มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความต้องการสินเชื่อเพื่อการเกษตรและปัญหาหนี้สินเกษตรกรที่มีมานาน รัฐบาลทุกยุคสมัยจึงได้ให้ความสำคัญ และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจว่า “เกษตรกรไทยมีหนี้สินล้นพ้นตัว” รวมทั้งนักวิชาการที่สนใจและศึกษาเศรษฐกิจชนบทและการเกษตร มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้สินที่ชัดเจนจึงได้เกิดขึ้นเมื่อมีการก่อตั้งสถาบันเกษตรกรแห่งแรกในประเทศไทย คือ สหกรณ์วัดจันทร์ที่จังหวัดพิษณุโลก เมื่อปี พ.ศ. 2459 ซึ่งเป็น สหกรณ์หาทุน (ธนกิจ) เพื่อนำมาให้กู้แก่สมาชิก และได้รับความนิยมอย่างสูง จึงเกิดการตั้งสหกรณ์เพื่อหาทุนในจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ จนกระทั่งสหกรณ์ไม่สามารถหาเงินทุนมาให้สมาชิกกู้ได้เพียงพอ รัฐบาลจึงได้จัดตั้งธนาคารเพื่อการสหกรณ์ขึ้นในปี 2490 เพื่อระดมทุนให้สหกรณ์ไปให้กู้แก่เกษตรกรที่เป็นสมาชิก

จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2509 รัฐบาลได้ทบทวนและพิจารณาตั้งธนาคารขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่แทนธนาคารเพื่อการสหกรณ์ โดยมีเหตุผล คือ 1) ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่มีอำนาจในการให้กู้เงินแก่เกษตรกรที่ไม่ใช่สมาชิกสหกรณ์ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก 2) ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ให้เงินกู้ส่วนใหญ่เป็นแบบระยะยาวหรือปานกลาง แต่เกษตรกรมีความต้องการเงินกู้เพื่อผลิตผลระยะสั้นเป็นอันมาก และ 3) ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ไม่ได้ทำหน้าที่ในการให้สินเชื่อแบบกำกับแนะนำ (Supervised credit) และยังไม่มีหน่วยงานใดทำหน้าที่นี้ได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ไว้เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2509 โดยให้เป็นสถาบันการเงินระดับชาติ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อให้แก่เกษตรกร ทั้งเกษตรกรโดยตรงและสถาบันเกษตรกร ซึ่งได้แก่ กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อส่งเสริมอาชีพการเกษตรหรือการดำเนินงานของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร ตลอดจนส่งเสริมให้เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรสามารถประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตรเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวเกษตรกร รวมทั้งการช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาหนี้สินเรื้อรังของเกษตรกร และการให้บริการรับฝากเงินเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป (กองแผนงานและงบประมาณ. 2542 : 1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เปิดทำการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจหลัก นโยบายและมาตรการการดำ เนินงานของ ธ.ก.ส. รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการดำ เนินงานและเป้าหมายให้ทันกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันมีลูกค้าทั้งที่เป็นเกษตรกรสถาบันเกษตรกร และบุคคลทั่วไป โดยให้บริการด้านต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บริการด้านสินเชื่อ โดยให้กู้ยืมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบริโภค และการดำเนินงานการเกษตร การลงทุนในทรัพย์สินการเกษตร รอการขายผลิตผลการเกษตร ชำระหนี้สิน หรือไถ่ถอนหรือรับโอนคืนที่ดินการเกษตร การประกอบอาชีพอย่างอื่นที่เกี่ยวเนื่องในการเกษตร และการประกอบอาชีพนอกภาคการเกษตร ตลอดจนการดำเนินงานสินเชื่อในรูปโครงการตามนโยบายสาธารณะของรัฐบาล เช่น โครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกร กองทุนที่ดิน จำนำผลิตผลการเกษตร เป็นต้น

2. บริการด้านการเงินการธนาคาร โดยรับฝาก - ถอนเงินทุกประเภทจากบุคคลทั่วไป และจากนิติบุคคลต่าง ๆ เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่น ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน

3. บริการด้านส่งเสริมธุรกิจเกษตร เพื่อให้ความช่วยเหลือเกษตรกรลูกค้าในด้านการตลาด โดยเป็นตัวกลางเชื่อมโยงการติดต่อซื้อขายระหว่างเกษตรกรลูกค้าผู้ขายผลผลิตการเกษตรกับหน่วยงานของรัฐหรือภาคเอกชนผู้รับซื้อ และช่วยเหลือเกษตรกรในการปรับปรุงคุณภาพผลผลิต

4. บริการสำหรับมอบให้กับผู้ใช้บริการเป็นกรณีพิเศษ เช่น การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล บริการโอนเงินฝากต่างสาขา การสมัครเข้าเป็นสมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้าผู้กู้การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์โดยการหักบัญชีเงินฝาก เป็นต้น

จากการให้บริการทางการเงิน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพอิสระเต็มรูปแบบทั้งทางด้านการออมทรัพย์ ให้ความมั่นคงปลอดภัยมีผลประโยชน์ตอบแทนตามสมควร ซึ่งจะเป็นทุนต่อไปในอนาคต และบริการให้บริการสินเชื่อที่มีเงื่อนไขไม่ยุ่งยากซับซ้อนในวงเงินที่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ ซึ่งจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นเป็นการเสริมสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจของประเทศให้มีความมั่นคงมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนผู้ที่มีรายได้น้อยได้มีโอกาสสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดเงินหมุนเวียนในระบบเพิ่มมากขึ้นถือเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจอีกทางหนึ่ง

ในปัจจุบันภาคเกษตรกรรมนับได้ว่าเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน โดยสามารถช่วยส่งเสริมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้หลายประการด้วยกัน ผลผลิตทางการเกษตรก็มีความสำคัญในฐานะที่เป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน และยังเป็นปัจจัยการผลิตหลักในภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมที่ต่อเนื่องจากภาคเกษตรกรรม รวมทั้งยังมีส่วนช่วยในการเพิ่มรายได้ประชาชาติ และเงินตราต่างประเทศจากการส่งออกสินค้าเกษตรกรรม อย่างไรก็ตามข้อเท็จจริงที่ยังคงปรากฏอยู่อย่างต่อเนื่องก็คือ เกษตรกรยังมีฐานะความเป็นอยู่ที่ยากจน และมีความเหลื่อมล้ำกันมากกับประชากรที่อยู่นอกภาคเกษตรกรรม เศรษฐกิจของจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 85 จากประชากรทั้งหมดในจังหวัดเพชรบูรณ์ ประชากรที่มาขอกู้เงินจากธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตร สามารถจำแนกเกษตรกรเป็นกลุ่มอาชีพต่างๆ ได้ดังนี้คือ เกษตรกรทำนา เกษตรกรทำไร่ เกษตรกรทำสวน เกษตรกรทำการประมง เกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์ เกษตรกรทำไร่นาสวนผสม เกษตรกรมีฐานะยากจน มีรายได้ไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นกับธรรมชาติและสภาวะตลาดในขณะนั้น ทำให้เกษตรกรบางกลุ่มที่มีเงินทุนน้อยไม่สามารถที่จะประกอบอาชีพในฤดูถัดมาได้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เห็นความสำคัญของเกษตรกรจึงได้มีนโยบายการให้สินเชื่อเกษตรกับกลุ่มเกษตรกร หรือเกษตรกรรายบุคคล แต่ในปัจจุบันการแข่งขันการให้บริการสินเชื่อเกษตรของแต่ละธนาคารมีมากขึ้น ดังนั้น ธนาคารจะต้องรักษาลูกค้าเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่เข้ามาธนาคารต้องทำอย่างไรจึงจะให้ลูกค้าซื่อสัตย์ต่อธนาคาร ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและอยู่กับธนาคารต่อไป

จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาการบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยจะมุ่งเน้นการศึกษาไปที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ที่รองรับทิศทางการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งการทำงานเน้นการปล่อยสินเชื่อเป็นหลักมากกว่าการหาเงินฝาก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอแนะให้กับผู้บริหาร เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการของธนาคาร พร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

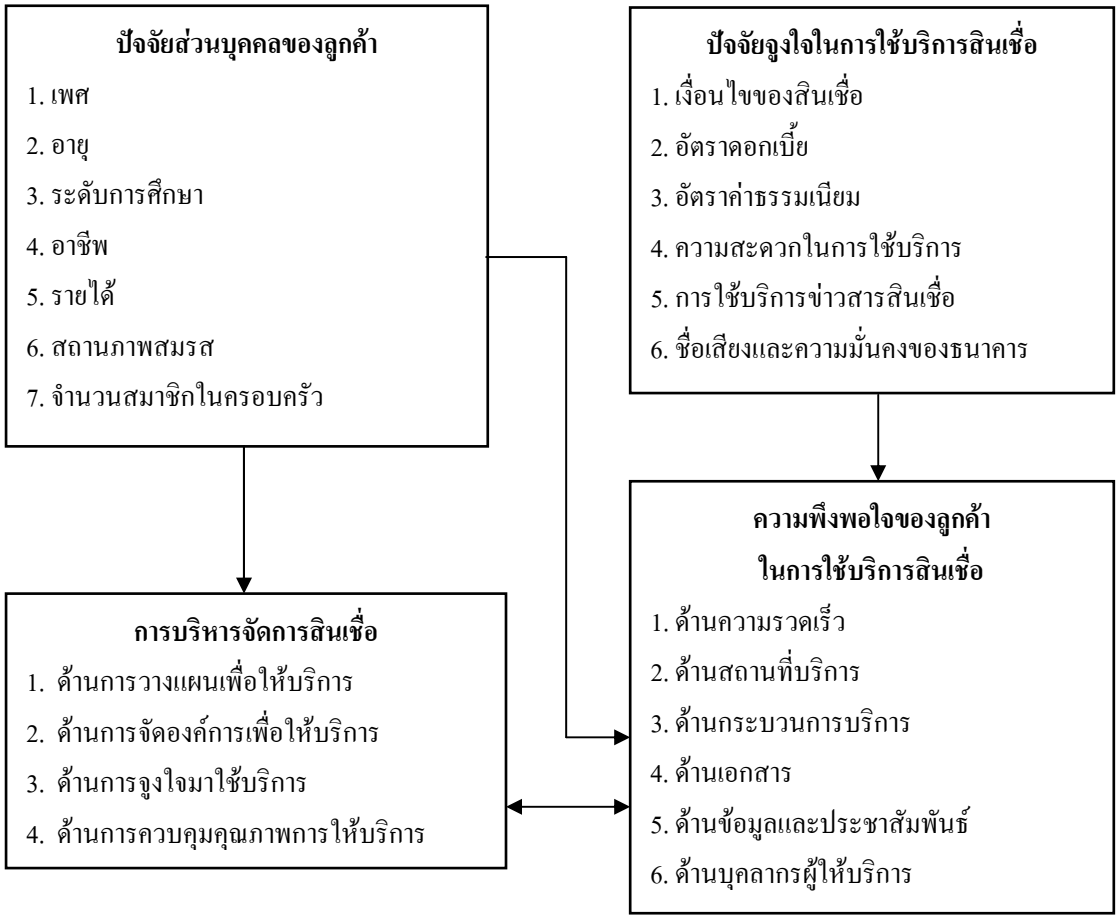
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การบริหารจัดการสินเชื่อกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อ ปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้า และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคาร หมายถึง สถาบันทางการเงินซึ่งมีทั้งเป็นของรัฐบาลและเอกชนเป็นผู้ลงทุนหรือผู้ถือหุ้น ซึ่งจะมีบริการเกี่ยวกับเงินเป็นส่วนมาก ซึ่งในที่นี้หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

เกษตรกร หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีอาชีพที่ประกอบการเกี่ยวกับการเกษตรกรรม ซึ่งสามารถแบ่งเป็น ชาวไร่ ชาวนา ชาวสวน ทำประมง ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

สินเชื่อเพื่อการเกษตร หมายถึง การให้กู้ยืมและให้เครดิตแก่เกษตรกรผู้ประกอบการเกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์ โดยกำหนดให้ผู้ที่จะได้รับสินเชื่อ คือ เกษตรกรทั้งที่เป็นเอกชนและ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

นิติบุคคล กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์ที่มีสมาชิกทั้งหมดเป็นเกษตรกร ตามธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ขยายความเพิ่มเติมให้สินเชื่อการเกษตรมีความหมายรวมไปถึงธุรกิจการเกษตรด้วย

การบริหารจัดการสินเชื่อ หมายถึง วิธีการดำเนินงาน การรวบรวมผสมผสานทรัพยากรต่างๆ ขององค์การในลักษณะต่างๆ ได้แก่ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของธนาคาร

ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์การ การกำหนดกลยุทธ์ทั้งมวลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การพัฒนาส่วนประกอบของแผน เพื่อประสมประสานกิจกรรม และการประสานงาน

ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ หมายถึง การพิจารณาว่างานอะไรที่จะต้องทำการกำหนดบุคคลที่จะต้องทำวิธีการจัดกลุ่มงานนั้น บุคคลใดมีส่วนงานขึ้นกับผู้บริหารคนใด และระดับการตัดสินใจที่จะเกิดขึ้น

ด้านการจูงใจมาใช้บริการ หมายถึง การคัดเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิผลสูงสุด เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกในการให้บริการอย่างเหมาะสม และเป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งต่างๆ

ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย กำหนดแผนโครงสร้างให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ การติดตาม เปรียบเทียบและแก้ไข

ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อ หมายถึง มูลเหตุจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรของลูกค้า ประกอบด้วย เงื่อนไขของสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ความสะดวกในการใช้บริการ การบริการข่าวสารสินเชื่อ ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

เงื่อนไขของสินเชื่อ หมายถึง เงื่อนไขของสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้แก่ เงื่อนไขการกู้ เงื่อนไขการออม ระเบียบเงื่อนไขเกี่ยวกับการทำประกัน เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยาก

อัตราดอกเบี้ย หมายถึง อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดค่าเป็นร้อยละจากเงินต้นของเงินกู้

ค่าธรรมเนียม หมายถึง อัตราค่าธรรมเนียมที่ธนาคารคิดค่าบริการในการขอสินเชื่อแต่ละประเภท

ความสะดวกในการใช้บริการ หมายถึง ความสะดวกในด้านการจัดการสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการอย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ บรรยากาศในธนาคารอบอุ่นเป็นกันเอง มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การบริการข่าวสารสินเชื่อ หมายถึง การที่ธนาคารมีบริการในการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการขอสินเชื่อและนำไปใช้ประโยชน์ มีบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร มีพนักงานบริการในการแจ้งผลการได้รับอนุมัติการขอกู้ให้ทราบ พนักงานมักนำเสนอจุดเด่นของการให้บริการด้านสินเชื่อต่าง ๆ กับลูกค้าเสมอ

ชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร หมายถึง ความมีชื่อเสียงของธนาคารเป็นธนาคารที่ช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อย สามารถมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้ ความมีชื่อเสียงของธนาคารเป็นธนาคารเฉพาะบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ความมั่นคงของธนาคารเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล ความมั่นคงของธนาคารเป็นธนาคารที่กระทรวงการคลังกำกับดูแลและถือหุ้นทั้งหมด

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์ มีความรู้สึกได้รับการตอบสนองความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่ง ประกอบด้วยด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกในการติดต่อขั้นตอนในการดำเนินการไม่ยุ่งยาก

ด้านสถานที่บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าด้านสถานที่จอดรถเพียงพอความสะอาดของอาคารและสถานที่ สาขาสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความปลอดภัยของอาคาร ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ บรรยากาศภายในธนาคารเหมาะสม

ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าด้านวงเงินอนุมัติที่ได้รับเงินงวดและระยะเวลาในการส่งชำระ กระบวนการทำนิติกรรมสัญญา อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด

ด้านเอกสาร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจข้อมูลที่ได้รับบริการ มีเอกสารแนะนำ โดยมีพนักงานแนะนำชี้แจงขั้นตอนการกู้เงิน

ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจข้อมูลที่ได้รับบริการมีพนักงานแนะนำคุณสมบัติของผู้กู้และผู้กู้ร่วม มีพนักงานให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ มีพนักงานชี้แจงเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่ให้กู้ มีพนักงานเสนอแนะจุดเด่นของสินเชื่อ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจพนักงานพูดจาสุภาพมีความเป็นกันเอง พนักงานให้ความเสมอภาคในการบริการ พนักงานมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือหรือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำปรึกษา พนักงานรับฟังข้อตำหนิและข้อคิดเห็น พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานเอาใจใส่ให้บริการอย่างรวดเร็ว

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ต่างกัน มีการบริหารจัดการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน
3. ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์
5. การบริหารจัดการสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารจัดการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจใช้บริการสินเชื่อและความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 400 ราย
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 12 สาขา
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

3.1.2 การบริหารจัดการสินเชื่อ ได้แก่ ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

3.2.1 ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ เงื่อนไขของสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม ความสะดวกในการใช้บริการ การใช้บริการข่าวสารสินเชื่อ และชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

3.2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเอกสาร ด้านข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประมาณ 3 เดือน โดยเริ่มจากเดือนมิถุนายน ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการบริหารจัดการสินเชื่อ ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

2. ทำให้ทราบถึงการบริหารจัดการสินเชื่อ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าและปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของ และการบริหารจัดการสินเชื่อกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์

4. เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการบริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์ให้เกิดประสิทธิผลแก่ผู้มาใช้บริการ และเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจสูงสุด