

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ของเกษตรกร อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้า รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับ
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวทางการดำเนินงานโครงการพักชำระหนี้
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

1.1 แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ

จิระจิตต์ (2535 : 235) อ้างถึงในศุภชัย กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการทางเลือกที่มีอยู่หลายทางเลือกเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ดังนั้นเมื่อมีการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งก็ถือได้ว่าการตัดสินใจแล้ว แต่อย่างไรก็ตามการตัดสินใจที่ถือว่าดีนั้นจะต้องเป็นทางเลือกซึ่งเป็นแนวทางที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ธงชัย (2535) ให้ความหมายของการวางแผนว่าเป็นการตัดสินใจเลือกวิธีการกระทำและสิ่งที่เหมาะสมจะต้องปฏิบัติเอาไว้เป็นการล่วงหน้า คุณลักษณะการวางแผน จะสำคัญอยู่ที่การคิดและการตัดสินใจที่จะต้องทำอย่างรอบครอบและต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด แผนงานต่างๆที่กำหนดขึ้นจะมีประสิทธิภาพได้อย่างไร หลักของการมีความคิดริเริ่มเป็นหลักสำคัญของการวางแผนและยังได้กล่าวถึงการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาใดๆ ก็ตามอาจแบ่งเป็นขั้นตอน ๆ ได้ 4 ขั้นตอนดังนี้

1) การพิจารณาถึงปัญหา (Identification of Problem) ต้องเริ่มต้นด้วยการพิจารณาถึงปัญหาที่แท้จริงเสียก่อนว่าเป็นอย่างไร การที่จะทราบถึงปัญหาที่แท้จริงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และค้นหารายละเอียดต่าง ๆ ของปัญหา ในขั้นนี้การตัดสินใจที่จะต้องทำนั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องอย่างมากกับปัญหาซึ่งจะต้องระบอบอย่างระมัดระวัง มีการค้นหารายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทราบแต่

เน้นๆ จะเป็นการให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงได้สะดวกยิ่งขึ้นและเมื่อได้ปัญหาที่แท้จริงแล้วจึงมีการพิจารณาค้นหาทางเลือกต่อไป

2) การพิจารณาค้นหาทางเลือก (Search for Alternatives) ทางเลือกหมายถึง แนวทางหรือวิธีการของการปฏิบัติ ถ้าไม่มีทางเลือก ย่อมไม่มีการเลือกและไม่มีการตัดสินใจ ดังนั้นจะมีการเลือกหรือมีการตัดสินใจได้ควรมีทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือกขึ้นไป เพื่อให้ผู้ตัดสินใจเลือกได้ หากมีเพียงทางเลือกเดียว การเลือกและการตัดสินใจจะเกิดขึ้นไม่ได้ ภายหลังจากที่ได้ค้นพบปัญหาที่แท้จริงแล้ว ผู้ตัดสินใจต้องพิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่จะใช้แก้ไขปัญหา โดยปกติแล้วปัญหาใดๆ อาจจะมีวิธีแก้ไขได้หลายวิธี ในการเลือกนี้ผู้เลือกจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายและผลที่คาดว่าจะได้รับจากการตัดสินใจเลือกทางนั้นด้วย

3) การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) หลังจากที่ได้พิจารณาทางเลือกต่างๆ แล้ว ต้องมีการประเมินผลทางเลือกที่จะให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด จะต้องมีการประเมินผลที่ถูกต้องตามวิธีการ เพื่อให้ทราบว่า ทางเลือกใดดีกว่าทางเลือกอื่น ๆ ทางเลือกแต่ละทางถ้าหากนำไปใช้แล้ว จะก่อให้เกิดผลดีมาน้อยเพียงไรและจะต้องนำเอาทางเลือกเหล่านั้นมาให้น้ำหนักเปรียบเทียบดู ลำดับสำคัญของแต่ละทางเลือก แต่ในทางปฏิบัติการคาดคะเนผลของการใช้ทางเลือกแต่ละทางมักจะทำได้ยาก ทั้งนี้เพราะการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ นั้นเป็นเรื่องของอนาคตก็อาจจะเกิดขึ้นได้เช่นกัน แต่อย่างไรก็ดีการพยายามตัดสินใจโดยรอบคอบก็อาจทำได้โดยยึดหลักที่ว่าพยายามเลือกทางเลือกที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4) การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่นำไปใช้แก้ปัญหา (Choice and Implementation of Alternatives) ขั้นสุดท้ายของการตัดสินใจ คือการใช้ดุลยพินิจตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการแก้ปัญหาหรือการดำเนินงานในอนาคตเมื่อมีการวิเคราะห์ปัญหาโดยละเอียดตลอดกระบวนการและตัดสินใจเลือกทางเลือกเพื่อแก้ปัญหานั้นแล้ว

วุฒิชัย (2523 : 3) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นเรื่องของการจัดการที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และในการจัดการนั้น การตัดสินใจเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานทุกๆ กรณี เพื่อดำเนินการไปสู่วัตถุประสงค์ อาจมีเครื่องมือมาช่วยในการพินิจพิจารณา มีเหตุผลส่วนตัว อารมณ์ ความรักใคร่ชอบพอเข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจ

วีระพล (2525) ได้กล่าวถึงการตัดสินใจว่ามนุษย์ทุกชาติทุกภาษา ส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จล้มเหลวก่อนแล้วจึงนำประสบการณ์เหล่านี้มาหาวิธีการปรับปรุงแก้ไข การที่แต่ละคนพยายามหาแนวทางการตัดสินใจด้วยตนเองอาจใช้เวลานาน เพื่อไม่ให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดจึงต้องศึกษาขั้นตอน หลักการและเทคนิคการตัดสินใจที่จะช่วยให้สามารถนำไปตัดสินใจในวิถีทางที่ถูกต้องในระยะเวลาอันสั้น ทางเลือกในการตัดสินใจ (Alternative) ตามปกติแล้วจะต้องมีอย่างน้อยที่สุด 2 ทาง

เลือก ถ้าไม่มีทางเลือกก็ไม่มีการตัดสินใจ การตัดสินใจอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ การตัดสินใจได้ภาวะแน่นอน การตัดสินใจภายใต้ภาวะไม่แน่นอน และการตัดสินใจภายใต้ภาวะเสี่ยง โดยถือเกณฑ์ที่ว่า การตัดสินใจไม่ขึ้นอยู่กับสถานะการณ์หรือทราบอย่างแน่นอนว่าสถานะการณ์ไหนจะเกิดขึ้น ถ้าไม่มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานะการณ์แล้วจะทำให้การตัดสินใจอยู่ภายใต้ภาวะไม่แน่นอน ส่วนในกรณีที่ไม่ทราบความน่าเป็นของสถานะการณ์แล้วการตัดสินใจจะกลายเป็นเป็นการตัดสินใจภายใต้ภาวะเสี่ยง ขนาดการตัดสินใจที่ประสบอยู่ในชีวิตประจำวัน เป็นการตัดสินใจภายใต้ความแน่นอนที่น้อยที่สุด การแก้ปัญหาจะต้องแก้ที่สาเหตุแห่งปัญหา ถ้าสาเหตุแห่งปัญหาหมดไปปัญหาก็จะหมดไปโดยปริยาย เนื่องจากปัญหามีหลายสาเหตุควรแก้สาเหตุใดสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดการตัดสินใจทางเลือกที่จะแก้สาเหตุที่ก่อปัญหามากที่สุดที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ผู้ตัดสินใจจะต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

อนันต์ (2534) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจขององค์กรว่าเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ทุกคนจะต้องไม่ทำเพื่อตัวเอง ทำเพื่อบุคคลอื่นหรือทำเพื่อองค์กรที่เขาเป็นส่วนหนึ่งในฐานะต่างๆ กัน โดยทั่วไปแล้ว “การตัดสินใจ หมายถึงการเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ ทั้งในเรื่องวัตถุประสงค์ขององค์กรและการสนับสนุนเอาวิธีที่ดีที่สุดจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น”

Simon (อ้างถึงในสมเดช, 2540) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ กระบวนการที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมทางเขาวนปัญญา (Intelligence Activity) หรือ การหาโอกาสที่จะตัดสินใจ หมายถึงมีการสืบเสาะหาข่าวสารสภาพทางสิ่งแวดล้อม สำหรับจะใช้ในการตัดสินใจ กิจกรรมออกแบบ (Design Activity) หรือ การหาหนทางเลือกที่พอเป็นไปได้ หมายถึงการสร้าง พัฒนา วิเคราะห์แนวทางต่างๆ ที่จะนำไปปฏิบัติได้ กิจกรรมทางเลือก (Choice Activity) หรือการเลือกทางเลือกที่มีอยู่ หมายถึง การเลือกทางเลือกที่เหมาะสมจะนำไปปฏิบัติได้จริง

Taylor (อ้างถึงในวุฒิชัย , 2523) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจจะใช้ขั้นตอนการแก้ปัญหา (Problem Solving) ได้แก่

- 1) การแยกแยะตัวปัญหา (Problem Identification) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่าได้เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในว่ามีปรากฏการณ์บางอย่างที่ไม่เป็นตามที่คาดคิดจัดว่าเป็นขั้นการสร้างความแน่ใจและมั่นใจโดยการทำความเข้าใจกับตัวปัญหาที่แท้จริง

- 2) การหาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตัวปัญหานั้น (Information Search) เป็นกิจกรรมด้านเขาวนปัญญา เป็นการค้นหาสาเหตุหรือสิ่งที่ก่อให้เกิดตัวปัญหา โดยการเสาะหาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของปัญหาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ข่าวสารที่หามาได้นั้นต้องมีความเกี่ยวข้องจำเป็นกับตัวปัญหาและเพียงพอในการแก้ปัญหา

3) การประเมินค่าข่าวสาร (Evaluation Information) เป็นการประเมินค่าข่าวสารที่ได้มานั้นถูกต้อง เหมาะสม เพียงพอ ตรงกับเวลา สามารถนำไปวิเคราะห์ปัญหาได้หรือไม่

4) การกำหนดทางเลือก (Listing of Alternative) เป็นการกำหนดทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทางเลือกนั้นพยายามที่จะครอบคลุมวิธีทางที่จะแก้ปัญหาได้ในหลายๆ วิธี มีการลำดับความสำคัญของทางเลือกไว้ แต่ยังไม่ยอมรับว่าทางเลือกแต่ละทางนั้นอาจช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและเหมาะสมในระดับที่แตกต่างกัน

5) การเลือกทางเลือก (Selection of Alternative) เป็นการเลือกทางเลือกที่กำหนดไว้เพื่อจะนำไปปฏิบัติต่อไป เป็นที่ยอมรับว่าเป็นการตัดสินใจที่แท้จริง

6) การปฏิบัติตามการตัดสินใจ (Implement of Decision) เป็นการปฏิบัติตามผลของการตัดสินใจที่ได้เลือกไว้แล้ว

ขั้นตอนการตัดสินใจ

การตัดสินใจที่ดีควรเป็นไปตามขั้นตอนดังนี้

1) กำหนดวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจให้ชัดเจน โดยทราบว่าตัดสินใจเพื่ออะไร มุ่งเป้าหมายอะไร

2) พิจารณาประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ถ้าเป็นการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา ก็ต้องมีการแยกแยะปัญหา หาข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ประเมินค่าของข่าวสารต่างๆ ที่ได้มาว่า ข่าวไหนเชื่อถือได้ ข่าวไหนเชื่อถือไม่ได้ และกำหนดเป็นประเด็นขึ้น

3) กำหนดทางเลือก โดยต้องมีทางเลือกมากกว่าหนึ่ง และมีผลที่คาดว่าจะได้รับจากทางเลือกแต่ละทางด้วยการสร้างทางเลือกเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ ซึ่งต้องมีการคิดทางเลือกใหม่ๆ โดยอาจมาจากการระดมสมอง หรือการคิดค้นขึ้นมา หรือการศึกษาจากประสบการณ์ด้านอื่นก็ได้

4) ตัดสินใจเลือกทางเลือก มีแนวทางในการตัดสินใจดังเกณฑ์ต่อไปนี้

ก. เกณฑ์จุดสูงสุด เช่น ทางเลือกไหนแก้ปัญหาได้ดีที่สุดขจัดปัญหาได้หมดสิ้นก็เลือกทางนั้น หรือทางเลือกไหนให้ประโยชน์มากที่สุดก็เลือกทางนั้นเป็นต้น

ข. เกณฑ์หาจุดสูงสุดของทางเลือกที่ต่ำๆ เช่น หัวหน้างานอาจมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ใช้ ดังนั้นขอบเขตของงบประมาณที่มีอยู่ มีทางเลือกที่ให้ผลสูงสุด ก็ตัดสินใจเลือกทางนั้น

ค. เกณฑ์ที่จะสร้างความเสียใจน้อยที่สุด เป็นการเลือกทางที่จะก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบน้อยที่สุด เช่น เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นต้น

ง. เกณฑ์สร้างความพึงพอใจ ในบางกรณี หัวหน้างานอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้นเพื่อให้ทุกฝ่ายพอใจ ซึ่งอาจเป็นการประนีประนอมในระหว่างที่ผู้เกี่ยวข้องได้ (วิชัย,2536) ซึ่งสอดคล้องกับรศนา (2535) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการตัดสินใจ ไว้ว่า

ขั้นตอนที่นิยมปฏิบัติ ในกระบวนการตัดสินใจมีหลายรูปแบบ จะแตกต่างเพียงรายละเอียดปลีกย่อย ตัวอย่างเช่น

รูปแบบที่ 1

กระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการตัดสินใจอย่างชัดเจน
2. กำหนดทางเลือกเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจ
3. ตรวจสอบเพื่อหลีกเลี่ยงหรือยอมจำนนต่อข้อจำกัด
4. ดำเนินการวิเคราะห์การตัดสินใจ
5. ตัดสินใจโดยยึดวัตถุประสงค์

รูปแบบที่ 2

เมื่อการตัดสินใจมีความซับซ้อนยุ่งยากมากเท่าใด การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนจะเพิ่มความสำคัญมากเป็นเงาตามตัว การบวนการสำหรับรูปแบบที่สอง จึงมุ่งความสนใจไปยังหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 3 ขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการตัดสินใจ
2. กำหนดทางเลือกของการตัดสินใจ
3. พิจารณาความเสี่ยงที่มีโอกาสเป็นไปได้

รูปแบบที่ 3

กระบวนการตัดสินใจ สำหรับรูปแบบที่สามมีแนวทางค่อนข้างคล้ายคลึงกับรูปแบบที่สอง แต่แจกแจงขั้นตอนละเอียดกว่า มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการตัดสินใจ
2. ระบุคุณลักษณะของสิ่งที่พึงประสงค์หรือเป้าหมาย โดยจำแนกความแตกต่างเป็น 2 ประการดังนี้
 - 2.1 คุณลักษณะที่จำเป็นต้องได้
 - 2.2 คุณลักษณะที่เพียงแต่ “ต้องการ” ถ้าได้ดี แต่ไม่เน้นมากเท่าลักษณะแรก

3. พิจารณากลับกรอง คัดแยก เฉพาะทางเลือกที่มีคุณลักษณะที่จำเป็น “ต้องได้”
4. นำคุณลักษณะที่ “ต้องการ” เฉพาะเป็นพิเศษของทางเลือกซึ่งคัดแยกในตอนที 3 ปรับเปลี่ยนให้เป็นค่าที่ประเมินด้วยตัวเลข 1-10
5. นำทางเลือกทั้งหมดที่ผ่านการประเมินค่าคุณลักษณะ “ต้องได้” และ “ต้องการ” มาพิจารณาข้อเสียของแต่ละทางเลือกอีกครั้ง ด้วยวิธีปรับเป็นตัวเลข

ส่วนโอภาวดี (2536) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการตัดสินใจว่าการตัดสินใจนั้นเป็นกระบวนการต่อเนื่องมิได้สิ้นสุดลงเพียงการกำหนดทางเลือกได้แล้ว หากแต่รวมถึงการนำผลของการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับวิฑูรย์ (2541) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการตัดสินใจดังนี้



1.2 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับ (Adoption Theory)

Rogers (อ้างถึงในสมเดช,2540) เสนอว่า นวัตกรรม เป็นความคิด วิธีการ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ซึ่งบุคคลหรือหน่วยงานพิจารณาเห็นว่าสิ่งนั้นเป็นของใหม่ มีลักษณะที่สำคัญต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมดังนี้

1) ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับคิดว่านวัตกรรมนั้นดีกว่า มีประโยชน์มากกว่าความคิดเก่า สิ่งเก่าวิธีการแบบเก่าหรือสามารถให้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจอย่างเห็นได้ชัด หรือให้ความมีค่าเป็นเกียรติในสังคมตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับ

2) ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง การที่นวัตกรรมสามารถเข้ากันได้กับค่านิยม ประสพการณ์ในอดีตและความต้องการของผู้รับ

3) ความซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่ผู้รับเห็นว่านวัตกรรมนั้นยากแก่การเข้าใจ นวัตกรรมที่ยอมรับได้ง่ายคือนวัตกรรมที่มีความซับซ้อนน้อย

4) ความสามารถทดลองได้ (Trainability) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับสามารถนำเอานวัตกรรมมาทดลองทีละน้อยได้โดยไม่เกิดความเสียหาย

5) ความสามารถสังเกตได้ (Observability) หมายถึง ผู้ยอมรับสามารถมองเห็นนวัตกรรมและเข้าใจได้

นวัตกรรมที่เกษตรกรยอมรับมีลักษณะ มีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบสูง มีความเข้าใจได้ง่าย มีความซับซ้อนน้อย นำไปทดลองใช้ได้ง่ายและสังเกตเห็นผลได้ง่ายโดยเกษตรกรจะยอมรับในระยะเวลารวดเร็วกว่านวัตกรรมที่มีลักษณะตรงข้าม นอกจากนี้ Rogers (1993) ยังได้เสนอว่า กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการจะยอมรับหรือไม่ยอมรับไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นรับรู้ (Knowledge) เป็นขั้นที่บุคคลทราบว่า มีนวัตกรรมเป็นความรู้หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่และพอจะรู้ว่าถ้าต้องการนำมาใช้จะต้องทำอะไรบ้างแต่รายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมทั้งหมดยังไม่เพียงพอ

2. ขั้นการชักจูง (Persuasion) เป็นขั้นที่บุคคลได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มเติม โดยได้รับจากผู้อื่นหรือศึกษาด้วยตนเองจะเกิดทัศนคติต่อนวัตกรรมในลักษณะดังนี้ ชอบหรือไม่ชอบ มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์ เหมาะสมกับตนเองหรือไม่เหมาะสม

3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นที่บุคคลจะประเมินคุณค่าของนวัตกรรมนั้น โดยใช้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเท่าที่ตนเองมีอยู่ซึ่งได้รับจากขั้นรับรู้และขั้นการชักจูง มีการคิดวิเคราะห์เป็นข้อดีและข้อเสียของนวัตกรรม นำเอาปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของตนเองมาร่วมประกอบการ

พิจารณาด้วย ถ้าบุคคลนั้นเห็นว่าวัตกรรมนั้นไม่ดีเขาก็จะไม่สนใจแต่ถ้าบุคคลใดที่เห็นว่า วัตกรรมนั้นพอใช้ได้จะเกิดการยอมรับขึ้น

4. ขั้นการทดลองปฏิบัติ (Implementation) เป็นขั้นที่บุคคลตัดสินใจนำวัตกรรมไปทดลอง ทำในปริมาณหรือจำนวนน้อยๆ ก่อน เพื่อดูผลการทดลองถ้าผลการทดลองพบว่ามีปัญหาอุปสรรค เกิดขึ้นกับวัตกรรมนั้นหรือได้ผลไม่คุ้มค่า บุคคลอาจจะหยุดใช้วัตกรรมหรืออาจจะหาทางแก้ไข ปัญหาและทำการทดลองใหม่

5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นที่บุคคลตัดสินใจยอมรับวัตกรรมภายหลังจากได้ ทดลองทำจริงและเห็นผลสำเร็จ หรือตัดสินใจไม่ยอมรับวัตกรรม ถ้าการทดลองไม่ประสบผล สำเร็จ ในบางครั้งพบว่าบุคคลบางคนไม่เคยทดลองทำเลยเพียงแต่ไปดูคนอื่นทำก่อนแล้วตัดสินใจ ยอมรับวัตกรรม

นอกจากนี้ Rogers (1993) ยังได้ระบุคุณลักษณะของผู้ยอมรับวัตกรรมโดยถือเอาสถาน ภาพทางสังคม เศรษฐกิจ บุคลิกภาพ พฤติกรรม และสื่อความรู้ของเกษตรกร พบว่า ผู้ยอมรับ ตามก่อนจะ

- มีระดับการศึกษาสูงกว่า
- มีสมรรถนะทางการศึกษาสูงกว่า
- มีการถือครองที่ดิน (ปัจจัยการผลิต) มากกว่า
- มีการติดต่อกับบุคคลในชุมชนและนอกชุมชนมากกว่า
- มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มากกว่า
- มีความสัมพันธ์กับช่องทางสื่อสารมากกว่า

ดิเรก (2524) ได้กล่าวถึง กระบวนการแพร่กระจายวัตกรรม (Diffusion Process) เกิดจาก กระบวนการยอมรับ (Adoption Process) เป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคนที่เริ่มตั้งแต่ การยอมรับข่าวสารเกี่ยวกับวัตกรรมหรือเทคโนโลยีหนึ่งๆ ไปจนถึงการยอมรับเทคโนโลยีนั้น อย่างเปิดเผยซึ่งเมื่อบุคคลหลายๆ คนเริ่มแพร่กระจายการยอมรับจากหนึ่งเป็นสอง จากสองเป็นสาม และเป็นจำนวนมากๆ ขึ้น

นรินทร์ชัย (2529) ได้กล่าวว่ากระบวนการยอมรับมีขั้นตอนของการยอมรับเป็นกระบวนการดังต่อไปนี้

1) ขั้นรับทราบ (Awareness Stage) เป็นการเริ่มต้นที่บุคคลรับทราบหรือมีความตระหนัก ถึงแนวคิดใหม่ หรือวัตกรรมใหม่ในสิ่งนั้น ซึ่งเกษตรกรจะมีการเสาะแสวงหาข่าวสารรายละเอียด เพิ่มเติม

- 2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่บุคคลสนใจนวัตกรรมนั้น ซึ่งมีการเสาะแสวงหาข่าวสารรายละเอียดเพิ่มเติมด้วย
- 3) ขั้นไตร่ตรองหรือประเมินผล (Evaluation Stage) เมื่อบุคคลได้รับข้อมูลรายละเอียดในนวัตกรรมนั้น ๆ จนถึงระดับหนึ่งก็มักจะไตร่ตรองหรือประเมินผล โดยเทียบกับประสบการณ์หรือความรู้ของตนเองว่านวัตกรรมนี้เมื่อนำไปปฏิบัติจะให้ประโยชน์ในสิ่งที่เขาต้องการเพิ่มขึ้นหรือไม่
- 4) ขั้นลองทำ (Trial Stage) โดยการลองทำนวัตกรรมนั้นว่าจะเกิดผลอย่างไร แต่มักจะทำในปริมาณน้อยก่อน เมื่อได้ผลดีจะขยายในปริมาณที่มากขึ้น
- 5) ขั้นยอมรับหรือนำไปใช้ (Adoption Stage) ขั้นนี้มักเกิดขึ้นหลังจากได้มีการลองทำและประสบผลดีเป็นที่ประจักษ์แล้ว จึงนำนวัตกรรมนั้น ไปใช้ต่อไปจนกว่าจะมีนวัตกรรมอื่นมาเปลี่ยนแปลงการยอมรับนี้

1.3 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) อ้างโดย ภนิกา (2541:11) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังต่อไปนี้

เทพพนม และ สวิง (2529) กล่าวว่า ความพอใจในงานเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆหนึ่งที่ทำให้เกิดขึ้นด้วยตัวของเขาเอง และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันหรืออดีต

บุญแสง (2533) กล่าวว่า เมื่อบุคคลในองค์การทำงานด้วยความพึงพอใจ จะเป็นผลให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในที่สุด

ปภาวดี (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง เกิดขึ้นเฉพาะในตัวบุคคลเพียงคนเดียว และความพอใจในงานเกี่ยวกับปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมาในอดีต คนที่ทำงานจะ

ต้องตัดสินใจระดับความพอใจของตนจากประสบการณ์และสิ่งที่เป็นอยู่ในขณะนั้นเป็นเกณฑ์และไม่
ว่าจะเป็นคนในระดับไหน การทำงานเป็นประจักษ์ โครงสร้างและหล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าเสมอ
ความพอใจในงานช่วยส่งเสริมความรู้สึกอันมีคุณค่านี้ให้แก่คนทำงานได้ นอกจากนี้การทำให้คน
ทำงานมีความพอใจยังอาจจะช่วยลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนทำงานด้วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึก
ดีใจ ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจาก
ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่าง
กายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติใน
กิจกรรมนั้นๆ

การวัดความพึงพอใจ

ภณิศ (2541) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น
ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถาม
ความพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธี
การที่ดี จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเข้า
หมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกต
อย่างมีระเบียบแบบแผน

2. แนวทางการดำเนินงานโครงการพักชำระหนี้

“โครงการพักชำระหนี้” เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลที่เกิดขึ้นเพื่อลดปัญหาความยาก
จนแก่เกษตรกรรายย่อยจะช่วยฟื้นฟูให้เกษตรกรมีเงินออมและเงินลงทุนในการปรับปรุงประสิทธิ
ภาพการผลิตและพัฒนาอาชีพ จนมีรายได้เพิ่มขึ้นเพียงพอที่จะชำระหนี้เงินกู้คืน ธ.ก.ส. และดำรง
อยู่ได้อย่างปกติเมื่อสิ้นสุดโครงการ โดยรัฐบาลคาดหวังว่า หากสามารถทำการฟื้นฟูเกษตรกรราย
ย่อยให้ทำการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพและมีรายได้เพิ่มขึ้นแล้ว จะส่งผลต่อการบริโภคสินค้าและ
บริการภายในประเทศมากขึ้น ตลาดภายในประเทศก็ขยายตัวจนสามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของ
ประเทศโดยรวมได้ในที่สุด (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2544)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกษตรกรรายย่อยได้มีโอกาสฟื้นฟูตนเองในการประกอบอาชีพและปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตของครัวเรือนให้ดีขึ้น
2. เพื่อลดภาระหนี้สินให้เกษตรกรรายย่อย และเพิ่มขีดความสามารถในการชำระหนี้เมื่อสิ้นสุดโครงการ
3. เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกรรายย่อยอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยการฟื้นฟูอาชีพ การบริหารจัดการและการออมเงิน

เป้าหมาย

1. ให้โอกาสแก่เกษตรกรรายย่อย (ต้นเงินกู้คงเป็นหนี้ไม่เกิน 100,000 บาท) ทั้งหมดที่เป็นลูกค้า
 ธ.ก.ส. อยู่แล้ว ซึ่งมีจำนวน 2,112,132 ราย ได้ขอรับความช่วยเหลือโดยการพักชำระหนี้ (พักชำระเงินต้นและไม่ต้องเสียดอกเบี้ย) เป็นเวลา 3 ปี รวมเป็นมูลค่าหนี้สิน 75,031 ล้านบาท โดยแยกออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

ชั้นลูกค้า	จำนวนราย	มูลค่าเงินกู้คงเป็นหนี้ (ล้านบาท)
1. ลูกค้าที่ไม่มีปัญหาการค้างชำระ (ลูกค้าชั้นดี)	1,231,099	43,531
2. ลูกค้าที่เป็นลูกค้าใหม่หรือลูกค้าที่ได้รับการผ่อนผันการชำระหนี้ (ลูกค้าทั่วไป)	433,971	13,122
3. ลูกค้าค้างชำระ	447,062	18,378
รวม	2,112,132	75,031

2. เกษตรกรรายย่อยที่อยู่ในข่ายที่จะได้รับความช่วยเหลือและประสงค์ขอรับความช่วยเหลือตามโครงการพักชำระหนี้จะต้องแสดงเจตจำนงที่จะเข้าร่วม โครงการกับ ธ.ก.ส.

3. เกษตรกรรายย่อยที่เข้าร่วม โครงการตามข้อ 2 จะต้องเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงการผลิตเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพตามที่ ธ.ก.ส. กำหนดไว้

ระยะเวลาในการดำเนินการ

เกษตรกรรายย่อยลูกค้า ธ.ก.ส. ผู้ที่ขอเข้าร่วม โครงการจะได้รับการพิจารณาให้พักชำระหนี้หรือลดภาระหนี้ ตั้งแต่ 1 เมษายน 2544 ถึง 31 มีนาคม 2547 รวม 3 ปี

หลักเกณฑ์ทั่วไป

ตามนโยบายของรัฐบาลได้กำหนดให้จัดทำโครงการแบ่งออกเป็น 2 ทางเลือก คือ การพักชำระหนี้และลดภาระหนี้(ชดเชยดอกเบี้ย 3%) โดยให้เกษตรกรลูกค้ำสามารถตัดสินใจเข้ารับการช่วยเหลือตามทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงภาระหนี้สินและขีดความสามารถในการชำระหนี้ของตนเอง ทั้งนี้โดยใช้ที่ประชุมกลุ่มพิจารณาความเหมาะสมและลงมติให้ความเห็นชอบ ส่วนลูกค้ำที่ไม่สังกัดกลุ่มให้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสมของทางเลือกจากบุคคลที่น่าเชื่อถือซึ่งรู้จักลูกค้ำรายนั้นดี กรณีลูกค้ำได้รับอนุมัติให้พักชำระหนี้แล้วลูกค้ำจะต้องจัดทำแผนฟื้นฟูการประกอบอาชีพและแผนการออมที่สม่ำเสมอตลอดระยะเวลา 3 ปี เพื่อให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถในการชำระหนี้หลังจากสิ้นสุดการพักชำระหนี้แล้ว เช่น การเพิ่มความรู้ในการผลิต การตลาด หรือการประกอบอาชีพของคนในครัวเรือน การลดต้นทุนการผลิต การดำเนินกิจกรรมตามพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง หรือฟื้นฟูการบริหารจัดการในการผลิต การรู้จักประหยัดและมีแผนการฝากเงินเพื่อเก็บเงินไว้ชำระหนี้ในอนาคตหลังจากสิ้นสุดการพักชำระหนี้

คุณสมบัติของลูกค้ำ

- 1) เป็นลูกค้ำ ธ.ก.ส.หรือสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่เป็นลูกค้ำและใช้บริการเงินกู้โดยตรงกับ ธ.ก.ส. หรือเป็นเกษตรกรที่รับภาระหนี้แทนเกษตรกรลูกค้ำในฐานะผู้ค้ำประกัน หรือในฐานะทายาทโดยธรรมก่อนวันที่ 1 เมษายน 2544 โดยเกษตรกรต้องแสดงความจำนงขอเข้าร่วมโครงการให้เสร็จภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2544
- 2) เป็นเกษตรกรลูกค้ำที่ไม่เคยถูก ธ.ก.ส. ดำเนินคดีในฐานะผู้กู้มาก่อน
- 3) เป็นเกษตรกรลูกค้ำที่มีภาระหนี้เงินกู้คงเหลืออยู่กับ ธ.ก.ส. โดยมีหนี้คงเหลือไม่เกิน 100,000 บาท ทั้งนี้ไม่นับรวมภาระหนี้เงินกู้ตามโครงการที่เป็นนโยบายของรัฐบาล และไม่นับรวมดอกเบี้ยเงินกู้

หลักเกณฑ์การพักชำระหนี้

เกษตรกรรายย่อยที่ขอพักชำระหนี้

1. ได้รับการพักชำระต้นเงินกู้เป็นเวลา 3 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2544 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2547 หลังจากนั้นเกษตรกรต้องชำระต้นเงินและดอกเบี้ยตามเกณฑ์ลูกค้ำขั้นเดิมก่อนพักชำระหนี้ โดยกลับไปสู่อัตราดอกเบี้ยและเงื่อนไขตามปกติของ ธ.ก.ส.

2. ระหว่างที่ได้รับการพักชำระต้นเงินกู้ เกษตรกรไม่ต้องชำระดอกเบี้ยเงินกู้โดยรัฐบาลจะรับภาระค่าดอกเบี้ยแทนเกษตรกรชดเชยให้กับ ธ.ก.ส. และจะไม่มีเรียกเก็บดอกเบี้ยที่รัฐ

บาลชดเชยในเวลา 3 ปี คืบจากธนาคาร สำหรับดอกเบี้ยเงินกู้ที่มีอยู่ก่อนขอพักชำระหนี้เกษตรกร ต้องชำระเอง โดยสามารถทำความตกลงกับ ธ.ก.ส. เพื่อขอผ่อนชำระได้ตามกำลังความสามารถ

รายการ	ระยะเวลาพักชำระหนี้ 3 ปี		
	ปีที่ 1 (1 เม.ย.44-31มี.ค. 45)	ปีที่ 2 (1 เม.ย.45-31 มี.ค.46)	ปีที่ 3 (1 เม.ย.46-31 มี.ค.47)
1.ต้นเงินกู้ยกมา ณ สิ้น 31 มีนาคม 2544	ยังไม่ต้องชำระ	ยังไม่ต้องชำระ	ยังไม่ต้องชำระ
2.ดอกเบี้ยเงินกู้ที่เกิดขึ้นในช่วงพักชำระหนี้(1เมษายน2544-31 มีนาคม 2547)	รัฐบาลรับภาระแทนเกษตรกรชดเชยให้กับ ธ.ก.ส.	รัฐบาลรับภาระแทนเกษตรกรชดเชยให้กับ ธ.ก.ส.	รัฐบาลรับภาระแทนเกษตรกรชดเชยให้กับ ธ.ก.ส.
3.ดอกเบี้ยค้างชำระยกมา ณ สิ้น 31 มีนาคม 2544(ดอกเบี้ยค้างเก่า)	เกษตรกรต้องชำระให้ ธ.ก.ส. ก่อน โดยอาจผ่อนชำระ ได้ตามกำลังความสามารถ		
4.เงินต้นและดอกเบี้ย ปีที่4 (1 เมษายน 2547 - 31 มีนาคม 2548)	เกษตรกรกลับสู่สถานะเดิม ปฏิบัติตามเงื่อนไขปกติของ ธ.ก.ส. โดยชำระเงินต้นและดอกเบี้ยของปีที่ 4 เท่านั้น ตามชั้นคุณภาพเดิมก่อนเข้าโครงการ		

3.เกษตรกรที่ขอพักชำระหนี้ไม่ได้รับสิทธิกู้เงินใหม่จาก ธ.ก.ส. เพิ่มเติมแต่ได้รับสิทธิฟื้นฟูการประกอบอาชีพตลอดระยะเวลาที่ขอพักชำระหนี้ โดยศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จัดตั้งขึ้นในระดับตำบล จะเข้าช่วยเหลือฟื้นฟูการประกอบอาชีพและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเกษตรกร

4.ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพิ่มจากอัตราที่ ธ.ก.ส. จ่ายตามปกติอีกร้อยละ 1.0 ต่อปี เป็นเวลา 3 ปี ในจำนวนเงินฝากไม่เกินรายละ 50,000 บาท

5.เกษตรกรสามารถขอยกออกจากโครงการพักชำระหนี้ก่อนครบกำหนด 3 ปี เพื่อขอเข้าโครงการลดภาระหนี้แทนได้ แต่ต้องอยู่ในโครงการพักชำระหนี้อย่างน้อย 1 ปี และเมื่อเกษตรกรชำระหนี้เงินกู้ได้ครบถ้วนตามกำหนดสัญญาจะได้รับการเลื่อนชั้นคุณภาพลูกค้ำให้สูงขึ้น

เกษตรกรรายย่อยที่ขอลดภาระหนี้

1. ได้รับการชดเชยดอกเบี้ยจากรัฐบาลในอัตราร้อยละ 3 ต่อปี เป็นเวลา 3 ปี (ตั้งแต่ 1 เมษายน 2544 ถึง 31 มีนาคม 2547) ตัวอย่างเช่น ลูกค้าชั้น AAA จะได้รับการลดดอกเบี้ยจากอัตราปกติร้อยละ 8.0 ต่อปี เหลือเพียงร้อยละ 5.0 ต่อปี เป็นต้น
2. ได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเพิ่มจากอัตราที่ ธ.ก.ส. จ่ายตามปกติอีกร้อยละ 1.0 ต่อปี เป็นเวลา 3 ปี ในจำนวนเงินฝากไม่เกินรายละ 50,000
3. ได้รับการเลื่อนชั้นคุณภาพลูกค้าให้สูงขึ้นจนถึงลูกค้าชั้นเยี่ยม(ลูกค้าชั้นAAA)
4. มีสิทธิกู้เงินฉุกเฉินพิเศษในวงเงินไม่เกิน 30,000 บาท
5. มีสิทธิกู้เงินใช้จ่ายในการประกอบอาชีพ ณ เวลาใดเวลาหนึ่งได้ในวงเงินรวมกันไม่เกิน 100,000 บาท
6. ได้รับสิทธิจับรางวัลทุนการศึกษาหรือทุนประกันชีวิตและสุขภาพจากบริษัทประกันภัยในวงเงินประกัน 100,000 บาท ทุนละ 3,000 บาท (ปีละ 1,000 บาท เป็นเวลา 3 ปี)
7. ได้รับเกียรติบัตรและบัตรเอกสิทธิจาก ธ.ก.ส. โดยเกษตรกรจะได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติมจาก ธ.ก.ส. เช่น ได้รับคำปรึกษาทางด้านกฎหมายโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น

แนวทางการดำเนินงาน

1. ช่วยเหลือเกษตรกรรายย่อยที่มีต้นเงินกู้ค้างเป็นหนี้ไม่เกิน 100,000 บาท และประสบปัญหาด้านหนี้สินอันเนื่องมาจากเหตุสุจริตและจำเป็นให้สามารถฟื้นฟูอาชีพของตนเองได้ โดยให้ ธ.ก.ส. ช่วยเหลือ ดังนี้
 - (1) พักชำระหนี้ด้วยการพักชำระเงินต้นและไม่คิดดอกเบี้ย เป็นเวลา 3 ปี หลังจากนั้นให้คิดดอกเบี้ยตามเกณฑ์ชั้นลูกค้าของ ธ.ก.ส.
 - (2) เกษตรกรรายย่อยที่ได้รับการพักชำระหนี้และมีความประสงค์จะขอกู้เงินใหม่จะต้องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับ ธ.ก.ส.
 - (3) สำหรับหนี้สินที่ค้างชำระก่อนเริ่มโครงการให้เว้นการชำระไป 3 ปีด้วยหลังจากนั้นให้ ธ.ก.ส. พิจารณากำหนดแผนการผ่อนชำระทั้งต้นเงินและดอกเบี้ยตามความเหมาะสมเป็นราย ๆ ไป
2. เกษตรกรรายย่อยมีทั้งที่มีความจำเป็นต้องขอรับความช่วยเหลือ และที่ไม่มีความจำเป็นต้องขอรับความช่วยเหลือ แต่เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนเกษตรกรรายย่อยที่มีความตั้งใจในการชำระหนี้ตรงตามกำหนดให้มีกำลังใจและขยายกำลังการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง ให้จูงใจลดอัตราดอกเบี้ยลงจากอัตราที่พึงต้องจ่ายอีก ร้อยละ 3 ต่อปีได้รับสิทธิกู้เงินเพิ่ม มีสิทธิกู้เงินพิเศษและได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ ธ. ก.ส. สามารถให้ได้อยู่แล้วควบคู่ไปด้วย เช่น บัตรเอกสิทธิลูกค้า

ธ.ก.ส. สิทธิจับรางวัลเพื่อรับทุนการศึกษาบุตรหลาน หรือการประกันสุขภาพในวงเงิน 100,000 บาท เป็นต้น

3. เกษตรกรรายย่อยที่มีรายได้ตามปกติแต่บิดพริ้วใจไม่ซื่อจะไม่ได้รับการช่วยเหลือ ทั้งนี้ ธ.ก.ส. จะจำแนกเกษตรกรที่ได้ออกจากเกษตรกรที่บิดพริ้วโดยอาศัยกลไกในท้องถิ่นด้วยการขอให้ผู้นำเกษตรกรซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับนับถือในชุมชนนั้น ๆ เป็นผู้ช่วยในการตัดสินใจว่าเกษตรกรรายใดที่เข้าข่ายให้ได้รับและไม่ได้รับการช่วยเหลือจาก ธ.ก.ส.

4. ค่าใช้จ่ายที่รัฐบาลจะสนับสนุนในการดำเนินโครงการ รัฐบาลจะจัดสรรเงินงบประมาณชดเชยในส่วนที่เกษตรกรไม่ต้องเสียดอกเบี้ย ประมาณปีละ 5,400 – 7,700 ล้านบาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนของเกษตรกรรายย่อยที่ขอเข้าร่วมโครงการ

สรุปผลการดำเนินงานโครงการพักชำระหนี้และกรอบการให้ความร่วมมือกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกร

ขั้นตอนการดำเนินการของ ธ.ก.ส. ในการรับเกษตรกรเข้าร่วมโครงการ

การดำเนินงาน โครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้เกษตรกรรายย่อย กำหนดให้ ธ.ก.ส. มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์และรับเกษตรกรลูกค้าเข้าร่วมโครงการฯ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ให้แก่เกษตรกรทราบ โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นปลิว หอกระจายข่าวหมู่บ้านและประชุมชี้แจงส่วนราชการในจังหวัด เป็นต้น

2. จัดประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อชี้แจงให้ทราบหลักเกณฑ์และรายละเอียดของโครงการ เช่น รายละเอียดเปรียบเทียบหลักเกณฑ์การพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ เป็นต้น

3. ให้ลูกค้าแสดงความประสงค์เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้หรือลดภาระหนี้ตามความสมัครใจและโดยอิสระต่อที่ประชุมกลุ่มลูกค้า

4. ให้ที่ประชุมกลุ่มลูกค้าพิจารณาความประสงค์ของลูกค้าแต่ละรายในกลุ่มและลงมติรับรอง

5. ติดตามให้ลูกค้าที่กลุ่มมีมติให้เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ แต่ไม่ได้เข้าร่วมประชุม มาแสดงความประสงค์เพิ่มเติม

6. จัดส่งข้อมูลเกษตรกรลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้หรือลดภาระหนี้ให้สำนักงานเกษตรกรและสหกรณ์จังหวัด เพื่อดำเนินการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรหลังการพักชำระหนี้

ผลการดำเนินงานรับเกษตรกรลูกค้าเข้าร่วมโครงการ(จังหวัดเชียงใหม่)

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2544 มีเกษตรกรลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ สมัครใจเข้าร่วมโครงการแล้ว 58,237 ราย คิดเป็นร้อยละ 98 ของเกษตรกรกลุ่มเป้าหมายที่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการ 59,131 ราย จำแนกเป็น

1. เกษตรกรที่ขอพักชำระหนี้ 26,130 ราย คิดเป็นร้อยละ 45 ของเกษตรกรที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ

2. เกษตรกรที่ขอลดภาระหนี้ 32,107 ราย คิดเป็นร้อยละ 55 ของเกษตรกรที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ

จำนวนหนี้เงินกู้ตามโครงการของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าวข้างต้นมีจำนวนทั้งสิ้น 2,336 ล้านบาท จำแนกเป็นพักชำระหนี้ 1,295 ล้านบาท (ร้อยละ 55) และลดภาระหนี้ 1,041 ล้านบาท (ร้อยละ 45)

ปัญหาอุปสรรคในการรับเกษตรกรเข้าร่วมโครงการ

1. ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2544 มีเกษตรกรผู้มีสิทธิเข้าร่วมโครงการทั่วประเทศที่ยังไม่แจ้งความประสงค์เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 894 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.51 ของเกษตรกรที่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการทั้งหมด (59,131 ราย) ซึ่งมีสาเหตุโดยสรุป ดังนี้

ลำดับที่	สาเหตุที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการ	จำนวนราย	ร้อยละ
1	ลูกค้ามีเหตุติดปกติส่วนตัว(ตาย บวชไม่สึก ถูกดำเนินคดี ต้องโทษจำคุก ป่วยหนัก)	163	18
2	ไปรับจ้างทำงานต่างจังหวัด	33	4
3	ไปรับจ้างทำงานต่างประเทศ	5	1
4	ลูกค้าไม่ประสงค์ที่จะเข้าร่วมโครงการ	693	77
รวม		894	100

2.แนวทางแก้ไขปัญหาเกษตรกรที่กลุ่มลูกค้ามีมติให้เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้แล้ว แต่ยังไม่มาแสดงความประสงค์เข้าร่วมโครงการภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2544 ที่ประชุมของคณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินการตามนโยบายพักชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อย ในวันที่ 12 กรกฎาคม 2544 ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี(นายปองพล อดิเรกสาร) เป็นประธาน ได้มีมติให้เลขาธิการคณะกรรมการนำเสนอกองรัฐมนตรี ขอขยายเวลาการแสดงความประสงค์เข้าร่วม

โครงการของเกษตรกร สำหรับรายที่มีเหตุผิดปกติส่วนตัวลูกค้า ไปรับจ้างแรงงานต่างจังหวัดและต่างประเทศ

การประสานความร่วมมือกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกร

1. ในส่วนกลาง

1.1 ร่วมเป็นคณะกรรมการกำกับ ดูแลและติดตามการดำเนินการตามนโยบายพักชำระหนี้ให้แก่เกษตรกรรายย่อย ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี(นายปองพล อดิเรกสาร) เป็นประธานกรรมการ

1.2 ร่วมเป็นคณะกรรมการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรหลังพักชำระหนี้ ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นประธานกรรมการ

1.3 ประสานความร่วมมือกับสำนักงานบริหาร โครงการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรหลังพักชำระหนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในการดำเนิน โครงการภายใต้แผนการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรหลังพักชำระหนี้

1.4 ประมวลผลข้อมูลผลการดำเนินการรับเกษตรกรเข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้ เพื่อนำเสนอส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ดังนี้

- ฝ่ายพัฒนาบุคลากรจัดทำโครงการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรลูกค้าหลังการพักชำระหนี้ ประกอบด้วย 6 โครงการย่อยและโครงการสร้างความเข้าใจอันดีและเสริมสร้างพันธมิตร ประกอบด้วย 2 โครงการย่อย

- ฝ่ายสินเชื่อเกษตรกรโดยโครงการสนับสนุนด้านสังคม (Social Support Project : SSP) จัดทำโครงการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้และลดภาระหนี้

2. ในระดับจังหวัด

2.1 ร่วมเป็นคณะอนุกรรมการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรหลังพักชำระหนี้ระดับจังหวัด ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะอนุกรรมการ

2.2 ร่วมกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จัดทำโครงการนำร่องในการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรใน 6 จังหวัด ได้แก่ ปทุมธานี สระแก้ว ลำปาง อุบลราชธานี นครศรีธรรมราช และกาญจนบุรี

2.3 จัดส่งข้อมูลของเกษตรกรแต่ละรายที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ และลดภาระหนี้ ให้แก่สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด

2.4 ประสานความร่วมมือและสนับสนุนข้อมูลการผลิตของเกษตรกรให้แก่ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีประจำตำบล เพื่อจำแนกเกษตรกรและกำหนดแผนการผลิตที่เหมาะสมของเกษตรกรแต่ละราย

2.5 ร่วมกับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ติดตามและประเมินผลความสำเร็จในการฟื้นฟูอาชีพเกษตรกรแต่ละราย โดยการตรวจเยี่ยมปีละอย่างน้อย 2 ครั้ง และบันทึกข้อมูลการติดตามในสมุดตรวจเยี่ยมฟาร์ม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรีชา (2539) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า ธ.ก.ส. ในอำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง พบว่า การใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์ ขนาดของฟาร์ม และรายได้ในฟาร์ม มีความสัมพันธ์กับการชำระหนี้เงินกู้ของเกษตรกรลูกค้า หมายความว่าเกษตรกรที่นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์จะมีการชำระคืนไม่ดี ถ้าเกษตรกรมีขนาดฟาร์มใหญ่และรายได้ในฟาร์มสูงจะมีผลต่อการชำระหนี้เงินกู้

ปฐม (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แหล่งสินเชื่อของครอบครัวชาวนบพ บางอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการเลือกใช้แหล่งสินเชื่อของชาวนบพ คือ วัตถุประสงค์การกู้ การเป็นสมาชิกสถาบันทางการเกษตร ความสะดวกในการกู้ยืม ความยุ่งยากของขั้นตอนในการกู้ อายุ ระยะเวลาการกู้ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางด้านสินเชื่อ

สามารถ (2536 : 6) ศึกษาสาเหตุที่เกษตรกรมีหนี้สินค้างชำระโดยได้ประมวลผลข้อมูลหนี้สินค้างชำระของเกษตรกรที่มีกับส่วนราชการและ ธ.ก.ส. สามารถสรุปสาเหตุได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกิดจากส่วนราชการ เช่น การเร่งรัดดำเนินงานเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ขาดงบประมาณสนับสนุนในด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น ขาดการประสานงานที่ดี มีการให้สินเชื่อซ้ำซ้อนหรือพนักงานไม่สันทัดในการให้สินเชื่อเกษตรกร
2. ปัญหาเกิดจากโครงการไม่เหมาะสมในทางปฏิบัติ เช่น สภาพพื้นที่ขาดความอุดมสมบูรณ์ไม่เหมาะสมที่จะทำการเกษตร สินเชื่อที่จัดไว้ให้ไม่เพียงพอ
3. ปัญหาจากเหตุสุดวิสัย เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติ หรือผลผลิตการเกษตรตกต่ำเกินกว่าความคาดหมาย
4. ปัญหาเกิดจากเหตุสุดวิสัยในตัวเกษตรกร เช่น ตาย วิกลจริต
5. ปัญหาเกิดจากความรู้ความเข้าใจของเกษตรกรเอง และการอธิบายให้ความกระจ่างในสาระสำคัญของโครงการของเจ้าหน้าที่ที่ให้แก่เกษตรกร เช่น เกษตรกรเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการคลาดเคลื่อน โดยคิดว่าวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่ได้รับตามโครงการเป็นสิ่ง

ของซึ่งรัฐบาลให้ฟรีไม่ต้องชำระคืน และมีเกษตรกรเป็นจำนวนมากที่ใช้เงินกู้ผิดวัตถุประสงค์โดยจงใจบิดพลิ้ว

อัศวิน (2544) ศึกษากระบวนการตัดสินใจของเกษตรกรต่อการเข้าร่วมโครงการเกษตรยังชีพ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเกษตรกรที่ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเกษตรยังชีพส่วนใหญ่มีการตัดสินใจตามกระบวนการตัดสินใจทั้ง 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการวิเคราะห์ปัญหา ขั้นการพิจารณาค้นหาทางเลือก ขั้นประเมินผลทางเลือก และขั้นตัดสินใจนำทางเลือกไปปฏิบัติ

สมเดช (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกกลุ่ม : เปรียบเทียบกลุ่มแม่บ้านในนิคมสร้างตนเองโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภูและนิคมสร้างตนเองห้วยหลวง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านมากที่สุดคือ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดคือ การชักชวนจากเพื่อนบ้าน และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มมากที่สุดคือ ความต้องการมีรายได้เพิ่ม ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดคือ ความต้องการความช่วยเหลือด้านเงินทุนซื้ออุปกรณ์การผลิต

จันทร์ศรี (2536) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปริมาณหนี้สินในระบบสหกรณ์มีความสัมพันธ์ในทางลบกับการชำระคืนสินเชื่อการเกษตรหมายความว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีปริมาณหนี้สินกับสหกรณ์มากจะมีการชำระคืนสินเชื่อให้กับสหกรณ์น้อยดังนั้นในการพิจารณาการให้เงินกู้ต้องกระทำอย่างรอบคอบ และพิจารณาถึงความจำเป็นของการใช้เงินในกิจการฟาร์มอย่างแท้จริง เพื่อลดปัญหาการกู้ยืมเงินเกินความจำเป็น

ศุภชัย (2543) ศึกษาการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของเกษตรกรในอำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ก่อนเข้าร่วมโครงการเกษตรกรประสบปัญหาจากการประกอบอาชีพค่อนข้างมาก ได้แก่ ปัญหาการผลิต ด้านการตลาด ด้านเงินทุน และปัญหาด้านความรู้และวิชาการ ได้แก่ เรื่องโรคและแมลงศัตรูพืชระบาด แรงงานไม่เพียงพอ ราคาข้าวไม่แน่นอน แหล่งเงินทุน รวมถึงความรู้ทางด้านวิชาการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร ได้แก่ ปัญหาเรื่องผลผลิตข้าว โดยเฉพาะสภาพพื้นที่นาไม่เอื้ออำนวยต่อการผลิต

รัชชัย (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของเกษตรกรในการปลูกพืชตลอดปี ในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจในการปลูกพืชตลอดปี ได้แก่ ทุนกู้ยืม (จำนวนทุนกู้ยืม วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม แหล่งเงินกู้) รายได้ฟาร์ม รายได้นอกฟาร์ม การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรโดยการเขียนจดหมายสอบถามปัญหา

หรือ การขอความรู้การเกษตรจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนบ้าน (การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนบ้านในการให้ยืมที่ดินที่ดีกว่าทำประโยชน์ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนบ้านในการพร้อมใจกันปลูกพืชชนิดเดียวกัน)

อินทร์โพธิ์ (2539) ศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของเกษตรกร บ้านแสนคันธา ตำบลทุ่งรวงทอง กิ่งอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การอ่านออกเขียนได้, การรับรู้ข่าวสาร, รายได้, ขนาดพื้นที่ถือครอง, แรงงานในครัวเรือน และเงินทุน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร ส่วนอายุ, การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมและการมีตำแหน่งในองค์กรต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจร่วมโครงการของเกษตรกรแต่อย่างใด เหตุผลที่เกษตรกรไม่เข้าร่วมโครงการเป็นเพราะเกษตรกรไม่ยอมมีหนี้สินและไม่มั่นใจว่าจะมีรายได้เพิ่มขึ้น ส่วนเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการเพราะเห็นว่า จะได้รับสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ ได้รับการช่วยเหลือด้านปัจจัยการผลิต และเห็นว่าจะมีรายได้สูงกว่าการทำนาปรัง