

ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตร
แก่เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

Problems and Obstacles in the Processes of Agricultural Credit Service for
the Farmer Clients of the Bank for Agriculture and Agricultural
Cooperative in the Southern Border Provinces



ชาลี ไตรจันทร์

Charlee Trichun

เลขหมู่	HD 1440.75 664 2539 8.2
Order Key	28953
Bib Key	117751
	1.9 ก.ค. 2543

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

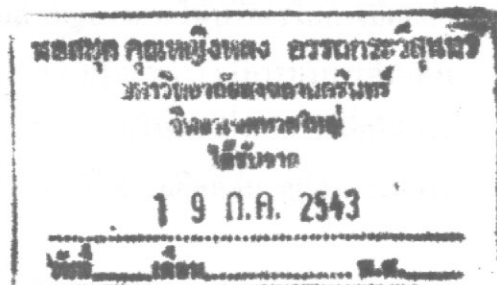
Master of Public Administration Thesis in Public Administration
Prince of Songkla University

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการการให้บริการด้านสินเชื่อการ
 เกษตรแก่เกษตรกรรูลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ
 เกษตรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้เขียน นายชาติ ไตรจันทร์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2539



บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกรรูลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในกระบวนการการให้บริการ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ยะลา ปัตตานีและนราธิวาส รวมประชากรทั้งสิ้น 235 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติคือ การใช้ค่าร้อยละ และในส่วนของ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ค่าสถิติ chi-square ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลของการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แนวโน้มในระดับที่มีปัญหามาก โดยเฉพาะในขั้นตอนการ เร่งรัดชำระหนี้ในลักษณะเกษตรกรรูลูกค้าไม่ชำระตามคำรับรองและติดตามไม่ค่อยพบตัวและปัจจัยที่เป็นปัญหาในการให้บริการที่พบคือ ในด้านผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา และภาษาของเกษตรกรรูลูกค้า ส่วนปัจจัยที่เกิดภายในองค์กร ธ.ก.ส. ได้แก่ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การให้รางวัล การติดต่อสื่อสารปัจจัยด้านกฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. และปัจจัยด้าน โครงสร้างขององค์กร แต่จากการจัดลำดับปัจจัยดังกล่าวพบว่า ปัจจัยด้าน กฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. เป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และการศึกษาของเกษตรกรรูลูกค้า ตามลำดับ

ในส่วนของ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่น่าสนใจ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ศาสนา อัตราเงินเดือนและบทบาทในตำแหน่งของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับระดับ

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกรรูลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้เขียน นายชาติ ไตรจันทร์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2539

บทคัดย่อ



การศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตรแก่เกษตรกรรูลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ สตูล สงขลา ยะลา ปัตตานีและนราธิวาส รวมประชากรทั้งสิ้น 235 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติคือ การใช้ค่าร้อยละ และในส่วนของ การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ค่าสถิติ chi-square ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลของการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แนวโน้มในระดับที่มีปัญหามาก โดยเฉพาะในขั้นตอนการ เร่งรัดชำระหนี้ในลักษณะเกษตรกรรูลูกค้าไม่ชำระตามคำรับรองและติดตามไม่ค่อยพบตัวและปัจจัยที่เป็นปัญหาในการให้บริการที่พบคือ ในด้านผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา และภาษาของเกษตรกรรูลูกค้า ส่วนปัจจัยที่เกิดภายในองค์กร ช.ก.ส. ได้แก่ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การให้รางวัล การติดต่อสื่อสารปัจจัยด้านกฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ ช.ก.ส. และปัจจัยด้าน โครงสร้างขององค์กร แต่จากการจัดลำดับปัจจัยดังกล่าวพบว่า ปัจจัยด้าน กฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติของ ช.ก.ส. เป็นปัญหามากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และการศึกษาของเกษตรกรรูลูกค้า ตามลำดับ

ในส่วนของ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่น่าสนใจ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ศาสนา อัตราเงินเดือนและบทบาทในตำแหน่งของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับระดับ

การมีปัญหาในการให้บริการ แต่ความสัมพันธ์กับปัญหาในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ พบว่ามีแต่อายุของพนักงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์

ในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา เห็นว่าในสภาพปัจจุบันทางธนาคารควร จะให้มีการฝึกอบรมในเรื่องของการให้บริการ แก่พนักงานสินเชื่อ การให้ความสำคัญของการให้บริการในการมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานมากขึ้น การประชาสัมพันธ์การให้ความรู้และการให้บริการด้านสินเชื่อแก่เกษตรกรลูกค้าอย่างทั่วถึง ตลอดจนการสนับสนุนเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้บริการลูกค้า และปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ โครงสร้างของธ.ก.ส.ให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัวในการบริการมากยิ่งขึ้น

Thesis Title Problems and Obstacles in the Processes of Agricultural Credit Service
for the Farmer Clients of the Bank for Agriculture and Agricultural
Cooperative in the Southern Border Provinces

Author Mr. Charlee Trichun

Major Program Public Administration

Academic Year 1996

Abstract

The objectives of this research were to study the problems and obstacles, and related to the process of service of giving loans

The population in this study was 235 loan officers working in the southern border provinces, namely, Satul, Songkhla, Yala, Pattani, Narathiwat. The instrument used in the study was a questionnaire. The statistics used in analyzing the data were percentages, and chi-square at the level of 0.05 significance was used in analyzing the relationship of variables.

It was found that the level of the problems and obstacles in the service process was in the middle range with a tendency to be higher, especially in urging the clients to pay back the debts and difficulty in locating them. The factors found to be a problem in terms of the clients were age, education level, and language. In regards to the Agriculture and Agricultural Cooperatives Bank, problematic factors were found to be equipment and tools, rewards, communication, rules, regulation, orders and practices, as well as organizational structure. In ranking these problems, it was found that the factor of rules, regulations, order and practices of the bank was the most problematic, followed by the factor of equipment and tools, and education level of the clients, respectively.

Regarding the analysis of the variable relationship, age, level of education, religion, salary and role of the loan officers were found to be related to the problems of service. However, as for the relationship of each step of giving the loan service, only the age of the loan officers was found to be related.

It is recommended that the bank provide training in giving service to its loan officers, give more emphasis to the importance of giving service so as to get a more favorable evaluation, thoroughly give more knowledge and information to clients; support the service by providing more up-to-date equipment and tools; and improve the rules, regulation and organizational structure of the bank so that they are more flexible and easy to practice.