

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมเอกสาร วารสาร หนังสือ งานวิจัยต่างๆ ทั้งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านสินเชื่อ
- 2.4 นโยบายเกี่ยวกับโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

อรรถพร (2546)อ้างถึงใน “สมคิด (2554)” กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

บุญรวม (2537) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงพอใจชอบใจเป็นลักษณะนามธรรม อันเป็นเรื่องของจิตใจความรู้สึกที่มีความพอใจหรือไม่พอใจแล้วแต่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่มากระทบว่าเป็นแง่ลบหรือบวกเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับบุคคลสิ่งของสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมหรือมารยาทในสังคมซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลาความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลที่มีทัศนคติกับพฤติกรรมที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นเหตุเป็นผลเป็นเรื่องของความรู้สึก (feeling) ความนึกคิด (thoughts) ความเชื่อ (believes) ความรู้ความเข้าใจ (cognitions) กันระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่นๆหรือต่อสิ่งของต่างๆให้มีความสอดคล้องกันหรือมีลักษณะให้อยู่กับร้องกับ

รอย (consistency) พอสมควร ส่วนสมชัย (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึก รัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อ สิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคล อันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจใน ความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผล ต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

เทพพนมและสวีน (2529) กล่าวว่าความพอใจในงานเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะ ของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประเมินประสบการณ์ในงานของ คนๆหนึ่งที่ทำขึ้นด้วยตัวของเขาเองและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรืออดีต

บุญแสง (2533) กล่าวว่าเมื่อบุคคลในองค์การทำงานด้วยความพอใจจะเป็นผลให้องค์การ สามารถดำเนินกิจกรรมจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในที่สุด

ปภาวดี (2535) กล่าวว่าความพอใจในงานเป็นทศนคติอย่างหนึ่งเกิดขึ้นเฉพาะในบุคคลเพียง คนเดียวและความพอใจในงานเกี่ยวกับปัจจุบันและสิ่งที่อ่านมาในอดีตคนที่ทำงานจะต้องตัดสินใจระดับ ความพอใจของตนจากประสบการณ์และสิ่งที่เป็นอยู่ในขณะนั้นเป็นเกณฑ์และไม่ว่าจะเป็นคนใน ระดับไหนการทำงานเปรียบประดุจโครงสร้างและหล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าอยู่เสมอความพอใจใน งานช่วยเสริมความรู้สึกอันมีคุณค่านี้ให้แก่คนทำงานได้นอกจากนั้นการกระทำที่คนทำงานมีความ พอใจยังอาจจะช่วยลดโอกาสเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนทำงานด้วยและกาญจนา (2546) กล่าวถึง ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็น รูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ ก่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึง พอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ขณะที่ ภนิดา (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้ น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็ เกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็น้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลโดยอาจตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้การที่บุคคล จะมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน

2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ได้หลายทฤษฎีคอร์แมน (Korman, A.K.1977 อ้างอิงในสมคิด 2554) ได้จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1 ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2 ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ส่วนวิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน และพิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

ดังนั้น ความพึงพอใจคือทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม เป็นความรู้สึกเป็นสุขหรือยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไปซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใด อย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นๆ ในสังคมด้วย เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม การที่เรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกว่าเป็น “การบริการ” ถือเป็นกลยุทธ์

สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ ได้มีผู้เสนอหลักการในการบริการไว้ดังนี้

ปฐม (2543) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจ การให้บริการจะประกอบด้วยผู้ให้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ(Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องบริการให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ และไพรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ส่วนฉัตรยาพร (2550) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรม ผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น และวีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบ

2.2.2 ทฤษฎีการบริการ

กุลธน (2530) ได้เสนอ หลักการการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดขึ้นจะต้องไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้มากเกินไป
ศิริวรรณ (2541) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ได้แก่ การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารและให้ข้อมูลลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะเข้าใจง่าย มีการแสดงออกที่ดีให้เกียรติแก่ผู้ที่มาใช้บริการอยู่เสมอ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ข้อความในเอกสารมีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย ในสำนักงานมีป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการอย่างละเอียดและมีข้อความอธิบายถูกต้องเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่นการวิเคราะห์เรื่องการเกิดโรคและใช้สารเคมี ป้องกันกำจัดได้อย่างถูกต้องและถูกต้องกับโรคสามารถอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ ได้ทุกประเด็นเป็นที่พอใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพเรียบร้อย นอบถ่อมและให้เกียรติลูกค้า โดยสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีวิจรรย์ญาณใช้ดุลยพินิจพิจารณา ไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจกับลูกค้าทุกครั้ง รวมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นและการเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ บริษัทและบุคลากรต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความซื่อสัตย์อดทน มีความรับผิดชอบ ให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการบริการทุกประเภทของบริษัท และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการว่าได้เสนอบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าแล้ว ส่วนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย ทำงานได้อย่างถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมืออุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ บริการที่ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและถูกต้องสามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ มีการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้าประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ ในวันที่ใกล้เคียงกัน มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้าทุกครั้งและพนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลของลูกค้าได้อย่างดี

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ บุคลากรต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ อีกทั้งมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันสมัยมาใช้บริการ และกรณีปัญหาเกี่ยวกับการบริการ สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงรวมถึงปัญหาและความเคลือบแคลงใดๆ โดยในด้านอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลาทั้งในสำนักงาน ที่จอดรถ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด มีมาตรการและระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ทันสมัย มีมาตรฐานและความปลอดภัย

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ได้แก่ การบริการที่ลูกค้าได้รับสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวได้ การกำหนดเพื่อส่งเอกสารไปให้ลูกค้าที่มีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการบริการต่างๆ การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ และการใช้บริการทุกครั้งได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing customer) ได้แก่ บุคลากรต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจกับลูกค้า โดยพนักงานที่ให้บริการคำนึงถึงความเร่งรีบของลูกค้าเป็นสำคัญ พยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า พนักงานไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากทำให้เสียเวลา มีบริการหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ชูวงศ์ (2536) ได้เสนอหลักการในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายเข้า ใช้เวลาน้อยลงโดยการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. ความสะดวกจากระบบงานด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
4. ความสะดวกจากสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง
5. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้ม แจ่มใส

6. วิธีปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อบุคคลที่มาติดต่อ

2.3 แนวคิด และทฤษฎีด้านสินเชื่อ

สินเชื่อหรือเงินกู้หรือ เครดิต (Credit) นั้น สุนิ (2520) ได้รวบรวมไว้ว่า “Credit” เป็นคำที่หมายถึง “เครดิต” จึงเป็นที่เข้าใจของบุคคลทั่วไปว่า “ความสามารถในการกู้ยืมเงินของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอีกคนหนึ่ง โดยมีสัญญา หรือเงื่อนไขที่จะชำระคืนเงินนั้นๆในอนาคต” ซึ่งในการกู้ยืมนี้มีทั้งด้านส่วนตัวและในวงการธุรกิจสำหรับวงการธุรกิจจะกินความหมายรวมไปถึงการนำสินค้า หรือ การใช้บริการก่อนและชำระเงินในอนาคตด้วยในแง่ของบัญชี สินเชื่อ หมายถึง การลงบัญชีในสมุดแยกประเภทในด้านหนี้สินแสดงเป็นฐานะเจ้าหนี้ของธุรกิจ ส่วนในด้านการเงิน หมายถึง จำนวนเงินกู้หรือจำนวนที่ค้างชำระแก่เจ้าหนี้

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2523) ได้ให้ความหมายของสินเชื่อการเกษตรไว้ว่า เป็นการกู้ยืม และให้เครดิตแก่เกษตรกรผู้ประกอบการกิจกรรม การประมง และการเลี้ยงสัตว์ โดยกำหนดให้ผู้ที่ได้รับสินเชื่อคือ เกษตรกรทั้งที่เป็นเอกชน หรือนิติบุคคล กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์ที่มีสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกร

สุนิ (2520) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสินเชื่อ ว่าแยกออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ 1. เครดิต หรือสินค้าทางการค้าได้แก่ การซื้อขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ หรือการขยายเครดิตในทางการค้าการให้กู้ยืม คือการให้บริการทางเครดิต 2. ฐานะทางเครดิต หมายถึง การยอมรับในการที่จะให้มีการขยายสินค้าเป็นเงินเชื่อ และ 3. มีการให้ข้อสัญญาชำระเงินในอนาคต ถ้าหากลูกค้าเป็นผู้มีตราสาร หรือ เอกสาร เพื่อเป็นหลักประกันในการชำระหนี้ทั้ง 3 ประการมีความเกี่ยวข้องกันอยู่ตลอดเวลา ผู้ซื้อต้องการจะซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ จะต้องติดต่อผู้ขาย ซึ่งผู้ขายจะต้องทราบฐานะทางเครดิตของลูกค้าเพื่อการตัดสินใจจะให้ซื้อเป็นเงินเชื่อหรือไม่ ซึ่งการเสี่ยงภัยจะมีมากหรือน้อยก็แล้วแต่คุณสมบัติทางเครดิตของลูกค้า ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยก็จำเป็นจะต้องมีเอกสารหลักฐาน เพื่อเป็นหลักประกันในการชำระหนี้ด้วย อีกทั้งได้แบ่งลักษณะของเครดิตที่ได้เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา สถานที่ และความเชื่อถือของชุมชนแต่ละแห่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ 1. ลักษณะของเครดิตในแง่ของการเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยน 2. ลักษณะของเครดิตในแง่ของการบริหาร 3. ลักษณะของเครดิตในแง่ของเศรษฐศาสตร์ 4. ลักษณะของเครดิตในแง่ของความรับผิดชอบต่อสังคม

พิชิต (2530) กล่าวว่า สถาบันสินเชื่อบางแห่งมิได้ให้เงินกู้เพื่อการผลิตเท่านั้น แต่บางทีก็ให้เพื่อการบริโภคด้วย ในกรณีที่จำเป็น และคาดว่าผู้กู้จะมีรายได้เพียงพอชำระคืนหนี้สิน เงินกู้นั้นตามกำหนดด้วย เช่น วัตถุประสงค์ของการกู้เงินระยะสั้นตามร่างข้อบังคับของธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตร รวมทั้งข้อบังคับของสหกรณ์การเกษตร ได้กำหนดไว้ว่า การให้สินเชื่อการเกษตร จะรวมถึง ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนตามที่จำเป็น ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการกินอยู่ ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เป็นต้น เงินกู้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการกินอยู่นั้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานโดยตรง จึงถือว่าเป็นสินเชื่อการเกษตรด้วย

โดยทั่วไปแหล่งเงินทุนของเกษตรกรจะได้มาจาก 2 แหล่งด้วยกัน คือ เงินออมของเกษตรกรเองที่นำมาลงทุน และเงินทุนที่ได้จากการกู้ยืมจากบุคคล หรือสถาบันการเงินที่เรียกว่า “สินเชื่อ” หรือ “เงินกู้” (วานิช, 2530) และด้วยเหตุที่ประเทศไทยส่วนใหญ่มีการเกษตรเป็นอาชีพหลัก ดังนั้นสินเชื่อการเกษตรจึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจเกษตร

อัมมาร์ (2534) ได้รวบรวมความหมายของสินเชื่อการเกษตรตามพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. 2509 โดยมีสาระสำคัญพอสรุปได้ คือ

1. ให้เงินกู้แก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร
2. ค่าประกันเงินกู้ที่บุคคลดังกล่าว กู้จากสถาบันการเงินอื่น ทั้งนี้ตามกำหนดไว้ในข้อบังคับธนาคาร
3. จัดหาเงินทุนเพื่อใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร
4. รับฝากเงินกู้ที่ต้องจ่ายเมื่อทวงถาม หรือ เมื่อสิ้นระยะเวลาอันมีกำหนด เว้นแต่ประเภทที่ใช้เช็ค
5. ซื้อ หรือขายตัวเงิน หรือ ตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด รวมทั้งเก็บเงินตามตัวเงิน หรือ ตราสารเปลี่ยนมือดังกล่าว
6. กระทำกิจการอย่างอื่นที่เกี่ยวกับ หรือเกี่ยวเนื่องในการจัดให้สินเชื่อตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร

ความหมายการดำเนินงานสินเชื่อการเกษตรของธนาคารแห่งประเทศไทย สินเชื่อการเกษตรหมายถึงการให้กู้ยืมและให้เครดิตแก่เกษตรกรผู้ประกอบการอาชีพกสิกรรม การประมง และการเลี้ยงสัตว์ โดยกำหนดผู้ที่จะได้รับสินเชื่อ คือ เกษตรกรทั้งที่เป็นเอกชน และนิติบุคคลกลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตรที่มีสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกร ตลอดจนการให้สินเชื่อการเกษตรมีความหมายรวมไปถึงธุรกิจการเกษตรด้วย

2.4 นโยบายเกี่ยวกับโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

เนื่องจากความเป็นมาของโครงการเป็นการสนับสนุนแนวนโยบายของรัฐบาล โดยคณะรัฐมนตรี โดย น.ส. ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร อดีตนายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554 กำหนดนโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการในปีแรก เพื่อเป็นการยกระดับ

ราคาสินค้าเกษตรกรและให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยการจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกร ทั้งนี้ รัฐบาลได้มอบหมายให้ ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานดำเนินโครงการดังกล่าว นอกจากนี้ อดีตประธานกรรมการ ธ.ก.ส. (นายทุนศักดิ์ เล็กอุทัย รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง) มีแนวนโยบายให้เร่งรัดจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกร เพื่อมอบให้แก่เกษตรกรทุกอาชีพตามคำริของอดีตนายกไม่น้อยกว่า 4 ล้านบาท ภายในปี 2556 ซึ่งจะทำให้เกษตรกรซื้อสินค้าที่ได้คุณภาพ ราคายุติธรรม และสนับสนุนให้มีการลดภาระดอกเบี้ยเงินกู้บางส่วนให้แก่เกษตรกรที่ใช้บัตรซื้อสินค้า โดยกรอบระยะการดำเนินโครงการ ธ.ก.ส.ได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 (ปีบัญชี 2555) เป็นระยะการพัฒนาและทดลองการใช้งานระบบ พร้อมทั้งจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้เกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. จำนวน 2 ล้านบาท ระยะที่ 2 (ปีบัญชี 2556 - 2557) เป็นระยะขยายให้ครอบคลุมเกษตรกรทั่วประเทศ และระยะที่ 3 (ปีบัญชี 2558 เป็นต้นไป) เป็นระยะพัฒนาบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้มีความเป็นสากลและเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจหลักของ ธ.ก.ส.

2.4.1 บัตรสินเชื่อ คือ เป็นบัตรที่ผู้ประกอบการธุรกิจออกให้ผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ประกอบการ กำหนดเพื่อใช้ชำระสินค้าและบริการ ค่าบริการหรือค่าอื่นๆ แทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว และบัตรสินเชื่อ หมายถึง บัตรที่ระบุชื่อผู้ออกบัตร เลขที่บัตร ชื่อผู้ถือบัตรวันที่หมดอายุ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเป็นผู้มีสิทธิในการใช้บัตรชำระค่าสินค้า และบริการต่างๆแทนเงินสดหรือใช้บัตรเครดิตในการเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มของผู้ออกบัตรหรือบริษัทอื่นที่เป็นสมาชิกร่วมกับผู้ออกบัตร หรือมีคุณสมบัติหนึ่งคุณสมบัติใด หรือมากกว่าในคุณสมบัติเหล่านี้

1. ใช้เป็นสื่อกลางแทนเงินสดในการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ
2. มีระยะเวลาเรียกเก็บหนี้
3. รับประกันความสูญเสียจากการสูญหายของบัตรตามระยะเวลาที่กำหนด

2.4.2 นโยบายบัตรสินเชื่อเกษตรกร

รัฐบาล ได้กำหนดนโยบายเรื่องบัตรสินเชื่อเกษตรกร ตั้งแต่ในปี 2555 โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกษตรกรมีบัตรเครดิตเพื่อใช้ซื้อปัจจัยการผลิตเพื่อการพัฒนาการผลิตให้เกษตรกร โดยกำหนดวงเงินสินเชื่อสำหรับซื้ออุปกรณ์การผลิต เมล็ดพันธุ์ปศุสัตว์ ยาฆ่าแมลง น้ำมัน และค่าใช้จ่ายในการผลิตต่างๆ โดยใช้ผลผลิตเป็นหลักประกัน ให้สามารถกู้ได้ในวงเงินไม่เกินร้อยละ 70 ของราคาประกันผลผลิต

ทั้งนี้ นโยบายที่รัฐบาลต้องการสนับสนุนให้เกษตรกรสามารถจัดหาปัจจัยการผลิตทางการเกษตรที่มีคุณภาพและราคาที่เป็นธรรม เพื่อลดต้นทุนการผลิตและแบ่งเบาภาระด้านการเงินของเกษตรกร ทำให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งในระยะแรกได้ดำเนินการนำร่องจัดทำบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้แก่เกษตรกรผู้ปลูกข้าวก่อน เพื่อให้สามารถจัดหา

ปัจจัยการผลิตที่จำเป็น เช่น เมล็ดพันธุ์ข้าว ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช และน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น ส่วนในระยะต่อไปได้มอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. ขยายการจัดทำบัตรสินเชื่อไปยังเกษตรกร ผู้ปลูกพืชชนิดอื่น รวมทั้งให้บัตรดังกล่าวสามารถจัดซื้อปัจจัยการผลิตอื่นๆ ได้หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้บัตรสินเชื่อเกษตรกรถือเป็นนวัตกรรมทางการเงินใหม่สำหรับเกษตรกรที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการจับจ่ายหรือซื้อสินค้าแทนเงินสด เป็นการเปิดโอกาสให้เกษตรกรเข้าถึงบริการทางการเงินที่ทันสมัย เจกเช่นคนในเมืองที่ถือบัตรเครดิต (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2555)

2.4.3 รายละเอียดโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

รัฐบาลได้มอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นผู้ดำเนิน นโยบายดังกล่าว โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้กำหนดรายละเอียดโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรไว้ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2555)

เนื่องจากการดำเนินงานบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นงานใหม่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงให้ทดลองใช้กับเกษตรกรลูกค้าที่ปลูกข้าวก่อน เมื่อระบบบัตรสินเชื่อเกษตรกรประสบผลสำเร็จแล้วธนาคารจะขยายการให้บริการแก่เกษตรกรลูกค้าที่ปลูกพืชอื่นๆ ต่อไป ธนาคารมีนโยบายสร้างความพึงพอใจให้แก่เกษตรกรลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ ด้วยการอำนวยความสะดวกในการจัดซื้อปัจจัยการผลิตผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร โดยธนาคารจะกำหนดวงเงินบัตรสินเชื่อให้แก่เกษตรกรลูกค้า และเกษตรกรลูกค้าสามารถนำบัตรสินเชื่อดังกล่าวไปชำระค่าสินค้าหรือบริการกับทางร้านค้าที่ขึ้นทะเบียนไว้กับธนาคารผ่านระบบการตัดวงเงินตามบัตรสินเชื่อแทนการชำระด้วยเงินสด ซึ่งทำให้เกษตรกรไม่ต้องนำเงินสดชำระค่าสินค้าในทันทีอีกทั้งยังเป็นการสร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินจากมิฉาชีพได้อีกทางหนึ่ง

2.4.4 วัตถุประสงค์ของโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

- 1) เพื่อให้เกษตรกรลูกค้าเกิดความสะดวกรวดเร็วในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์การเกษตร
- 2) เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาปัจจัยการผลิตของเกษตรกรลูกค้า
- 3) เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดหาปัจจัยการผลิตให้แก่เกษตรกรลูกค้า
- 4) เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเกษตรกรลูกค้าจากมิฉาชีพ

2.4.5 สิทธิประโยชน์สำหรับเกษตรกรตามโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร

กระทรวงการคลังได้ทำความร่วมมือกับภาคเอกชนจัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อเพิ่มสิทธิประโยชน์และแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยให้แก่เกษตรกรตามโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2555)

บัตรสินเชื่อเกษตรกรจะเป็นการอำนวยความสะดวกพิเศษให้แก่เกษตรกรผู้ถือบัตรสามารถซื้อปัจจัยการผลิต 3 ประเภท ได้แก่เมล็ดพันธุ์ข้าว และยาปราบศัตรูพืช โดย ธ.ก.ส. จะงดคิดดอกเบี้ยเป็น

เวลา 30 วัน ส่วนบริษัทเครือข่ายผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิตที่เข้าร่วมโครงการ (ตัวแทนเครือข่ายสมาคมผู้ผลิตปัจจัยการผลิตทางการเกษตร ได้แก่บริษัทปุ๋ยสารเคมีปราบศัตรูพืช และเมล็ดพันธุ์จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่สมาคมการค้าเมล็ดพันธุ์ไทย สมาคมการค้าผู้ผลิตปุ๋ยไทย สมาคมการค้าปุ๋ยและธุรกิจการเกษตรไทย สมาคมคนไทยธุรกิจเกษตร และสมาคมอารักขาพืชไทย) โดยสนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้ให้กับเกษตรกร ในอัตราดอกเบี้ยถูกค้ำรายย่อยขั้นดี (MRR) ปัจจุบันเท่ากับร้อยละ 7 ต่อปีเป็นระยะเวลา 120 วัน รวมแล้วเกษตรกรที่ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรนี้สามารถซื้อปัจจัยการผลิตโดยปลอดดอกเบี้ยนาน 5 เดือน นอกจากนั้น ธ.ก.ส. ยังเพิ่มสิทธิประโยชน์และแบ่งเบาภาระดอกเบี้ยให้กับเกษตรกรสามารถ ชื่อน้ำมันผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกรในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.และบางจาก จำนวน 1,000 แห่งทั่วประเทศ รวมวงเงินไม่เกิน 3,000 บาทต่อฤดูกาลการผลิต โดย ธ.ก.ส. จะงดคิดดอกเบี้ยเป็นเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ซื้อ และลดราคาน้ำมันให้เกษตรกรที่ใช้บัตรในอัตราพิเศษร้อยละ 7 สตางค์ แต่ไม่เกิน 100 ลิตรต่อรายต่อฤดูกาลผลิต

2.4.6 เงื่อนไขของวงเงินที่ได้รับในบัตรสินเชื่อเกษตรกร

สามารถได้รับวงเงินนั้นขึ้นอยู่กับผลผลิต และความจำเป็นของชาวนาแต่ละราย โดยแต่ละบุคคลจะได้รับวงเงินไม่เกิน 5 หมื่นบาทต่อคน ไม่สามารถคิดดอกเบี้ย 5 เดือนแรกของรอบการปลูกข้าวจนถึงได้รับผลผลิต โดยหลังจากได้รับผลผลิตนั้นจึงจะสามารถคิดค่าดอกเบี้ยอัตราถูกหนี้ขั้นดีร้อยละ 7 ต่อปี ดอกเบี้ยนี้สามารถช่วยเกษตรกรมากกว่าการที่ไปซื้อที่ร้านค้าจะทำให้เกษตรกรเสียภาษีเป็นเดือนๆ ซึ่งโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรสามารถใช้เฉพาะร้านค้าที่ร่วมรายการโดยทางร้านค้า นั้นต้องมีเครื่องที่สามารถรับบัตรสินเชื่อเกษตรกรเพราะเงินดังกล่าวไม่สามารถถอนเป็นเงินสดได้ บัตรสินเชื่อเกษตรกรนี้สามารถได้เฉพาะสินค้า 4 อย่าง เท่านั้น ได้แก่ เมล็ดพันธุ์ข้าว ปุ๋ย ยาฆ่าแมลง และ น้ำมัน ซึ่งการใช้บัตรสินเชื่อในแต่ละครั้งต้องใช้เลขท้าย 4 ตัวของบัตรประชาชนในการทำธุรกรรมในครั้งนั้นๆเพื่อความปลอดภัย แต่ผู้ที่มีสิทธิได้มีเงื่อนไข 3 ประการคือ 1) เป็นชาวนาเท่านั้น 2) ไม่มีหนี้สินติดค้างกับ ธ.ก.ส. และ 3) เข้าสู่โครงการรับจำนำข้าวของรัฐบาล ซึ่งทางธ.ก.ส. ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าธรรมเนียมรายปี กรณีผู้มีบัตรสินเชื่อแล้วบัตรสินเชื่อได้ชำรุดหรือหาย มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม 100 บาทในการทำบัตรสินเชื่อใบใหม่ ในส่วนของขั้นตอนการชำระเงินต้องชำระเงินไม่เกิน วันที่ 30 เดือนมีนาคมของปี เช่น เกษตรกรได้ทำการรูดบัตรสินเชื่อ ระหว่างภายในเดือน มกราคม-ธันวาคม ของปีนั้น ซึ่งจะต้องชำระเงินคืนไม่เกิน วันที่ 30 เดือนมีนาคม ของปีถัดไป ไม่ว่าเกษตรกรจะกู้เดือนใดก็ตามของปีนั้นๆ โดยทาง ธ.ก.ส. มีใบเรียกหนี้ส่งไปตามที่อยู่ของเกษตรกรที่ใช้บัตรสินเชื่อประมาณ เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ ก่อนที่จะถึงเดือนมีนาคม ที่เกษตรกรจะต้องไปชำระเงินที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์เท่านั้น โดยต้องชำระเงินไม่เกินวันที่ 30 เดือนมีนาคม (ธ.ก.ส.) (อภิสิทธิ์, 2559) กรณีชำระล่าช้า เช่น ปีที่ผ่านมาเกษตรกรหลายพื้นที่ หลายหมู่บ้านแจ้งว่าประสบปัญหาภัยแล้ง ทำให้ผลผลิตออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ทาง ธ.ก.ส.

ก็ได้มีมาตรการช่วยเหลือเกษตรกร ที่ทำการชำระเงินล่าช้าโดย ไม่เกินวันที่ 30 เดือนมีนาคม โดยจ่ายเฉพาะค่าดอกเบี้ย ร้อยละ 7 ของเงินที่กู้ไป แล้วเลื่อนการชำระเงินต้นในปีถัดไป เกษตรกร ไม่สามารถจ่ายเงินเกินวงเงินได้ ไม่สามารถยืมวงเงินได้เกิน 50,000 บาท ถ้าวงเงินเต็มเกษตรกรต้องชำระเงินคืนเท่านั้นวงเงินจึงจะกลับมาเหมือนเดิม เพื่อให้สามารถกู้ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรได้ โดยทาง ธ.ก.ส. ได้จำแนกเกณฑ์การให้วงเงินแก่เกษตรกร ดังนี้ เกษตรกรที่มีที่ดินน้อยกว่า 10 ไร่ ได้รับวงเงินจำนวน 5,000 บาท มีที่ดิน 10-20 ไร่ จะได้รับวงเงินจำนวน 10,000 บาท มีที่ดิน 21-30 ไร่ ได้รับวงเงินจำนวน 20,000 บาท มีที่ดิน 31-40 ไร่ จะได้รับวงเงินจำนวน 30,000 บาท มีที่ดิน 41-50 ไร่ ได้รับวงเงินจำนวน 40,000 บาท และมีมากกว่า 50 ไร่ จะได้รับวงเงิน 50,000 บาท ในกรณีที่เกษตรกรต้องการจำนวนเงินเพิ่มสามารถติดต่อขอเพิ่มวงเงินจาก ธ.ก.ส. ได้ โดย ธ.ก.ส. มีการคิดดอกเบี้ยดังนี้

บุคคลที่เข้ามาเป็นสมาชิกรายใหม่จนถึงลูกค้ารายเก่า ของ ธ.ก.ส. จัดอยู่ในกลุ่ม

A	(ลูกค้าชั้นต้น)	สามารถกู้ได้ดอกเบี้ย ร้อยละ 9.25
2A	(ลูกค้าชั้นกลาง)	สามารถกู้ได้ดอกเบี้ย ร้อยละ 8.30
3A	(ลูกค้าชั้นดี)	สามารถกู้ได้ดอกเบี้ย ร้อยละ 7.75
3A+	(ลูกค้าชั้นดีเยี่ยม)	สามารถกู้ได้ดอกเบี้ย ร้อยละ 7.00

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ(2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทอออน ธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่าพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของบริษัทอออน ธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานีในการซื้อสินค้าเงินผ่อน เบิกเงินสดล่วงหน้า สินเชื่อส่วนบุคคลและชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระเงินสดพบว่าส่วนใหญ่เคยใช้บริการทั้งสี่รายการ ที่นิยมใช้บ่อยที่สุด คือ บริการซื้อสินค้าเงินผ่อน ด้านความพึงพอใจในการให้บริการขององค์ประกอบด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านผลผลิตภาพและคุณภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้า และด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มลูกค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

นงลักษณ์(2550) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเงินผ่อนของห้างหุ้นส่วนจำกัดศิริลักษณ์ พาณิชย์ อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าเงินผ่อนต่อการให้บริการในด้านบุคลากรด้านการบริการและด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคาและด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาชีพที่ต่างกันและระหว่างระดับรายได้ที่ต่างกันของลูกค้าเงินผ่อนพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกันส่วนความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมการตลาดการเปรียบเทียบระหว่างอาชีพที่ต่างกันและระหว่างระดับรายได้ที่ต่างกันของลูกค้าเงินผ่อน พบว่าลูกค้าเงินผ่อนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและลูกค้าเงินผ่อนที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน ส่วนด้านราคาและด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับข้อเสนอแนะลูกค้าให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพนักงานยังขาดการตัดสินใจเรื่องราคาด้วยตนเองทางร้านตั้งเกณฑ์เกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อไว้สูงเกินไปทำให้ลูกค้าที่ไม่มีรายได้ประจำไม่สามารถที่จะผ่อนสินค้าที่มีราคาแพงได้ บรรยายภายในร้านร้อนสินค้าบางรุ่นยังมีไม่เพียงพอต้องรอส่งจากทางบริษัทใหญ่กรุงเทพฯสินค้าบางตัวไม่เหมาะสมกับราคาอาจแพงไปนิดหนึ่งเมื่อเทียบกับร้านค้านอื่น ๆ การวางสินค้ามีชิดมากเกินไปยากต่อการเยี่ยมชมของลูกค้าสินค้าที่จัดรายการลดแลกแจกแถมเป็นสินค้าที่ไม่น่าสนใจ

นิชารีย์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำรวจเชียงราย จำกัด พบว่าปัจจัยที่สามารถช่วยเหลือด้านสินเชื่อสำหรับสมาชิก ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินกู้ของสหกรณ์โดยโอนผ่านบัญชีธนาคาร ทำให้สมาชิกได้รับความสะดวกและรวดเร็ว สมาชิกที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมาชิกที่มีระดับการศึกษาและมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน สมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สมาชิกที่มีตำแหน่ง ชันยศ ชันประทวน ชันสัญญาบัตร มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจเชียงราย จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ ร้อยละ 80.73 และบริการที่ต้องการให้มีการปรับปรุง ได้แก่ ขยายวงเงินกู้ ลดอัตราดอกเบี้ยให้เทียบเท่าธนาคารทั่วไป เพิ่มจำนวนวงเงินในการส่งชำระ ลดขั้นตอนการพิจารณาเงินกู้และการจ่ายเงินกู้ และการยื่นเอกสารเงินกู้และอื่นๆ ตามลำดับ

วัชรพล (2551)ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พฤติกรรมและสภาพการใช้บัตรสินเชื่อ

หมุนเวียนเพื่อสำรองจ่าย ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนพบว่า ปัจจัยด้านราคา คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้า และด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ คือ พึงพอใจในชื่อเสียงของบัตรและธนาคารผู้ออกบัตร

วรารณ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงาจำกัดที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงาจำกัด พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านพนักงานอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยให้ความพึงพอใจในเรื่องการตรงต่อเวลานัดหมายจำนวนพนักงานที่ให้บริการปริมาณเหมาะสมความชัดเจนในการตอบข้อซักถาม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจมากโดยให้ความพึงพอใจเรื่องช่องให้บริการอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจนด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวมมีความพึงพอใจมากโดยพึงพอใจในเรื่องการตีปประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเงินกู้และดอกเบี้ยเงินกู้ของสหกรณ์สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันระดับการศึกษาต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงาจำกัดที่มีอายุรายได้ต่อเดือนและอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงาจำกัดต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพังงาจำกัดแตกต่างกัน

ชิดชนก (2555) ศึกษาผลการดำเนินงานโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของเกษตรกรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ คือ ขั้นตอนการเตรียมเอกสาร และระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ด้านวงเงินสินเชื่อ คือ เรื่องเงื่อนไขในการกำหนดวงเงินที่ได้รับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved