

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดสุพรรณบุรี

นิรมล สีสี่<sup>1\*</sup> ณิชววรรณ แสงศิริ<sup>1</sup> วัลลภา กลิ่นเกษร<sup>1</sup> และ สุประวีณ์ ศิรินุกุลวัฒนา<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

<sup>2</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

\*natthawan999@gmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ำที่มาใช้บริการในด้านการขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการในการขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 61.80 ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 42.30 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 48.80 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้อยู่ที่ 1 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.00 และจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 4 - 6 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ทราบข่าวสารนั้นจะเป็นลูกค้ำเก่า ใช้เวลาในการติดต่อขอสินเชื่ออยู่ในช่วงเวลา ครึ่งชั่วโมง - 1 ชั่วโมง มาใช้บริการจำนวน 2 ครั้ง/เดือน วัตถุประสงค์ในการกู้เงินสินเชื่อเพื่อ ลงทุนประกอบอาชีพ ประเภทสินเชื่อเพื่อการเกษตร และมีจำนวนเงินขอกู้ยืมในช่วง 100,000 - 300,000 บาท ต่อมาระดับความพึงพอใจลูกค้ำที่มาใช้บริการในการขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรีโดยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ และด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อของกลุ่มลูกค้ำ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านสินเชื่อ ได้แก่ ระยะเวลาการรับบริการ การรับข้อมูลข่าวสาร จำนวนครั้งใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ประเภทของสินเชื่อ และจำนวนเงินที่กู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจนั้นพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อในด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การตัดสินใจ สินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดสุพรรณบุรี

## The Factors Affecting the Decision of Customers in Loan by Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Suphan Buri Province

Niramol Seedee<sup>1\*</sup>, Natthawan Seanghiran<sup>1</sup>, Wanlapa Klinkesorn<sup>1</sup>,  
and Suprawee Sirinukulwattana<sup>2</sup>

*Faculty of Management Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University*

\**natthawan999@gmail.com*

### Abstract

*The purpose of this research study is to study the behavior of customers in requesting loans from the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) in Suphan Buri province, and to analysis the factors affecting the customers' decision in loans by the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) in Suphan Buri province by using questionnaire. The populations are customers who use the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) in Suphan Buri Province approximately at 400 samples. The results of this research found that there were male approximately 61.80 percent, age range between 41-60 years, and the educational level among the lower / upper secondary / equivalent level around 42.30 percent. Besides, the most of occupation, range of monthly income and the number of family members were a farmer / farmer organization about 48.80 percent, income between 1 - 30,000 baht or 45.00 percent, and family members 4 - 6 merely at 67.50 percent respectively. In the behavior of customers in requesting loans from the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), the news were recognized by the old status customers of the bank, the most spent the time to contact for a loan is between half an hour - 1 hour and twice a month. The purpose of the loan is to investment for their agriculture. The amount of the loan is in the range of 100,000 - 300,000 baht. For the satisfaction level of customers for requesting loans from the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), in overall, the satisfaction is at a high level when considering in each of 7 aspects, namely the product Interest rates and fees, the channel of service, the marketing promotion, the services of officer, the loan application process and the physical aspects. As for the results of the relationship between personal factors and behavior of customer groups found that gender, age, education level, occupation, and monthly income affect to the behavior of customer in part of the time spending, the receiving news, the number of times to use the service, the purpose of the loan, the loan type and the amount of the loan. In perspective satisfaction, the occupation has a statistically significant relationship with the satisfaction of the loan services with statistics at the significant level of 0.05.*

**Keywords:** Decision of Customers, Provided Loan, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Suphan Buri province

## 1. บทนำ

ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศเกษตรกรรมที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติและภูมิปัญญาในการทำการเกษตรที่สั่งสมมาอย่างยาวนาน ทำให้ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก ในการพัฒนาในเกษตรกรรมของประเทศนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อสร้างรายได้ที่มั่นคงให้แก่ประชากรที่ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรและเป็นสันหลังของชาติในการผลิตอาหารเพื่อกระจายให้แก่ประเทศและโลก จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาสาขาการเกษตรให้เจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ที่ดิน แรงงาน และปัจจัยการผลิตอื่น ๆ แล้ว อีกหนึ่งปัจจัยการผลิตที่สำคัญก็คือ ทุน ในการทำเกษตร เนื่องจากเกษตรกรของไทยมักมีปัญหาด้านเงินทุนและการเข้าถึงโอกาสในการขอสินเชื่อ ซึ่งเป็นสาเหตุหลักต่อการพัฒนาและการทำเกษตร การขาดแคลนเงินทุนจะส่งผลให้มีการกู้ยืมเงินนอกระบบ ซึ่งในที่สุดก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการขอสินเชื่อและการออมของเกษตรกรจะอยู่ระดับที่ต่ำจากการกระทำดังกล่าวอีกด้วย เกษตรกรจึงจำเป็นต้องมีการอาศัยสินเชื่อในระบบในการเกษตร (วรทัศน์ วัชรวิสิ,2533) เพื่อให้สามารถดำเนินการเกษตรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงได้มีการพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นองค์กรเดียวของประเทศไทยที่ส่งเสริมระบบการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรโดยเฉพาะ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้ดีขึ้นในสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) เป็นธนาคารที่ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาภาคการเกษตรกรรมของประเทศ โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับ

เกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร โดยให้เงินกู้แก่เกษตรกรรายคน และรายสถาบันเกษตรกรในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ และเกษตรกรสามารถกู้ได้โดยไม่ต้องมีหลักประกัน โดยในระยะแรกได้มีการให้สินเชื่อตามนโยบายของรัฐและเป็นแกนนำให้แก่ธนาคารพาณิชย์อื่นด้วยตามนโยบายการเงินที่ได้กำหนดเกณฑ์การให้สินเชื่อสู่ชนบทในอัตราร้อยละ 10 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2562) โดยรูปแบบของการให้สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)จะมีลักษณะที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อยู่หลายประการ เช่น ในกรณีการให้สินเชื่อเพื่อการเกษตรประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกันในการเกษตรจากนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับฐานรากให้มีความเข้มแข็ง โดยการเสริมสร้างโอกาสให้ชุมชนได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนมากขึ้น ส่งเสริมกิจกรรมให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจระดับชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตในท้องถิ่น สนับสนุนการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ควบคู่ไปกับการลดค่าใช้จ่ายของเกษตรกรอีกด้วย นอกจากนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) ได้ปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กรเพื่อเป็นธนาคารพัฒนาชนบท ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในเชิงรุก ทั้งทางด้านการบริหารและการปฏิบัติการในทุก ๆ ด้าน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนของสังคม โดยเฉพาะสังคมชนบท เพื่อให้เกษตรกรซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียงและพึ่งพาตนเองด้วยโครงการพัฒนาต่าง ๆ (ประภัสสร ธนะโสธร ,2549)

ซึ่งเกษตรกรของไทยเปรียบเสมือนผู้ผลิตอาหารให้แก่โลก เพื่อให้คนทั้งโลกมีอาหารที่เพียงพอ จึงทำให้ผู้ทำวิจัยได้เลือกทำหัวข้อวิจัยนี้เนื่องจากเห็นว่าเงินทุนเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางการเกษตรและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรีมีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและเป็นพื้นที่ทำการเกษตรที่สำคัญ นั่นก็คือการปลูกข้าว ดังนั้น เพื่อให้การบริการการให้สินเชื่อเป็นต้นแบบในการบริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรกรรม จึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาในการขอสินเชื่อ และต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจในการขอสินเชื่อ เพื่อนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงและแก้ไขให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) อีกทั้งยังสามารถจัดหารูปแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเกษตรกรได้อีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ายกค้าที่มาใช้บริการในด้านการขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้นำมาใช้บริการในการขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.)

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือกลุ่มลูกค้ายกค้าผู้ขอสินเชื่อที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวนเฉลี่ย 219,000 คน ข้อมูลจากฝ่ายบัญชีของธนาคารสำรวจเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2562

กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของกลุ่มลูกค้ายกค้าผู้ขอสินเชื่อที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยนี้จะสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มลูกค้ายกค้าผู้ขอสินเชื่อที่มาใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวนเฉลี่ย 219,000 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจากสูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% เป็นจำนวน 400 คน ซึ่งการเก็บข้อมูลตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยเริ่มสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างในขั้นที่ 1 จะเลือกผู้ตอบแบบสอบถามแบบเจาะจงเฉพาะผู้ให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี และขั้นที่ 2 เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยก็จะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

### 3.2 เครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสอบถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

การหาคุณภาพเครื่องมือ กระทำโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินการธนาคารและเศรษฐศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ประเมินแบบสอบถามด้านความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ความครบถ้วน ความสอดคล้องของเนื้อหาและความชัดเจนของภาษา จากนั้นนำมาการวิเคราะห์ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) และวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนจะทดลองเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง และวิเคราะห์ผลนำเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำการปรับแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลจริง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารรายงานการดำเนินงาน เอกสารด้านสินเชื่อ ทฤษฎีเกี่ยวกับสินเชื่อ ข้อมูลเศรษฐกิจเกี่ยวกับการเกษตรของไทย เอกสารที่เกี่ยวข้องจากสื่อออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จะเก็บข้อมูลโดยที่ผู้ทำวิจัยจะใช้เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอาจใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดสุพรรณบุรี โดยการทดสอบไคสแคว์ (Chi-Square Test)

#### 4. ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 61.80 ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาจะอยู่ในช่วงอายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.80 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาจะมีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 21.30 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้อยู่ที่ 1 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาจะมีรายได้อยู่ที่ 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.80 และจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 4 – 6 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาจะอยู่ที่ 1 – 3 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30

การศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส) จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ทราบข่าวสารนั้นจะเป็นลูกค้าเก่า มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาจะทราบข้อมูลข่าวสารจากสื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และอันดับสุดท้ายคือไม่เคยทราบข้อมูลข่าวสาร มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ในเรื่องของระยะเวลาในการมาติดต่อขอสินเชื่อขึ้นจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการติดต่อขอสินเชื่ออยู่ในช่วงเวลา ครึ่งชั่วโมง – 1 ชั่วโมง มีจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาคือมากกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 และไม่เกิน 30 นาที มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ในเรื่องของจำนวนครั้งที่มาใช้บริการสินเชื่อจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการจำนวน 2 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมา มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ครั้งแรก มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ต่อมาในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการกู้เงินสินเชื่อจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินสินเชื่อเพื่อ ลงทุนประกอบอาชีพ มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาเพื่อเป็นเงินทุนในการค้าขาย มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และวัตถุประสงค์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ต่อมาประเภทของสินเชื่อจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะขอสินเชื่อเพื่อการเกษตร มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาสินเชื่อบัตรเครดิต มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และประเภทของสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบน้อยที่สุด คือ สินเชื่อรถ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และจำนวนเงินที่ขอกู้จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเงินขอกู้อยู่ในช่วง 100,000 – 300,000 บาท มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาอยู่ในช่วง 300,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ซึ่งจากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของจำนวนเงินที่กู้ จะอยู่ที่ 494,512.50 บาท

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมของด้านผลิตภัณฑ์จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.49$ ) พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยที่ความมีชื่อเสียงของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี ( $\bar{x} = 4.67$ ) วงเงินให้กู้สูงเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{x} = 4.45$ ) เงื่อนไขในการขอกู้ชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 4.44$ ) และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ ( $\bar{x} = 4.41$ ) ในภาพรวมของด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า ค่าปรับชำระหนี้ล่าช้าต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.57$ ) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.40$ ) และฟรีค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.28$ ) ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.12$ ) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันโดย สถานที่ตั้งของธนาคารใกล้แหล่งชุมชน ( $\bar{x} = 4.36$ ) การเดินทางมาธนาคารสะดวก ( $\bar{x} = 4.25$ ) บริการสินเชื่อถึงลูกค้าโดยตรง ( $\bar{x} = 4.20$ ) และสถานที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.66$ ) ในภาพรวมด้านการส่งเสริมการตลาด จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.32$ ) พิจารณาเป็นรายข้อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ



ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก เช่นเดียวกันโดย การขายทางตรงโดยเจาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเกษตรกร ( $\bar{X} = 4.35$ ) ป้ายประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร ( $\bar{X} = 4.34$ ) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านลูกค้าที่เป็นตัวกลางหรือผ่านลูกค้ารายใหญ่ ( $\bar{X} = 4.33$ ) การให้ข้อมูลข่าวสารธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โบปลิวิ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ทีวี ( $\bar{X} = 4.32$ ) และการแจกแจงของก้านัล และของที่ระลึกจากธนาคาร ( $\bar{X} = 4.29$ ) ในภาพรวมด้านการให้บริการของพนักงาน จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก( $\bar{X} = 4.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันโดยมีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ) พนักงานมีจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์ ( $\bar{X} = 4.39$ ) พนักงานมีความรู้ สามารถแนะนำข้อมูลบริการ แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.37$ ) พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า และพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) และพนักงานมีมารยาทดี มีความเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.35$ ) ในภาพรวมด้านกระบวนการขอสินเชื่อ จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก( $\bar{X} = 4.36$ ) พิจารณาเป็นรายข้อเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันโดย แบบฟอร์มคำขอสินเชื่ออ่านเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.43$ ) ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.38$ ) เอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.35$ ) และการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.31$ ) และในภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพ จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก( $\bar{X} = 4.39$ ) พิจารณาเป็นรายข้อเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันโดย เครื่องมือเครื่องใช้มีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.43$ ) มีสถานที่ที่จัดให้ลูกค้ามารับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย ( $\bar{X} = 4.40$ ) พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม กว้างขวาง ( $\bar{X} = 4.38$ ) และแสงสว่าง ความเย็น เครื่องปรับอากาศภายในธนาคาร ( $\bar{X} = 4.37$ )

จากการวิเคราะห์ปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านระยะเวลาเข้ารับบริการของทางธนาคารเพียงอย่างเดียว ในขณะที่อายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการทั้งทางด้านกรับข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลากรับบริการ จำนวนครั้งใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้ ประเภทของสินเชื่อ จำนวนเงินที่กู้ เช่นเดียวกับอาชีพ ส่วนระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านกรับข้อมูลข่าวสารจำนวนครั้งใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้ ประเภทของสินเชื่อ จำนวนเงินที่กู้ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางด้านกรับข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลากรับบริการ จำนวนครั้งใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการกู้ และจำนวนเงินที่กู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อ พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อ ในขณะที่อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อมาอาชีพและรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านลักษณะทางกายภาพ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อในด้านผลิตภัณฑ์ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านการให้บริการของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

## 5. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41 – 60 ปี ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอาชีพเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้อยู่ที่ 1 - 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธารินี เหล็กกล้า (2558) และจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 4 – 6 คน

การศึกษาด้านพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส) จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ทราบข่าวสารนั้นจะเป็นลูกค้าเก่า ในเรื่องของระยะเวลาในการมาติดต่อขอสินเชื่อนั้นจะอยู่ในช่วงเวลา ครั้งชั่วโมง – 1 ชั่วโมง ในเรื่องของจำนวนครั้งที่มาใช้บริการสินเชื่อจะอยู่ที่จำนวน 2 ครั้ง/เดือน

ต่อมาในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการกู้เงินสินเชื่อส่วนใหญ่กู้ยืมเพื่อลงทุนประกอบ ต่อมาประเภทของสินเชื่อจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะขอสินเชื่อเพื่อการเกษตร รองลงมาสินเชื่อบัตรเครดิต และประเภทของสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบน้อยที่สุด คือ สินเชื่อรถ และจำนวนเงินที่ขอกู้จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนเงินขอกู้อยู่ในช่วง 100,000 – 300,000 บาท รองลงมาอยู่ในช่วง 300,001 – 500,000 บาท ซึ่งจากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยของจำนวนเงินที่กู้ จะอยู่ที่ 494,512.50 บาท

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมของด้านผลิตภัณฑ์จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมของด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการส่งเสริมการตลาด จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการให้บริการของพนักงาน จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านกระบวนการขอสินเชื่อ จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และในภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพ จากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มลูกค้าตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ ภู่งาม และคณะ (2552)

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์การตัดสินใจในการขอสินเชื่อในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธีรเจต รุ่งเรืองอยู่เย็นและประสิทธิ์ มะหะหมัด (N.A.) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ (กลุ่มข้าราชการครู) กรณีศึกษาสำนักพลโยธิน ธนาคารออมสิน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อ คือ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

ควรจะมีการศึกษาถึงการเปรียบเทียบกลุ่มลูกค้าที่ต่างภูมิภาค เนื่องจากการทำเกษตรกรรมของแต่ละภูมิภาคมีความแตกต่างกันในด้านของผลผลิต จึงควรศึกษาและเปรียบเทียบเพื่อให้ธนาคารสามารถจัดหาผลิตภัณฑ์และนโยบายต่างๆที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในแต่ละพื้นที่ได้ และควรศึกษาถึงประสิทธิภาพของการนำสินเชื่อประเภทต่างๆไปใช้ในการทำเกษตรกรรม

### 6.2 ข้อเสนอเชิงนโยบาย

ภาครัฐควรสนับสนุนให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์จัดหาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของเกษตรกรของไทยให้ได้มากที่สุด เพื่อให้เกษตรกรมีความสะดวกสบายและสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง (References)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.). (2562). ข้อมูลลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.).จังหวัดสุพรรณบุรี. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จากระบบสาขาของธนาคาร.

ธารินี เหล็กกล้า. (2558). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตสินเชื่อเกษตรกรสาขาไชยา อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ธีรเจต รุ่งเรืองอยู่เย็น และประสิทธิ์ มะหะหมัด. (N.A.). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ (กลุ่มข้าราชการครู) กรณีศึกษาสำนักพลโยธิน ธนาคารออมสิน. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2563, จาก [http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)ld44-10-12-2015\\_13:49:44.pdf](http://www.utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)ld44-10-12-2015_13:49:44.pdf)

ประภัศร ธนะโสธร. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) สาขาสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วรทัศน์ วัชราลี. (2553). ประวัติเกษตรกรไทย. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2563, จาก

[http://banksetthailand.blogspot.com/p/blog-page\\_4538.html](http://banksetthailand.blogspot.com/p/blog-page_4538.html)

สมศักดิ์ ภู่งาม รังสรรค์ สิงห์เลิศ สมสงวน ปัสสาโก และเสาวลักษณ์ โภศลิตติอัมพร.(2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ  
ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. **วารสาร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**; ว.มร.ม., 3(1), 39-50.