	มาก
4. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.97	.41	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด			
1. การแจ้งอัตราดอกเบี้ยสินเชื่ออย่างชัดเจน	4.63	.57	มากที่สุด
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วิทยุ อย่างต่อเนื่อง	3.98	.44	มาก
3. การแจกของขวัญของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	4.00	.24	มาก
4. การใช้สิทธิแก่สมาชิกที่ใช้บริการสินเชื่อที่มีประวัติการชำระหนี้ตรงเวลา	3.73	.45	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ, (2555)

หมายเหตุ : 1-1.80 = ไม่มีผล 1.81-2.60 = มีผลน้อย 2.61-3.40 = มีผลปานกลาง 3.41 - 4.20 = มีผลมาก และ 4.2 - 5.00 = มีผลมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ระดับความเห็นการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ด้านบุคคล			
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ รับฟังความเห็นและคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4.77	.26	มากที่สุด
2. พนักงานมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา ด้านสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	3.74	.47	มาก
3. พนักงานกระตือรือร้นและให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.82	.49	มาก
4. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยและ เหมาะสม	3.73	.43	มาก
ด้านกระบวนการการให้บริการ			
1. ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.62	.56	มากที่สุด
2. การส่งหนังสือเตือน และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ เหมาะสม	4.77	.47	มากที่สุด
3. มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	3.92	.43	มาก
4. มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เชื่อถือได้	3.86	.45	มาก
5. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ใช้ติดต่อกับธนาคาร เอกสารที่ใช้ประกอบไม่มากเกินไป	3.76	.57	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ			
1. นั่งรอรับบริการสะดวกสบายและเพียงพอ	4.63	.62	มากที่สุด
2. มีป้ายแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	3.82	.41	มาก
3. สภาพแวดล้อมแผนงานสินเชื่อมีความเหมาะสม	3.88	.53	มาก
4. การจัดแบ่งส่วนงานสินเชื่อมีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	3.91	.52	มาก
5. การจัดป้ายชื่อพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.88	.44	มาก
6. การออกแบบตกแต่งสำนักงานที่มีความสวยงามเป็นระเบียบ	3.90	.43	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ (2555)

หมายเหตุ : 1-1.80 = ไม่มีผล 1.81-2.60 = มีผลน้อย 2.61-3.40 = มีผลปานกลาง 3.41 - 4.20 = มีผลมาก 4.2 - 5.00 = มีผลมากที่สุด

4.4 ข้อเสนอแนะของเกษตรกรผู้ให้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

ได้มีการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมในข้อคิดเห็นหลังจากใช้บริการของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่แล้ว พบว่าโดยภาพรวมกว่าร้อยละ 99 มีความพึงพอใจจากการรับบริการจาก ธ.ก.ส. เป็นอย่างดี ซึ่งพิจารณาได้จากผู้กู้จำนวน 78 ราย (ร้อยละ 78) ยังยืนยันที่จะเป็นลูกค้าของ ธ.ก.ส. ต่อไป และอีก 21 ราย (ร้อยละ 21) ชักชวนให้เกษตรกรในพื้นที่เดียวกันมาใช้บริการของธนาคาร ขณะที่ มีเพียง 1 ท่านเท่านั้นที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอีกต่อไป สำหรับการสอบถามข้อมูลเงื่อนไขและวิธีการให้สินเชื่อ จำนวน 88 ราย (ร้อยละ 88) ให้ความเห็นรับแบบเดิมคืออยู่แล้ว สำหรับอีก 16 ราย (ร้อยละ 16) ควรมีการปรับปรุงดังปรากฏในรายการตารางที่ 4.12 และเมื่อพิจารณาพร้อมกับความเห็นของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งทำให้ได้ข้อแนะนำว่า ธ.ก.ส. ควรมีการปรับปรุงในด้านการยื่นเอกสารขอสินเชื่อ โดยเฉพาะจำนวนผู้ค้ำประกันหรือหลักทรัพย์ในการกู้ยืม รวมไปถึงระยะเวลาในการอนุมัติซึ่งใช้เวลานานและมีกระบวนการซับซ้อนควรมีการปรับปรุง และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงสมาชิกในกรณีที่มีประเภทสินเชื่อใหม่ๆ รวมไปถึงโครงการต่างที่เกษตรกรเข้าร่วมเพื่อเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ตามตารางที่ 4.13) หรือทำการปรับปรุงร่วมกับปัจจัยทางการบริการในตารางที่ 4.12 ซึ่งจะทำให้ ธ.ก.ส. มีศักยภาพในการแข่งขันหรือดำเนินงานที่แข่งขันได้กับสถาบันการเงินอื่นๆ ในตลาด

ตารางที่ 4.13 ข้อคิดเห็นหลังจากการให้บริการของธนาคาร ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
เป็นลูกค้าเงินกู้ของธนาคารต่อไป	78.00	78.00
ชักชวนให้เกษตรกรในพื้นที่เดียวกันมาใช้บริการ	21.00	21.00
ไม่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารต่อไป	1.00	1.00
รวม	100.00	100.00
เงื่อนไขและวิธีการให้สินเชื่อ		
ดีแล้ว	88	88.00
ปรับปรุง	12	12.00
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการคำนวณ (2555)

4.5 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยทางด้านการให้บริการของ ธ.ก.ส. โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (ภาคผนวก ก) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลของลูกค้าอย่างครบถ้วนรวมถึงผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ได้อย่างแท้จริงโดยสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

เกษตรกรผู้กู้เป็นเพศชาย จำนวน 8 ราย เป็นเพศหญิง จำนวน 2 ราย อายุระหว่าง 38-64 ปี จบระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับปริญญาตรี สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีจำนวน 1 รายที่หย่าร้าง วัดดูประสงค์ในการกู้เพื่อการลงทุนด้านการเกษตร โดยเคยใช้บริการเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ และมีจำนวน 1 ราย ที่เคยใช้บริการของสหกรณ์ ปัจจุบันมีจำนวน 4 รายที่ยังใช้บริการร่วมกับ ธ.ก.ส. กับธนาคารพาณิชย์ ส่วนมากจะใช้บริการในการรับฝากและรับโอนเงินค่าจ้างพิเศษจากรายได้หลัก ซึ่งได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกร ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน โดยให้เหตุผลดังกล่าวว่า ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ นั้นมีหลายสาขาซึ่งมาความสะดวกต่อการรับบริการและมีบริการนอกเวลาตามห้างสรรพสินค้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส.สาขาเชียงใหม่คือ

(1) ธ.ก.ส. เมื่อเปรียบเทียบธนาคารกรุงไทย ธ.ก.ส. จะมีพนักงานมาติดตามตรวจสอบถึงที่บ้านเป็นประจำประมาณ 3 เดือน/ครั้ง หลังทำสัญญากู้ แตกต่างจากธนาคารกรุงไทยที่รับเงินกู้แล้ว ก็เริ่มชำระหนี้เป็นรายเดือน ตามเงื่อนไขสัญญาได้โดยแต่ไม่มีพนักงานสินเชื่อแนะนำและติดตามหลังการกู้ ส่วนหนึ่งของ ธ.ก.ส. จะมีพนักงานมาติดตามหนี้ประมาณทุกสามเดือน ที่ส่งชำระหนี้ไม่ได้ตามกำหนดเลิกประกอบอาชีพการเกษตร เพราะที่ทำงานเดิมเลิกจ้างพนักงานเนื่องจากเศรษฐกิจตกต่ำ ลูกค้ายิ่งหันมาประกอบอาชีพขายของตามตลาดนัด ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยขายข้าวเหนียว หมูปิ้ง น้ำพริกหนุ่ม เสื้อผ้าสำเร็จรูป รายได้ 25,000 บาท/เดือน หักต้นทุน 13,000 บาท หรือ 12,000 บาท หักค่าใช้จ่ายครัวเรือนประมาณ 12,000 บาท (บุตร 2 คน มารดา 1 คน) จึงทำให้รายได้เท่ากับรายจ่ายทุกเดือน ไม่สามารถชำระหนี้ ธ.ก.ส. ได้ตามกำหนด ต่อมา ธ.ก.ส. มีนโยบายช่วยเหลือลูกค้าที่มีภาระหนี้เงินกู้โดยมีพนักงานสินเชื่อประมุขให้คำแนะนำ ตนเองจึงเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้เกษตรกร 3 ปี ตามนโยบายของธนาคาร ส่วนลูกทางในอนาคตพอที่จะมีช่องทางที่จะสามารถมีรายได้ผ่อนชำระหนี้ ธ.ก.ส. ได้ เนื่องจากสามีมีอาชีพซ่อมคอมพิวเตอร์และเปิดร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ และให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยมีคอมพิวเตอร์ จำนวน 50 เครื่อง มีรายได้ 70,000 บาท/เดือน หักค่าใช้จ่าย 40,000 บาท เหลือ 30,000 บาท และจะพยายามชำระหนี้ ธ.ก.ส. ให้ตรงตามกำหนดตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร หลังจากพ้นโครงการพักชำระหนี้ 3 ปี และจะใช้บริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส.ต่อไป เนื่องจาก

พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้อง บริการเป็นกันเองเข้าใจลูกค้าเกษตรกรผู้กู้ บริการรวดเร็ว โดยจากการสมัครเข้าเป็นลูกค้าและจัดทำสัญญากู้เงินจนถึงได้รับเงินใช้เวลา 15 ท่าการ

(2) ด้านความเห็น จุดเด่นของ ธ.ก.ส. คือ การให้บริการที่ดีของพนักงาน การให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ มีความยินดีในการให้บริการ และผ่อนปรนเงื่อนไขได้มาก มีความยืดหยุ่นสูง ในขณะที่ ธนาคารกรุงไทย มีข้อดีที่มีสาขามากและมีบริการเสาร์อาทิตย์ในห้างสรรพสินค้า แต่ในด้านอื่น ธ.ก.ส. มีความโดดเด่นกว่า ปัจจุบันเป็นหนี้ ธ.ก.ส. เป็นจำนวนทั้งสิ้น 900,000 บาท โดยเป็นเงินกู้ระยะสั้น จำนวน 400,000 บาท และเงินกู้ระยะยาว 300,000 บาท เป็นลูกค้าลูกค้าชั้น AAA+ ประวัติการชำระหนี้ดี ได้รับอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 6.75 ต่อปีโดยยืนยันที่จะเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อไป และจะแนะนำผู้อื่นให้ใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ด้วย ในปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีบริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การกู้ยืมเพื่อซื้อเครื่องจักร เครื่องมือในการทำการเกษตร รวมไปถึงการให้บริการสินเชื่อจัดหารถบรรทุกในการขนส่งสินค้าเกษตร ซึ่งตนเองก็มีความสนใจสินเชื่อประเภทนี้เช่นกัน จะใช้บริการสินเชื่อประเภทนี้ในภายหน้า

(3) การให้บริการที่ดีมากของพนักงาน การให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ มีความยินดีในการให้บริการ การเข้าเยี่ยมเยียนของพนักงาน ธ.ก.ส. ถึงบ้าน รวมไปถึงการมีหนังสือแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนต่อเนื่อง ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ที่สำคัญมีการให้ความรู้ แนะนำอาชีพเสริมให้ปัจจุบันเป็นหนี้ ธ.ก.ส. เป็นจำนวนทั้งสิ้น 900,000 บาท โดยเป็นเงินกู้ระยะสั้น จำนวน 400,000 บาท และเงินกู้ระยะยาว 300,000 บาท ในปัจจุบันได้จัดกลุ่มลูกค้าชั้น AA ได้รับอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปีโดยยืนยันที่จะเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อไปและได้มีโอกาสแนะนำผู้อื่นให้เข้าร่วมบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อีกทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยต้องการให้ ธ.ก.ส. เพิ่มช่องทางในการให้บริการในด้าน ตู้ATM และการให้บริการนอกเวลาตามห้างสรรพสินค้าเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานนอกเวลาทำงาน

(4) ด้านความเห็นจุดเด่นของ ธ.ก.ส. คือ การให้บริการที่ดีมากของพนักงาน การให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ มีความยินดีในการให้บริการ การเข้าเยี่ยมเยียนของพนักงาน ธ.ก.ส. ถึงบ้าน รวมไปถึงการมีหนังสือแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนต่อเนื่อง ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ที่สำคัญมีการให้ความรู้ แนะนำอาชีพเสริมให้ ปัจจุบันเป็นหนี้ ธ.ก.ส. เป็นจำนวนทั้งสิ้น 900,000 บาท โดยเป็นเงินกู้ระยะสั้น จำนวน 400,000 บาท และเงินกู้ระยะยาว 300,000 บาท ในปัจจุบันได้จัดกลุ่มลูกค้าชั้น AA ได้รับอัตราดอกเบี้ย 7.50 ต่อปี โดยยืนยันที่จะเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อไปและหากมีโอกาสแนะนำผู้อื่นให้เข้าร่วมบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. อีกทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยต้องการให้ ธ.ก.ส. เพิ่มช่องทางในการให้บริการในด้าน ตู้ATM และการให้บริการนอกเวลาตามห้างสรรพสินค้าเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานนอกเวลาทำงาน

(5) ข้อดีของ ธ.ก.ส. คือ มีการให้บริการที่ดีของพนักงานและผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีความเหมาะสม สามารถมีความผ่อนคลายใจได้มาก รวมไปถึงอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ แต่ระยะเวลาในการให้บริการจำกัดด้วยให้บริการเฉพาะในเวลาปกติ แต่ธนาคารกสิกรมีสาขาที่มาก มีบริการที่ห้างสรรพสินค้าและบริการนอกเวลา รวมไปถึงการให้วงเงินที่สูงซึ่งในปัจจุบันได้ใช้บริการกับกสิกรเพียงเปิดบัญชีสำหรับการรับโอนเงินระหว่างบัญชีเพื่อการรับโอนเงินค่าจำหน่ายไข่ไก่จากลูกค้าเท่านั้น

ปัจจุบันมีหนี้กับ ธ.ก.ส. เป็นจำนวนเงิน 5,300,000 บาท โดยแบ่งเป็นระยะเวลาสั้นจำนวน 4,000,000 บาท และระยะยาว จำนวน 1,300,000 บาท ปัจจุบันได้จัดชั้นของลูกค้าใน ระดับ 3A+ พร้อมยืนยันที่จะเป็นลูกค้า ธ.ก.ส.ต่อไปและเป็นแหล่งเดียวที่จะขอสินเชื่อเพื่อง่ายต่อการบริหารจัดการด้านธุรกิจและสินเชื่อและลดความเสี่ยงที่เกิดจากอัตราดอกเบี้ยด้วย พร้อมทั้งที่จะแนะนำญาติและคนรู้จักเพื่อให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกต่อไป

(6) ในการเปรียบเทียบข้อดีของธนาคารไทยพาณิชย์นั้น คือ มีสาขาที่มาก มีการบริการตู้ ATM ที่สะดวก มีเครื่องมือที่ทันสมัย แต่ก็ยังเป็นปัจจัยที่ไม่สำคัญมาก แต่สำหรับ ธ.ก.ส. นั้น มีการบริการที่ดีของพนักงาน ตอบทุกข้อซักถามได้ชัดเจน แม้การให้บริการจะมีช่วงระยะเวลาที่จำกัดก็ตาม มีเงื่อนไขที่ผ่อนปรน และดอกเบี้ยก็มีความเป็นธรรม

ปัจจุบันเป็นหนี้ ธ.ก.ส. จำนวน 100,000 บาท เป็นหนี้ระยะสั้น เป็นลูกค้าชั้น AAA+ และให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมโดยมีความประทับใจในองค์กรและพนักงาน ธ.ก.ส ในการให้ความรู้ในการในการวางแผนการจัดการฟาร์ม และตอบข้อปัญหาในด้านสินเชื่อได้เป็นอย่างดี และมีการแนะนำสินเชื่อที่มีความเหมาะสมกับธุรกิจฟาร์ม โดยยืนยันที่จะเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. ต่อไปพร้อมจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของ ธ.ก.ส. อีกด้วย

(7) การติดต่อกู้เงินกับ ธ.ก.ส. ใช้เวลาเพียง 1 วันทำการเท่านั้น เอกสารประกอบการกู้ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนอนุมัติรวดเร็ว พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำ ชัดเจน และเคยไปตรวจเยี่ยมถึงไร่นาของตนเองอีกด้วย การแจ้งเดือนชำระหนี้จะมีการเตือนล่วงหน้าประมาณ 1 เดือน ตนเองสามารถเตรียมตัวชำระหนี้ได้ทันตามกำหนดทุกครั้ง จึงจะใช้บริการสินเชื่อกับธ.ก.ส.ต่อไปพร้อมกับแนะนำญาติพี่น้องให้มาใช้บริการด้วย

(8) ธ.ก.ส. มีนโยบายช่วยเหลือลูกค้าโดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เกษตรกร ขยายระยะเวลาการชำระและปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับรายได้ทำให้ตนเองสามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ปัจจุบันมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รายได้จากเกษตรกรและนอกภาคการเกษตรทำให้สามารถชำระหนี้ธนาคารได้ตามหลักเกณฑ์กำหนด เกิดจากการแนะนำของพนักงานที่ให้ความรู้สินเชื่อด้วยความชำนาญเชี่ยวชาญชัดเจน ลูกค้าจึงมีความประทับใจ ปัจจุบัน กู้เงิน วงเงิน 1.2 ล้านบาท

บาท แบ่งออกเป็น 1.เงินกู้ระยะสั้น วงเงิน 800,000 บาท 2.เงินกู้ระยะยาว วงเงิน 400,000 บาท มีการชำระหนี้ที่ดี อยู่ในชั้นลูกค้ำระดับ AAA+ อัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 6.75 ต่อปี จากที่ผ่านมา เกษตรกรผู้กู้เคยใช้บริการเงินกู้กับธนาคารกสิกร มาก่อน วงเงินกู้ 100,000 บาท ต้องทำประกันชีวิต เสียค่าธรรมเนียม การกู้ มีค่าใช้จ่ายจำนอง และ เงื่อนไขผ่อนชำระรายเดือน ทุกเดือน ลูกค้ำไม่สามารถชำระหนี้รายเดือนได้ แต่ปัจจุบันใช้บริการธนาคารกสิกรเรื่องโอนเงินคอกไม้เท่านั้น เนื่องจากมีสาขามากกว่า ธ.ก.ส. ส่วนการใช้สินเชื่อก็จะเลือก ธ.ก.ส.เป็นลำดับแรกเพราะไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน กู้ง่ายใช้เวลารวดเร็ว ประมาณ 7 วันทำการ ไม่มีค่าธรรมเนียมการขอกู้เงิน พนักงานสินเชื่อตรวจเยี่ยมที่สวนคอกไม้สม่ำเสมอ มีความเป็นกันเอง ในภายหน้าหากมีปัญหาเรื่องการชำระคาคว่า ธ.ก.ส. จะช่วยเหลือได้

(9) ใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. เนื่องจากพนักงานสินเชื่อมีความเป็นกันเองใกล้ชิดเหมือนญาติ ตรวจเยี่ยมโครงการสม่ำเสมอและข้อแตกต่างของธนาคารกรุงไทยกับ ธ.ก.ส.คือเรื่องการทำบริการของพนักงาน ซึ่งพนักงานธ.ก.ส.จะมีการชี้แจงหลักเกณฑ์สินเชื่ออย่างชัดเจนและเป็นกันเองยิ้มแย้มพร้อมให้บริการ เยี่ยมเยียนถึงที่บ้าน ส่วนธนาคารกรุงไทย จุดเด่นคือติดต่อสาขาได้จำนวนมากกว่า อุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยีทันสมัยกว่า ธ.ก.ส.แต่ตัวผู้ใช้สินเชื่อจะใช้บริการสินเชื่อกับ ธ.ก.ส.ต่อไป ซึ่งปัจจุบันมีหนี้ กับ ธ.ก.ส. จำนวนเงินกู้ 2.0 ล้านบาท แบ่งออกเป็น 1. กู้ประเภทระยะสั้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำเกษตร วงเงิน 1.8 ล้านบาท 2. กู้ประเภทระยะยาว เพื่อลงทุนในการเกษตร จำนวน 2.0 แสนบาท สามารถชำระหนี้ ธ.ก.ส.ได้ปกติตามเงื่อนไขธนาคารตลอดมา เป็นลูกค้ำชั้น AAA+ ประวัติชำระหนี้ดีมาก ได้รับอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 6.75 ต่อปี การติดต่อขอสินเชื่อกับ ธ.ก.ส.ใช้ระยะเวลาอนุมัติประมาณ 5 วันทำการซึ่งตนเองถือว่ามีขั้นตอนอนุมัติรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ใช้เอกสารประกอบไม่มาก ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสินเชื่อกับ ธ.ก.ส.ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายครัวเรือนได้จำนวนมาก

(10) การติดต่อขอสินเชื่อแต่ละครั้งใช้เวลาไม่เกิน 7 วันทำการ จะได้รับเงินกู้ตามที่ธนาคารนัด ไม่มีขั้นตอนยุ่งยากและไม่เสียค่าธรรมเนียมการบริการ ปัจจุบันเป็นลูกค้ำ ธ.ก.ส.ชั้น AAA+ ไม่มีหนี้ แต่หากขอสินเชื่อเงินกู้จะได้รับพิจารณาในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 6.75 ต่อปี เป็นอัตราดอกเบี้ยที่นับว่าเหมาะสม ไม่สูงกว่าธนาคารอื่นๆ และจะใช้บริการด้านสินเชื่อกับ ธ.ก.ส.ต่อไป และจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการด้วย เพราะ ธ.ก.ส.เป็นธนาคารที่สนับสนุนสินเชื่อด้านเกษตร โดยตรงมีพนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ความชำนาญในด้านสินเชื่อแนะนำได้เข้าใจ ชัดเจน กอปรกับมีความเป็นกันเองใกล้ชิดกับลูกค้ำ ตรวจเยี่ยมโครงการถึงนาสวน หากประสบปัญหาเรื่องการชำระหนี้ พนักงานจะแนะนำเพื่อแก้ไขและผ่อนผันกำหนดชำระหนี้ออกไปโดยไม่เสียประวัติการชำระหนี้ ด้านสถานที่ตั้งของ ธ.ก.ส.ก็อยู่ไม่ไกลจากบ้านและมีบริเวณจอดรถสะดวกสบาย