

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์      บัณฑิตในการจำแนกลูกค้ารายบุคคลกลุ่มที่เคลื่อนไหว และ  
 ไม่เคลื่อนไหว เข้ารับการบริการสินเชื่อ จากธนาคารเพื่อการ  
 เกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

ชื่อผู้เขียน      นายสุกัญญา ผาทอง  
 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์:

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ชัย พัฒนพงศา	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัญจวน สำณะเสน	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คุณหญิง ล้ำปาง	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤษิน ศรีมงคล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง

(1) ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมของลูกค้ารายบุคคล  
 กลุ่มที่เคลื่อนไหว เข้ารับการบริการสินเชื่อ ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ พ.ศ. 2534 - 2537 ว่า  
 แตกต่างจากกลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหวอย่างไร

(2) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และสังคม ในการจำแนก  
 ลูกค้ารายบุคคลกลุ่มที่เคลื่อนไหว และไม่เคลื่อนไหว เข้ารับการบริการสินเชื่อจาก ธ.ก.ส ใน  
 ช่วงระยะเวลา พ.ศ. 2534 - 2537 และ

(3) เพื่อศึกษาสาเหตุที่ลูกค้ากลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหว ระบุว่าเหตุใดจึงไม่เข้ารับบริการสินเชื่ออีก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือลูกค้า ธ.ก.ส. หน่วยสินเชื่ออำเภอพิชัย 2 สาขาอำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 263 คน แยกเป็นกลุ่มที่เคลื่อนไหว 181 คน และกลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหว 82 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบ Non Proportional - Cluster Sampling เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การจำแนกประเภท - (Discriminant Analysis) โดยวิเคราะห์แบบขั้นตอน (Stepwise Method) ตัวแปรทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เลือกมาศึกษา คือ (1) รายได้สุทธิทางการเกษตร (2) พื้นที่ถือครองตามกฎหมาย (3) พื้นที่ทำการเกษตร (4) อายุลูกค้า ธ.ก.ส. (5) ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. (6) ทักษะคิดต่อการดำเนินงานบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. (7) การติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ ธ.ก.ส.

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ พื้นที่ถือครองตามกฎหมาย พื้นที่ทำการเกษตร อายุลูกค้า ธ.ก.ส. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ทักษะคิดต่อการดำเนินงานบริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. และการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ ธ.ก.ส. ของกลุ่มที่เคลื่อนไหว และกลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหว มีพื้นที่ถือครองตามกฎหมาย พื้นที่ทำการเกษตร การติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ ธ.ก.ส. และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. และการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ ธ.ก.ส. ของกลุ่มที่เคลื่อนไหว และกลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่กลุ่มที่เคลื่อนไหวมีพื้นที่ถือครองตามกฎหมาย พื้นที่ทำการเกษตร การติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ ธ.ก.ส. และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. มากกว่ากลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหว ในขณะที่กลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหวมีอายุลูกค้า ธ.ก.ส. และทักษะคิดต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. มากกว่า กลุ่มที่เคลื่อนไหว

อิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อการจำแนกกลุ่ม มี 6 ประการ คือ พื้นที่ถือครองตามกฎหมาย พื้นที่ทำการเกษตร อายุลูกค้า ช.ก.ส และการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ ช.ก.ส โดยสมาชิกจำแนกประเภทที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และมีอำนาจในการจำแนกความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่เคลื่อนไหวและกลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหวปานกลางโดยมีค่า Canonical Correlation เท่ากับ .4946 เมื่อ นำสมการ ไปทดสอบสามารถคาดคะเน ความเป็นสมาชิกกลุ่ม ได้ถูกต้องปานกลาง คือคาดคะเน ได้ถูกต้องร้อยละ 72.62 สาเหตุที่กลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหวเข้ารับบริการสินเชื่อ ไม่ใช้บริการจาก ช.ก.ส สามารถจำแนกเรียงจากสูงไปหาต่ำดังนี้ (1) เลิกทำการเกษตร เนื่องจากชราภาพสุขภาพไม่ดี พิกการ (2) มีเงินออมของตนเองเพียงพอ (3) ทำการเกษตรน้อยลงจึงไม่จำเป็นต้องกู้เงิน (4) ไม่อยากค้าประกันผู้อื่น (5) กลัวชำระหนี้ไม่ได้ (6) ไปทำงานต่างประเทศ (7) มีหนี้ตอนมาก เสียเวลา และยุ่งยาก (8) ช.ก.สไม่ให้อ่าง (9) กู้ได้น้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ (10) ไม่พอใจพนักงาน (11) อื่น ๆ เช่น สมัครใจกู้เงินจากสถาบันการเงินอื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ (1) ในพื้นที่เขตรับผิดชอบของ ช.ก.ส สาขาพิชัย หรือพื้นที่อื่นที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคมใกล้เคียงกับเขตอำเภอพิชัย จังหวัดอุดรธานี เพื่อสร้างแนวโน้มของการเข้ารับบริการสินเชื่อ และส่งเสริมลูกค้าอยู่ในกลุ่มที่เคลื่อนไหวเพิ่มขึ้น อีกทั้งลดจำนวนลูกค้าที่จะจัดอยู่ในกลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหวลง นโยบายของสาขาพิชัยในการสอบเกษตรกรผู้ประสงค์เป็นลูกค้าใหม่ ควรนำเอาสมการวิเคราะห์ค่าคะแนนดิบที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ พร้อมทั้งค่าของคะแนนเฉลี่ย Group Centroids เข้าร่วมพิจารณาตัดสินใจอนุมัติรับเป็นลูกค้า เพราะผลของการวิเคราะห์โดยสมการดังกล่าวจะสามารถบอกให้ทราบ ถึงแนวโน้มต่อไปของ การเคลื่อนไหว หรือไม่เคลื่อนไหวเข้ารับบริการสินเชื่อ ช.ก.ส ได้ (2) สำหรับลูกค้าในปัจจุบันที่จัดอยู่ในกลุ่มที่ไม่เคลื่อนไหว

ธนาคารควรส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปพบปะเชื่อมโยงมากขึ้นโดยเฉพาะลูกค้าที่มีรายได้น้อย และขาดความรู้ความเข้าใจ เข้าใจต่องาน สินเชื่อของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ เพื่อที่จะให้เขาได้มาใช้บริการสินเชื่อมากขึ้น (3) การปฏิบัติต่อลูกค้าในปัจจุบันที่จัดอยู่ในกลุ่มที่เคลื่อนไหว ธนาคารควรส่งเสริมให้พนักงาน ตระหนักถึงความสำคัญ ของการสร้าง ความรู้ความเข้าใจต่องาน ธนาคาร และการสร้างภาพพจน์ที่ดีของ พนักงานต่อสาขา ลูกค้าอย่างชัดเจน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

Thesis Title                      Factors Differentiating Individual Clients for  
 Active and Inactive Groups in Receiving Services  
 of Credit from the Bank of Agriculture and  
 Agricultural Cooperatives at Pichai District  
 Branch, Uttaradit Province.

Author                                : Mr. Yuke Patong

M.Sc (Agriculture)                Agricultural Extension

Examining committee            :

Assist. Prof. Dr. Narinchai Patanapongsa Chairman

Assist. Prof. Runchuan            Sanasaen            Member

Assist. Prof. Dusdee               Na Lumpang        Member

Assist. Prof. Katin                 Srimongkol        Member

#### Abstract

The objectives of this study were the following : 1) to compare economical and social aspects of differentiating individual clients for active and inactive groups in receiving services of credit from B.E. 2534 to 2537. 2) to study the influences of economical and social factors in differentiating individual clients for active and inactive group in receiving services of credit from the

Bank of Agriculture and Agricultural Cooperative (the BAAC) from B.E. 2534 to 2537 3) to study the causes that inactive groups did not accept credit services

Subjects of this study were clients of (the BAAC) Pichai District Unit 2, Pichai District Branch, Uttaradit Province. The total membership of respondents was 263. They were separated into two members 181 of active members and 82 of Inactive members. The subjects were chosen by Non proportional cluster sampling. The data was collected by interviewing techniques. The following statistical analyses of data were performed by 1) percentage 2) mean 3) standard deviation 4) descriminated analysis (Stepwise method)

Selected agro-economic factors for this study were as follows:  
 1) net income from agriculture. 2) number of legal land ownership areas. 3) land cultivation areas. 4) age of the clients of the BAAC 5) information of credit services from the BAAC. 6) attitudes for credit service management of the BAAC. 7) contact with the extension workers the BAAC.

It was found that there were differences between the active members and the Inactive members with level ( $p < .001$ ) as follows : 1) legal land ownership of legal land ownership areas. 2) land cultivation areas . 3) age of the clients. 4) information about credit services

of the BAAC. 5) contact with the extension workers. The active members had legal land ownership areas, cultivating land areas, contact with the extension workers and also information about credit services much more than the inactive members. On the other hand, the inactive members had longer years and better attitudes of credit services for the BAAC than the active members.

Six factors which discriminated the two groups were 1) legal land ownership areas. 2) cultivating land areas. 3) age of the clients of the bank. 4) information about credit services of the bank. 5) attitudes about credit services management of the BAAC. 6) contact with the extension workers. The discriminate function having significant level at .001 can differentiate the active members and the inactive members at a moderate level. This has canonical correlation of .4946 and Wilks' Lambda of .6318. The result of the testing function can predict the active and the inactive members at rate of 72.62 % .

It could be differentiated from high to low levels of the causes that the inactive members didn't use the credit services from the bank ,such as 1) giving up doing agricultural activities because they were rather old or had bad health and disability. 2)having sufficient money savings. 3) having reduced scale of agricultural jobs thus not



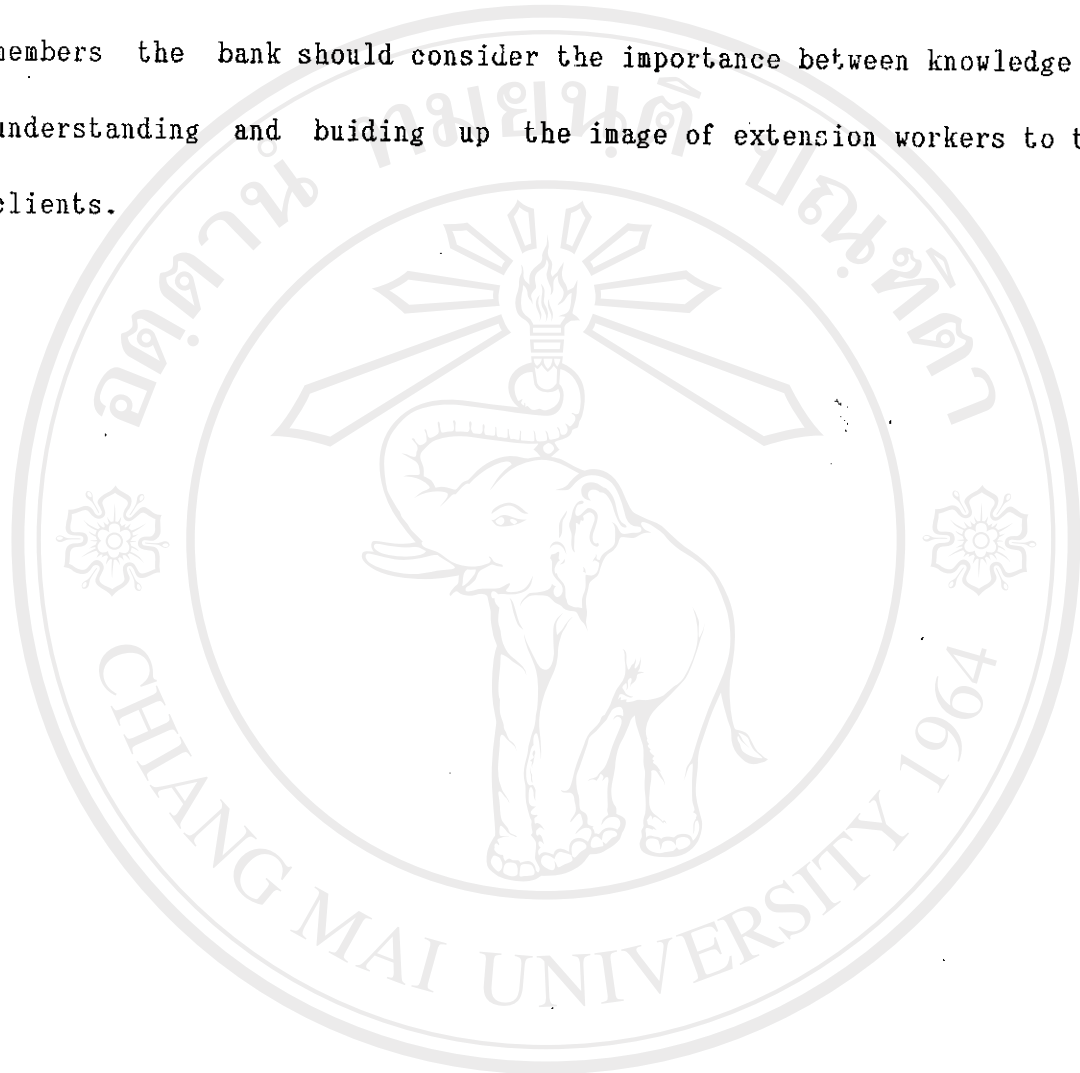
needing any loan. 4) no liking to guarantee the other clients. 5) fearing debt conditons. 6) working abroad. 7) facing complicated steps of borrowing and wasting time. 8) not receiving loan from bank easily. 9) not having lange enough loan as needed 10) being displeased with the extension workers. 11) having other problems, such as requesting credit from other finacial institue.

Suggestions from this study were as follows :

1) In order to build up the trend of service or credit, the BAAC at Phichai Branch should divide and increase the Active group of clients to be larger than the Incative group of clients in its' area of responsibility in Pichai District of uttaradit Province areas that are similar in economic and social conditions, When the Pichai Branch checks new clients, they should utilise the equation of analysed unstandardized score from this study and consider the mean score, the Group Centroids before accepting the clients. Because of the result analysed by the equation, we can know if there is a tendency to be active or inactive and can thus give credit services to the active clients, 2) At present, the extension workers should promote visitation to the inactive members, especially the lower income clients and those with little knowledge of credit services. These



clients need more service than the past. 3) For taking care of active members the bank should consider the importance between knowledge or understanding and buiding up the image of extension workers to the clients.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved