

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การประเมินผลการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ใน
จังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ให้บริการ

ผู้เขียน

นายสิงหา บุตรสำราญ

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.วินัส

ฤาชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.รสริน

โอสถนันต์กุล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างการดำเนินโครงการบัตร
สินเชื่อเกษตรกร 2) เพื่อประเมินการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของพนักงานธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และ 3) เพื่อประเมินการให้บริการบัตรสินเชื่อเกษตรกรของ
ร้านค้าผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วย พนักงานธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานที่ด้านบัตรสินเชื่อเกษตรกร
จำนวน 408 คน และร้านค้าผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิตโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร จำนวน 27
ร้านค้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือ แบบสอบถาม
พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 1 ชุด และ แบบสอบถามร้านค้าผู้จำหน่าย
ปัจจัยการผลิต จำนวน 1 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอข้อมูลในรูปแบบ
ตาราง ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาโครงสร้างการดำเนินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร พบว่าเป็นการบูรณาการ
การดำเนินงานโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรตามนโยบายรัฐบาล ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรได้แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน โครงการบัตร
สินเชื่อเกษตรกรตามนโยบายรัฐบาลออกเป็น 7 คณะ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ

กำหนดนโยบายโครงการบัตรสินค้าเกษตรกร ได้แก่ คณะกรรมการบริหารโครงการ คณะอนุกรรมการพัฒนาธุรกิจโครงการ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบงาน คณะอนุกรรมการพัฒนาสถาบันเกษตรกรและจัดการธรรมภิบาล คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์สื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการ คณะทำงานขับเคลื่อนโครงการระดับสำนักงานร.ก.ส.ภาค และ คณะทำงานขับเคลื่อนโครงการระดับสำนักงานร.ก.ส.จังหวัด สามารถจำแนกขั้นตอนการดำเนินโครงการได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) กระบวนการขั้นตอนในการจัดทำบัตรสินค้าเกษตรกรให้กับเกษตรกรลูกค้า และ 2) กระบวนการขั้นตอนการจัดการร้านค้าผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต

ผลการศึกษาการให้บริการบัตรสินค้าเกษตรกรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างได้ปฏิบัติงานโดยการนัดประชุมลูกค้าตามสถานที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการบัตรสินค้าเกษตรกรและประชุมชี้แจงเกษตรกรลูกค้าพร้อมทั้งตอบข้อซักถาม ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัญหาและอุปสรรคแต่ละปัจจัยดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ เรื่องการกำหนดวงเงินบัตรสินค้าเกษตรกร ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ การกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบบัตร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของโครงการ ปัจจัยด้านบุคลากร คือ ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการ

ผลการศึกษาการให้บริการบัตรสินค้าเกษตรกรของร้านค้าผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ การรับรู้ข่าวสารเพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นร้านค้าผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต รับรู้ข่าวสารจากสื่อวิทยุ โทรทัศน์ มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ เช่น ติดแผ่นป้ายยินดีต้อนรับบัตรสินค้าเกษตรกร ปัญหาและอุปสรรค พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ การรับบัตรเพื่อชำระค่าปัจจัยการผลิต แทนเงินสด ปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการจำหน่ายปัจจัยการผลิตให้เกษตรกร ปัจจัยด้านราคา คือ การชดเชยดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าที่ใช้บัตรสินค้าเกษตรกรอุดหนุนปัจจัยการผลิต ปัจจัยด้านบุคลากร คือ พนักงานมีความสุขภาพอ่อนน้อม อธิยาศัยดีพร้อมให้บริการ

Independent Study Title Evaluation of Bank for Agriculture and Agricultural
Co-operative's Farmers Credit Card Service in
Chiang Mai Province from Facilitator

Author Mr. Singha Bootsumran

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof.Dr. Venus Rauechai

Advisor

Lect.Dr. Rossarin Osathanunkul

Co-advisor

ABSTRACT

The objectives of the present study are: 1) to examine the administrative structure of the farmer credit card scheme, 2) to assess the services provided by the staff of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC) associated with this specific scheme, and 3) to gain an insight into the handling of business of those farm input supply stores that participated in this scheme. The needed information was collected from 408 persons of BAAC staff who were involved in providing services related to the farmers credit card scheme in Chiang Mai Province and 27 operators of farm input supply stores that participated in this scheme. Two different sets of questionnaire were designed for information collection from the two respective groups of informants namely the BAAC staff and the farm input suppliers. The analysis was performed upon the results of descriptive statistics including percentage and arithmetic mean which were presented in table form.

The investigation on the administrative structure of the farmer credit card scheme revealed that this scheme has been implemented in an integrated nature as established in the government policy. According to this policy, the BAAC was charged with setting up seven sets

of committee, sub-committee, and working group to implement the farmer card scheme under the supervision of the Committee for Farmer Credit Card Policy Formulation. Specifically, the seven responsible groups for various matters are the Scheme Executive Committee, the Business Development Sub-committee, the Work System Development Sub-committee, the Sub-committee for Farmers' Institutions Development and Governance Management, the Public Relations and Communications Sub-committee, the Task Force for Scheme Implementation at BAAC regional office level, and the Task Force for Scheme Implementation at BAAC provincial office level. The implementation procedure can be distinguished into two different components namely the procedure for the production of credit cards for issuing to farmers and that for the management of the scheme affiliated farm input supply stores.

The study on services provision in Chiang Mai Province by BAAC staff related to the farmer credit card scheme found that most personnel in all divisions, except those in the general services and financial lines, have worked to arrange the meetings with the bank clients at various locations to get the latter to be informed about the farmer credit card scheme as well as give them explanations or answer their questions. On problems and limitations in services provision, the sampled BAAC personnel addressed their primary concern on the following factors and aspects: the product factor regarding the determination on the credit limits allowed for the farmer credit card holders, the process factor in terms of the determination on the length of time to be taken for the delivery of farmer credit card to the holder, the market promotion factor in the aspect of communications and publicity about the farmer credit card scheme, and the personnel factor associated with the adequacy of bank workers in providing services related to the farmer credit card scheme.

The study on the farm input supply stores in Chiang Mai Province that participated in the farmer credit card scheme revealed that most of the store operators got the information from radio and television media about this scheme and the procedure for their registration as the farm input suppliers in this scheme. After the registration, they generally informed their farmer customers by installing a signboard saying that farmer credit card is welcomed. On the related problems and limitations, the sampled farm input supply store operators were found to place their primary concern on the following factors and aspects: the product factor regarding the acceptance of

farmer credit card payment instead of the cash alternative, the process factor in terms of farm input selling procedure applied to the farmer credit card holders, the price factor associated with the compensation for the interest charged on farmers who used farmer credit card to pay for the input purchase, and the personnel factor considering the need for the store attendants to be polite and service minded when serving the customers who used farmer credit card.