

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของเกษตรกร ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อ
บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์

ชื่อผู้เขียน นายชัยรัตน์ รัตนา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. พัทธา ตันติประภา	กรรมการ
อาจารย์ เรนัส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกร ในอำเภอฝาง จังหวัด เชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์

ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากเกษตรกรจำนวน 321 ราย โดยเป็นเกษตรกรที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ 190 ราย และไม่เคยใช้ บริการฯ 131 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยหาค่าอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีเพศชายมากกว่าเพศ หญิง การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา มีรายได้อยู่ช่วงระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100,000.-บาทต่อปี มากที่สุด อาชีพเกษตรกรหลักทำการปลูกข้าวมากที่สุด เกษตรกรผู้ตอบแบบ สอบถามมีการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์กับธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) มากที่สุด ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ ใช้สินเชื่อดังกล่าว เนื่องจากการอนุมัติสินเชื่อง่ายและสะดวกมากกว่าสาเหตุอื่น รองลงมา พนักงานมีบริการที่ดี และชื่อ เสียงภาพพจน์ของธนาคาร ตามลำดับ สำหรับสาเหตุที่เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้บริการ สินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ 131 ราย เนื่องจากมีเงินกู้จากแหล่งอื่น ได้แก่กู้จากธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มากกว่าสาเหตุอื่น รองลงมาคือไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และรู้ สึกยุ่งยากในการติดต่อขอกู้เงิน ตามลำดับ

การศึกษาถึงความคิดเห็นพบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความเห็นว่าธนาคารพาณิชย์มีผลิตภัณฑ์ที่ดีอยู่แล้ว คือทั้งจำนวนเงินที่ให้ผู้กู้ หลักประกัน ระยะเวลาและเงื่อนไขในการชำระหนี้ เหมาะสมดีแล้ว ด้านราคา มีความเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว เพราะ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมยังอยู่ในอัตราที่ต่ำทำให้ต้นทุนด้านการเงินของเกษตรกรลดลง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว คือสถานที่ตั้งของธนาคารและที่ตั้งของแผนกสินเชื่อ ติดต่อสะดวกและหาง่าย จำนวนที่พักคอยและที่จอดรถ สะดวกและเพียงพอ และจำนวนโต๊ะและเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ให้บริการมีอย่างเพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความเห็นว่า มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และมีการใช้พนักงานออกไปชักชวนลูกค้ามาใช้บริการ น้อยมาก และเห็นว่า ธนาคารมีการส่งเสริมการขายมากพอสมควร เช่นลดอัตราดอกเบี้ย ลดค่าธรรมเนียมต่ำกว่าเงินกู้ประเภทอื่นทำให้ต้นทุนด้านการเงินของเกษตรกรลดลง ด้านการบริการของพนักงานด้านสินเชื่อ มีความเห็นว่าพนักงานด้านสินเชื่อมีการบริการที่ดีอยู่แล้ว คือพนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อ เห็นว่าขั้นตอนการติดต่อขอกู้ ขั้นตอนในการสำรวจหลักประกัน และขั้นตอนในการทำสัญญา สะดวก รวดเร็ว

การศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยในการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยทุกข้อในระดับสำคัญมาก ยกเว้นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ปัจจัยที่ให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก ได้แก่ การให้บริการของพนักงานด้านสินเชื่อ จำนวนเงินที่ให้ผู้กู้ยืม เงื่อนไขในการให้กู้ และอัตราดอกเบี้ย

Independent Study Title	The Opinions of Farmers in Amphoe Fang , Chiang Mai Province Toward Agricultural Credit Services.	
Author	Mr. Chairat Rattana	
M.B.A.	Business Administration	
Examining Committee	Assist. Prof. Orachorn Maneesong	Chairman
	Lecturer Dr. Patchara Tantiprabha	Member
	Lecturer Ranus Sermboonsang	Member

Abstract

The purpose of this independent study on "The Opinions of Farmers in Amphoe Fang , Chiang Mai Province toward Agriculture Credit Services" is to study the opinions of the farmers in Amphoe Fang , Chiang Mai Province, about agricultural Credit services of commercial banks.

The Questionnaires were used to interview 321 farmers who 190 of them used to take agricultural credits from commercial banks, whereas the others did not. Data were analyzed and interpreted in terms of percentage, mean, and standard deviation.

Most of the sampling farmers were at 41-50 years of age and most were male. Their education levels were mostly elementary. Most of them earn less than or at 100,000 baht per year. The kinds of agriculture that they did most were rice farm.

The study found that most of them took agricultural credits from the Thai Farmers Bank Public Company limited.

The main reasons of respondent who used agricultural credits of commercial banks were convenience and easy approval. The other reasons were good service, good image of bank, etc.

The reasons of the other respondents who did not take commercial bank credits were that they had other sources of credit, most of them were from Agricultural and Cooperative Bank. The others reason were that some of them had no title deeds as guarantee and felt inconvenient in contacting with banks.

The results of the farmer's opinion study in the marketing mix of agricultural credits were as follows:

The product, agricultural credit, they agreed that the product was good and proper. The amount, property guarantee, period and condition of credit approval were acceptable.

The price, they agreed that interest and fees of credit were at low level. These would be good to all farmers so that they could lessen their cost of production.

The place, distribution channel, were found good. The bank is located in community area and well-known. Besides, the bank has many counters and personnels, comfortable car park, and efficient and effective staff to service their customers.

The promotion, they agreed that the banks used less advertisement, public relation and direct sale, but preferred to use discount promotion such as discount in interest rates or commercial fees.

About the bank staff, they have pleasant personality, good human relation and service. Moreover, they can service and correct customer's problems rapidly. Their manners were believable and trust-worthy. For the process of agricultural credits approval, it was found proper and rapid.

The opinions of the respondents towards the factors of agricultural credit services were found that most factors were very important except for promotion that was in moderate level. The most important factors were that the farmers paid special attention to the staff services, the amount of credit, the conditions of credit approval and interest rates.