

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 และแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2549 เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทธนาคารเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทซึ่งเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาล โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินและสนับสนุนการพัฒนาแก่กลุ่มเป้าหมายในชนบทไทย ทั้งที่เป็นเกษตรกร ผู้ประกอบการ กลุ่มบุคคล องค์การของชุมชน และสหกรณ์ทุกประเภท ที่เป็นองค์ประกอบในระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศไทย นอกจากนี้ยังได้รับมอบหมายภารกิจสำคัญจากรัฐบาลเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรอันเนื่องมาจากภาระหนี้สินและราคาผลิตผลตกต่ำ การดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล นับตั้งแต่ธนาคารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารพัฒนาชนบท จึงวางภารกิจมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าวไว้ 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การจัดหาแหล่งเงินให้พอเพียงโดยมีต้นทุนที่เหมาะสมและดูแลบริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ 2) พัฒนาและให้บริการที่จะส่งเสริมให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 3) ให้บริการสินเชื่อ โดยให้โอกาสและดูแลเกษตรกร ให้สามารถผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) พัฒนาการบริการใหม่ที่เกษตรกรต้องรู้ และ เพิ่มจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่าย โดยไม่เพิ่มภาระทางการเงินของเกษตรกรจนเกินสมควร ซึ่งประเด็นตามภารกิจที่ 3 นั้นมียุทธศาสตร์ตามภารกิจ ได้แก่การสร้างบริการสินเชื่ออาชีพอื่น เพื่อเปิดโอกาสให้คนในชนบท ประกอบอาชีพใหม่ได้ (Non Agriculture Credit) ดังนั้นธนาคารจึงมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทการให้สินเชื่อกว้างขวางขึ้น จากการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฉบับที่ 44 ฉบับที่ 45 และฉบับที่ 46 ในปี พ.ศ. 2542 และ 2550 ให้เกษตรกร กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนว่าด้วยการให้สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์บริการและสหกรณ์เครดิตยูเนียน กู้เงินเป็นค่าใช้จ่ายหมุนเวียน เป็นแหล่งทุนทางการเกษตรหรือนอกภาคเกษตร เพื่อเป็นธนาคารพัฒนาชนบทอย่างแท้จริงตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2552ก)

ผลการดำเนินงานจ่ายสินเชื่อสะสมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์  
การเกษตร แยกตามวัตถุประสงค์การจ่ายแต่ละประเภท สำหรับปีบัญชี 2551 ตั้งแต่ 1 เมษายน 2551  
ถึง 31 มีนาคม 2552

รายการจ่ายสินเชื่อ	ไตรมาสที่ 1		ไตรมาสที่ 1-2		ไตรมาสที่ 1-3		ไตรมาสที่ 1-4	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	%	จำนวนเงิน สะสม (ล้านบาท)	%	จำนวนเงิน สะสม (ล้านบาท)	%	จำนวนเงิน สะสม (ล้านบาท)	%
<b>รวมประเทศ</b>								
ภาคเกษตร	39,642	75.6	67,800	77.1	111,505	54.3	195,361	61.0
นอกภาคเกษตร	9,445	18.0	13,716	15.6	30,490	14.8	50,520	15.8
รอการขายผลผลิต	0	0.0	582	0.7	1,170	0.6	2,387	0.8
ชำระหนี้สินภายนอก	3,372	6.4	5,794	6.6	62,152	30.3	71,768	22.4
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>52,459</b>	<b>100.0</b>	<b>87,892</b>	<b>100.0</b>	<b>205,317</b>	<b>100.0</b>	<b>320,036</b>	<b>100.0</b>
<b>สาขาขาว อ.ขาว</b>								
ภาคเกษตร	86.2	67.8	125.0	62.6	178.7	63.1	239.1	63.3
นอกภาคเกษตร	41.0	32.2	74.6	37.4	104.5	36.9	138.6	36.7
รอการขายผลผลิต	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
ชำระหนี้สินภายนอก	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>127.2</b>	<b>100.0</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	<b>283.2</b>	<b>100.0</b>	<b>337.7</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2552ข

สำหรับสินเชื่อนอกภาคเกษตรแม้จะมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 ก็มีสัดส่วนคิดเป็น 15.8% ของสินเชื่อทั้งสิ้นแต่ก็มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นสินเชื่อเพื่อสนับสนุนการสร้างงานในชนบทและคุณภาพชีวิต การที่ธนาคารฯ ให้ความสำคัญด้านสินเชื่อนอกภาคเกษตรนั้น เนื่องจากเป็นสินเชื่อที่ถูกค้ำนำไปใช้ในการสร้างมูลค่าเพิ่มหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการลงทุน อีกทั้งยังเป็นการกระจายความเสี่ยงในการจ่ายสินเชื่อของธนาคาร เนื่องจากสินเชื่อภาคเกษตรมีความเสี่ยงสูงในเรื่องของต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น ในขณะที่ราคาผลผลิตมีความผันผวนตลอดเวลา ทำให้ประสบภาวะขาดทุน นอกจากนี้ยังประสบภัยธรรมชาติบ่อยครั้ง จึงทำให้เกษตรกรมีรายได้ไม่แน่นอน ส่วนสินเชื่ออกภาคเกษตรนั้น การพิจารณาความเสี่ยงทางสินเชื่อใช้วิธีการประเมินทางเครดิต (Credit Scoring) ทำให้สภาพคล่องทางการเงินของธนาคารดีขึ้นจากการพิจารณาสินเชื่อประเภทนี้ส่วนใหญ่กำหนดให้ลูกค้าส่งชำระต้นเงินพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือนตามกระแสเงินสด (Cash Flow) และยังเป็นโอกาสเปิดโอกาสให้คนในชนบททำอาชีพใหม่

ในส่วนนโยบายการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องมีการขยายงานด้านสินเชื่อทั้งปริมาณและคุณภาพ จึงเป็นปัญหาสำคัญสำหรับการดำเนินงานของสาขาขาว เนื่องจากพื้นที่อำเภอขาวทั้งหมด จำนวน 1,101,611 ไร่ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สาธารณะป่าไม้และภูเขา จำนวน 1,004,366 ไร่ คิดเป็น 91.2 % ของพื้นที่ทั้งหมด ดังนั้นจึงมีพื้นที่ประกอบอาชีพการเกษตร จำนวน 97,245 ไร่ คิดเป็น 8.8% โดยมีประชากรที่เป็นครัวเรือนเกษตร 10,842 ครัวเรือน การถือครองถัวเฉลี่ย 8.9 ไร่ต่อครัวเรือน ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการขยายงานด้านสินเชื่อภาคเกษตร ดังนั้นสาขาขาวจึงมีนโยบายปรับเปลี่ยนกลุ่มสินเชื่อ โดยจะมุ่งขยายงานด้านสินเชื่อนอกภาคเกษตรเป็นหลัก (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2551ค) จากผลการดำเนินการจ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาขาว พบว่าในปี 2551 สินเชื่อนอกภาคเกษตรของสาขาขาวมีสัดส่วนสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนสินเชื่อสินเชื่อนอกภาคเกษตรในภาพรวมของธนาคารระดับประเทศ ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของสินเชื่อนอกภาคเกษตรสำหรับสาขาขาว อีกทั้งจำนวนที่สินเชื่อนอกภาคเกษตร ในไตรมาสที่ 1 เพิ่มขึ้นจาก 32.2% เป็น 37.4% ในไตรมาสที่ 2 ส่วนไตรมาสที่ 3 และไตรมาสที่ 4 กลับลดลงเป็นสัดส่วน 36.9% และ 36.7% ตามลำดับ จากการที่สัดส่วนของกลุ่มสินเชื่อนอกภาคเกษตรมีแนวโน้มลดลง อาจส่งผลให้การดำเนินงานจ่ายสินเชื่อประเภทนี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของการขยายสินเชื่อนอกภาคเกษตรในปีต่อไป

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาขาว อำเภอขาว จังหวัดลำปาง เพื่อจะได้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อ ตลอดจนปัญหาในการให้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาขาว และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในการให้บริการและขยายงานด้านสินเชื่อ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในสูงสุดต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาขาว
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาขาว

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางว
2. เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการด้านสินเชื่อที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางว

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง การที่ลูกค้ารู้สึกหลังการรับบริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคาร ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการให้บริการที่เขาคาดหวัง ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสินเชื่อภาคเกษตร

**ลูกค้า** หมายถึง เกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าธนาคาร ตามข้อบังคับฉบับที่ 44 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 และใช้บริการสินเชื่อภาคเกษตร ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอางว จังหวัดลำปาง

**สินเชื่อภาคเกษตร** หมายถึง สินเชื่อที่ธนาคารจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการรายย่อยหรือบุคคล ที่กู้เงินโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิต (อุตสาหกรรม) เพื่อค้าขาย (พาณิชย์กรรม) เพื่อการรับจ้าง (บริการ) และพัฒนาคุณภาพชีวิต

**ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางว** หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีเขตการดำเนินงานการให้สินเชื่อครอบคลุมในอำเภอางว จังหวัดลำปาง