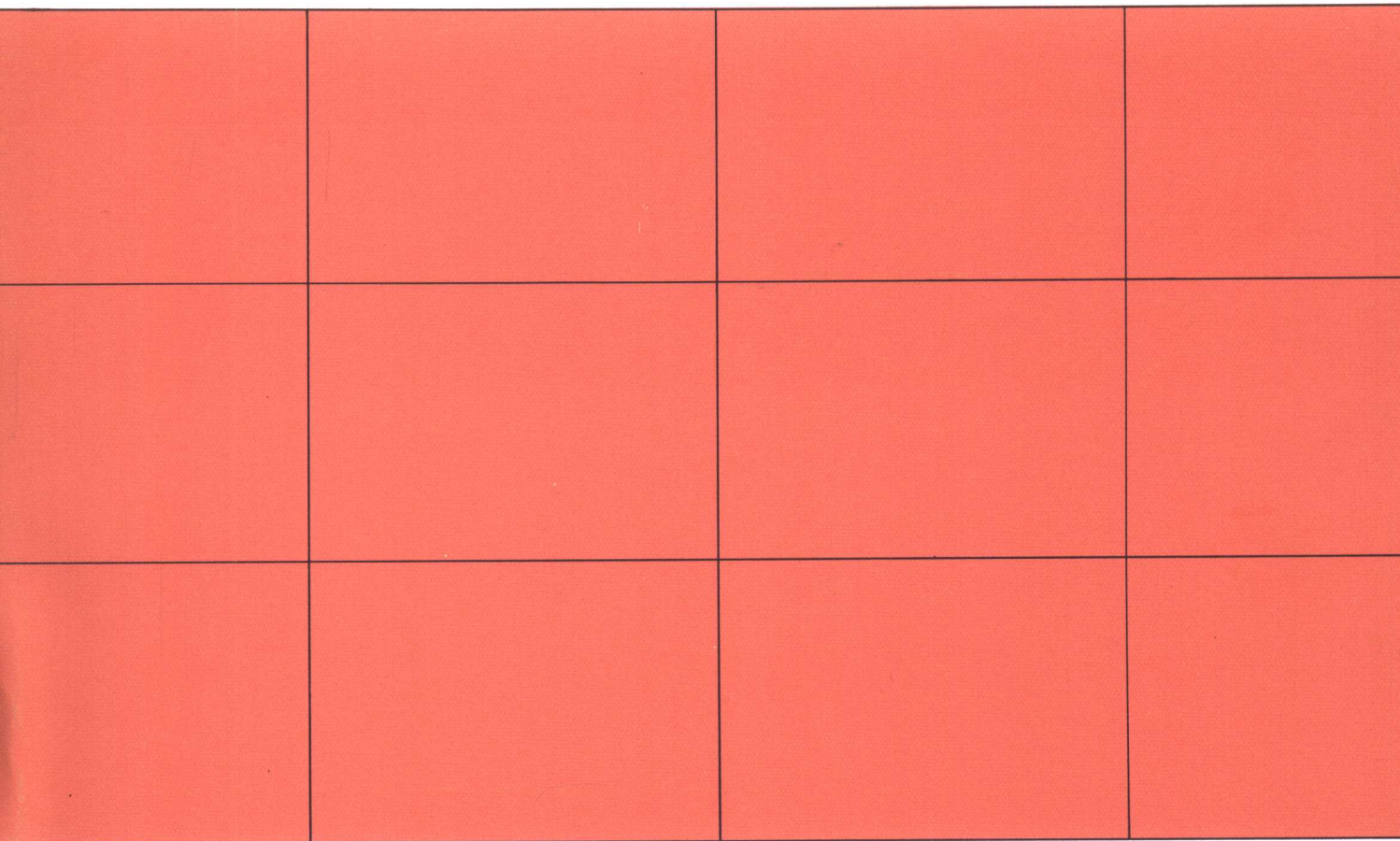


การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
บริการของ ธกส.



รายงานฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของรทส.

เสนอต่อ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

โดย

ฝ่ายแผนงานเศรษฐกิจรายสาขา
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย

เมษายน 2540

คณะผู้วิจัย

ดร.นิพนธ์	พั้วพงศกร	ผู้อำนวยการโครงการ
ดร.โอรส	ลีลาคุณนิต	ผู้เชี่ยวชาญ
นส.พัชรีบุญย์	เจริญพิว	นักวิจัยอาวุโส
นส.นิภา	ศรีอนันต์	นักวิจัยอาวุโส
นายณัฐ	รัตนดิลก ณ ภูเก็ต	นักวิจัยอาวุโส
นส.สุมนา	ตั้งจิตวิสุทธ์	นักวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	i-iii
บทที่ 1	
บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการประเมินผล	1
1.3 แนวคิดในการสำรวจ	2
1.4 นิยามความหมาย	3
1.5 ประเด็นคำถามความพอใจ	3
1.6 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความรู้	3
1.7 วิธีการประเมินผล	8
1.8 การนำเสนอรายงาน	10
บทที่ 2	
การสำรวจภาคสนาม	12
2.1. การกำหนดพื้นที่ตัวอย่าง	12
2.2. การกำหนดจำนวนตัวอย่าง	13
2.3. การสุ่มตัวอย่างลูกค้ำ	18
2.4. การกระจายของตัวอย่างในการสำรวจ	22
2.5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	24
2.6. การดำเนินการสำรวจ	25
2.7. วิธีการสอบถามในการสำรวจ	27
2.8. การควบคุมคุณภาพการสำรวจ	28
บทที่ 3	
ผลการประเมินโดยใช้ Factor Analysis	30
3.1. ภาพรวมของการประเมินผลความพอใจ	30
3.2. ดัชนีความพอใจที่ได้จาก factor analysis	30
3.3 ลำดับความสำคัญของดัชนีความพอใจ	36
3.4 คะแนนความพอใจทั่วไปกับดัชนีความพอใจต่อบริการ 4 กลุ่ม	38

บทที่ 4	ผลการประเมินความพอใจรายกลุ่มลูกค้า	39
	4.1. ลักษณะทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม	39
	4.2. ความพอใจทั่วไประดับภาพรวม	39
	4.3. นัยความพอใจทั่วไปกับลักษณะบางประการของผู้ตอบ	45
	4.4. ความพอใจรายประเด็นจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง	49
บทที่ 5	ผลการประเมินความรู้	107
	5.1. ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและวัตถุประสงค์ของรทส.	107
	5.2. ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการพื้นฐานหลักของรทส.	109
	5.3. ความรู้เกี่ยวกับบริการย่อยของบริการพื้นฐาน	112
	5.4. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการ	114
	5.5. นัยสำคัญของระดับความรู้ที่สัมพันธ์กับความพอใจทั่วไป และความถี่ในการมาติดต่อรทส.	115
บทที่ 6	สรุปและข้อเสนอแนะ	119
	6.1. สรุปผลการศึกษา	119
	6.2. ความน่าเชื่อถือ-ไม่น่าเชื่อถือของผลการประเมิน	120
	6.3. ประเด็นที่ได้รับความพอใจน้อยจากการประเมิน	122
	6.4. ข้อเสนอแนะ	125
	6.5. ข้อจำกัดในการวิจัยประเมินผล	134

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1. ประเด็นคำถามความพึงพอใจในการใช้บริการของรทส. (จำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง)	4
ตารางที่ 1.2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ของผู้ใช้บริการ	7
ตารางที่ 2.1 สัดส่วนจำนวนตัวอย่างของกลุ่มเกษตรกรรายภาค	14
ตารางที่ 2.2 สัดส่วนร้อยละของจำนวนสมาชิกที่ตกเป็นตัวอย่างกับสมาชิกทั้งหมด ระดับจังหวัด /ภาค /ประเทศ	14
ตารางที่ 2.3 รายชื่อสาขา รทส. และจำนวนตัวอย่างแต่ละประเภทรายสาขา ที่ตกเป็นตัวอย่าง	15
ตารางที่ 2.4 รายชื่อสหกรณ์ที่เป็นตัวอย่างสำรวจ	20
ตารางที่ 3.1 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ต่อบริการของรทส.	30
ตารางที่ 3.2 Factor Loading	34
ตารางที่ 3.3 ผลของ Regression แสดงความสำคัญของดัชนีความพอใจ	36
ตารางที่ 3.4 ปัจจัยกำหนดความพอใจรวมของผู้ใช้บริการรทส.	38
ตารางที่ 4.1 ระดับความพอใจผู้ให้บริการรทส. จำแนกตามกลุ่มที่ใช้บริการ	44
ตารางที่ 4.2 ระดับความพอใจรวมของผู้ใช้บริการ รทส. จำแนกตามรายภาค	44
ตารางที่ 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของลูกค้ากับความพอใจทั่วไป	46
ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ของการเข้ามาใช้บริการกับความพอใจรวม	48
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทเกษตรกรรายบุคคล	54
ตารางที่ 4.5ก ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทเกษตรกรรายบุคคล ภาคเหนือ	56
ตารางที่ 4.5ข ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทเกษตรกรรายบุคคล ภาคกลาง	58
ตารางที่ 4.5ค ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทเกษตรกรรายบุคคลภาคอีสาน	60
ตารางที่ 4.5ง ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทเกษตรกรรายบุคคล ภาคใต้	62
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจการใช้บริการของรทส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ	67
ตารางที่ 4.6ก ความพึงพอใจการใช้บริการของรทส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ ภาคเหนือ	70

ตารางที่ 4.6ข	ความพึงพอใจการใช้บริการของรทส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ ภาคกลาง	73
ตารางที่ 4.6ค	ความพึงพอใจการใช้บริการของรทส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ ภาคอีสาน	76
ตารางที่ 4.6ง	ความพึงพอใจการใช้บริการของรทส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ ภาคใต้	79
ตารางที่ 4.7	ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝาก	83
ตารางที่ 4.7ก	ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝาก ภาคเหนือ	84
ตารางที่ 4.7ข	ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝาก ภาคกลาง	85
ตารางที่ 4.7ค	ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝาก ภาคอีสาน	86
ตารางที่ 4.7ง	ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝาก ภาคใต้	87
ตารางที่ 4.8	ข้อมูลลักษณะของสหกรณ์ และผู้ตอบแบบสำรวจ	89
ตารางที่ 4.9	ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มลูกค้า ประเภทสถาบันเกษตรกร	96
ตารางที่ 4.9ก	ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มลูกค้า ประเภทสถาบันเกษตรกร ภาคเหนือ	98
ตารางที่ 4.9ข	ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มลูกค้า ประเภทสถาบันเกษตรกร ภาคกลาง	100
ตารางที่ 4.9ค	ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มลูกค้า ประเภทสถาบันเกษตรกร ภาคอีสาน	102
ตารางที่ 4.9ง	ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มลูกค้า ประเภทสถาบันเกษตรกร ภาคใต้	104
ตารางที่ 5.1	ความรู้ในบริการและความพอใจทั่วไป	116
ตารางที่ 5.2	ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการติดต่อกับความรู้ของผู้ใช้บริการ	117
ตารางที่ 6.1	ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของรทส.กลุ่มต่างๆ	126

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1	ไม้บรรทัดคะแนนที่ใช้ในการสอบถาม
ภาพที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
ภาพที่ 5.1.	สัดส่วนความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับประเภทของหน่วยงาน
ภาพที่ 5.2.	สัดส่วนความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
ภาพที่ 5.3ก	จำนวนประเภทบริการที่รู้จัก
ภาพที่ 5.3ข	ประเภทบริการที่รู้จัก ประเภทเดียว
ภาพที่ 5.3ค	ประเภทบริการที่รู้จัก สองประเภท
ภาพที่ 5.3ง	ประเภทบริการที่รู้จัก สามประเภท

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ ต้องการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของรศส. ในประเด็นต่างๆ รวม 4 ประเด็นหลักได้แก่ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อ ความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ และความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการ โดยใช้ระดับความพอใจ 1 - 5 เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

นอกจากประเมินความพอใจแล้วยังต้องการประเมินความรู้ใน 3 เรื่อง คือความรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับหน่วยงานและวัตถุประสงค์ของรศส. ความรู้เกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่รศส.มีอยู่ในปัจจุบันและความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการประเภทหลักๆ ได้แก่ขั้นตอนการกู้-การฝาก

กลุ่มผู้ใช้บริการหรือลูกค้าที่ทำการประเมินมีทั้งหมด 4 กลุ่มคือ กลุ่มเกษตรกรรายบุคคล 2,069 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ 214 ตัวอย่าง กลุ่มลูกค้าเงินฝาก 123 ตัวอย่าง และกลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรหรือสหกรณ์ 25 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 2,431 ตัวอย่าง ตัวอย่างเหล่านี้มาจากการสุ่มจากสาขา รศส.ที่เป็นพื้นที่ตัวอย่างในการสำรวจ 32 สาขาใน 8 จังหวัดๆละ 4 สาขา (ภาคละ 2 จังหวัด)

การประเมินความพอใจทำโดยใช้วิธีทางสถิติคือ factor analysis ในการจัดกลุ่มบริการเรื่องต่างๆ เพื่อสร้างดัชนีความพอใจกลุ่มบริการที่สำคัญ ที่จะนำไปหาความสัมพันธ์กับความพอใจทั่วไปอีกครั้งหนึ่งโดยการ run regression วิธีนี้ใช้ได้กับกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลและกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษเท่านั้น เนื่องจาก 2 กลุ่มนี้มีข้อความคำถามที่คล้ายกันและมีจำนวนตัวอย่างรวมกันมากเพียงพอ กับอีกวิธีหนึ่งคือประเมินตามระดับคะแนนความพอใจที่ผู้ใช้บริการระบุมาในแบบสอบถามโดยตรง วิธีนี้ใช้ประเมินเป็นรายกลุ่มในทุกประเด็นคำถามที่มีทั้งส่วนที่เหมือนและแตกต่างกันไปแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการประเมินความรู้นั้น ใช้วิธีตั้งคำถามในแบบสอบถาม

ผลจาก factor analysis สามารถจัดกลุ่มบริการเข้าเป็นหมวด ได้ 4 หมวดหรือ 4 ดัชนี คือ ดัชนีบริการของพนักงาน ดัชนีบริการเงินกู้ ดัชนีบริการพื้นฐาน และดัชนีความสะดวกในการติดต่อ เมื่อนำดัชนีแต่ละตัวไปหาความสัมพันธ์กับคะแนนความพอใจทั่วไป ปรากฏว่าดัชนีบริการของพนักงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคะแนนความพอใจทั่วไป รองลงมาคือดัชนีบริการเงินกู้ และดัชนีความสะดวกในการติดต่อ ตามลำดับ ส่วนดัชนีบริการพื้นฐานนั้น ไม่มีอิทธิพลต่อคะแนนความพอใจทั่วไป เมื่อนำดัชนีความพอใจแต่ละหมวดไปคำนวณหาค่าระดับความพอใจตามเกณฑ์ที่ตั้ง

ไว้ ปรากฏว่าค่าระดับความพอใจของดัชนีทุกตัว อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างพอใจอย่างยิ่ง บริการของพนักงานเป็นดัชนีที่ได้ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจสูงสุด ขณะที่ดัชนีความสะดวกในการติดต่อได้ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจต่ำที่สุดในกลุ่ม

การประเมินตามระดับคะแนนความพอใจจำแนกตามรายกลุ่มลูกค้า พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจในประเด็นหลักที่ตั้งไว้ 4 ประเด็นของทุกกลุ่มมีแนวโน้มไปในทางเดียวกันคือ ประเด็นความเอาใจใส่และการบริการของพนักงาน เป็นประเด็นที่ได้รับความพอใจมากที่สุดในทุกกลุ่ม รองลงมาคือประเด็นความถูกต้องและสะดวกรวดเร็วในการบริการ ตามด้วยประเด็นความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อกับรทส. ประเด็นที่ได้ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจต่ำที่สุดในกลุ่มคือ ความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆในการบริการ

การประเมินด้วยวิธีที่ใช้ทั้ง 2 วิธีดังกล่าว ได้รับผลค่อนข้างจะสอดคล้องกันคือดัชนีบริการของพนักงานกับประเด็นความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นหมวดที่ได้รับความพอใจมากที่สุดในขณะที่ดัชนีด้านความสะดวกในการติดต่อกับประเด็นความสะดวกสบายของสถานที่เวลามาติดต่อรทส.เป็นหมวดที่ได้รับความพอใจค่อนข้างน้อย เช่นเดียวกับดัชนีบริการเงินกู้กับประเด็นความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการบริการ

ผลจากการประเมินความพอใจดังกล่าว ประกอบกับข้อเสนอแนะที่ลูกค้ากลุ่มต่างๆเสนอมาโดยตรง จึงสรุปได้ว่าหากรทส.ต้องการให้ลูกค้ามีความพอใจทั่วไปต่อรทส.มากขึ้นกว่าเดิม รทส. จะต้องปรับปรุงบริการเงินกู้เป็นลำดับแรก ได้แก่เรื่องขั้นตอนการกู้และบริการช่วงระหว่างการชำระคืนเงินกู้สำหรับลูกค้ากลุ่มเกษตรกรรายบุคคล ลูกค้าโครงการพิเศษ และลูกค้าสถาบันเกษตรกร (สหกรณ์การเกษตร) รองลงมา คือด้านความสะดวกสบายของสถานที่ในการรองรับลูกค้าที่มาติดต่อ ได้แก่การขยาย / เพิ่มสาขาให้ทั่วถึงในทุกอำเภอ และด้านบริการของพนักงานซึ่งได้รับคะแนนความพอใจสูงมากอยู่แล้ว ส่วนบริการพื้นฐานนั้นไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจทั่วไปจึงเป็นประเด็นที่รทส.อาจให้น้ำหนักในการปรับปรุงน้อยกว่าประเด็นอื่นๆได้ กรณีของลูกค้าสหกรณ์การเกษตรซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ รทส.จะต้องพิจารณาในส่วนนโยบายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในด้านความช่วยเหลือ และวัตถุประสงค์ในการทำธุรกิจที่มีลักษณะซ้ำซ้อน และแข่งขันกันระหว่างรทส.กับสหกรณ์

ผลการประเมินความรู้ พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักบริการพื้นฐานที่ธกส.มีอยู่ และรู้ขั้นตอนเกี่ยวกับการใช้บริการเงินกู้-เงินฝากเป็นอย่างดี ในขณะที่ลูกค้าส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่าธกส.เป็นหน่วยงานรัฐบาลดังนั้นในส่วนนี้ ธกส.จึงควรปรับปรุงในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร และชี้แจงลักษณะการดำเนินงานของธกส.ให้ลูกค้าเข้าใจ โดยเฉพาะคะแนนความพอใจในบางเรื่องที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับเรื่องอื่น เช่น อัตราดอกเบี้ย กำหนดระยะเวลาชำระหนี้ หรือระเบียบเงื่อนไขอื่นๆ ที่สะท้อนจากผลการประเมินครั้งนี้ เป็นเรื่องที่ธกส. สามารถแก้ไขได้โดยการชี้แจง ให้ข้อมูล และประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมากขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 อนุมัติให้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจแบบใหม่ โดยมุ่งหวังให้การประเมินผลเป็นไปโดยเหมาะสมกับลักษณะภารกิจของรัฐวิสาหกิจแต่ละประเภทที่แตกต่างกัน และสามารถสร้างแรงจูงใจต่อบุคลากรของรัฐวิสาหกิจเหล่านั้นในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้เริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) เป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจแบบใหม่ดังกล่าวแล้ว ในบันทึกข้อตกลงเรื่องการประเมินผลระหว่างตัวแทนคณะกรรมการประเมินผล และผู้แทนของ ธกส. ได้ตกลงให้กำหนดดัชนีวัดการประเมินผลการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเชิงปริมาณและปัจจัยเชิงคุณภาพรวมทั้งสิ้น 6 ด้าน แต่ละด้านมีหน่วยวัดและน้ำหนักแตกต่างกันไป

สำหรับปัจจัยเชิงคุณภาพอย่างหนึ่งที่ใช้เป็นดัชนีในการประเมินผลการดำเนินงาน ธกส. ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของบริการที่ได้รับจาก ธกส. ซึ่งคิดเป็นน้ำหนักการประเมินร้อยละ 13 ของน้ำหนักรวมทุกด้าน ตามข้อตกลงของหลักเกณฑ์การประเมินผล ธกส. ต้องดำเนินการจัดให้มีหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่มีความเป็นกลาง ดำเนินการศึกษาและวิจัยเพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธกส. เพื่อนำมาพิจารณาประกอบในการประเมินผลการดำเนินงาน

1.2 วัตถุประสงค์ในการประเมินผล

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของ ธกส. และนำผลการประเมินผลไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้นในประเด็นต่อไปนี้

1) ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน เช่นมารยาทพนักงาน การให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ความกระตือรือร้น และความซื่อสัตย์ของพนักงาน เป็นต้น

2) ความสะดวกในการติดต่อ เช่น การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ และความพร้อมและความเพียงพอของเครื่องมือที่ให้บริการ เป็นต้น

3) ความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ เช่น การให้สินเชื่อ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อและ โครงการพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น

4) ความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการ เช่น ประเภทของเงินฝาก สินเชื่อ และโครงการช่วยเหลือต่าง ๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ เป็นต้น

1.3 แนวคิดในการสำรวจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ต้องประเมินจากการใช้บริการหลัก ๆ ของ ธ.ก.ส. 3 ประเภท ได้แก่ การกู้เงิน การชำระคืน และการฝากเงิน

การสำรวจครั้งนี้ เป็นเพียงการสร้างจุดเปรียบเทียบอ้างอิง (bench mark) ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการประเมินผลปีต่อ ๆ ไป กล่าวคือ เมื่อมีการสำรวจในปีที่สอง เราก็สามารถประเมินได้ว่าผลงาน “ส่วนเพิ่ม” ของ ธกส. ในปีที่สองเป็นอย่างไร ผลงาน “ส่วนเพิ่ม” จึงควรยึดเป็นเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพการทำงานแต่ละปี อย่างไรก็ตามสำหรับปีแรก ต้องใช้ค่าดัชนีจากการสำรวจเป็นเกณฑ์การประเมิน

การสำรวจและวิธีสอบถามต้องมีคำถามครอบคลุมเนื้อหา 2 ส่วนคือ

3.1 ความพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการภายหลัง จากที่ได้ใช้บริการของ ธ.ก.ส.แล้ว

3.2 ความรู้ (knowledge) หมายถึง ความเข้าใจในระบบ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติ เมื่อต้องการติดต่อกับธนาคาร

วิธีการสอบถามและคำถามต่าง ๆ ต้องมีลักษณะทั้งด้านภาวะวิสัย (objective) และอัตวิสัย (subjective) โดยคำถามด้านความรู้ จะมีลักษณะแบบภาวะวิสัย ส่วนคำถามด้านความพอใจ จะมีลักษณะแบบอัตวิสัย

1.4 นิยามความหมาย

ความพึงพอใจหรือความพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง “บุคคล” ในที่นี้หมายถึงผู้ใช้บริการรทส.ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า ลูกค้านรทส. และ “สิ่งที่ต้องการ” หมายถึงบริการหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการด้านต่างๆของรทส.

ความรู้ หมายถึง ความรู้ของลูกค้าในเรื่องที่เกี่ยวกับรทส.และบริการของรทส.ในฐานะที่เป็นผู้ติดต่อสื่อสารกับรทส.ผ่านธุรกรรมประเภทต่างๆในช่วงปีที่ผ่านมา

1.5 ประเด็นคำถามความพอใจ

กำหนดขึ้นตามประเด็นหลักที่บริษัททริส (Thailand Rating and Information Service : TRIS) ที่ปรึกษากระทรวงการคลังกำหนดมาส่วนหนึ่ง ประกอบกับประเด็นที่ได้จากการทำ focus group อีกส่วนหนึ่ง ลักษณะคำถามจะมีคำถามที่เป็นคำถามความพอใจทั่วไป และคำถามในประเด็นหลักต่างๆ คำถามในแต่ละประเด็นหลักจะประกอบไปด้วยคำถามประเด็นย่อยๆจำนวนหนึ่งซึ่งไม่เท่ากันในแต่ละประเด็น และแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ต้องสำรวจครั้งนี้ กลุ่มลูกค้ามี 4 กลุ่มคือ กลุ่มเกษตรกรรายบุคคล กลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ กลุ่มสถาบันเกษตรกร และกลุ่มลูกค้าเงินฝาก คำถามที่ใช้ในการสำรวจของแต่ละกลุ่มมีดังตารางที่ 1.1

1.6 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความรู้

ประเด็นคำถามที่ใช้ประเมินความรู้ของลูกค้ากลุ่มต่างๆ แบ่งตามวัตถุประสงค์ของคำถามได้เป็น 2 ประเภทคือ

- กลุ่มคำถามที่ใช้ประเมินความรู้เกี่ยวกับรทส.และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งรทส.

- กลุ่มคำถามที่ใช้ประเมินความรู้เกี่ยวกับบริการที่รทส.มีอยู่ในปัจจุบันได้แก่ประเภทบริการขั้นตอนการบริการ และจำนวนบริการในแต่ละประเภท การสำรวจครอบคลุมเฉพาะบริการพื้นฐานของสาขาทุกสาขาที่ตกเป็นตัวอย่างในปัจจุบันมีบริการ 4 ประเภทดังนี้ (ตารางที่ 1.2)

- 1) บริการประเภทเงินกู้ปกติ ได้แก่ เงินกู้สั้นหลัก เงินกู้เพื่อการอื่น เงินกู้ระยะปานกลาง และเงินกู้ระยะยาว

ตารางที่ 1.1

ตารางแสดงประเด็นคำถามความพึงพอใจการใช้บริการของ รทส.(จำแนกตามรายการกลุ่มตัวอย่าง)

ประเด็นความพึงพอใจ	โครงการพิเศษ	เกษตรกรรายบุคคล	เงินฝาก	สถาบันเกษตรกร
ความพอใจทั่วไป	/	/	/	/
ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็ว				
ระยะเวลาที่ใช้เงินเรื่องเพื่อขอกู้เงินกู้ปกติ	/	/		
ระยะเวลาที่ใช้เงินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการพิเศษ	/			
ระยะเวลาที่ใช้เงินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการคปร.	/			
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	/	/	/	/
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินฝาก	/			
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	/	/		
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	/	/		
ความถูกต้องของตัวเลขหนี้ค้างชำระตามหนังสือเตือน	/			/
ความถูกต้องของตัวเลขจำนวนเงินที่ค้างบัญชี	/			
ความถูกต้องการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก	/			
ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่มีอยู่		/	/	/
ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าใน				
การชี้แจง/ให้ข้อมูลการกู้-ฝากเงิน	/			
การชี้แจงให้ข้อมูลโครงการพิเศษ-คปร.	/			
เคยถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝาก	/	/		
เคยถูกขอให้เหลือเงินไว้ในบัญชี	/	/		
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกเงินกู้ปกติ	/	/		
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกโครงการพิเศษ	/			
การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	/	/		/
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่	/	/	/	/
มารยาทการพูดจา	/	/	/	/
การให้ความช่วยเหลือ	/	/	/	/
ความซื่อสัตย์สุจริต	/	/	/	/
ความยุติธรรมของพนักงานในการให้บริการ				/

ประเด็นความพึงพอใจ	โครงการพิเศษ	เกษตรกรรายบุคคล	เงินฝาก	สถาบันเกษตรกร
ความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆ				
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะสั้น	/	/		
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	/			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะยาว	/			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการพิเศษ	/			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการคปร.	/			
เงื่อนไขการรับเข้าเป็นสมาชิก		/		
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอกู้เงินเงินกู้ปกติ	/	/		
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอกู้เงินโครงการพิเศษ	/			
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอกู้เงินโครงการคปร.	/			
ขั้นตอนการฝากเงิน	/	/	/	/
วงเงินกู้ปกติระยะสั้น	/			
วงเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	/			
วงเงินกู้ปกติระยะยาว	/			
วงเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร.	/			
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้กลุ่ม/บุคคล	/	/		
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้หลักทรัพย์	/	/		
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้กลุ่ม/บุคคล	/			
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้หลักทรัพย์	/			
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้ปกติ	/	/		
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการพิเศษ	/			
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการคปร.	/			
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ปกติ	/			
กำหนดชำระคืนเงินกู้สั้นหลัก		/		
กำหนดชำระคืนเงินกู้ปานกลาง		/		
กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะยาว		/		
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการพิเศษ	/			
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินโครงการคปร	/			
ระยะปลอดหนี้โครงการพิเศษ	/			
ระยะปลอดหนี้โครงการคปร.	/			

ประเด็นความพึงพอใจ	โครงการพิเศษ	เกษตรกรรายบุคคล	เงินฝาก	สถาบันเกษตรกร
วิธีจ่ายเงินกู้โดยโอนผ่านบัญชีออมทรัพย์	/			
วิธีจ่ายเงินกู้เป็นงวดๆของโครงการพิเศษ/คปร.	/			
การแจ้งหนี้โดยวิธีส่งหนังสือเตือน	/	/		/
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการพิเศษ	/			
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการคปร.	/			
ความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการจำนวนบริการ	/			/
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ	/	/		/
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ	/			
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการคปร.	/			
การสนับสนุนในด้านการขยายวงเงินกู้โครงการพิเศษ	/			
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	/	/	/	/
วิธีการกำหนดวงเงินกู้				/
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ				/
การกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน				/
ขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้				/
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้				/
ขั้นตอนในการให้เบิกเงินกู้				/
กำหนดชำระคืนเงินกู้				/
ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ				/
สถานที่ตั้งของธนาคาร	/	/	/	/
เวลาที่ใช้ในเดินทางมาติดต่อ	/	/	/	/
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	/	/	/	/
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	/	/	/	/
วัตถุประสงค์และการดำเนินงานของรทส.				
วัตถุประสงค์การดำเนินงาน				/
การเป็นคู่แข่งระหว่าง รทส.-สหกรณ์				/

ที่มา : จากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ ภาคสนาม, มกราคม 2540

ตารางที่ 1.2

คำถามเกี่ยวกับความรู้ของผู้ใช้บริการ (จำแนกตามรายกลุ่ม)

คำถาม	รายบุคคล	โครงการพิเศษ	เงินฝาก	สถาบันเกษตรกร
คำถามเกี่ยวกับหน่วยงานและวัตถุประสงค์				
ท่านรู้หรือไม่ว่า ธกส. เป็นหน่วยงานประเภทใด	/	/	/	-
ท่านรู้หรือไม่ว่า ธกส. ตั้งขึ้นเพื่ออะไร (วัตถุประสงค์)	/	/	/	/
คำถามเกี่ยวกับประเภทบริการ				
เท่าที่ท่านทราบ ธกส. มีบริการอะไรให้บ้าง	/	/	/	-
คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ				
ท่านทราบขั้นตอนในการขอกู้ก่อนที่จะไปติดต่อกับ ธกส. หรือไม่	/	/	-	-
ท่านทราบขั้นตอนการฝากเงินก่อนที่จะไปติดต่อกับ ธกส. หรือไม่	/	/	/	/
ท่านทราบวิธีการกำหนดวงเงินกู้ของ ธกส. ที่ให้กับสหกรณ์หรือไม่	-	-	-	/
ท่านทราบขั้นตอนของ ธกส. ในการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้ให้กับสหกรณ์หรือไม่	-	-	-	/
ท่านทราบขั้นตอนของ ธกส. ในการให้สหกรณ์เบิกเงินกู้ในปัจจุบันเพียงใด	-	-	-	/
ท่านระบียบการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ ธกส. ให้สหกรณ์ชำระคืนหรือไม่	-	-	-	/

ที่มา : จากแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ , มกราคม 2540

2) บริการประเภทเงินกู้โครงการพิเศษ ได้แก่ เงินกู้โครงการพิเศษ เงินกู้โครงการคปร. โครงการจำนำข้าว และโครงการตลาดกลางการเกษตร

3) บริการประเภทเงินฝากออมทรัพย์ ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ประจำและเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค

4) บริการประเภทอื่นๆ ได้แก่ สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ลูกค้าชกส. สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้าชกส.(สกต.) โครงการบัตรสุขภาพ และโครงการประกันอุบัติเหตุ-ประกันชีวิต

1.7 วิธีการประเมินผล

การประเมินผลครั้งนี้จะเป็นการ ประเมินความพอใจและความรู้ของลูกค้าชกส. วิธีการที่จะนำมาใช้ในการประเมินแต่ละส่วน ใช้วิธีการและเครื่องมือแตกต่างกันดังนี้

1) การประเมินความพอใจ : การประเมินความพอใจครั้งนี้ใช้ 2 วิธีคือ

(ก) การใช้คะแนนความพอใจเป็นเครื่องประเมิน ในข้อคำถามเกี่ยวกับความพอใจใน บริการของชกส.มี 4 หมวด รวมคำถามย่อยทั้งสิ้นระบุค่าความพอใจเป็นคะแนนตั้งแต่ 0 - 100 คะแนน จากนั้นจึงนำผลคะแนนความพอใจแต่ละประเด็นมาแบ่งเป็น 5 ช่วงคะแนนหรือ 5 ระดับตามที่ TRIS กำหนดให้ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินดังต่อไปนี้

ระดับ 1	หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง	75 - 100 คะแนน
ระดับ 2	หมายถึง พอใจ	51 - 74 คะแนน
ระดับ 3	หมายถึง เฉยๆ	50 คะแนน
ระดับ 4	หมายถึง ไม่พอใจ	25 - 49 คะแนน
ระดับ 5	หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง	0 - 24 คะแนน

(ข) การใช้สถิติในการหาดัชนีความพอใจ ด้วยวิธี factor analysis โดยใช้ SPSS Program การหาดัชนีเริ่มจากการนำคะแนนความพอใจในประเด็นบริการย่อยๆจากแบบสอบถามที่มีผู้ตอบครบทุกข้อย่อยในแต่ละประเด็นหลักนั้นมา run factor analysis เพื่อจัดกลุ่มความพึงพอใจแต่ละ

ประเด็นบริการย่อยๆให้เป็นประเด็นหลัก แนวคิดของการประเมินด้วยวิธีนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่า ความพอใจโดยทั่วไปของผู้ใช้บริการรทส.เกิดจากความพอใจในบริการของรทส.ในประเด็นปลีกย่อยต่างๆ ในแบบสอบถามมีคำถามเกี่ยวกับบริการปลีกย่อยรวม-คำถาม แต่คำถามที่ลูกค้าต้องตอบครบชุดมี 22 ประเด็นดังต่อไปนี้

- ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินตามบัญชี
- การตรงต่อเวลาของพนักงาน
- มารยาทของพนักงาน
- ความกระตือรือร้นของพนักงาน
- การให้ความช่วยเหลือของพนักงาน
- ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน
- สถานที่ตั้งของรทส.
- เวลาที่ใช้ในการเดินทางเพื่อไปติดต่อกับรทส.
- ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่
- การจัดคิวลูกค้า
- อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
- ความสะดวกในการรับฝากเงิน
- จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน
- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้
- ความยุติธรรมของพนักงานในการให้บริการ
- เงื่อนไขในการรับสมัครลูกค้าของรทส.
- ขั้นตอนการเดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน
- กำหนดระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ปกติ (สั้นหลัก)
- ระยะเวลาเดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน
- วิธีการแจ้งหนี้ (ใบเตือนหนี้)
- ความสะดวกในการเบิกเงินกู้
- ความรวดเร็วในการชำระเงินกู้

การทำ factor analysis คือการพยายามรวมกลุ่มประเด็น ข้อยก้างดันให้เป็นกลุ่มความพอใจหลัก 3-4 กลุ่ม เพื่อที่จะได้สามารถระบุได้ว่ากลุ่มใดมีอิทธิพลต่อความพอใจรวมเพียงใด

ในการ run factor analysis ได้ทำการ extract factor โดยวิธี principal component และทำการ rotate โดยวิธี varimax เพื่อให้ผลอยู่ในลักษณะที่แปลความได้ ค่า factor loading ของความพอใจในบริการปลีกย่อยจะเป็นปัจจัยที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดกลุ่มความพอใจเป็นกลุ่มใหญ่ๆ 3-4 กลุ่ม เมื่อทราบว่าความพอใจในบริการปลีกย่อยอยู่ในกลุ่มใดแล้วจึงคำนวณหาดัชนีความพอใจของแต่ละกลุ่ม หลังจากนั้นจึงใช้สมการถดถอยหาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจโดยรวมกับความพอใจในบริการปลีกย่อยกลุ่มต่างๆ

การหาดัชนีความพอใจเพื่อใช้ในการประเมินวิธีนี้ ใช้อภิปรายผลได้เฉพาะกับกลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลและกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษเท่านั้น เนื่องจากมีข้อคำถามที่สามารถนำมารวมกันได้และมีจำนวนตัวอย่างมากพอที่จะใช้เครื่องมือทางสถิติดังกล่าวในการประเมิน โดยมีจำนวนตัวอย่างของทั้งสองกลุ่มที่นำมาใช้ประเมินด้วยวิธีนี้รวม 2,283 ตัวอย่าง

(2) การประเมินระดับความรู้ ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

- ประเมินตามความถูกต้อง - ผิด ของคำตอบที่มีข้อให้เลือกในแบบสอบถาม ใช้ประเมินความรู้เกี่ยวกับทกส.และวัตถุประสงค์ของทกส.
- ประเมินตามปริมาณของจำนวนคำตอบที่ลูกค้าสามารถระบุได้ ใช้ประเมินความรู้เกี่ยวกับจำนวนและประเภทบริการพื้นฐานที่ทกส.มีอยู่ในปัจจุบัน

1.8 การนำเสนอรายงาน

การนำเสนอรายงานการประเมินผลครั้งนี้จะนำเสนอ ตามลำดับดังนี้ คือ บทแรกเป็นการนำเสนอวัตถุประสงค์แนวคิดและวิธีการประเมินผล บทที่ 2 เป็นรายละเอียดของการสุ่มตัวอย่างในการสำรวจ บทที่ 3 นำเสนอเกี่ยวกับผลการประเมินโดยวิธี factor analysis บทที่ 4 เป็นผลการประเมินความพอใจตามระดับคะแนนความพอใจรายกลุ่มและนัยความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจทั่วไปกับคุณลักษณะบางประการของผู้ใช้บริการ บทที่ 5 นำเสนอผลการประเมินความรู้ และนัยความสัมพันธ์ระหว่างรู้กับความพอใจทั่วไป บทที่ 6 เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ รวมถึงแนวทางการปรับปรุงบริการของทกส. และข้อจำกัดจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้

บทที่ 2

การสำรวจภาคสนาม

บทนี้เป็นการนำเสนอวิธีการเลือกตัวอย่างเพื่อสำรวจภาคสนาม นับแต่ขั้นตอนแรกคือ การเลือกพื้นที่ การกำหนดจำนวนตัวอย่าง ไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการสำรวจและการควบคุมคุณภาพการสำรวจดังนี้

2.1 การกำหนดพื้นที่ตัวอย่าง

การเลือกจังหวัด การสำรวจดำเนินการในพื้นที่ที่ตกเป็นตัวอย่าง 8 จังหวัด จากการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ในการสุ่มดังนี้

(1) ใช้เกณฑ์การแบ่งภาคตามกระทรวงมหาดไทย ที่แบ่งเขตการปกครองเป็น 4 ภาคหลัก คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

(2) ใช้เกณฑ์การกระจาย โดยแบ่งแต่ละภาคออกเป็น 2 กลุ่มจังหวัดรวม 8 กลุ่มจังหวัด ตามสภาพภูมิศาสตร์ที่สัมพันธ์กับลักษณะกิจกรรมทางการเกษตรประเภทต่างๆ ได้แก่ เขตพื้นที่ทำไร่ ทำนา ทำสวน และปลูกไม้ยืนต้น ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเภทการให้บริการเงินกู้ รวมถึงวงเงินกู้ ของผู้ใช้บริการรทส.เป็นส่วนใหญ่

การหาตัวแทนจากแต่ละกลุ่มๆละ 1 จังหวัด ทำโดยวิธีจับฉลาก ซึ่งผลจากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีนี้ทำให้ได้จังหวัดที่จะใช้เป็นพื้นที่การสำรวจคือ

จ.เชียงราย เป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน

จ.กำแพงเพชร เป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง

จ.สุพรรณบุรี เป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคกลาง-ตะวันตก

จ.จันทบุรี เป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคกลาง-ตะวันออก

จ.เลย เป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคอีสานตอนบน

จ.มหาสารคาม เป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคอีสานตอนล่าง

จ.นครศรีธรรมราช เป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคใต้ตอนบน

จ.ปัตตานี เป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง

การเลือกสาขาธส.เพื่อเป็นสาขาตัวอย่างในการสำรวจ หลังจากได้ตัวอย่างพื้นที่ ระดับจังหวัดครบ 8 จังหวัดแล้ว ได้สุ่มตัวอย่างเพื่อหาตัวแทนสาขาธส.ที่จะใช้เป็นพื้นที่ในการทำสำรวจ จังหวัดๆละ 4 สาขา รวมทั้งสิ้น 32 สาขา โดยใช้เกณฑ์ในการเลือกสาขาดังนี้

(1) จังหวัดตัวอย่างที่มีจำนวนสาขามากกว่า 4 สาขา จะใช้วิธีจับฉลากขึ้นมา 4 สาขา จากจำนวนสาขาทั้งหมดของแต่ละจังหวัด

(2) กรณีจังหวัดที่มีสาขาไม่เกิน 4 สาขา จะถือว่าทุกสาขาดกเป็นตัวอย่างในการสำรวจ ซึ่งในกรณีดังกล่าวนี้มีเพียง 2 จังหวัดคือ จังหวัดเลยและปัตตานี

2.2 การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

(1) **กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ** ในครั้งนี้จำแนกเป็น 4 กลุ่ม รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 2,418 ตัวอย่าง (จำนวนที่กำหนดไว้ใน TOR คือ 2,224ตัวอย่างโดยไม่รวมลูกค้าเงินฝาก) แต่ละกลุ่มมีจำนวนแตกต่างกันดังนี้

- กลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคล จำนวนตัวอย่าง 2,000 ตัวอย่าง(สำรวจจริง 2,069)
- กลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ จำนวนตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง (สำรวจจริง 214)
- กลุ่มลูกค้าเงินฝาก จำนวนตัวอย่าง 119 ตัวอย่าง (ไม่มีกำหนดไว้ใน TOR)
- กลุ่มลูกค้าสถาบันเกษตรกร จำนวนตัวอย่าง 24 ตัวอย่าง (สำรวจจริง 25)

จำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจครั้งนี้ เกินจากจำนวนที่กำหนดไว้ตาม TOR รวมทุกกลุ่ม84 ตัวอย่าง (ยกเว้นลูกค้าเงินฝากที่ไม่ได้กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจ)

(2) วิธีการกำหนดจำนวนตัวอย่าง ใช้ 2 วิธีคือ

ก) กระจายตัวอย่างตามสัดส่วนระหว่างจำนวนลูกค้าแต่ละภาคกับลูกค้าทั่วประเทศ วิธีนี้ใช้เฉพาะกับกลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลเท่านั้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนตัวอย่างมากที่สุดในครั้งนี้และเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สุดของ ธกส. ด้วยเช่นกัน ในเดือนมีนาคม 2539 สมาชิกที่ทำธุรกรรมกับ ธกส. มีจำนวนทั้งสิ้น 2,595,915 คน ดังนั้นตัวอย่าง 2,000 ตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจในครั้งนี้คิดเป็นเพียง ร้อยละ 0.08 ของลูกค้า ธกส.

หลังจากกระจายตัวอย่างเป็นรายภาคแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ กระจายตัวอย่างตามจังหวัดตัวแทน โดยนำจำนวนตัวอย่างของแต่ละภาคคูณกับสัดส่วนลูกค้าของแต่ละจังหวัดจากจำนวนลูกค้ารวมของสองจังหวัด ผลการกระจายปรากฏว่าภาคอีสานเป็นภาคที่มีจำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจสูงที่สุดถึงร้อยละ 46.12 หรือ 922 ตัวอย่าง ในขณะที่ภาคใต้มีจำนวนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 11.53 หรือ 231 ตัวอย่างเท่านั้น (ดูตารางที่ 2.1)

จำนวนตัวอย่างของแต่ละสาขา จะเป็นสัดส่วนกับจำนวนลูกค้าทั้ง 4 สาขารวมกันในแต่ละจังหวัด แต่ละสาขาจึงมีจำนวนตัวอย่างแตกต่างกันไปตามสัดส่วนดังกล่าว (ตารางที่ 2.2 และ 2.3)

ข. กำหนดแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ลูกค้าทุกกลุ่มยกเว้นกลุ่มเกษตรกรรายบุคคล โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจในแต่ละจังหวัดเป็นจำนวนเท่ากันทั้ง 8 จังหวัด

สำหรับกลุ่มลูกค้าประเภทโครงการพิเศษ กลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจรวม 200 ตัวอย่าง จาก 8 จังหวัด โดยกำหนดให้กระจายไปในแต่ละจังหวัดจำนวนเท่าๆกันคือ จังหวัดละ 25 ตัวอย่าง ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจะต้องเป็นลูกค้าโครงการพิเศษทุกประเภทที่ยังมีการทำธุรกรรมกับ ธกส. อยู่ รวมไปถึงโครงการคปร. ลูกค้าที่ตกเป็นตัวอย่างของกลุ่มนี้อาจจะมีสถานะเป็นทั้งลูกค้าเงินกู้ปกติ และลูกค้าโครงการพิเศษด้วยในขณะเดียวกันก็ได้

กลุ่มลูกค้าเงินฝาก การสำรวจในกลุ่มตัวอย่างประเภทนี้เป็นส่วนที่ทาง ธกส. ขอให้มีการสำรวจเพิ่มเติมจาก 3 กลุ่มแรก โดยกลุ่มเป้าหมายคือลูกค้าที่ทำธุรกรรมด้านเงินฝากกับ ธกส. โดยไม่มีการกู้ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนตัวอย่างไว้เบื้องต้นประมาณ 100-120 ตัวอย่างจาก 8 จังหวัด ทั้งนี้ให้มีการกระจายไปในทุกจังหวัดๆละ 16 ตัวอย่างหรือสาขาละ 4 ตัวอย่าง

ตารางที่ 2.1 แสดงสัดส่วนจำนวนตัวอย่างของกลุ่มเกษตรกรรายบุคคลรายภาค

ภาค	จำนวนสมาชิก ธกส. (ราย)	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่างที่ต้องสำรวจ
เหนือ	729,513	28.1	562
ตะวันออกเฉียงเหนือ	1,197,304	46.12	922
กลาง	369,887	14.25	285
ใต้	299,211	11.53	231
รวม	2,595,915	100	2,000

ตารางที่ 2.2 แสดงสัดส่วนร้อยละของจำนวนสมาชิกที่ตกเป็นตัวอย่างกับสมาชิกทั้งหมดระดับจังหวัด/ภาคและประเทศ

จังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่าง	จำนวนสมาชิกธกส.	จำนวนที่ตกเป็นตัวอย่าง	ร้อยละของ 2 จังหวัด	ร้อยละของภาค	ร้อยละของประเทศ
ภาคเหนือ					
1.จ.เชียงราย	69,196	331	58.94		
2.จ.กำแพงเพชร	48,199	231	41.06		
รวม	117,395	562	100	16.09	4.52
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
1.จ.เลย	48,759	395	42.84		
2.จ.มหาสารคาม	65,066	527	57.16		
รวม	113,825	922	100	9.51	4.38
ภาคกลาง-ตะวันตก-ตะวันออก					
1.จ.สุพรรณบุรี	34,383	200	70.1		
2.จ.จันทบุรี	14,666	85	29.9		
รวม	49,049	285	100	12.36	1.89
ภาคใต้					
1.จ.ปัตตานี	22,049	60	25.88		
2.จ.นครศรีธรรมราช	63,163	171	74.12		
รวม	85,212	231	100	28.48	3.28

ที่มา : จากการคำนวณสัดส่วนและการสุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2.3
รายชื่อสาขาธกส.และจำนวนตัวอย่างแต่ละประเภทรายสาขาที่ตกเป็นตัวอย่าง

ภาคจังหวัด	จำนวนตัวอย่างแต่ละประเภท								รวมทุกประเภท	
	เงินกู้ปกติ		โครงการพิเศษ		สถาบันเกษตรกร**		เงินฝาก***			
	จำนวน สำรวจจริง	จำนวน ตาม TOR	จำนวน สำรวจจริง	จำนวน ตาม TOR	จำนวน สำรวจจริง	จำนวน ตาม TOR	จำนวน สำรวจจริง	จำนวน ตาม TOR	จำนวน สำรวจจริง	จำนวน ตาม TOR
ภาคเหนือ	586	562	53	50	6	6	32	32	677	582
*เชียงราย	350	331	28	25	3	3	16	16	397	375
1.สาขาพาน	131	125	5	3	0	0	4	4	140	132
2.สาขาแม่จัน	78	75	2	2	1	1	4	4	85	82
3.สาขาเชียงราย	93	87	3	3	0	0	4	4	100	94
4.สาขาแม่สรวย	48	44	18	17	1	1	16	4	71	66
*กำแพงเพชร	236	231	25	25	3	3	4	16	280	274
1.สาขากำแพงเพชร	98	95	12	12	1	1	4	4	115	112
2.สาขาคลองขลุง	66	65	9	9	1	1	4	4	80	79
3.สาขาพรานกระต่าย	43	42	2	2	0	0	4	4	49	48
4.สาขาไทรงาม	29	29	2	2	0	0	4	4	35	35
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	937	922	54	50	6	6	34	32	1031	1010
*มหาสารคาม	542	527	28	25	3	3	16	16	589	571
1.สาขามหาสารคาม	187	187	18	16	0	0	4	4	209	207
2.สาขาพยัคฆภูมิ	150	145	4	3	0	0	4	4	158	152
3.สาขาโกสุมพิสัย	129	127	3	3	0	0	4	4	136	134
4.สาขานาเชือก	76	68	3	3	1	1	4	4	84	76
*เลย	395	395	26	25	3	3	18	16	442	439
1.สาขาเลย	97	97	3	2	1	1	6	4	107	104
2.สาขารังสะพุง	151	151	11	11	1	1	4	4	167	167
3.สาขาคันชัย	69	69	11	11	1	1	4	4	85	85
4.สาขาเชียงคาน	78	78	1	1	0	0	4	4	83	83

ภาคกลาง	312	285	57	50	7	6	30	32	406	373
*สุพรรณบุรี	204	200	27	25	3	3	13	16	247	244
1.สาขาบางปลาม้า	54	52	3	2	0	0	3	4	60	58
2.สาขาคอนเด้ย	28	28	6	6	1	1	3	4	38	39
3.สาขาอุทอง	64	62	9	9	1	1	4	4	78	76
4.สาขาสองพี่น้อง	58	58	9	9	1	1	3	4	71	72
*จันทบุรี	102	85	30	25	4	3	17	16	153	129
1.สาขาขลุง	24	23	2	1	0	0	4	4	30	28
2.สาขาสอยดาว	39	27	21	19	1	1	5	4	72	51
3.สาขาเขาคิชฌกูฏ	15	14	7	5	0	0	4	4	26	23
4.สาขาจันทบุรี	24	21	0	0	2	2	4	4	30	27
ภาคใต้	241	231	50	50	6	6	26	32	323	319
*นครศรีธรรมราช	178	171	25	25	3	3	14	16	220	215
1.สาขาชะอวด	67	63	7	7	0	0	2	4	76	74
2.สาขาท่าศาลา	71	72	5	5	1	1	4	4	81	82
3.สาขาหัวไทร	30	27	3	3	0	0	4	4	37	34
4.สาขาพิปูน	10	9	10	10	1	1	4	4	25	24
*ปัตตานี	63	60	25	25	3	3	12	16	103	104
1.สาขาปัตตานี	25	21	14	14	2	2	3	4	44	41
2.สาขาสายบุรี	12	12	3	3	0	0	3	4	18	19
3.สาขาปาตัส	12	13	7	7	1	1	3	4	23	25
4.สาขาโคกโพธิ์	14	14	1	1	0	0	3	4	18	19
รวม	2,069	2,000	214	200	25	24	123	128	2,431	2352

หมายเหตุ : ** สหกรณ์บางแห่งที่ตกเป็นตัวอย่างไม่อยู่ในพื้นที่การให้บริการของสาขาบกส.ที่ตกเป็นตัวอย่าง

ได้แก่ จ.เชียงราย = สหกรณ์ปฏิรูปที่ดินเวียงชัย จ. กำแพงเพชร = สหกรณ์การเกษตรคลองสาน

จ. มหาสารคาม = สหกรณ์การเกษตรนาอุดม สหกรณ์การเกษตรแกดำ

จ. จันทบุรี = สหกรณ์เกษตรท่าใหม่ จ. นครศรีธรรมราช = สหกรณ์การเกษตรนาบอน

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

กลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกร ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อการสำรวจครั้งนี้ มุ่งเน้นไปที่สถาบันเกษตรกรประเภทสหกรณ์การเกษตรเท่านั้น เนื่องจากเป็นลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรที่มีจำนวนมากที่สุด รวมทั้งยังมีการทำธุรกรรมกับธกส.อย่างต่อเนื่องมากกว่าสถาบันเกษตรกรประเภทอื่นๆ ในกลุ่มลูกค้าประเภทนี้ต้องทำการสำรวจรวม 24 ตัวอย่างจาก 8 จังหวัด โดยกระจายไปในทุกจังหวัดๆ ละ 3 ตัวอย่าง

การได้มาซึ่งตัวแทนสถาบันเกษตรกรของแต่ละจังหวัด ใช้วิธีเลือกตัวอย่างตามผลการประเมินและการจัดชั้นสหกรณ์การเกษตรประจำปี ที่ทางธกส.ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้จัดทำไว้ ในจำนวน 24 ตัวอย่างที่เลือกขึ้นมาเป็นตัวแทนจะอยู่บนหลักเกณฑ์ดังนี้

- (1) ขนาดสหกรณ์ จะพยายามเลือกให้มีตัวอย่างสหกรณ์ทุกขนาด คือ ใหญ่ กลาง และเล็ก อย่างละ 1 สหกรณ์ ถ้าในจังหวัดตัวอย่างนั้นมีสหกรณ์อยู่ครบทุกขนาด
- (2) ชั้นสหกรณ์ จะเลือกให้มีตัวอย่างจากสหกรณ์ทุกระดับชั้นที่มีการจัดชั้นในจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่าง คือชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 3 ถ้าในจังหวัดนั้นมีสหกรณ์อยู่ครบทุกระดับชั้น
- (3) ถ้าในจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่างไม่มีสหกรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ครบ จะใช้เกณฑ์ด้านพื้นที่เป็นเกณฑ์ในการเลือก คือจะเลือกสหกรณ์ในพื้นที่เดียวกับสาขาธกส.ที่ตกเป็นตัวอย่าง เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและงบประมาณ
- (4) การเลือกตัวอย่าง จะไม่นำสหกรณ์ที่ผลการประเมินระบุว่ามีการทุจริตมารวมในกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการคัดเลือก

2.3 การสุ่มตัวอย่างลูกค้า

การสุ่มตัวอย่างเพื่อหาตัวแทนของลูกค้ามาใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ทำการสุ่มตัวอย่างเพียง 3 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคล กลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ และกลุ่มลูกค้าเงินฝาก ส่วนลูกค้ากลุ่มสถาบันเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กล่าวมาข้างต้น

- กลุ่มลูกค้าประเภทเกษตรกรรายบุคคล (ลูกค้าเงินกู้ปกติ)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างประเภทนี้ ทุกสาขาที่ตกเป็นตัวอย่าง ทั้ง 8 จังหวัด จะใช้เกณฑ์และวิธีสุ่มตัวอย่างเช่นเดียวกันคือ (จำนวนตัวอย่างแต่ละสาขาคูตารางที่ 2.3 ประกอบ)

(1) ลูกค้าเงินกู้ปกติ ที่มาติดต่อทำธุรกรรมกับธกส.ในแต่ละวันที่ทำการสำรวจ ทุกคนมีโอกาสตกเป็นตัวอย่างได้ทั้งสิ้น แต่ทั้งนี้จะต้องอยู่บนเงื่อนไขคือ ลูกค้าที่จะตกเป็นตัวอย่างในการสำรวจนั้นจะต้องทำธุรกรรมกู้เงินประเภทใดประเภทหนึ่งในประเภทเงินกู้ปกติของธกส. ในรอบปีที่ผ่านมาคือปี 2539 หรือมาติดต่อเพื่อทำธุรกรรมอื่น เช่น ชำระหนี้เงินกู้ประเภทเงินกู้ปกติประเภทใดประเภทหนึ่ง

(2) วิธีสุ่มตัวอย่างจะสุ่มจากลูกค้าเงินกู้ปกติที่มาติดต่อภายในสำนักงานสาขาธกส.แต่ละวัน ทั้งนี้ลูกค้าที่ถูกเลือกขึ้นมาเป็นตัวอย่างจะต้องมาจากพื้นที่(ตำบล)ที่ไม่ซ้ำกันมากนัก เพื่อให้เกิดการกระจายของตัวอย่างมากที่สุด ทั้งนี้หากจำนวนลูกค้าที่มาติดต่อในแต่ละวันมีจำนวนน้อย ไม่สามารถเก็บตัวอย่างได้อย่างกระจายและครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ในแต่ละวันของแต่ละสาขาแล้ว พนักงานสำรวจจะต้องเดินทางเข้าไปในหมู่บ้านและทำการสำรวจเพิ่มเติมให้ครบ เพื่อให้การสำรวจเสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด การเลือกหมู่บ้านเพื่อทำการสำรวจจะดำเนินการตามความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่โดยถือเกณฑ์ปฏิบัติร่วมกันคือ

- ให้มีการกระจายของตัวอย่างมากที่สุด โดยจะเข้าไปยังหมู่บ้านและตำบลที่ยังไม่สามารถเก็บตัวอย่างได้จากสำนักงานสาขา

- จะไม่มีการนัดหมายกับลูกค้าในหมู่บ้านที่จะเข้าไปทำการสำรวจก่อนล่วงหน้า ดังนั้นแม้ว่าเจ้าหน้าที่ธกส.จะเป็นคนนำทางเข้าไปยังหมู่บ้านก็ตาม แต่ลูกค้าที่จะตกเป็นตัวอย่างในหมู่บ้านนั้นๆจะไม่รู้ตัวก่อนล่วงหน้าว่าจะถูกสัมภาษณ์

- กลุ่มลูกค้าเงินกู้โครงการพิเศษ

ในพื้นที่จังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่าง จะมีจำนวนลูกค้าโครงการพิเศษแตกต่างกันไป บางสาขามีจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบสัดส่วน 25 ตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจในแต่ละจังหวัดกับจำนวนลูกค้าโครงการพิเศษ ทั้ง 4 สาขาในจังหวัดเดียวกันแล้ว จะไม่สามารถคิดเป็นจำนวนคนออกมาได้ ดังนั้นใน

บางสาขาของบางจังหวัดจึงไม่มีตัวอย่างลูกค้าประเภทนี้อยู่เลย ได้แก่ ธกส.สาขาเมืองจันทบุรี (ดูตารางที่ 2.3 ประกอบ) การสุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสำรวจลูกค้ากลุ่มนี้ ทำโดย

(1) สุ่มเลือกจากกลุ่มลูกค้าเงินกู้ปกติที่มาติดต่อกับธกส.ที่สำนักงานสาขา เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้บางรายจะเป็นลูกค้าโครงการพิเศษด้วย

(2) กรณีที่ไม่สามารถสุ่มเลือกที่สำนักงานสาขาได้ จะใช้วิธีสุ่มจากรายชื่อลูกค้าโครงการพิเศษทั้งหมด ที่ทางธกส.แต่ละสาขามีรายชื่ออยู่โดยยึดหลักให้มีการกระจายของตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ แล้วจึงให้พนักงานธกส.พาเข้าไปสัมภาษณ์ในหมู่บ้าน

- กลุ่มลูกค้าผู้ฝาก

มีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 119 ตัวอย่าง จาก 8 จังหวัด 32 สาขา เฉลี่ยสาขาละ 4 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้วิธี

(1) สุ่มจากลูกค้าที่เดินเข้ามาติดต่อในสำนักงานสาขาแต่ละวัน ถ้ามีลูกค้าที่อยู่ในเงื่อนไขที่ต้องการ คือเป็นผู้ใช้บริการด้านเงินฝากอย่างเดียว โดยไม่มีการกู้ ก็จะได้เลือกขึ้นมาเป็นตัวอย่าง

(2) หากไม่สามารถสุ่มเจอลูกค้าประเภทนี้จากจำนวนลูกค้าที่มาติดต่อประจำวันที่สำนักงานธกส.แล้ว ก็จะใช้วิธีให้พนักงานธกส. พาไปสัมภาษณ์ที่บ้านของลูกค้าโดยตรง ซึ่งส่วนมากจะอยู่ในบริเวณตัวอำเภอ ไม่ไกลจากสำนักงานสาขาของธกส.

- กลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกร

สำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ได้ทำการเลือกตัวอย่างมาก่อนแล้ว โดยใช้เกณฑ์ในการเลือกดังกล่าวมาข้างต้น และได้ทำการประสานงานกับทางสหกรณ์การเกษตรทุกแห่งที่ตกเป็นตัวอย่าง ด้วยการส่งหนังสือขอความร่วมมือในการทำสำรวจ ไปยังประธานสหกรณ์ฯเพื่อแจ้งให้ทราบถึงการประเมินผลครั้งนี้ โดยสหกรณ์การเกษตรที่เลือกเป็นตัวอย่างใน 8 จังหวัด ตามผลการจัดชั้นสหกรณ์(ตารางที่ 2.4)

ตารางที่ 2.4
รายชื่อสหกรณ์ที่เป็นตัวอย่างสำรวจ

จังหวัด	สหกรณ์	ขนาด	ชั้น
จังหวัดเชียงราย	1. สหกรณ์การเกษตรแม่สรวย จำกัด	ใหญ่	1
	2. สหกรณ์การเกษตรแม่จัน จำกัด	ใหญ่	2
	3. สหกรณ์ปฏิรูปที่ดินเวียงชัย	กลาง	2
จังหวัดกำแพงเพชร	1. สหกรณ์การเกษตรคลองขลุง จำกัด	ใหญ่	2
	2. สหกรณ์การเกษตรคลองลาน จำกัด	กลาง	2
	3. สหกรณ์ปฏิรูปที่ดินกำแพงเพชร จำกัด	เล็ก	2
จังหวัดสุพรรณบุรี	1. สหกรณ์การเกษตรดอนเจดีย์ จำกัด	ใหญ่	2
	2. สหกรณ์การเกษตรอู่ทอง จำกัด	ใหญ่	2
	3. สหกรณ์ปฏิรูปที่ดินสองพี่น้อง จำกัด	เล็ก	2
จังหวัดจันทบุรี	1. สหกรณ์นิคมสอยดาว จำกัด	ใหญ่	2
	2. สหกรณ์การเกษตรท่าใหม่ จำกัด *	ใหญ่	2
	3. สหกรณ์การเกษตรเมืองจันทบุรี จำกัด	ใหญ่	1
	4. สหกรณ์ประมงจันทบุรี	เล็ก	2
จังหวัดเลย	1. สหกรณ์การเกษตรภูเรือ จำกัด	เล็ก	3
	2. สหกรณ์การเกษตรเมืองเลย จำกัด	ใหญ่	2
	3. สหกรณ์การเกษตรภูหลวง จำกัด	กลาง	2
จังหวัดมหาสารคาม	1. สหกรณ์การเกษตรนาเชือก จำกัด	ใหญ่	2
	2. สหกรณ์การเกษตรนาคูน จำกัด	เล็ก	2
	3. สหกรณ์การเกษตรแกดำ จำกัด	กลาง	1
จังหวัดนครศรีธรรมราช	1. สหกรณ์การเกษตรนาบอน จำกัด	กลาง	1
	2. สหกรณ์การเกษตรท่าศาลา จำกัด	กลาง	2
	3. สหกรณ์การเกษตรพิปูน จำกัด	ใหญ่	2
จังหวัดปัตตานี	1. สหกรณ์การเกษตรปะนาเระ จำกัด	กลาง	2
	2. สหกรณ์การเกษตรเมืองปัตตานี จำกัด	กลาง	3
	3. สหกรณ์การเกษตรทุ่งลิปะสะโง จำกัด	เล็ก	2

2.4 การกระจายของตัวอย่างในการสำรวจ

ดังได้กล่าวข้างต้นว่า จำนวนตัวอย่างกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภท โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าเงินกู้ ปกติ และลูกค้าโครงการพิเศษ ที่ต้องการสำรวจจากแต่ละสาขา นอกจากจะต้องครบตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดแล้ว ตัวอย่างจำนวนดังกล่าวจะต้องเป็นตัวแทนของลูกค้าชกส.สาขานั้นๆได้ด้วย นั่นหมายถึง ตัวอย่างที่สุ่มขึ้นมาทำการสำรวจจะต้องมาจากพื้นที่หมู่บ้านและตำบลต่างๆที่ชกส.สาขานั้นๆ ครอบคลุมการให้บริการอยู่ นอกจากการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าหลายพื้นที่ดังกล่าวข้างต้นแล้วการสำรวจครั้งนี้ยังพยายามใช้วิธีต่างๆเพื่อกระจายตัวอย่างดังนี้

- การกระจายตัวอย่างตามจำนวนวันที่ทำการสำรวจ 3 - 5 วัน โดยกำหนดว่า พนักงานสำรวจ 1 คนจะทำแบบสำรวจต่อวัน/คน เฉลี่ยประมาณ 10 - 12 แบบ และกำหนดในหลักการเบื้องต้นว่า ในแต่ละวัน จำนวนตัวอย่างจะต้องไม่ซ้ำกันคือมาจากหมู่บ้านเดียวกัน หรือตำบลเดียวกันทั้งในช่วงเช้า/บ่าย และในทางปฏิบัติ จะปรากฏออกมาในลักษณะถ้ามีการซ้ำตำบลจะไม่ซ้ำหมู่บ้าน เป็นส่วนใหญ่

- การกำหนดให้เกิดการกระจายตัวอย่าง โดยใช้ข้อมูลพื้นที่ตำบลทั้งหมดที่สาขาชกส. แห่ง นั้นครอบคลุมการให้บริการอยู่เป็นเกณฑ์กำหนด (ใช้ในกรณีที่ชกส.สาขาที่ตกเป็นตัวอย่างมีลูกค้าที่มาติดต่อเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาการสำรวจ) พนักงานสำรวจจะใช้จำนวนตัวอย่างที่ต้องสำรวจทั้งหมดของชกส.สาขานั้นมาหารด้วยจำนวนตำบล แล้วสุ่มเลือกลูกค้าจากแต่ละตำบลในแต่ละวันมาเป็นตัวอย่าง วิธีนี้จะทำให้ได้ตัวอย่างจากทุกตำบลเฉลี่ยเป็นจำนวนใกล้เคียงกัน และมีอัตราการกระจายด้านพื้นที่ครบ 100%

- การทำให้เกิดการกระจาย โดยพนักงานสำรวจกำหนดพื้นที่ให้กระจายก่อน แล้วเดินทางเข้าไปทำแบบสำรวจตามพื้นที่ที่กำหนด หากลูกค้าที่มาติดต่อที่สาขาไม่ได้มาจากพื้นที่ที่กำหนด หรือมาไม่ครบ กรณีเช่นนี้พนักงานสำรวจจะใช้วิธีออกพื้นที่ในตอนบ่าย หรือแบ่งความรับผิดชอบกัน โดยส่วนหนึ่งจะทำแบบสำรวจอยู่ที่สาขา และอีกส่วนหนึ่งเดินทางเข้าหมู่บ้าน

- การกระจายโดยเลือกสุ่มตัวอย่างจากลูกค้า ในกรณีที่มีการประชุมกลุ่มลูกค้าในระดับสาขา หรือระดับหน่วยย่อย ซึ่งทางชกส.ได้ทำการนัดหมายให้มาประชุมที่จังหวัด อำเภอ หรือที่ทำการสภาตำบล หรือวัดในพื้นที่ เป็นต้น เช่น การประชุมกลุ่มลูกค้าสมาคมอาปนกิจผู้กู้ / ผู้ฝาก

การประชุมกลุ่มประจำปี ซึ่งการสำรวจที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าวของบางสาขา จะทำให้สามารถสุ่มเลือกตัวอย่างได้อย่างกระจายโดยใช้เวลาน้อยกว่าวิธีอื่น หากมีกรณีเช่นนี้ วิธีการสำรวจจะทำโดยให้พนักงานสำรวจส่วนใหญ่มาช่วยกันทำแบบสำรวจที่สาขาที่มีการประชุมก่อน หากจำนวนตัวอย่างของสาขานั้นมีน้อยก็อาจทำแบบสำรวจได้ครบภายในวันเดียว โดยที่สามารถกระจายตัวอย่างได้ครบหรือเกือบครบทุกตำบลด้วยเช่นกัน

อัตราการกระจายของตัวอย่างที่ทำการสำรวจในครั้งนี้ คิดเป็นร้อยละของจำนวนตำบลทั้งหมดที่รทส. แต่ละสาขาครอบคลุมพื้นที่การให้บริการอยู่ ดังนี้

จ.เชียงราย	มีอัตราการกระจายของพื้นที่ระดับตำบลร้อยละ 88.4
จ.กำแพงเพชร	มีอัตราการกระจายของพื้นที่ระดับตำบลร้อยละ 93.5
จ.สุพรรณบุรี	มีอัตราการกระจายของพื้นที่ระดับตำบลร้อยละร้อยละ 100
จ.จันทบุรี	มีอัตราการกระจายของพื้นที่ระดับตำบลร้อยละ 80.4
จ.เลย	มีอัตราการกระจายของพื้นที่ระดับตำบลร้อยละ 95.5
จ.มหาสารคาม	มีอัตราการกระจายของพื้นที่ระดับตำบลร้อยละ 100
จ.นครศรีธรรมราช	มีอัตราการกระจายของพื้นที่ระดับตำบลร้อยละ 90.2
จ.ปัตตานี	มีอัตราการกระจายของพื้นที่ระดับตำบลร้อยละ 32.2

จะเห็นว่าอัตราการกระจายของพื้นที่ในการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้มีการกระจายสูงกว่าร้อยละ 80 ในทุกจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่าง ยกเว้นจังหวัดปัตตานี ทั้งนี้เนื่องจากบางสาขาของจ. ปัตตานี ครอบคลุมพื้นที่หลายอำเภอและหลายตำบล ในขณะที่มีจำนวนลูกค้าที่ทำธุรกรรมกับรทส. โดยเฉพาะในด้านการกู้ยืมจำนวนหนาแน่นเฉพาะในบางตำบลหรือบางอำเภอเท่านั้น ขณะที่บางตำบลหรือบางอำเภอที่อยู่ในพื้นที่บริการของรทส. ด้วยเช่นกัน แต่กลับมีการใช้บริการหรือทำธุรกรรมกับรทส.เบาบางมาก

2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

- แบบสอบถาม

การสร้างแบบสำรวจที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างประเภทต่างๆทั้ง 4 กลุ่ม โดยเฉพาะคำถามเกี่ยวกับความพอใจนั้น ได้มาจากประเด็นความพอใจที่ใช้ในการประเมินที่กำหนดโดย TRIS เป็นสำคัญ อีกส่วนหนึ่งนั้น ได้มาจากการประชุมอย่างเป็นทางการร่วมกันระหว่าง บุคลากรฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง

เจ้าหน้าที่รทส. เจ้าหน้าที่กระทรวงการคลัง และทีมนักวิจัยจาก TDRI 2 ครั้ง ประเด็นคำถามสุดท้ายได้มาจากการทำ focus group คือการจัดสนทนาในระดับกลุ่มเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจของลูกค้าความเห็นเหล่านี้ถูกนำมากำหนดเป็นประเด็นคำถามในภายหลัง การจัดสนทนารูปแบบดังกล่าวทำในทุกกลุ่มตัวอย่าง(ยกเว้นกลุ่มลูกค้าเงินฝาก) เป็นจำนวน 6 กลุ่ม จากนั้นจึงนำประเด็นทั้งหมดที่ได้จากทั้ง 3 วิธีการมาออกแบบสอบถาม

หลังจากออกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะทำการสำรวจจริง ได้มีการทดสอบแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่างๆ โดยเฉพาะการตั้งคำถาม การเรียงลำดับคำถาม รวมถึงข้อคำถามที่ต้องเพิ่มเติม หรือแก้ไข ได้มีการทดสอบแบบสอบถาม ก่อนการทำสำรวจจริงถึง 5 ครั้ง การทดสอบแต่ละครั้งจะเดินทางไปสอบถามลูกค้ารทส. ทั้ง 4 กลุ่มในพื้นที่ต่างกัันดังนี้

ครั้งที่ 1 อ.ปัทมชัย จ.นครราชสีมา

ครั้งที่ 2 อ.ปัทมชัย จ.นครราชสีมา และอ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี

ครั้งที่ 3 อ.เมือง และ อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี

ครั้งที่ 4 อ.วิเชียรบุรี จ.เพชรบูรณ์

ครั้งที่ 5 อ. เมือง จ.อยุธยา

แบบสอบถามครั้งนี้เน้นที่ความสะดวกและง่ายสำหรับผู้ตอบเป็นสำคัญ ทั้งในเรื่องความเข้าใจในคำถาม การวัดค่าความพอใจ ความต่อเนื่องทางความคิดในการตอบคำถาม และเวลาที่ต้องใช้ในการตอบคำถามเป็นต้น แบบสอบถามจึงมีทั้งหมด 4 แบบสำหรับสอบถามลูกค้า 4 กลุ่มตัวอย่าง แต่ละแบบจะมีคำถามทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกันไป ตามลักษณะเฉพาะของลูกค้าแต่ละกลุ่ม (ดูตัวอย่างแบบสอบถามในภาคผนวก)

- การให้ลูกค้าวัดค่าความพอใจต่อบริการของรทส.

จากการทดสอบแบบสำรวจดังกล่าว พบว่าวิธีการที่ง่ายที่สุดสำหรับลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นเกษตรกรในการประเมินความพอใจของคนที่ม่่ค่าบริการด้านต่างๆของรทส. คือการให้ระบุความพอใจเป็นคะแนน 0 - 100 คะแนน (จากการทดสอบแบบพบปะเกษตรกรส่วนใหญ่ สามารถระบุได้ว่าพอใจหรือไม่พอใจ แต่ไม่สามารถระบุความเข้มข้นของความพอใจหรือไม่พอใจได้) โดยแบ่งช่วงคะแนนดังกล่าวออกเป็น 5 ช่วงหยาบๆ ดังกล่าวแล้วข้างต้น

เพื่อให้ลูกค้าสามารถระบุความค่าความพอใจตามระดับคะแนนดังกล่าวได้ง่ายยิ่งขึ้น จึงได้สร้างสเกลคะแนนเพื่อใช้ประกอบการประเมินให้กับลูกค้าโดยสร้างเป็นภาพไม้บรรทัดขึ้น(ดูภาพที่2.1)

นอกจากคำถามความพอใจที่ให้ตอบโดยระบุคะแนนแล้ว ยังมีคำถามที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลอื่นๆ เพื่อใช้ประกอบการประเมินและวิเคราะห์ความพอใจในครั้งนี้ด้วย ทั้งคำถามที่วัดความรู้ ความเข้าใจ และข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

2.6 การดำเนินการสำรวจ

การสำรวจเริ่มดำเนินการพร้อมกันใน 3 ภาค คือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ส่วนภาคกลางนั้นดำเนินการสำรวจเป็นภาคสุดท้าย เนื่องจากมีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางของสถาบันฯที่จะต้องไปดูแลความเรียบร้อยในการสำรวจ การสำรวจครั้งนี้เริ่มเมื่อ 16 มกราคม 2540 และสิ้นสุดเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2540

การสำรวจในแต่ละจังหวัดใช้เวลาประมาณ 3 - 5 วันทำการของรทส. ทั้งนี้ขึ้นกับจำนวนตัวอย่างในแต่ละจังหวัด และการกระจายของตัวอย่างให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการของรทส.สาขาที่ตกเป็นตัวอย่างให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การสำรวจจะใช้บุคคลากรในพื้นที่แต่ละจังหวัดมาทำหน้าที่เป็นพนักงานสำรวจ โดยกำหนดจำนวนพนักงานสำรวจในแต่ละจังหวัดไว้ประมาณ 8 - 10 คน ดังนั้นในแต่ละสาขาที่ตกเป็นพื้นที่ตัวอย่างจะมีพนักงานสำรวจเข้าไปทำการสำรวจในขณะเดียวกันประมาณ 2-3 คน

นอกจากพนักงานสำรวจแล้ว ในแต่ละสาขาจะมีผู้ควบคุม ดูแลการทำสำรวจให้เรียบร้อย เสร็จสิ้นและเป็นไปตามเกณฑ์ต่างๆที่กำหนดไว้ สาขาละ 1 คน ซึ่งเรียกว่า “หัวหน้าการสำรวจ”

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากบุคคลากรในสถาบันการศึกษาในแต่ละจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่าง โดยทีมบุคคลากรในการสำรวจได้แก่อาจารย์และนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาในพื้นที่ดังนี้

ภาพที่ 2.1 แสดงไม้บรรทัดคะแนนที่ใช้ในการสอบถาม

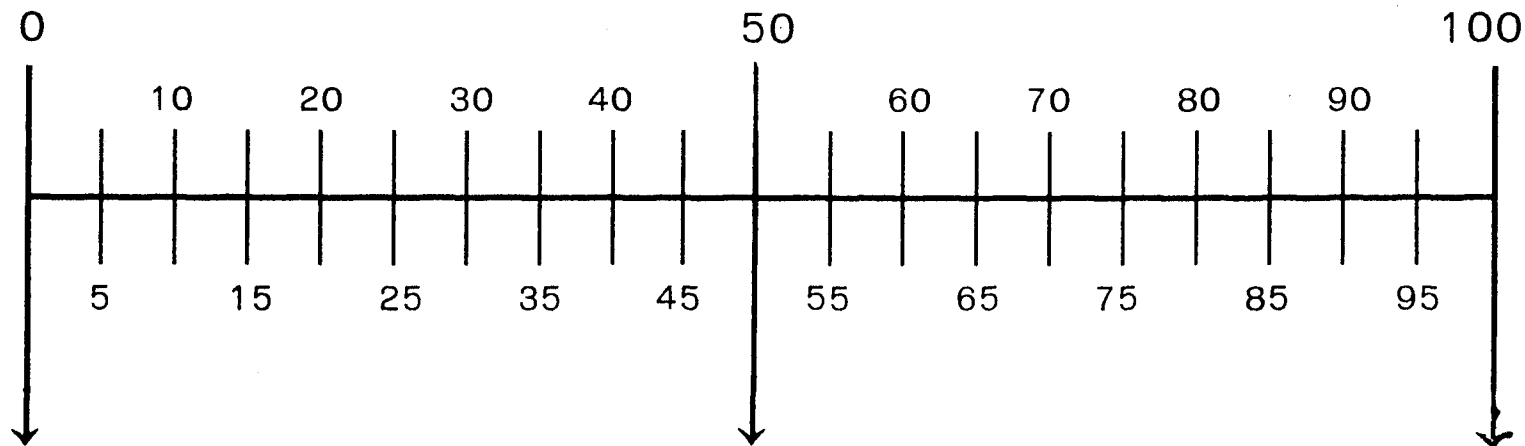
เกณฑ์การให้คะแนน

0-49 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง - ไม่พอใจ

50 = เฉยๆ

51-100 = พอใจ - พอใจอย่างยิ่ง

25



ไม่พอใจอย่างยิ่ง-ไม่พอใจ

เฉยๆ

พอใจ-พอใจอย่างยิ่ง

- จ.เชียงราย	- วิทยาลัยเกษตรกรรมเชียงราย
- จ.กำแพงเพชร	- สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร
- จ.สุพรรณบุรี	- วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี
- จ.จันทบุรี	- สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี
- จ.เลย	- สถาบันราชภัฏเลย
- จ.มหาสารคาม	- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จ.นครศรีธรรมราช	- วิทยาลัยศึกษานครศรีธรรมราช
- จ.ปัตตานี	- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2.7 วิธีการสอบถามในการสำรวจ

(1) กลุ่มตัวอย่างประเภทลูกค้าเงินกู้ปกติ ลูกค้าโครงการพิเศษ และลูกค้าเงินฝาก พนักงานสำรวจซึ่งเป็นนักศึกษาจากสถาบันการศึกษาในพื้นที่ เป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ลูกค้าโดยตรง โดยใช้แบบสำรวจ และคู่มือการระบุค่าความพึงพอใจในรูปของ “ไม้บรรทัดคะแนน” ตามที่กล่าวมาแล้ว เป็นเครื่องมือในการสอบถาม

สถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์หลักของกลุ่มลูกค้าประเภทเงินกู้ปกติ คือภายในสำนักงานธกส.ที่ตกเป็นตัวอย่างแต่ละสาขา ซึ่งทางธนาคารจะอำนวยความสะดวกโดยการจัดสถานที่สำหรับการสัมภาษณ์ให้เป็นกรณีพิเศษ รวมทั้งจัดพนักงานให้คอยช่วยเหลือในการสุ่มตัวอย่างอีกด้วย ส่วนกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ ส่วนใหญ่จะทำการสัมภาษณ์ที่บ้านของลูกค้า เช่นเดียวกับลูกค้าเงินฝากบางส่วน

(2) กลุ่มตัวอย่างประเภทลูกค้าสถาบันเกษตรกร จำนวน 24 ตัวอย่างจาก 8 จังหวัดๆละ 3 ตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างประเภทนี้ เจ้าหน้าที่วิจัยจากสถาบันฯ จะเป็นผู้ทำการสำรวจเอง โดยใช้แบบสอบถามแบบที่ 4 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเฉพาะสหกรณ์ฯ (ดูตัวอย่างแบบสอบถามในภาคผนวก) เจ้าหน้าที่สถาบันฯ จะทำการนัดหมายวัน-เวลากับทางสหกรณ์ก่อนล่วงหน้า แล้วจึงเดินทางไปทำแบบสำรวจ ณ ที่ทำการสหกรณ์

2.8 การควบคุมคุณภาพการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้พนักงานสำรวจ รวมทั้งหัวหน้าการสำรวจต้องผ่านขั้นตอนการอบรม และอยู่ภายใต้การควบคุมคุณภาพการทำแบบสำรวจดังนี้

(1) **การอบรมและทดลองทำแบบสำรวจ** พนักงานสำรวจ รวมทั้งหัวหน้าการสำรวจทุกคน จะ ต้องผ่านการอบรม เพื่อทำความเข้าใจ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง การกำหนด จำนวนตัวอย่าง รายละเอียดเกี่ยวกับคำถามในแบบสำรวจทุกแบบที่จะใช้ในการทำสำรวจ รวมถึงการ แนะนำตัวกับผู้ตกเป็นตัวอย่างในการสำรวจ และร่วมกันวางแผนในการเก็บข้อมูลของแต่ละทีม ขั้นตอนการอบรมแบบสำรวจใช้เวลาประมาณ 4 ชั่วโมง

หลังจากการอบรมแบบสำรวจแล้ว พนักงานสำรวจจะต้องไปทำการทดลองทำแบบสำรวจ โดยใช้แบบสำรวจประเภทลูกค้านักกักตักเป็นหลักในการทดลอง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับ แบบสำรวจ และเพื่อให้พนักงานสำรวจได้เห็นปรากฏการณ์จริงเกี่ยวกับลูกค้าที่มาติดต่อและสถานที่ที่ จะต้องมาทำการสำรวจ โดยใช้รศ.สาขาอ.เมืองเป็นสถานที่ในการทดลองทำแบบเป็นส่วนใหญ่ หลังจากทดลองทำแบบสำรวจแล้วจะนำประสบการณ์ที่ได้มาแลกเปลี่ยนและหาทางแก้ปัญหาาร่วมกันในทีม

(2) การควบคุมคุณภาพของแบบสอบถาม มี 2 วิธี

- การควบคุมทางตรง โดยแบ่งทีมสำรวจเป็น 4 ทีม แต่ละทีม ประกอบด้วย พนักงานสำรวจ 1 - 3 คน (ขึ้นกับจำนวนตัวอย่างแต่ละสาขา) และหัวหน้าการสำรวจ 1 คน แต่ละ ทีมทำการสำรวจ 1 สาขา หัวหน้าการสำรวจจะทำหน้าที่ควบคุมคุณภาพ ทั้งในด้านการทำงานของ พนักงานสำรวจในช่วงกลางวัน และตรวจสอบคุณภาพแบบสำรวจของทีมที่ตนรับผิดชอบ หากแบบ สำรวจแบบใดมีปัญหาหรือมีข้อผิดพลาด พนักงานสำรวจในทีมจะต้องทำการสำรวจเพิ่มในวันต่อไป โดยแต่ละวัน หัวหน้าการสำรวจและทีมงานทุกทีม จะต้องมาประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่สถาบันฯ (ซึ่งจะ ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าการสำรวจสำหรับบางทีมด้วย) เพื่อส่งมอบแบบสำรวจ และสรุปผลการทำสำรวจ ในแต่ละวัน รวมถึงการวางแผนการทำสำรวจในวันต่อไป เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและเงื่อนไขต่างๆทั้งในด้านจำนวนตัวอย่าง คุณภาพแบบสำรวจ รวมถึงเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

และในท้ายที่สุด เจ้าหน้าที่สถาบันฯที่รับผิดชอบการสำรวจแต่ละจังหวัด จะต้องทำการตรวจความเรียบร้อยของแบบสำรวจทุกแบบอีกครั้งสุดท้าย หลังจากรับมอบแบบสำรวจจากพนักงานสำรวจและหัวหน้าการสำรวจ

การควบคุมทางอ้อม โดยผ่านพนักงานรทส.แต่ละสาขา ในแต่ละวันที่ทำการสำรวจ นอกจากพนักงานสำรวจจะ อยู่ภายใต้การดูแลนอกจากหัวหน้าการสำรวจแล้ว ยังมีพนักงานรทส.ของสาขามาช่วยดูแลและอำนวยความสะดวก พนักงานดังกล่าวจะทำหน้าที่ช่วยในการสุ่มเลือกตัวอย่างลูกค้าที่มาติดต่อในแต่ละวัน รวมทั้งการสำรวจที่ทำในสำนักงาน ทำให้การทำสำรวจของพนักงานอยู่ในสายตาและการดูแลของพนักงานรทส.ดังกล่าวตลอดเวลา และพนักงานรทส.ก็จะเป็นผู้ประสานงานในการทำสำรวจกับเจ้าหน้าที่สถาบันฯอีกทางหนึ่งด้วย และอีกวิธีหนึ่งโดยให้พนักงานสำรวจแต่ละคนเขียนรายชื่อลูกค้าที่ตกเป็นตัวอย่างที่ตนสัมภาษณ์ในแต่ละวัน ส่งให้กับหัวหน้าการสำรวจ เพื่อเป็นการง่ายต่อการตรวจสอบจำนวน และการกระจายของตัวอย่างในแต่ละสาขา รวมทั้งคาดว่าจะมีผลทำให้พนักงานสำรวจไม่กล้าทุจริตในการทำงาน

บทที่ 3

ผลการประเมินโดยใช้ Factor Analysis

การนำเสนอผลการประเมิน จะแบ่ง 3 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการสรุปภาพรวมความพอใจของลูกค้า รกส. ส่วนที่ 2 เป็นผลจากการทำ factor analysis ที่ได้ดัชนีความพอใจในบทนี้ 4 กลุ่ม ส่วนที่ 3 เป็นการหาลำดับความสำคัญของดัชนีแต่ละตัว และส่วนสุดท้ายเป็นค่าระดับความพอใจของดัชนีแต่ละตัว และความพอใจทั่วไป (วิธีที่ใช้ในการประเมินผลได้กล่าวไว้ในบทที่ 1)

3.1 ภาพรวมของการประเมินผลความพอใจ

ก่อนที่จะกล่าวถึงดัชนีความพอใจที่สร้างจาก factor analysis เราจะสรุปภาพรวมของการประเมินผลความพอใจของลูกค้าต่อบริการทั้ง 4 ด้านของ รกส. ตารางที่ 3.1 แสดงคะแนนความพอใจของลูกค้า รกส.ทั้ง 4 กลุ่ม สังเกตว่าคะแนนจะอยู่ระหว่าง 1-5 ค่าระดับต่ำ (ใกล้ 1) แสดงว่าลูกค้ามีความพอใจสูง ค่าระดับสูง (ใกล้ 5) แสดงว่าลูกค้ามีความพอใจน้อย

ผลการสำรวจให้ข้อสรุปว่าลูกค้าทุกกลุ่มมีความพอใจอย่างยิ่งต่อบริการของ รกส. คะแนนความพอใจทั่วไปที่ได้จากคำถามว่า “ โดยรวมแล้วท่านรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจรกส.เพียงใด ” อยู่ระหว่าง 1.28-1.36 (ดูตารางที่ 3.1) กลุ่มลูกค้าที่มีความพอใจต่ำสุด คือ ลูกค้าเกษตรกรรายบุคคล (1.36) และสหกรณ์การเกษตร(1.36) กลุ่มบริการที่ลูกค้าให้ความพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเอาใจใส่ของพนักงานและการปฏิบัติต่อลูกค้า (1.19-1.30) รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (1.19-1.37) กลุ่มบริการที่ลูกค้ามีความพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายและขั้นตอนการให้บริการ (1.41-1.70)

3.2 ดัชนีความพอใจที่ได้จาก factor analysis

การจัดกลุ่มบริการประเภทต่างๆในตารางที่ 3.1 เป็นการจัดกลุ่มตามหลักความน่าจะเป็นตามความรู้สึกโดยทั่วไป แต่บริการแต่ละประเภทในกลุ่มดังกล่าวอาจไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นหากเราต้องการทราบว่าบริการกลุ่มใดจะมีอิทธิพลต่อความพอใจของลูกค้ารกส. วิธีการจัดกลุ่มบริการใน

ตารางที่ 3.1

ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจของลูกค้า กลุ่มต่างๆต่อบริการของธกส.

ประเด็นการบริการ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจ			
	โครงการพิเศษ	เกษตรรายบุคคล	เงินฝาก	สถาบันเกษตรกร
ความพอใจทั่วไป	1.332	1.361	1.277	1.360
ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็ว	1.303	1.315	1.192	1.378
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงินกู้ปกติ	1.351	1.427		
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการพิเศษ	1.585			
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการคปร.	1.616			
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	1.154	1.279	1.252	1.200
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินฝาก	1.181			
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	1.300	1.342		
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	1.301	1.289		1.560
ความถูกต้องของตัวเลขหนี้ค้างชำระตามหนังสือเตือน	1.281			
ความถูกต้องของตัวเลขจำนวนเงินที่ค้างบัญชี	1.196			
ความถูกต้องการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก	1.063			
ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่มีอยู่		1.186	1.131	1.375
ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน	1.240	1.307	1.195	1.193
การชี้แจง/ให้ข้อมูลการกู้-ฝากเงิน	1.201			
การชี้แจงให้ข้อมูลโครงการพิเศษ-คปร.	1.268			
เลขถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝาก	1.449	1.460		
เลขถูกขอให้เหลือเงินไว้โนบัญชี	1.355	1.390		
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกเงินกู้ปกติ	1.154	1.300		
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกโครงการพิเศษ	1.165			
การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	1.226	1.322		1.320
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่	1.274	1.274	1.264	1.160
มารยาทการพูดจา	1.208	1.233	1.130	1.000
การให้ความช่วยเหลือ	1.241	1.285	1.210	1.280
ความซื่อสัตย์สุจริต	1.100	1.192	1.175	1.040
ความยุติธรรมของพนักงานในการให้บริการ				1.360

ประเด็นการบริการ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจ			
	โครงการพิเศษ	เกษตรรายบุคคล	เงินฝาก	สถาบันเกษตรกร
ความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆ	1.504	1.497	1.418	1.703
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปศุสัตว์ชั้น	1.375			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปศุสัตว์ปานกลาง	1.426			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปศุสัตว์ชาว	1.490			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการพิเศษ	1.333			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการคปร.	1.464			
เงื่อนไขการรับเข้าเป็นสมาชิก		1.427		
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้ปกติ	1.391	1.413		
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการพิเศษ	1.506			
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการคปร.	1.550			
ขั้นตอนการฝากเงิน	1.184	1.307	1.317	1.458
วงเงินกู้ปศุสัตว์ชั้น	1.631			
วงเงินกู้ปศุสัตว์ปานกลาง	1.754			
วงเงินกู้ปศุสัตว์ชาว	1.755			
วงเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร.	1.434			
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้กลุ่ม/บุคคล	1.468	1.511		
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้หลักทรัพย์	1.500	1.493		
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้กลุ่ม/บุคคล	1.609			
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้หลักทรัพย์	1.493			
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้ปกติ	1.733	1.679		
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการพิเศษ	1.800			
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการคปร.	1.676			
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ปกติ	1.529			
กำหนดชำระคืนเงินกู้ชั้นหลัก		1.512		
กำหนดชำระคืนเงินกู้ปานกลาง		1.397		
กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะยาว		1.393		
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการพิเศษ	1.369			
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินโครงการคปร	1.376			
ระยะปลอดหนี้โครงการพิเศษ	1.478			
ระยะปลอดหนี้โครงการคปร.	1.496			

ประเด็นการบริการ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจ			
	โครงการพิเศษ	เกษตรรายบุคคล	เงินฝาก	สถาบันเกษตรกร
วิธีจ่ายเงินกู้โดยโอนผ่านบัญชีออมทรัพย์	1.244			
วิธีจ่ายเงินกู้เป็นงวดๆของโครงการพิเศษ/คปร.	1.552			
การแจ้งหนี้โดยวิธีส่งหนังสือเตือน	1.313	1.354		1.409
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการพิเศษ	1.337			
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการคปร.	1.397			
ความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการจำนวนบริการ	1.369	1.449		1.400
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ	1.834	1.702		1.913
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ	1.630			
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการคปร.	1.381			
การสนับสนุนในด้านการขยายวงเงินกู้โครงการพิเศษ	1.414			
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	1.854	1.828	1.519	2.043
วิธีการกำหนดวงเงินกู้				1.840
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ				1.720
การกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน				2.217
ขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้				1.917
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้				1.375
ขั้นตอนในการให้เบิกเงินกู้				1.565
กำหนดชำระคืนเงินกู้				1.583
ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ	1.350	1.475	1.339	1.490
สถานที่ตั้งของธนาคาร	1.399	1.529	1.377	1.708
เวลาที่ใช้ในเดินทางมาติดต่อ	1.276	1.492	1.344	1.458
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	1.416	1.532	1.308	1.542
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	1.310	1.348	1.328	1.250
วัตถุประสงค์และการดำเนินงานของรทส.				1.704
วัตถุประสงค์การดำเนินงาน				1.190
การเป็นคู่แข่งระหว่าง รทส.-สหกรณ์				2.217

ที่มา : คำนวณจากข้อมูลการสำรวจ ภาคสนาม, มกราคม 2540

ตารางที่ 3.1 อาจไม่เป็นประโยชน์เท่าที่ควร factor analysis เป็นวิธีการทางสถิติที่จะแก้ปัญหาดังกล่าว กล่าวคือ factor analysis เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ในการจัดกลุ่มบริการกลุ่มต่างๆเข้าเป็นกลุ่ม โดยที่ ตัวแปร(หรือบริการต่างๆ)ที่อยู่ภายในกลุ่มเดียวกันสามารถอธิบายความแปรปรวน (Variance) ของ ข้อมูลได้ดีกว่าของกลุ่มตัวแปรอื่นๆ¹ วัตถุประสงค์ของการจัดกลุ่มตัวแปร (หรือบริการ) เพื่อสร้างดัชนี ความพอใจของกลุ่มบริการเฉพาะกลุ่มที่สำคัญ หลังจากนั้นนำดัชนีความพอใจของกลุ่มบริการ(หรือ กลุ่มตัวแปร)ต่างๆไปวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบว่ากลุ่มตัวแปรใดจะมีอิทธิพลต่อความพอใจรวมของลูกค้า มากที่สุด

วิธีการของ factor analysis มี 4 ขั้นตอน ขั้นแรกคือ นำตัวแปรต่างๆ(หรือบริการประเภท ต่างๆ)ที่ระบุไว้ในบทที่ 2) มาหาค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์(correlation matrix) ขั้นที่สอง คือ การนำค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์มาสร้างกลุ่มตัวแปรใหม่โดยวิธีการที่เรียกว่า principle component ดังที่อธิบายไว้ในเชิงอรรถข้างต้น ตัวแปรภายในกลุ่มตัวแปรกลุ่มแรกจะอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้มากกว่า ตัวแปรภายในกลุ่มตัวแปรกลุ่มที่สอง ตัวแปรในกลุ่มที่สองก็อธิบายความแปรปรวนที่เหลืออยู่ได้ดีกว่า กลุ่มตัวแปรกลุ่มที่สาม แต่เนื่องจากวิธีการจัดกลุ่มตัวแปรแบบ principle component มีหลายวิธีทำให้ เราไม่อาจบอกได้ว่า การหาคำตอบวิธีใดเป็นวิธีที่มีความหมายที่สุด ดังนั้นเราจึงต้องใช้วิธี rotations of factors ในขั้นที่สาม หลักการ rotations คือ การทำให้กลุ่มตัวแปรชุดหนึ่งเป็นอิสระ (orthogonal) จากกลุ่มตัวแปรชุดอื่นๆโดยวิธี varimax (ดูรายละเอียดวิธีคำนวณในหนังสือคู่มือสถิติ SPSS) ขั้นสุดท้าย คือ นำกลุ่มตัวแปร (หรือดัชนีความพอใจกลุ่มต่างๆ) ไปคำนวณหาสมการถดถอยเพื่อวัดอิทธิพล ของกลุ่มตัวแปรแต่ละกลุ่มต่อดัชนีความพอใจรวม

วิธีการจับกลุ่มตัวแปรต่างๆ (หรือกลุ่มของบริการหรือประเด็นย่อยต่างๆ) ให้เป็นกลุ่มประเด็นหลัก(หรือดัชนีความพอใจ)ใช้ค่าสถิติที่เรียกว่า Eigen Value จากการคำนวณพบว่าการจัดกลุ่ม ประเด็นหลักเป็น 4 กลุ่ม จะให้ค่า Eigen Value มากกว่า 1 แสดงว่าทุกกลุ่มประเด็นหลัก 4 กลุ่ม สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้มาก(คล้าย R^2 ในสมการถดถอย ยิ่ง R^2 สูงเท่าใดแสดงว่า ตัวแปรในสมการถดถอยนั้นสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้มาก) ส่วนวิธีการจัดตัวแปรย่อยให้เข้ากลุ่มกับตัวแปรหลัก(หรือกลุ่มประเด็นหลัก) จะอาศัยค่า factor loading (ตารางที่ 3.2) ให้ค่า factor loading ของตัวแปรประเด็นย่อยทุกตัว วิธีจัดกลุ่ม คือ ตัวแปร(ประเด็นย่อย) ใดมีค่า

¹ การรวมกลุ่มตัวแปรต่างๆให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันมีหลายวิธี ในงานวิจัยนี้ principle component ซึ่งก็คือกลุ่มตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้มากกว่าตัวแปรที่ย่อยนอกกลุ่มในทางคณิตศาสตร์ เรียกว่า the best linear combination & variance

ตารางที่ 3.2

Factor Loading

ประเด็นย่อย	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4
หมวดแรก				
ความกระตือรือร้นของพนักงาน	.80322	.26166	.07845	.14809
มารยาทของพนักงาน	.79087	.1836	.05229	.11537
การให้ความช่วยเหลือของพนักงาน	.78866	.20212	.11383	.14850
ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน	.72179	.19740	.04652	.22150
การตรงเวลาของพนักงาน	.58123	.31593	.04047	.19434
ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินตามบัญชี	.54192	.42584	.02976	.13590
การจัดคิวลูกค้า	.50358	.21854	.08583	.44484
หมวดสอง				
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอกู้เงิน	.21957	.73681	.03581	.10358
ระยะเวลาเดินเรื่องเพื่อขอกู้	.37538	.62125	.06233	.15137
ความยุติธรรมของพนักงานรทส.	.50168	.61787	.02487	.06408
ความสะดวกในการเบิกเงินกู้	.40771	.56943	.07954	.24008
กำหนดระยะเวลาชำระเงินกู้	.07677	.54915	.04293	.09844
ความรวดเร็วในการชำระเงินกู้	.47790	.53845	.06225	.21685
วิธีการแจ้งหนี้	.47111	.52124	.02072	.16495
หมวดสาม				
ขั้นตอนการฝากเงิน	.03325	.12129	.77301	-.01896
ความสะดวกในการรับฝากเงินของรทส.	-.02868	.13412	.73123	.00555
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติ	.06102	.00880	.71529	.02287
ดอกเบี้ยเงินกู้	.08643	-.06131	.64043	.04768
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากรทส.	-.02921	.10275	.63560	.05230
จำนวนบริการ	.14795	-.07258	.59139	.00279
หมวดสี่				
สถานที่ ตั้ง รทส.	.15618	.16104	.00889	.80340
ความสะดวกสบายด้านอาคารและสถานที่	.21067	.06114	.07096	.71991
เวลาในการเดินทางติดต่อ	.18699	.33940	.00489	.70540

ที่มา : จากการคำนวณ

factor loading สูงกว่า 0.3-0.5 (ตามบันทึกฐานที่นิยมใช้ทั่วไปในทางสถิติ) ในกลุ่มตัวแปร(เรียกว่า factor1, factor 2, factor 3, หรือ factor 4) มากกว่า 1 factor ตัวแปรดังกล่าวจะถูกตัดทิ้ง เพราะเราไม่สามารถจัดตัวแปรนั้นให้เป็นสมาชิกของ factor ใด factor หนึ่งได้โดยเฉพาะประเด็นย่อย(หรือตัวแปร) ที่เหลือจะถูกจับให้อยู่ในกลุ่มตัวแปรอื่นๆ(factor ที่ 1,2,3) โดยยึดหลักว่า factor loading ต้องมีค่ามากกว่า 0.3-0.5 เพียง 1 factor เช่นเดียวกับการจัดกลุ่มตัวแปรใน factor ที่ 1 แสดงว่าเราสามารถจัดกลุ่ม factor ได้ 4 กลุ่ม(หรือได้ดัชนีความพอใจ 4 ตัว) ดังนี้ ในกลุ่มแรกเรียกว่า หมวดบริการพนักงาน เดิมมีประเด็นย่อย 7 ประเด็น ผลการตรวจสอบด้วย factor loading จะเหลือประเด็นย่อยเพียง 4 ประเด็น กลุ่มที่สองเรียกว่า บริการเงินกู้ประกอบด้วยประเด็นย่อย (บริการ) รวม 7 ประเด็น แต่มีเพียง 2 ประเด็นที่สามารถจะเข้าอยู่ในกลุ่มที่สองนี้ กลุ่มที่สามเรียกว่าบริการพื้นฐาน มีประเด็นย่อย 6 ประเด็น ทั้ง 6 ประเด็นเข้าข่ายหลักการจับกลุ่ม กลุ่มสุดท้ายเรียกว่า ความสะดวกในการติดต่อมี 3 ประเด็นย่อย ถูกตัดออก 1 ประเด็น คงเหลือ 2 ประเด็น (ดูตารางที่ 3.2 และ 3.4)

ดัชนีความพอใจแต่ละตัว (หมวด) จึงประกอบด้วยตัวแปร หรือประเด็นบริการย่อยๆ (ชื่อดัชนีแต่ละหมวด พยายามตั้งให้ครอบคลุมประเด็นย่อยที่จับกลุ่มกันเป็นดัชนีนั้นๆ)

หลังจากจัดตัวแปรบริการต่างๆ เข้าเป็นกลุ่ม 4 กลุ่มแล้ว เราสามารถคำนวณค่าดัชนีความพอใจของกลุ่มบริการ 4 กลุ่ม โดยคำนวณจากคะแนนความพอใจของลูกค้า ธกส. ที่มีต่อบริการ (ตัวแปร) ต่างๆ ที่ระบุไว้ข้างต้น ผลการคำนวณอยู่ในตารางที่ 3.2 จะอภิปรายผลการคำนวณในภายหลัง

3.3 ลำดับความสำคัญของดัชนีความพอใจ

โดยการ run regression เรานำดัชนีความพอใจ 4 ตัวที่ได้มาหาความสัมพันธ์กับคะแนนความพอใจทั่วไปของผู้ใช้บริการต่อธกส. โดยวิธี regression ดัชนี 4 ตัวที่เป็นตัวแปรอิสระในสมการถดถอย ได้แก่ บริการของพนักงาน บริการเงินกู้ บริการพื้นฐาน และความสะดวกในการติดต่อ ค่าดัชนีแต่ละตัวได้จากการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความพอใจต่อบริการต่างๆ (ประเด็นย่อย) ที่ประกอบเป็นดัชนีแต่ละตัว เช่น ความพอใจด้านความสะดวกในการติดต่อ ก็คือค่าเฉลี่ยของความพอใจในเรื่องสถานที่ตั้งของ ธกส. และความพอใจในประเด็นย่อยเรื่องการใช้เวลาในการเดินทางมาติดต่อกับธกส. ส่วนตัวแปรตามได้แก่ คะแนนความพอใจทั่วไปที่ลูกค้ามีต่อธกส. การทดสอบว่าดัชนีความพอใจทั้ง 4 ตัวจะมีอิทธิพลต่อคะแนนความพอใจทั่วไปหรือไม่ จะใช้ t-test ทดสอบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของดัชนี 4 ตัวว่า

มีความแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ($\alpha \leq 0.5$) ผลการทดสอบพบว่ามิติดัชนีที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ตัว ได้แก่ ดัชนีบริการของพนักงาน ดัชนีบริการเงินกู้ และดัชนีความสะดวกในการติดต่อ จากค่าสัมประสิทธิ์ เราพบว่าดัชนีบริการของพนักงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคะแนนความพอใจทั่วไป กล่าวคือ ถ้าดัชนีบริการของพนักงานมีคะแนนเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ดัชนีความพอใจทั่วไปจะเพิ่มขึ้น 0.49 คะแนน ส่วนดัชนีบริการพื้นฐานไม่มีอิทธิพลต่อคะแนนความพอใจทั่วไป

จึงอาจกล่าวได้ว่า หากความพอใจในบริการของพนักงาน ความพอใจในบริการเงินกู้ ความพอใจในความสะดวกในการติดต่อ ของลูกค้าสองกลุ่ม(เกษตรกรรายบุคคลและโครงการพิเศษ) ยิ่งสูงขึ้น จะมีผลทำให้ความพอใจทั่วไปสูงขึ้นตามไปด้วย เราสามารถเรียงลำดับความสำคัญของดัชนีจากมากไปหาน้อย คือ ความพอใจด้านบริการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ความพอใจในบริการเงินกู้และความพอใจในความสะดวกในการติดต่อ วิธีการเรียงลำดับความสำคัญคือ การเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์ของดัชนี(regression coefficients) ในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

ผลของ Regression แสดงความสำคัญของดัชนีความพอใจ

ตัวแปร	b	t	Sig-t
บริการของพนักงาน	0.49	12.96	.0000*
บริการเงินกู้	0.14	5.93	.0000*
บริการพื้นฐาน	0.06	1.67	0.952
ความสะดวกในการติดต่อ	0.06	2.12	0340*
ตัวแปรคงที่	19.37	5.20	.0000*

หมายเหตุ : Multiple R 0.49, R Square 0.24,
Overall F 109.76 , df 4, 1358 , * $p < 0.05$

ที่มา : คำนวณจากการสำรวจ, มกราคม 2540

3.4 คะแนนความพอใจทั่วไปกับดัชนีความพอใจต่อบริการ 4 กลุ่ม

ผลการคำนวณหาคะแนนความพอใจทั่วไปและดัชนีความพอใจต่อบริการ 4 หมวด (ตารางที่ 3.4) ให้ข้อสรุปดังนี้

โดยรวมแล้ว เกษตรกรรายบุคคลและเกษตรกรเงินกู้โครงการพิเศษ มีความพอใจโดยทั่วไปต่อ รกส.ในระดับที่ค่อนข้างพอใจอย่างยิ่ง (1.35) สำหรับความพอใจซึ่งวัดด้วยดัชนี 4 ตัว ก็อยู่ในระดับที่ค่อนข้างพอใจอย่างยิ่งเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ดัชนีความพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ยที่ 1.40 ดัชนีความพอใจต่อบริการเงินกู้อยู่ที่ 1.37 ดัชนีความพอใจในบริการพื้นฐานอยู่ที่ 1.27 และดัชนีความพอใจในบริการของพนักงานอยู่ที่ระดับ 1.16 (ตารางที่ 3.4)

เป็นที่น่าสังเกตว่าความพอใจในบริการพื้นฐานซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ $\alpha \leq 0.5$ นั้นเป็นประเด็นที่เกษตรกรรายบุคคลและเกษตรกรเงินกู้โครงการพิเศษมีความพอใจมากกว่าความพอใจในบริการเงินกู้และความพอใจในความสะดวกในการติดต่อ ซึ่งเป็นสองประเด็นของความพอใจที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญที่ $\alpha \leq 0.5$

ถึงแม้ว่าบริการของพนักงานจะเป็นกลุ่มบริการที่มีความสำคัญสูงสุดต่อคะแนนความพอใจของลูกค้า(ค่าสัมประสิทธิ์สูงสุดคือ 0.49 ตามตารางที่ 3.3) แต่ดัชนีความพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าดัชนีกลุ่มอื่นๆ ดังนั้นหากรกส.ต้องการสร้างความพอใจให้กับลูกค้ากลุ่มเกษตรกรรายบุคคลและลูกค้าโครงการพิเศษ บริการที่รกส.ควรมุ่งปรับปรุงเป็นอันดับแรก คือ บริการเงินกู้ (เพราะ coefficient มีขนาดใหญ่เป็นที่สองตามตาราง 3.3) นั่นคือ ปรับปรุงขั้นตอนการกู้และบริการในช่วงระหว่างการชำระคืนเงินกู้ อันดับต่อไป คือ การ ปรับปรุงบริการด้านความสะดวกในการติดต่อ ส่วนบริการพื้นฐานนั้นไม่มีนัยสำคัญต่อคะแนนความพอใจทั่วไป เพราะประเด็นย่อย(บริการ)ส่วนใหญ่มีคะแนนความพอใจสูงอยู่แล้ว ยกเว้นคะแนนความพอใจในด้านดอกเบี้ยเงินกู้และเงินฝาก ซึ่งเป็นเรื่องที่รกส.ควรชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้า มากกว่าการทำตามเสียงเรียกร้อง(อุบทิศุดท้าย) นอกจากนั้นเราก็พบว่ารกส.ยังมีจุดอ่อนด้านจำนวนบริการและการรับเข้าเป็นสมาชิก แต่สองประเด็นย่อยนี้ไม่มีน้ำหนักมากพอที่จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ของดัชนีบริการพื้นฐานมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3.4

ปัจจัยกำหนดความพอใจรวมของผู้ใช้บริการรทส.

	ระดับความพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ		std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1		%		
ความพอใจรวม	0.48	1.1	7.87	14.33	76.22	1.350	83.29	0.743	2275
บริการของพนักงาน									
ความพอใจรวม	0.13	0.55	4.77	11.99	82.55	1.166	87.87	0.642	2268
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่	0.00	0.71	5.02	14.63	79.64	1.260	85.93	0.614	2269
มารยาทการพูดจา	0.18	0.84	4.53	9.67	84.78	1.210	89.02	0.594	2274
การให้ความช่วยเหลือ	0.22	0.57	5.43	14.39	79.39	1.278	85.89	0.858	2266
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.13	0.09	4.11	9.28	86.38	1.331	90.66	0.503	2262
บริการพื้นฐาน									
ความพอใจรวม	0.39	3.65	9.65	16.91	69.41	1.278	80.54	0.811	1655
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.10	0.67	5.36	13.64	80.23	1.267	85.76	0.591	2089
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.29	6.24	16.25	77.22	1.295	84.45	0.598	2068
การรับเข้าเป็นสมาชิกของรทส.	0.09	1.97	8.52	16.99	72.44	1.463	82.07	0.777	2184
จำนวนบริการ	0.33	3.28	8.71	14.89	72.79	1.434	81.19	0.822	2135
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	0.96	7.28	13.05	18.32	60.39	1.701	77.20	1.024	2184
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	0.88	8.39	15.99	21.38	53.36	1.820	72.58	1.054	1932
บริการเงินกู้									
ความพอใจรวม	0.52	4.15	8.38	15.55	71.42	1.370	81.78	0.830	1841
ขั้นตอนการขอกู้	0.45	2.08	8.63	16.98	71.86	1.423	82.07	0.734	2214
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้	0.58	6.21	8.12	14.12	70.97	1.513	81.49	0.925	1884
ความสะดวกในการติดต่อ									
ความพอใจรวม	0.55	5.39	7.78	14.15	71.36	1.409	81.69	0.762	2273
เวลาที่ใช้ในการเดินทาง	0.31	4.75	6.99	14.86	71.53	1.426	81.48	0.585	2277
สถานที่ตั้งของรทส.	0.79	6.02	8.56	13.44	71.19	1.518	81.90	0.939	2276

หมายเหตุ : 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม

จำนวนประเด็นทั้งหมดคในแต่ละกลุ่ม

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

ถ้าค่าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย

โดยรวมของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ , มกราคม 2540

บทที่ 4

ผลการประเมินความพอใจรายกลุ่มลูกค้า

ผลการประเมินที่จะนำมาอภิปรายผลต่อไปนี้ ใช้วิธีการประเมินแตกต่างไปจากการประเมินในบทที่ 3 คือเป็นผลที่ได้จากคะแนนความพอใจโดยตรงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม นำมาจัดระดับความพอใจเป็น 5 ระดับ ดังกล่าวไว้แล้วในบทนำ การนำเสนอผลความพอใจจึงจะนำเสนอเป็นรายกลุ่ม โดยมีรายละเอียดการนำเสนอของแต่ละกลุ่มประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

- ลักษณะทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม
- ความพอใจทั่วไป
- ลักษณะทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามและนัยสำคัญต่อความพอใจทั่วไป
- ความพอใจรายประเด็นจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้รายละเอียดในประเด็นความพอใจทั่วไปและความพอใจรายประเด็น จะนำเสนอใน 2 ระดับคือ ระดับภาพรวม(จาก 8 จังหวัด) และระดับภาค(ภาคละ 2 จังหวัด) เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบ และเห็นภาพการประเมินได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผลการประเมินที่จะนำเสนอนี้เป็นผลความพอใจในประเด็นบริการด้านต่างๆ ที่มาจากคำถามทุกข้อของแบบสอบถามแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ข้อคำถามและจำนวนคำถามจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่างนั้นๆ

4.1 ลักษณะทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการสอบถามลูกค้าของรทส.ใน 4 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าประเภท เกษตรกรรายบุคคล กลุ่มลูกค้าประเภทโครงการ กลุ่มลูกค้าผู้ฝากเงิน และกลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรซึ่งได้แก่สหกรณ์การเกษตร รวมจำนวนทั้งหมด 2,431 ตัวอย่างจาก 8 จังหวัดในพื้นที่ 4 ภาค ทั้งนี้ได้ประมวลลักษณะบางประการของผู้ตอบแบบสำรวจที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจที่ต้องการประเมินในครั้งนี้ ลักษณะบางประการที่สำคัญดังกล่าวได้แก่

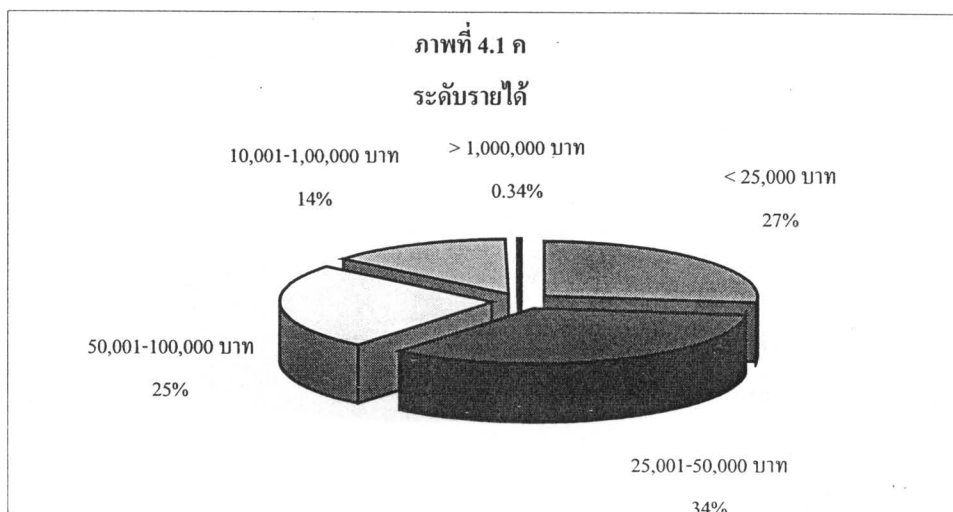
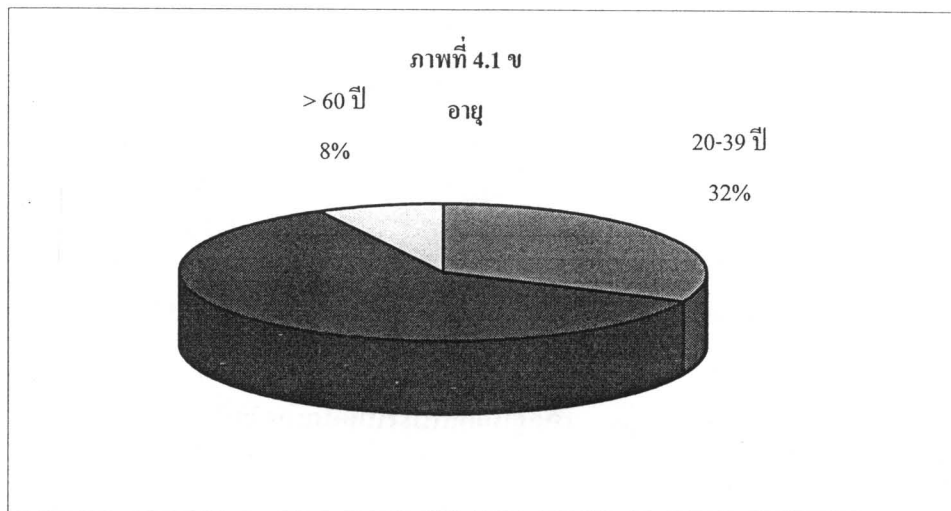
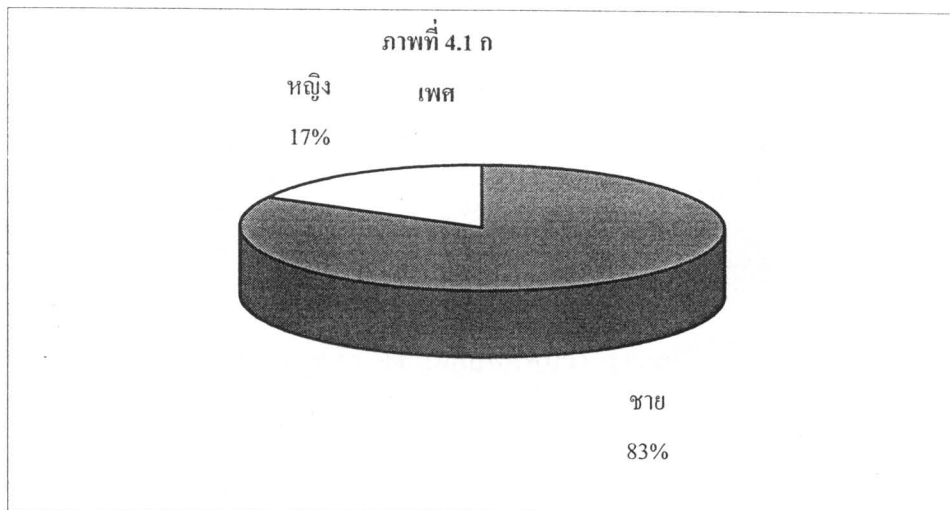
- **เพศ** จากการสุ่มตัวอย่างประชากรใน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคล กลุ่มลูกค้าโครงการ และกลุ่มลูกค้าเงินฝาก (ไม่รวมลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรที่มีลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มอื่น) พบว่า มีจำนวนเพศชายรวมร้อยละ 82.7 และเพศหญิงร้อยละ 17.2 ภาคอีสานจะมีตัวอย่างที่เป็นเพศชายจำนวนสูงที่สุดร้อยละ 86 ส่วนภาคใต้จะมีตัวอย่างเพศหญิงสูงที่สุดร้อยละ 23 ตัวอย่างทั้งเพศชาย-หญิงจะมีการกระจายอยู่ในแต่ละกลุ่มลูกค้าในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน แม้ว่าจำนวนตัวอย่างโดยรวมของลูกค้าแต่ละกลุ่มจะไม่เท่ากันก็ตาม (ดูภาพที่ 4.1) ดังนั้นจึงอาจนับได้ว่า ผลการสำรวจครั้งนี้สามารถได้ตัวแทนลูกค้าทั้งชาย-หญิงครอบคลุมทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง

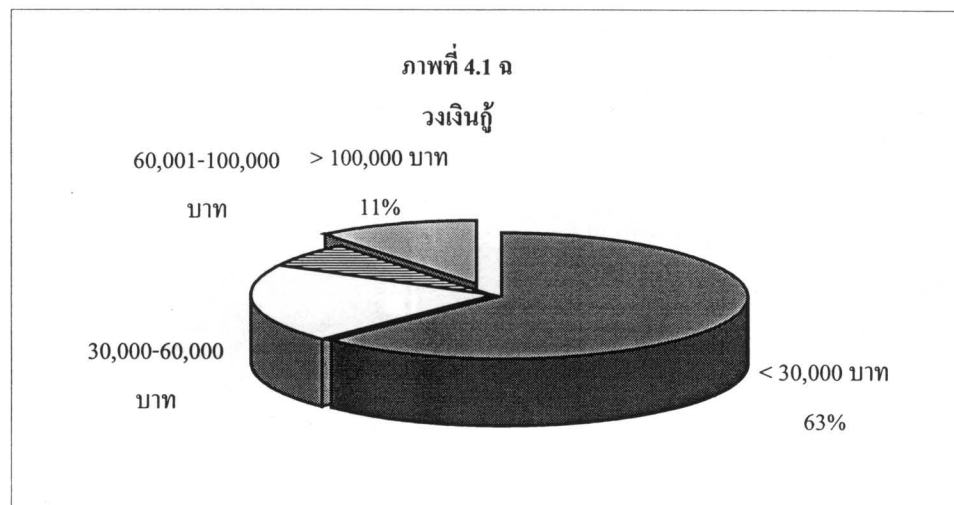
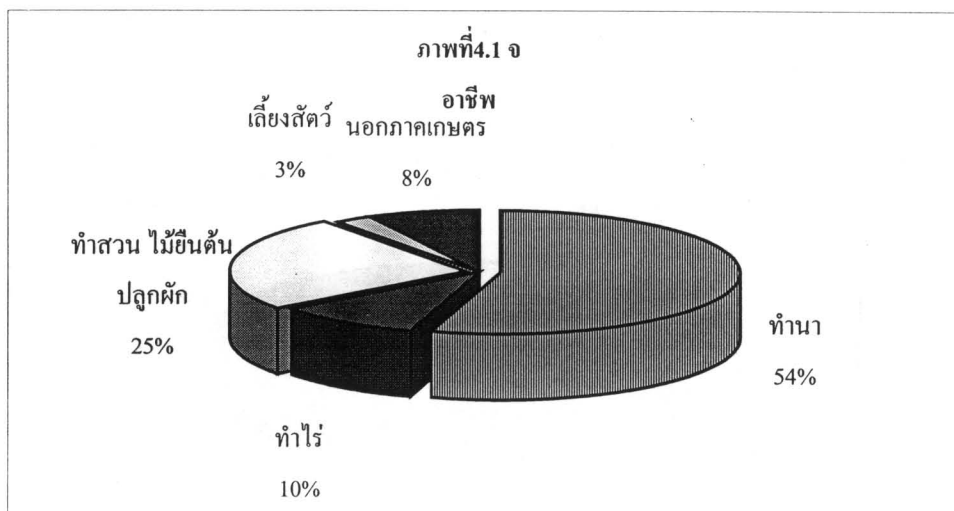
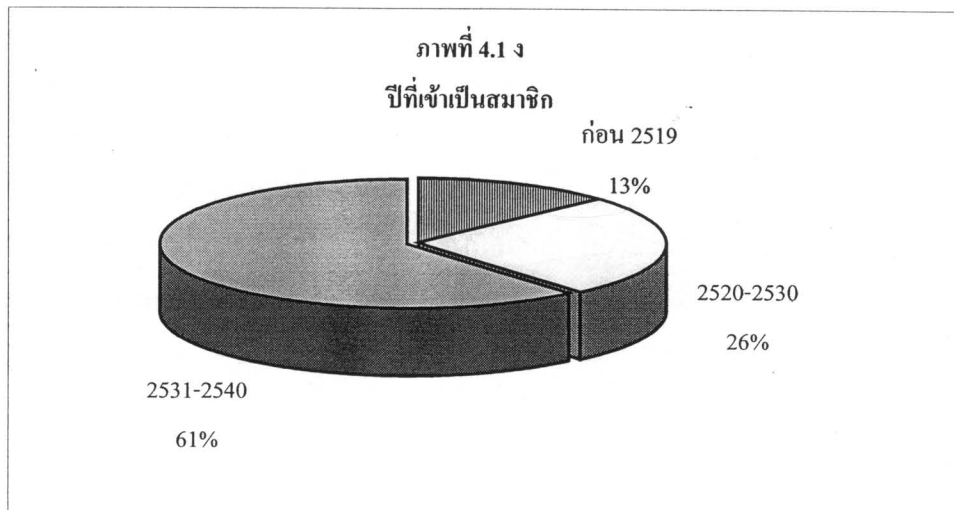
- **อายุผู้ตอบแบบสำรวจ** การแบ่งอายุของผู้ตอบแบบสำรวจครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ตามภาพที่ 4.1 โดยดูจากอายุต่ำสุด-สูงสุดโดยรวม ซึ่งอยู่ระหว่าง 19 - 86 ปี กลุ่มลูกค้าที่ทำการสำรวจครั้งนี้มีอายุเฉลี่ยรวมทุกภาคประมาณ 48 ปี ทั้งนี้ตัวอย่างจากภาคกลางจะมีอายุเฉลี่ยสูงกว่าภาคอื่นคือ 50 ปี ขณะที่ภาคเหนือจะมีอายุเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ 46 ปี โดยลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี เป็นลูกค้ากลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด ขณะที่ลูกค้ากลุ่มที่อายุ 20 - 39 ปี และกลุ่มที่อายุสูงกว่า 60 ปี มีจำนวนลดลงตามลำดับในทุกภาค

- **อายุการเป็นลูกค้ารทส.** ข้อมูลจากการสำรวจในภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจครั้งนี้ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65) คือ ผู้ที่เป็นลูกค้ารทส. มาไม่เกิน 10 ปี คือตั้งแต่ปี 2530 - 2540 ภาคกลางจัดว่าเป็นภาคที่มีจำนวนตัวอย่างที่เป็นลูกค้ารทส. มาก่อนปี 2530 มากที่สุดถึงร้อยละ 45 ของตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีอายุการเป็นลูกค้านานที่สุดอยู่ในภาคใต้ซึ่งระบุว่าเป็นลูกค้ารทส. มาตั้งแต่ปี 2505

- **ระดับรายได้ของครัวเรือน** การประมวลผลครั้งนี้ได้แบ่งช่วงของรายได้ออกเป็น 5 ช่วง ตามภาพที่ 4.1 โดยดูจากความถี่ของรายได้ที่ได้จากการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจากทุกภาคส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.6) จะมีรายได้อยู่ในช่วง 25,000 - 50,000 บาทต่อปี รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 26,000 - 50,000 บาท (ร้อยละ 21.5) ภาคที่มีรายได้เฉลี่ยสูงสุดคือภาคกลาง ประมาณ 205,986 บาท/ปี และต่ำสุดคือภาคอีสาน ประมาณ 43,964 บาท/ปี ส่วนตัวอย่างจากภาคเหนือและภาคใต้ ระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 76,078 บาท และ 112,811 บาท/ปี ตามลำดับ

ภาพที่ 4.1
ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ





- **ภาวะการกู้ยืมของลูกค้า** จากตัวอย่าง 2,267 รายในกลุ่มลูกค้าประเภทเกษตรกร รายบุคคลและลูกค้าโครงการพิเศษ ในจำนวนนี้มีผู้ที่เคยกู้ยืมเงินนอกระบบมาก่อนถึงร้อยละ 69 และมี ผู้ที่ไม่เคยกู้เงินนอกระบบมาก่อนที่จะมาเป็นลูกค้าธกส.อีกร้อยละ 31 (กลุ่มอื่นไม่มีการสอบถามข้อนี้) โดย ในจำนวนผู้ที่เคยกู้เงินนอกระบบมาก่อนนั้น จำนวนถึงร้อยละ 49 ที่เมื่อกู้กับธกส.แล้วไม่กู้เงินนอกระบบ อีกเลย ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ประมาณร้อยละ 80 เป็นลูกค้าที่กู้ เงินกับธกส.เพียงแหล่งเดียว

ขณะเดียวกัน จากการสำรวจลูกค้า ทั้ง 2กลุ่มนี้ก็พบว่า วงเงินที่ลูกค้าส่วนใหญ่ ร้อยละ 83 กู้ กับธกส.คือ วงเงินกู้ที่ต่ำกว่า 60,000บาท ลงมา (เสียดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 9 บาทต่อปี) ทั้งนี้มีเพียง ร้อยละ 17 เท่านั้นที่กู้ในวงเงินสูงกว่า 60,000 บาท

4.2 ความพอใจทั่วไประดับภาพรวม

ผลของความพึงพอใจที่ได้นี้มาจากการวัดความพึงพอใจต่อธกส.ในลักษณะที่เป็นภาพ รวม จาก 4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายในการประเมิน จากพื้นที่ 4 ภาค (8 จังหวัด) ซึ่งได้ผลดังนี้ใน จำนวนผู้ตอบ 2,418 ราย พบว่าร้อยละ 76.55 มีความพึงพอใจทั่วไปต่อธกส. ในระดับที่พอใจอย่างยิ่ง คือค่าความพอใจอยู่ที่ระดับ 1 ทั้งนี้ทำให้ค่าความพอใจเฉลี่ยสูงถึงระดับ 1.34 (ตารางที่ 4.1)

4.2.1 ความพอใจทั่วไปจำแนกโดยประเภทกลุ่มลูกค้า

จากตารางที่ 4.1 เมื่อจำแนกลูกค้าทั้งหมดออกเป็นรายกลุ่ม 4 กลุ่มแล้ว จะพบว่าจำนวนผู้ที่ ตอบแบบสำรวจกว่าร้อยละ 75 จากทุกกลุ่มให้คะแนนความพอใจทั่วไปที่ระดับ 1 ซึ่งแสดงว่าลูกค้า ส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 75 มีความความพอใจต่อธกส.อย่างยิ่ง โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเงินฝากที่มีสัดส่วน ของผู้ที่ให้คะแนนในระดับ 1 สูงกว่าลูกค้ากลุ่มอื่น และมีค่าเฉลี่ยความพอใจทั่วไปสูงที่สุดด้วย(1.28) ในขณะที่ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรรายบุคคลที่มีจำนวนตัวอย่างมากที่สุดในการสำรวจครั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยความ พพอใจอยู่ที่ระดับ 1.36 ซึ่งใกล้เคียงกับค่าความพอใจทั่วไปทุกกลุ่ม

ตารางที่ 4.1 ระดับความพอใจของผู้ใช้บริการรทส. จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

	ระดับความพอใจ(%)					ระดับความพอใจ		จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	% *	
รวมทุกกลุ่ม	0.50	0.25	8.60	14.10	76.55	1.34	83.05	2418
เกษตรกรรายบุคคล	0.53	0.00	9.07	14.36	76.03	1.36	83.30	2061
โครงการพิเศษ	0.47	1.41	5.63	14.08	78.40	1.33	83.15	213
ผู้ฝากเงิน	0.00	1.68	6.72	9.24	82.35	1.28	84.93	119
สหกรณ์การเกษตร	0.00	4.00	4.00	16.00	76.00	1.36	80.80	25

ตารางที่ 4.2 ระดับความพอใจรวมของผู้ใช้บริการรทส.จำแนกตามรายภาค

ภาค	ระดับความพอใจ(%)					ระดับความพอใจ		จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1	ค่าเฉลี่ย	% *	
รวม	0.50	0.25	8.60	14.10	76.55	1.34	83.05	2418
เหนือ	1.04	0.74	8.04	14.29	75.89	1.37	82.88	672
อีสาน	0.97	1.94	9.39	14.81	72.89	1.43	82.59	1032
กลาง	0.51	0.00	2.53	11.14	85.82	1.18	85.54	395
ใต้	0.00	0.94	4.08	15.36	79.00	1.29	84.04	319

หมายเหตุ * เป็นค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลที่ผู้ใช้บริการตอบโดยตรงยังไม่มีมีการปรับให้เป็นช่วงในแต่ละระดับความพอใจ

ระดับความพอใจ 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

4.2.2 ความพอใจทั่วไปจำแนกตามรายภาค

หากเมื่อจำแนกความพอใจทั่วไปลงไปในระดับภาคอีก ก็จะพบว่าลูกค้าในภาคกลางจะเป็นกลุ่มที่มีความพอใจโดยทั่วไปต่อธกส.สูงสุด เนื่องจากร้อยละ 85.8 ของจำนวนตัวอย่างให้ค่าความพอใจที่ระดับ 1 ลูกค้าในภาคใต้และภาคเหนือ เป็นกลุ่มที่ให้คะแนนรองลงมาตามลำดับ ในขณะที่ภาคอีสานซึ่งเป็นภาคที่มีจำนวนตัวอย่างในการสำรวจสูงที่สุด ประมาณร้อยละ 45 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด กลับเป็นภาคที่มีผู้ให้คะแนนความพอใจทั่วไปต่ำกว่าภาคอื่นๆ ถึงกระนั้นก็ดี ค่าเฉลี่ยความพอใจก็ยังอยู่ที่ระดับค่อนข้างพอใจอย่างยิ่ง โดยมีผู้ที่ให้คะแนนในระดับ 1 เป็นจำนวนถึงร้อยละ 76.5 (แสดงในตารางที่ 4.2)

4.3 นัยความพอใจทั่วไปกับลักษณะบางประการของผู้ตอบ

หากพิจารณาค่าความพอใจทั่วไปแยกตามลักษณะของผู้ตอบแบบ คือ เพศอายุ จำนวนปีที่เป็นลูกค้าและระดับรายได้แล้ว อาจทำให้สามารถสรุปรายละเอียดได้เพิ่มขึ้นดังนี้ (ตารางที่ 4.3)

(1) ค่าความพอใจทั่วไปของเพศหญิงส่วนใหญ่จะสูงกว่าเพศชาย

(2) ความพอใจทั่วไปของทั้งเพศชาย-หญิงที่อยู่ในช่วงอายุสูงกว่า 60 ปีขึ้นไปจะมีระดับ สูงกว่ากลุ่มอายุอื่น ในขณะที่ค่าระดับความพอใจในกลุ่มที่อายุ 39 ปีลงมาจะต่ำที่สุดในกลุ่ม ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ลูกค้าที่อายุมากมีแนวโน้มที่จะรู้สึกพึงพอใจต่อธกส.มากกว่าลูกค้าที่อายุน้อย

(3) เช่นเดียวกับจำนวนปีที่为客户 ลูกค้าที่มีจำนวนปีของการเป็นสมาชิกสูงกว่า ทั้ง ชาย-หญิง จะมีความพอใจต่อธกส.มากกว่าลูกค้าที่เพิ่งเป็นสมาชิก

(4) ระดับของรายได้จะสัมพันธ์กับค่าระดับความพึงพอใจ ในลักษณะที่ยังรายได้สูงขึ้น ค่าระดับความพอใจจะสูงตามขึ้นไปด้วย กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่ากลุ่มอื่นจะมีค่าความพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด

(5) ลูกค้าที่เคยกู้ยืมระบบมาก่อนกับลูกค้าที่ไม่เคยกู้ยืมระบบ มีความพอใจทั่วไปไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก(ร้อยละ 90) ลูกค้าทั้งสองกลุ่มนี้ ให้คะแนนความพอใจต่อ ธกส.เหมือนกัน คือให้คะแนนในระดับที่พอใจ-พอใจอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.3
ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของลูกค้ากับความพอใจทั่วไป

รายการ	ระดับความพึงพอใจ										ไม่ตอบ		รวมทั้งหมด		ค่าสหสัมพันธ์
	5		4		3		2		1						
	(คน)	(%)	(คน)	(%)	(คน)	(%)	(คน)	(%)	(คน)	(%)	(คน)	(%)	(คน)	(%)	
เพศ															0.0933
ชาย	26	1.31	223	11.21	626	31.47	34	1.71	1,069	53.75	11	0.55	1,989	100.00	
หญิง	3	0.73	31	7.52	96	23.3	7	1.7	273	66.26	2	0.49	412	100.00	
รวม	29	1.21	254	10.58	722	30.07	41	1.71	1,342	55.89	13	0.54	2,401	100.00	
อายุ															0.02
20-39ปี	8	1.57	52	10.24	159	31.3	11	2.17	274	53.94	4	0.79	508	100.00	
40-59 ปี	16	1.08	166	11.17	434	29.21	24	1.62	840	56.53	6	0.4	1,486	100.00	
สูงกว่า 60 ปี	5	1.29	33	8.51	119	30.67	6	1.55	222	57.22	3	0.77	388	100.00	
รวม	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2,382	100.00	
ปี พ.ศ. ที่เข้าเป็นลูกค้าธกส.															0.0324
ไม่ตอบ	-	-	2	2.94	11	16.18	3	4.41	52	76.47	-	-	68	100.00	
ก่อน 2519	4	1.37	19	6.48	64	21.84	9	3.07	196	66.89	1	0.34	293	100.00	
2520-2530	6	1.05	74	12.96	183	32.05	5	0.88	300	52.54	3	0.53	571	100.00	
2531-2540	18	1.31	158	11.48	462	33.58	12	0.87	717	52.11	9	0.65	1,376	100.00	
รวม	28	1.21	253	10.96	720	31.2	29	1.26	1,265	54.81	13	0.56	2,308	100.00	
ระดับรายได้(บาทต่อปี)															0.0968
ต่ำกว่า 25,000	11	1.72	89	13.95	182	28.53	19	2.98	334	52.35	3	0.47	638	100.00	
25001-50000	9	1.11	95	11.73	265	32.72	4	0.49	433	53.46	4	0.49	810	100.00	
50001-100000	8	1.35	38	6.4	163	27.44	17	2.86	363	61.11	5	0.84	594	100.00	
100001-1000000	-	-	28	8.43	110	33.13	-	-	194	58.43	-	-	332	100.00	
สูงกว่า 1000001	1	12.5	-	-	-	-	-	-	7	87.5	-	-	8	100.00	
รวม	29	1.22	250	10.5	720	30.23	40	1.68	1,331	55.88	12	0.5	2,382	100.00	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความสัมพันธ์อาชีพหลักและวงเงินกู้กับความพอใจทั่วไป

อาชีพหลัก	ระดับความพอใจ					ไม่ตอบ	รวม(คน) ร้อยละ	ค่าสหสัมพันธ์
	5	4	3	2	1			
ทำนา	17 (1.3)	152 (11.6)	426 (32.5)	22 (1.7)	684 (52.3)	8 (0.6)	1309 (100.0)	-0.07
ทำไร่	1 (0.4)	26 (11.0)	76 (32.1)	8 (3.4)	124 (52.3)	2 (0.8)	237 (100.0)	
ทำสวน/ไม้ยืนต้น/ปลูกผัก	9 (1.5)	56 (9.4)	162 (27.1)	8 (1.3)	362 (60.5)	1 (0.2)	598 (100.0)	
เลี้ยงสัตว์	1 (1.7)	1 (1.7)	12 (20.0)	-	46 (76.7)	-	60 (100.0)	
นอกภาคการเกษตร	1 (0.6)	16 (8.6)	45 (24.3)	3 (1.6)	119 (64.3)	1 (0.5)	185 (100.0)	
						รวม	2406	
วงเงินกู้ (บาท)	ระดับความพอใจ					ไม่ตอบ	รวม(คน) ร้อยละ	ค่าสหสัมพันธ์
	5	4	3	2	1			
< 30000	11 (0.8)	17 (1.3)	111 (8.2)	203 (14.9)	1017 (74.8)	-	1359 (100.0)	-0.0414
30000-60000	3 (0.9)	4 (1.2)	13 (4.0)	43 (13.3)	260 (80.5)	-	323 (100.0)	
60001-100000	1 (2.2)	2 (4.4)	3 (6.7)	6 (13.3)	33 (73.3)	-	45 (100.0)	
> 100000	-	-	4 (7.70)	3 (5.80)	45 (86.50)	-	52 (100.00)	

หมายเหตุ : * จำนวนผู้ใช้บริการที่นำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินกู้กับความพอใจทั่วไป 2283 ราย

โดยที่ ค่าสหสัมพันธ์ = 0.01-0.3 แสดงว่าความสัมพันธ์มีน้อยมาก, ค่า 0.31-0.70 มีความสัมพันธ์ปานกลาง,

ค่าสหสัมพันธ์ = 0.71-0.99 แสดงว่าความสัมพันธ์มีค่อนข้างมาก, ค่า 1.0 มีความสัมพันธ์มากที่สุด

ระดับความพอใจ 1 = พอใจอย่างยิ่ง, 2=พอใจ, 3=เฉยๆ, 4=ไม่พอใจ, 5= ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ตารางที่ 4.4
ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ของการเข้ามาใช้บริการกับความพอใจรวม

ความถี่เฉลี่ย (ครั้ง/เดือน)	ระดับความพอใจ					ไม่ตอบ	รวม(คน) ร้อยละ	ค่าสหสัมพันธ์
	5	4	3	2	1			
1	1051 (54.1)	25 (1.3)	617 (31.7)	214 (11.0)	27 (1.4)	10 (0.5)	1944 (100.0)	0.0171
2	109.0 (57.4)	4 (2.1)	47 (24.7)	26 (13.7)	2 (1.1)	2 (1.1)	190 (100.0)	
3	29 (52.7)	1 (1.8)	18 (32.7)	6 (10.9)		1 (1.8)	55 (100.0)	
4	13 (61.9)	0 (0.0)	7 (33.3)	1 (4.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (21.0)	
> 4	25 (55.5)	0 (0.0)	17 (37.8)	3 (6.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	45 (100.0)	

หมายเหตุ : * จำนวนผู้ใช้บริการที่นำมาพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินผู้กับความพอใจทั่วไป 2283 ราย

โดยที่

1) ค่าสหสัมพันธ์ = 0.01-0.3 แสดงว่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีน้อยมาก

ค่าสหสัมพันธ์ = 0.31-0.70 แสดงว่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ = 0.71-0.99 แสดงว่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีค่อนข้างมาก

ค่าสหสัมพันธ์ = 1.0 แสดงว่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีมากที่สุด

ระดับความพอใจ 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

(6) ในการพิจารณาความถี่ของการเข้ามาใช้บริการกับความพอใจรวม พบว่าทุกกลุ่มมีสัดส่วนมากที่สุดอยู่ที่ความพอใจอย่างยิ่ง รองลงมา คือ ที่ระดับความพอใจเฉยๆ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ไม่ว่าจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการจะมากหรือน้อยก็ตาม สัดส่วนของระดับความพอใจมีลักษณะคล้ายกันมาก (จากตาราง 4.4)

ถ้าพิจารณาลักษณะเหล่านี้ของผู้ใช้บริการถึงผลที่มีต่อความพอใจทั่วไป จากค่าสหสัมพันธ์ตาราง 4.3 และ 4.4 มีค่าความสัมพันธ์ต่อน้อยมากจนอาจจะไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันเลย

4.4 ความพอใจรายประเด็นจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ดังกล่าวแล้วว่ากลุ่มที่ต้องประเมินในครั้งนี้มี 4 กลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่มตัวอย่างจะมีประเด็นคำถามหลัก 4 ประเด็นเหมือนกันคือ

- ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
- ความพอใจในการเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน
- ความพอใจในความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆ
- ความพอใจในความสะอาดของสถานที่เวลาไปติดต่อกับรทส.

ในแต่ละประเด็นหลักเหล่านี้ จะมีจำนวนประเด็นย่อยแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม ตามลักษณะเฉพาะของกลุ่มนั้นๆ

4.4.1. ลูกค้าประเภทเกษตรกรรายบุคคล

เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้ นับเป็นลูกค้ากลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดของรทส. ดังนั้นจำนวนตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้จึงมีสัดส่วนจำนวนลูกค้ากลุ่มนี้สูงถึงร้อยละ 85 หรือคิดเป็นจำนวน 2,069 ตัวอย่าง จากจำนวนรวม 2,431 ตัวอย่าง ระดับความพอใจหรือไม่พอใจของลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีผลต่อการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

โดยแต่ละประเด็นหลักจะประกอบด้วยประเด็นย่อยอีกจำนวนหนึ่งดังมีรายละเอียดดังนี้

(1) ประเด็นความพอใจในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

ความพอใจรวมของประเด็นย่อยที่ประกอบเป็นประเด็นนี้ในระดับภาพรวม 4 ภาคมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.31 ผู้ที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ร้อยละ 76.03 ให้คะแนนในประเด็นนี้ในระดับ 1 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจในบริการเรื่องต่างๆ ในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง (ตารางที่ 4.5)

และเมื่อดูรายละเอียดในระดับภาคแล้ว ค่าระดับความพอใจรวมในประเด็นนี้ ภาคกลาง และภาคใต้จะเป็นภาคที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าภาคเหนือและภาคอีสาน โดยมีผู้ที่ให้ค่าความพอใจในระดับ 1-2 มีจำนวนมากถึงร้อยละกว่า 95 ขณะที่ภาคอีสานกับภาคเหนือมีจำนวนลดลงตามลำดับ(ตารางที่ 4.5 ก-ง)

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบความพอใจในแต่ละประเด็นย่อย พบว่า ภาคเหนือกับภาคอีสานรู้สึกพอใจในเรื่องความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีมากที่สุด ลูกค้าจากภาคกลางกลับพอใจความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้มากที่สุด ส่วนภาคใต้พอใจความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงินมากที่สุด หากสรุปจากการสอบถามอย่างไม่เป็นทางการถึงสาเหตุดังกล่าว ลูกค้าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่เคยเจอปัญหาความผิดพลาดในเรื่องตัวเลขที่ได้รับแจ้ง ทั้งจากสมุดบัญชีและในหนังสือแจ้งหนี้

ในทางกลับกัน แม้ว่าลูกค้าแต่ละภาคจะมีความพอใจสูงสุดต่างกันในแต่ละเรื่อง แต่หากดูค่าระดับเฉลี่ยต่ำสุดของความพอใจในประเด็นนี้ ทุกภาคจะมีความพอใจในเรื่องระยะเวลาที่ใช้เงินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน - ได้รับเงินกู้ต่ำกว่าทุกเรื่องเหมือนกันทุกภาค โดยที่ค่าความพอใจอยู่ในระดับ 1.16 - 1.58 โดยค่าเฉลี่ยรวมของทุกภาคในเรื่องนี้จะอยู่ระดับ 1.42 เหตุผลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ค่าความพอใจในระดับต่ำ เพราะเห็นว่าการเงินเรื่องขอกู้เงินใช้เวลานานเกินไปกว่าจะได้รับเงินกู้ หรือได้รับเงินไม่ทันกับความต้องการใช้เงิน

(2) ประเด็นความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน

ประเด็นนี้เป็นประเด็นหลักที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจรวมของประเด็นสูงเท่ากับประเด็นความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ คืออยู่ที่ระดับ 1.31 โดยที่ความพอใจในความซื่อสัตย์ของพนักงานจะเป็นเรื่องที่ลูกค้าพอใจมากที่สุด(1.19) ตามด้วยเรื่องมารยาทการพูดจา ขณะที่การที่พนักงานรทส.ขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม เป็นเรื่องที่ได้คะแนนความพอใจในระดับต่ำที่สุด (1.46)

เมื่อเปรียบเทียบความพอใจรวมในประเด็นนี้ระหว่างภาค จะพบว่า ภาคที่มีระดับความพอใจสูงสุดยังคงเป็นภาคกลางและภาคใต้ ซึ่งมีค่าระดับความพอใจสูงในระดับใกล้เคียงกันคือที่ระดับ 1.16 และ 1.20 ตามลำดับ โดยภาคกลางนั้น ค่าระดับความพอใจในทุกประเด็นย่อยจะต่างกันน้อยมาก แต่เรื่องที่มีคะแนนสูงสุด ยังคงเป็นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและมารยาทการพูดจาของพนักงานรทส. เช่นเดียวกับภาคใต้ แต่ความพอใจในเรื่องที่ถูกขอให้เหลือเงินคิบบัญชีไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างภาคใต้จะได้รับความพอใจสูงกว่าเรื่องขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม โดยเมื่อสอบถามอย่างไม่เป็นทางการ ก็ได้รับคำตอบว่า การปฏิบัติดังกล่าวช่วยให้ลูกค้ามีเงินเหลืออยู่บ้าง ซึ่งเป็นผลดีเวลามีเหตุฉุกเฉินต้องใช้เงิน ก็ยังมีเงินเก็บคิบบัญชีอยู่บ้าง

ภาคเหนือและภาคอีสาน เป็นภาคที่มีความพอใจรวมในประเด็นนี้ต่ำ โดยเฉพาะภาคอีสาน ซึ่งแม้ว่าตัวอย่างประมาณถึงร้อยละ 90 ในภาคอีสานจะให้คะแนนความพอใจในระดับ 1-2 และค่าความพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.37 ก็ตาม แต่เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยแล้วจะพบว่าเรื่องที่มีความพอใจน้อยที่สุด คือเรื่องที่ถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม ซึ่งตรงข้ามกับภาคใต้ โดยมีค่าความพอใจที่ระดับ 1.55 ส่วนภาคเหนือ นั้น เรื่องการตรงต่อเวลาการนัดหมายกลับเป็นเรื่องที่ได้รับความพอใจน้อยที่สุด โดยได้ค่าความพอใจที่ 1.37 ในขณะที่เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตยังคงเป็นความพอใจสูงสุดในประเด็นนี้ของทั้งสองภาคเช่นเดียวกับภาคกลาง ภาคใต้

สาเหตุที่ความพอใจในเรื่องที่ถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่มต่ำกว่าเรื่องอื่นในประเด็นส่วนใหญ่ไม่ให้เกิดผลของความไม่พอใจโดยตรง แต่จากการสอบถามนอกแบบสำรวจพบว่าลูกค้าบางรายไม่พอใจที่ต้องเปิดบัญชีเงินฝากหรือนำเงินมาฝากในช่วงของการระดมเงินออม ซึ่งเป็นนโยบายของรทส.ทุกสาขาที่จะมีการเรียกระดมเงินออมจากลูกค้าทุกปี แต่อาจจะมีการจำนวนครั้งไม่เท่ากันในแต่ละสาขา โดยทุกครั้งที่มีการระดมเงินออม รทส.แต่ละสาขาจะ ขอความร่วมมือ ไปยังลูกค้าทุกคนในลักษณะ ให้มาช่วยทำยอดเงินฝากของสาขา ลูกค้าบางคนไม่ต้องการฝากเงินก็ต้องมาฝากเพื่อรักษาระดับความเป็น ลูกค้าที่ดี ซึ่งวัดจากการให้ความร่วมมือกับรทส.ในเรื่องต่างๆอย่างสม่ำเสมอ

(3) ประเด็นความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ

ในระดับภาพรวมทุกภาค ผลของความพึงพอใจในประเด็นนี้ มีค่าความพอใจเฉลี่ยที่ระดับ 1.49 นับเป็นประเด็นที่มีค่าความพอใจน้อยที่สุดใน 4 ประเด็นหลัก โดยในเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยความพอใจต่ำ ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ วิธีการประเมินหลักทรัพย์ กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้หลัก และวิธีกู้เงินโดยใช้นุคคลหรือกลุ่มค้ำประกัน โดยเฉพาะค่าความพอใจเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ยู่ที่ระดับต่ำที่สุด 1.82 และ 1.70 ตามลำดับ ค่าความพอใจสูงสุดในประเด็นนี้ คือ ขั้นตอนการฝากเงิน มีค่าความพอใจที่ 1.30

หากเปรียบเทียบระหว่างภาคแล้ว ภาคอีสานยังเป็นภาคที่พึงพอใจต่อประเด็นนี้ต่ำกว่าทุกภาคเช่นเดิม โดยค่าระดับความพอใจอยู่ที่ระดับ 1.62 และแม้แต่ภาคกลางและภาคใต้ ที่ความพอใจในสองประเด็นที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะมีระดับสูงมาก แต่ในประเด็นนี้ก็กลับลดลงเหลือเพียงระดับ 1.31 สำหรับภาคกลางและ 1.36 สำหรับภาคใต้ ขณะที่ภาคเหนือจะอยู่ที่ระดับ 1.45 ประเด็นย่อยที่ลูกค้าส่วนใหญ่ในทุกภาค ให้ความพอใจมากที่สุดคือเรื่องขั้นตอนการฝากเงิน โดยเฉพาะภาคกลางมีระดับความพอใจสูงสุดอยู่ที่ 1.20

เรื่องอัตราดอกเบี้ย เป็นเรื่องที่ลูกค้าส่วนใหญ่จากทุกภาคยกเว้นภาคกลางให้ความพอใจน้อยที่สุด โดยเรื่องที่ภาคกลางพอใจน้อยที่สุด คือ วิธีการประเมินหลักทรัพย์ (1.51) ส่วนเรื่องอัตราดอกเบี้ยนั้น จะพอใจอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เท่าๆดอกเบี้ยเงินฝาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 1.41 ส่วนในภาคใต้ความพอใจเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้จะต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินฝาก ซึ่งตรงข้ามกับลูกค้าส่วนใหญ่จากภาคเหนือและอีสาน ที่ให้ความพอใจดอกเบี้ยเงินกู้มากกว่าดอกเบี้ยเงินฝาก โดยเห็นได้จากค่าความพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินฝากจะต่ำที่สุดในประเด็นนี้ ภาคเหนืออยู่ที่ระดับ 1.86 ขณะที่ภาคอีสานนั้น ค่าเฉลี่ยความพอใจเรื่องนี้ลดต่ำมาอยู่ที่ระดับ 2.03 ซึ่งอาจนับได้ว่าอยู่ต่ำกว่าเกณฑ์ระดับที่พอใจของการประเมินครั้งนี้ และนับเป็นเรื่องที่มีค่าความพอใจต่ำที่สุดในการประเมินครั้งนี้ด้วย

เหตุผลของความไม่พอใจจากลูกค้า ในเรื่องดอกเบี้ยเงินฝาก เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำเกินไป แม้ว่าพอจะอนุมานได้ว่าลูกค้าในกลุ่มนี้ทุกคนจะมีบัญชีเงินฝากกับรทส.อย่างน้อย 1 บัญชีเพื่อใช้ในการโอนเงินกู้ และจากการสำรวจ ตัวเลขของผู้ที่ตอบว่ามีบัญชีเงินฝากกับรทส.สูงถึง 2,003 รายจาก 2,069 ราย โดยในจำนวนนี้มีผู้ไม่พอใจอัตราดอกเบี้ยเงินฝากทั้งหมด 157 รายในขณะที่อีกประมาณ 217 ราย ไม่สนใจอัตราดอกเบี้ยเนื่องจากเปิดบัญชีเพื่อโอนเงินเท่านั้น

กรณีเมื่อเปิดให้ผู้ตอบกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่คิดว่าเหมาะสม ก็มีผู้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากร้อยละ 5 - 9 ซึ่งเป็นอัตราปกติที่รทส.กำหนดอยู่แล้วถึงกว่า 500 รายจาก 1,314 ราย ในขณะที่ผู้ที่ตอบว่าอัตราที่รทส.กำหนดเหมาะสมแล้วมี 445 ราย นับของผู้ที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยเท่ากับอัตราที่รทส.กำหนดอยู่แล้วจึงอาจตีความได้ว่า ผู้ตอบไม่รู้ว่าคุณเองได้รับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเท่าไรในขณะนั้น จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ค่าความพอใจต่ำกว่าข้ออื่น

ส่วนในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้นั้น มีผู้ไม่พอใจ มีเพียง 171 รายเท่านั้นโดยให้เหตุผลหลักว่า อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงเกินไป และเมื่อให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยที่คิดว่าเหมาะสม ก็มีผู้ที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 9-11 ซึ่งเป็นอัตราปกติของรทส.อยู่แล้ว โดยมีผู้ตอบถึง 296 ราย ในขณะที่อีก 19 ราย

ระบุว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสมคือร้อยละ 12-15 ซึ่งเป็นอัตราที่สูงในระดับธนาคารพาณิชย์ โดยมีผู้ที่ตอบว่าอัตราที่รทส.กำหนดเหมาะสมแล้วเพียง 271 ราย

กรณีเช่นนี้ก็อาจอนุมานได้เช่นเดียวกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก คือผู้ตอบส่วนหนึ่งไม่รู้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่แท้จริง เพราะจากการสอบถามตามแบบสอบถาม พบว่าหลายรายไม่สามารถตอบได้ว่าขณะนี้ตนเสียดอกเบี้ยในอัตราเท่าใด โดยจะรู้เพียงแต่จำนวนเงินต้น และจำนวนเงินที่รวมดอกเบี้ยแล้วที่ตนต้องไปชำระคืนเมื่อถึงกำหนดเท่านั้น

ในเรื่องของการประเมินหลักทรัพย์ ผู้ให้คะแนนความพอใจเรื่องนี้มีจำนวน 1,160 ราย โดยมีผู้ให้คะแนนในระดับ 4 - 5 (ไม่พอใจ-ไม่พอใจอย่างยิ่ง) รวมทั้งหมด 84 รายเท่านั้น เหตุผลหลักของความไม่พอใจผู้ตอบเห็นว่า การประเมินหลักทรัพย์ต่ำกว่าที่ควรเป็น ทำให้วงเงินกู้ที่ควรได้รับน้อยลง รวมทั้งมีการคิดค่าธรรมเนียมการประเมินที่รทส.เพ่งนำมาใช้ ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งของความไม่พึงพอใจในเรื่องนี้ด้วย

(4) ประเด็นความพอใจในความสะดวกของสถานที่ เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.

ความพอใจของประเด็นนี้ในระดับภาพรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.47 โดยที่ลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะพอใจใน การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อกับรทส.มากที่สุด โดยให้ค่าความพอใจที่ระดับ 1.34 อย่างไรก็ตามค่าความพอใจเฉลี่ยในแต่ละเรื่อง จะมีระดับไม่แตกต่างกันมากนักระหว่างเรื่องที่พอใจมากที่สุดกับเรื่องที่พอใจน้อยที่สุด

อย่างไรก็ตามเมื่อนำค่าความพอใจรวมของประเด็นนี้มาเปรียบเทียบกับรายภาคแล้ว จะพบว่า ภาคใต้และภาคกลาง จะมีความพอใจในประเด็นนี้โดยรวมสูงสุด โดยมีค่าระดับความพอใจใกล้เคียงกันคือ 1.21 และ 1.25 ตามลำดับ ภาคที่มีความพอใจต่ำสุดในประเด็นนี้ ยังคงเป็นภาคอีสาน ซึ่งมีค่าระดับความพอใจที่ 1.64 ขณะที่ภาคเหนืออยู่ในระดับ 1.43

เรื่องที่ได้รับ ความพอใจสูงสุดเหมือนกันจากทุกภาคคือ การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อกับรทส. โดยมีค่าระดับความพอใจตั้งแต่ 1.47 ในภาคอีสาน จนถึงระดับ 1.14 ในภาคกลาง ส่วนเรื่องที่ลูกค้าภาคกลางพอใจน้อยที่สุดได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้งของรทส. แต่ค่าระดับความพอใจก็ยังอยู่ที่ 1.32 ขณะที่ภาคอีสานลูกค้ามีความพอใจในเรื่องความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่น้อยที่สุด โดยอยู่ที่ระดับ 1.75

ตารางที่ 4.5

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทเกษตรกรรายบุคคล

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจทั่วไป	0.53	0.00	9.07	14.36	76.03	1.361	0.744	2061
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก รวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.35	1.64	5.76	13.77	78.49	1.315	0.665	2021
2.1 เวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน-ได้รับเงิน	0.78	3.51	8.52	16.51	70.68	1.427	0.851	2053
2.2ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.24	2.14	6.18	14.45	76.99	1.342	0.712	2056
2.3ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.10	1.41	5.26	13.82	79.42	1.289	0.638	2055
2.4ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.64	0.69	5.19	14.04	79.45	1.279	0.621	1885
2.5ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	0.00	0.44	3.65	10.02	85.89	1.186	0.501	2056
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.34	0.98	6.22	14.11	78.36	1.307	0.648	1846
3.1ความยุติธรรมของพนักงานในการรับสมาชิก	0.19	0.92	6.80	13.06	79.02	1.300	0.648	2059
3.2การตรงต่อเวลานัดหมาย	0.19	2.23	5.86	13.03	78.68	1.322	0.702	2064
3.3ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.00	0.68	5.15	15.07	79.10	1.274	0.586	2057
3.4มารยาทการพูดจา	0.24	0.92	4.75	10.03	84.06	1.233	0.599	2064
3.5การให้ความช่วยเหลือ	0.29	0.54	5.70	14.31	79.16	1.285	0.621	2054
3.6ความซื่อสัตย์สุจริต	0.15	0.15	4.34	9.61	85.76	1.192	0.515	2051
3.7พนักงานรทส.ขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม	0.96	1.22	9.32	19.86	68.64	1.460	0.790	1148
3.8พนักงานรทสขอให้เหลือเงินติดบัญชีไว้	0.71	1.18	7.80	17.89	72.42	1.390	0.723	1269
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.72	3.63	9.68	16.69	69.27	1.497	0.842	1579
4.1 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	0.93	3.27	8.19	15.50	72.11	1.449	0.839	1929
4.2 ขั้นตอนการขอกู้เงิน	0.54	1.90	8.32	16.88	72.37	1.413	0.766	2056
4.3 ขั้นตอนการฝากเงิน	0.27	0.32	6.27	16.76	76.38	1.307	0.609	1867
4.4 เงื่อนไขการรับเข้าเป็นสมาชิก	0.58	2.18	8.48	16.87	71.89	1.427	0.784	2063
4.5 กำหนดชำระคืนเงินกู้ขั้นต่ำ	0.64	6.01	8.38	13.93	71.04	1.512	0.924	1730

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
4.6กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะปานกลาง	0.44	1.47	8.50	16.57	73.02	1.397	0.742	682
4.7 กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะยาว	0.61	2.04	7.94	14.87	74.54	1.393	0.771	491
4.8วิธีกู้เงินโดยใช้กลุ่ม/บุคคลค้ำประกัน	0.86	4.10	10.76	13.88	70.42	1.511	0.902	1636
4.9วิธีกู้เงินโดยใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	0.81	1.97	11.73	16.74	68.76	1.493	0.837	1117
4.10วิธีการประเมินหลักทรัพย์	0.78	6.55	12.50	20.17	60.00	1.679	0.977	1160
4.11วิธีการแจ้งยอดหนี้(ใบเตือน)	0.20	2.36	6.38	14.92	76.15	1.354	0.720	2038
4.12อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	1.33	7.35	12.28	18.30	60.73	1.702	1.027	2027
4.13อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	1.44	7.73	16.10	21.64	53.09	1.828	1.050	1733
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
ความพอใจรวม	0.59	4.59	8.36	14.65	71.80	1.475	0.867	2063
5.1สถานที่ตั้งของรทส.	0.87	6.20	8.68	13.48	70.77	1.529	0.949	2063
5.2ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.48	5.82	8.68	16.39	68.62	1.532	0.911	2062
5.3เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	0.39	4.99	8.81	15.10	70.72	1.492	0.879	2066
5.4การจัดคิวเวลามีลูกค้าไปติดต่อ	0.63	1.36	7.29	13.65	77.08	1.348	0.728	2059

หมายเหตุ : ระดับความพอใจ 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม

จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม

ระดับความพอใจ = 1 - 5

standard deviation (std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้ถ้าเข้าใกล้

หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย

โดยรวมของข้อมูล

ตารางที่ 4.5 ก
ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลภาคเหนือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวมทั่วไป	0.50	0.90	8.30	14.70	75.60	1.388	0.774	579
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก								
รวดเร็วในการบริการความพอใจรวม	0.18	1.54	6.84	18.60	77.80	1.332	0.668	599
2.1 เวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน-ได้รับเงิน	0.90	4.80	11.60	16.90	65.80	1.589	0.944	579
2.2ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.00	1.70	6.70	15.40	76.20	1.340	0.689	579
2.3ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.00	0.30	5.00	13.40	81.20	1.245	0.554	580
2.4ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.60	7.10	14.30	78.00	1.318	0.668	482
2.5ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	0.00	0.30	3.80	8.00	87.80	1.167	0.486	576
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ								
ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.19	0.85	6.90	13.40	78.83	1.303	0.642	509
3.1ความยุติธรรมของพนักงานในการรับสมาชิก	0.20	0.50	8.10	13.00	78.20	1.319	0.671	579
3.2การตรงต่อเวลานัดหมาย	0.30	2.60	7.00	13.90	76.20	1.370	0.755	583
3.3ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.00	0.30	7.30	14.10	78.30	1.297	0.614	575
3.4มารยาทการพูดจา	0.20	0.70	5.80	10.10	83.20	1.245	0.603	583
3.5การให้ความช่วยเหลือ	0.20	0.50	7.30	15.00	76.90	1.320	0.646	572
3.6ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	4.50	8.70	86.70	1.179	0.488	573
3.7พนักงานรทส.ขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม	0.30	0.00	7.30	18.10	74.30	1.357	0.680	288
3.8พนักงานรทส.ขอให้เหลือเงินคิดบัญชีไว้	0.30	0.60	7.90	14.30	76.80	1.335	0.679	315
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ								
 ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการความพอใจรวม	0.45	2.69	9.48	15.12	72.22	1.451	0.809	446
4.1 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	0.60	3.40	9.10	13.30	73.50	1.470	0.892	525
4.2 ขั้นตอนการขอกู้เงิน	0.30	2.80	9.10	14.30	73.50	1.440	0.834	581
4.3 ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.40	6.70	17.00	75.80	1.316	0.615	476
4.4 เงื่อนไขการรับเข้าเป็นสมาชิก	0.70	1.50	8.20	16.20	73.30	1.407	0.775	585
4.5 กำหนดชำระคืนเงินกู้ส่วนหลัก	0.70	3.30	6.60	12.90	76.50	1.384	0.805	426
4.6กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะปานกลาง	0.00	2.00	6.10	15.10	76.70	1.332	0.685	245
4.7 กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะยาว	0.00	1.20	4.80	10.70	83.30	1.284	0.717	168
4.8วิธีกู้เงินโดยใช้กลุ่ม/บุคคลค้ำประกัน	0.70	2.30	10.10	11.50	75.40	1.426	0.838	426
4.9วิธีกู้เงินโดยใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	0.50	0.50	11.10	16.70	71.20	1.435	0.773	371

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
4.10วิธีการประเมินหลักทรัพย์	0.50	5.50	10.50	18.50	64.90	1.591	0.936	399
4.11วิธีการแจ้งขอคหน้า(ใบเตือน)	0.00	0.90	7.20	13.80	78.10	1.316	0.660	567
4.12อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	0.90	4.90	12.60	15.80	65.80	1.599	0.956	570
4.13อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	0.90	6.30	21.20	20.70	50.90	1.869	1.037	458
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไป ติดต่อกับรทส.ความพอใจรวม	0.43	3.98	7.68	14.45	73.50	1.433	0.823	581
5.1ความพอใจในสถานที่ตั้งของรทส.	0.70	4.50	7.40	15.30	72.10	1.464	0.866	581
5.2ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	5.20	6.90	14.80	73.20	1.440	0.833	582
5.3ความพอใจในเวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	0.50	5.30	9.10	14.60	70.50	1.508	0.902	583
5.4ความพอใจการจัดคิวเวลามีลูกค้าไปติดต่อ	0.50	0.90	7.30	13.10	78.20	1.320	0.689	579

หมายเหตุ : ระดับความพอใจ 1 = พพอใจอย่างยิ่ง

2 = พพอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation (std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

ถ้าเข้าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย

โดยรวมของข้อมูล

ตารางที่ 4.5 ข

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลภาคกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวมทั่วไป	0.30	0.00	2.00	11.90	85.80	1.172	0.471	303
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก								
รวดเร็วในการบริการ ความพอใจรวม	0.12	0.28	1.58	9.64	88.4	1.146	0.439	303
2.1 เวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน-ได้รับเงิน	0.30	1.00	3.00	11.50	84.20	1.230	0.612	304
2.2ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.00	0.00	1.00	8.90	90.20	1.105	0.338	305
2.3ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.30	0.30	1.30	9.80	88.20	1.148	0.461	305
2.4ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.00	1.00	9.80	89.20	1.131	0.419	296
2.5ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	0.00	0.00	1.60	8.20	90.20	1.115	0.367	305
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ								
ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.08	0.38	2.25	10.30	87.00	1.163	0.451	265
3.1ความยุติธรรมของพนักงานในการรับสมาชิก	0.00	0.30	2.60	8.90	88.20	1.152	0.450	304
3.2การตรงต่อเวลานัดหมาย	0.00	0.30	0.70	10.50	88.50	1.128	0.380	305
3.3ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.00	0.30	1.30	8.90	89.50	1.125	0.394	305
3.4มารยาทการพูดจา	0.00	0.30	1.00	7.90	90.80	1.108	0.369	305
3.5การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.30	2.30	10.20	87.20	1.158	0.447	304
3.6ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	2.00	6.90	91.10	1.108	0.369	305
3.7พนักงานรทส.ขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม	0.00	1.50	3.10	15.40	80.00	1.262	0.591	130
3.8พนักงานรทส.ขอให้เหลือเงินติดบัญชีไว้	0.60	0.00	5.00	13.70	80.70	1.261	0.607	161
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ								
ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการความพอใจรวม	0.25	2.47	4.44	12.44	80.38	1.313	0.708	232
4.1 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	0.00	2.70	4.10	11.00	82.10	1.275	0.670	291
4.2 ขั้นตอนการขอกู้เงิน	0.00	0.70	2.70	14.00	82.70	1.238	0.596	301
4.3 ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	1.00	9.80	89.20	1.203	0.522	296
4.4 เงื่อนไขการรับเข้าเป็นสมาชิก	0.30	0.70	7.30	12.90	78.80	1.308	0.663	302
4.5 กำหนดชำระคืนเงินกู้ขั้นต่ำหลัก	0.40	1.50	3.70	11.80	82.70	1.248	0.629	305
4.6กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะปานกลาง	0.00	2.10	5.30	8.50	84.00	1.295	0.756	94
4.7 กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะยาว	0.00	0.00	6.70	16.70	76.70	1.300	0.596	30
4.8วิธีกู้เงินโดยใช้กลุ่ม/บุคคลค้ำประกัน	0.80	2.00	4.00	9.60	83.50	1.266	0.704	249
4.9วิธีกู้เงินโดยใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกัน	0.00	0.00	2.30	9.80	88.00	1.203	0.625	133

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
4.10วิธีการประเมินหลักทรัพย์	0.00	6.00	6.80	19.50	67.70	1.511	0.867	133
4.11วิธีการแจ้งยอดหนี้(ใบเตือน)	0.30	7.20	3.00	11.20	78.30	1.401	0.881	304
4.12อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	0.30	5.60	4.30	14.30	75.40	1.412	0.842	301
4.13อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	1.10	3.60	6.50	12.60	76.20	1.408	0.849	277
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
ความพอใจรวม	0.08	2.05	3.50	11.38	82.95	1.250	0.612	305
5.1ความพอใจในสถานที่ตั้งของรทส.	0.30	3.00	4.90	12.10	79.70	1.321	0.731	305
5.2ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	3.30	2.60	12.10	82.00	1.273	0.671	305
5.3ความพอใจในเวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	0.00	1.60	4.90	11.10	82.30	1.259	0.624	305
5.4ความพอใจการจัดคิวเวลามีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	0.30	1.60	10.20	87.80	1.145	0.421	304

หมายเหตุ : ระดับความพอใจ 1 = พพอใจอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ =
$$\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$$

2 = พพอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พพอใจ standard deviation (std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

5 = ไม่พพอใจอย่างยิ่ง ถ้าเข้าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ตารางที่ 4.5 ค

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลภาคอีสาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวมทั่วไป	0.90	1.70	9.60	14.80	73.00	1.433	0.817	937
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก รวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.32	2.42	7.68	15.1	74.4	1.391	0.746	925
2.1 เวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน-ได้รับเงิน	0.80	4.00	10.10	16.50	68.60	1.520	0.891	931
2.2ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.40	3.60	8.90	16.10	70.90	1.465	0.834	936
2.3ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.10	2.80	7.90	14.60	74.50	1.392	0.761	931
2.4ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.30	1.10	6.60	16.60	75.30	1.346	0.683	891
2.5ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	0.00	0.60	4.90	11.70	82.80	1.234	0.563	935
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.30	1.44	7.84	15.51	74.93	1.372	0.721	869
3.1ความยุติธรรมของพนักงานในการรับสมาชิก	0.10	1.30	8.80	13.80	76.10	1.360	0.710	937
3.2การตรงต่อเวลาในคหหมาย	0.20	3.00	8.00	13.70	75.10	1.396	0.778	937
3.3ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.00	1.20	6.20	17.90	74.70	1.337	0.687	938
3.4มารยาทการพูดจา	0.40	1.40	6.00	11.00	81.20	1.289	0.679	936
3.5การให้ความช่วยเหลือ	0.50	0.70	6.90	15.50	76.30	1.337	0.687	938
3.6ความซื่อสัตย์สุจริต	0.30	0.10	5.60	10.90	83.10	1.237	0.581	934
3.7พนักงานทกส.ขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม	0.80	1.90	12.10	21.10	64.20	1.557	0.867	636
3.8พนักงานทกส.ขอให้เหลือเงินติดบัญชีไว้	0.10	1.90	9.10	20.20	68.70	1.461	0.782	694
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.81	4.92	12.85	18.14	63.26	1.621	0.912	720
4.1 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	0.90	4.40	10.10	18.00	66.60	1.550	0.907	869
4.2 ขั้นตอนการขอกู้เงิน	0.20	2.00	11.10	18.40	68.30	1.481	0.804	931
4.3 ขั้นตอนการฝากเงิน	0.30	1.10	6.60	16.60	75.30	1.360	0.657	891
4.4 เงื่อนไขการรับเข้าเป็นสมาชิก	0.60	3.50	10.30	17.70	67.80	1.514	0.863	936
4.5 กำหนดชำระคืนเงินกู้ขั้นต่ำหลัก	0.80	9.00	12.00	14.10	64.10	1.681	1.045	878
4.6กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะปานกลาง	0.80	0.80	12.70	19.00	66.70	1.498	0.807	252
4.7 กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะยาว	0.50	1.90	11.70	18.30	67.60	1.493	0.810	213
4.8วิธีกู้เงินโดยใช้กลุ่ม/บุคคลค้ำประกัน	0.90	6.40	14.60	16.90	61.20	1.691	1.003	815
4.9วิธีกู้เงินโดยใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกัน	0.90	3.70	17.70	17.10	60.70	1.670	0.949	463

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
4.10วิธีการประเมินหลักทรัพย์	1.10	8.20	17.40	19.30	54.00	1.830	1.054	476
4.11วิธีการแจ้งยอดหนี้(ในเดือน)	0.20	1.90	8.30	16.00	73.50	1.390	0.735	930
4.12อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	1.70	10.00	15.40	19.40	53.40	1.881	1.123	917
4.13อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	1.60	11.10	19.10	25.00	43.20	2.030	1.102	792
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
 ความพอใจรวม	1.03	6.70	12.08	15.93	64.30	1.643	0.989	938
5.1ความพอใจในสถานที่ตั้งของรทส.	1.40	9.60	12.40	12.70	64.00	1.717	1.092	938
5.2ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	1.10	8.10	13.80	19.10	57.90	1.753	1.038	936
5.3ความพอใจในเวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	0.50	7.00	11.50	16.30	64.60	1.626	0.976	938
5.4ความพอใจการจัดคิวเวลามีลูกค้าไปติดต่อ	1.10	2.10	10.60	15.60	70.70	1.474	0.848	938

หมายเหตุ : ระดับความพอใจ 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ =
$$\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$$

standard deviation (std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

ถ้าเข้าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย

โดยรวมของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลภาคใต้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวมทั่วไป	0.00	0.40	3.80	15.60	80.20	1.261	0.588	237
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก รวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	0.50	1.20	14.32	84.02	1.153	0.406	235
2.1 เวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน-ได้รับเงิน	0.00	1.70	2.10	21.80	74.50	1.167	0.436	239
2.2ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.00	0.40	1.30	13.00	85.40	1.167	0.436	239
2.3ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.00	0.00	0.40	16.70	82.90	1.175	0.392	240
2.4ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.00	1.40	9.30	89.40	1.120	0.366	216
2.5ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	0.00	0.40	0.80	10.80	87.90	1.138	0.401	240
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.14	0.25	2.01	13.35	84.30	1.205	0.476	219
3.1ความสุจริตธรรมของพนักงานในการรับสมาชิก	0.00	0.40	1.70	15.80	82.10	1.205	0.472	240
3.2การตรงต่อเวลานัดหมาย	0.00	0.80	1.30	11.70	86.30	1.167	0.463	240
3.3ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.00	0.00	0.80	14.20	85.00	1.158	0.388	240
3.4มารยาทการพูดจา	0.00	0.40	2.10	8.80	88.80	1.142	0.435	240
3.5การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.00	1.30	13.30	85.40	1.158	0.399	240
3.6ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.40	2.10	10.00	87.50	1.154	0.445	240
3.7พนักงานรทส.ขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม	1.10	0.00	5.40	23.70	69.90	1.387	0.692	93
3.8พนักงานรทส.ขอให้เหลือเงินคดบัญชีไว้	0.00	0.00	1.40	9.30	89.40	1.271	0.513	216
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.19	2.15	4.45	20.22	72.98	1.365	0.662	184
4.1 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	0.00	0.00	4.20	16.70	79.10	1.251	0.522	239
4.2 ขั้นตอนการขอกู้เงิน	0.00	0.80	2.90	22.20	74.10	1.305	0.568	239
4.3 ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	1.80	17.90	80.30	1.216	0.455	218
4.4 เงื่อนไขการรับเข้าเป็นสมาชิก	0.00	0.40	3.80	20.00	75.80	1.310	0.598	240
4.5 กำหนดชำระคืนเงินกู้ขั้นต่ำหลัก	0.00	4.50	1.90	19.90	73.70	1.372	0.738	156
4.6กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะปานกลาง	0.00	1.10	6.50	23.90	68.50	1.402	0.664	92
4.7 กำหนดชำระคืนเงินกู้ระยะยาว	0.00	5.10	5.10	13.90	75.90	1.392	0.807	79
4.8วิธีกู้เงินโดยใช้กลุ่ม/บุคคลค้ำประกัน	0.00	0.00	2.70	11.60	85.60	1.171	0.445	146
4.9วิธีกู้เงินโดยใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกัน	0.00	2.00	3.40	22.10	72.50	1.349	0.646	149

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
4.10วิธีการประเมินหลักทรัพย์	0.70	4.60	7.20	27.60	59.90	1.586	0.865	152
4.11วิธีการแจ้งยอดหนี้(ใบเตือน)	0.00	1.30	1.30	18.10	79.30	1.245	0.536	237
4.12อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	0.40	4.70	10.30	25.80	58.80	1.622	0.883	233
4.13อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	1.40	3.40	6.80	23.20	65.20	1.527	0.875	207
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
ความพอใจรวม	0.00	1.05	1.78	14.43	82.78	1.211	0.515	240
5.1ความพอใจในสถานที่ตั้งของรทส.	0.00	1.30	2.10	13.80	82.90	1.217	0.536	240
5.2ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	1.70	0.80	15.10	82.40	1.218	0.537	239
5.3ความพอใจในเวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	0.00	0.40	2.50	16.70	80.40	1.229	0.503	240
5.4ความพอใจการจัดคิวเวลามีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	0.80	1.70	12.10	85.40	1.180	0.482	239

หมายเหตุ : ระดับความพอใจ 1 = พอดีอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม

จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม

standard deviation (std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

ถ้าเข้าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย

โดยรวมของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ลูกค้าภาคใต้และภาคเหนือ มีความพอใจในระยะเวลาที่ต้องใช้ในการเดินทางไปติดต่อกับ รทส. น้อยกว่าเรื่องอื่น แต่ความพอใจก็ยังอยู่ที่ระดับ 1.22 และ 1.50 ตามลำดับ สำหรับลูกค้าภาคใต้นั้น มีความพอใจในทุกเรื่องของประเด็นเกือบจะเท่าๆกัน ทั้งนี้โดยดูจากค่าระดับความพอใจแต่ละประเด็นย่อย เกือบจะไม่แตกต่างกัน

ในประเด็นนี้ มีลูกค้าบางรายไม่พอใจต่อบางประเด็นย่อยได้แก่เรื่องสถานที่ตั้งและความ สะดวกสบายด้านอาคารสถานที่เวลามาติดต่อกับ มีจำนวนรวม 130 รายในจำนวนนี้เป็นลูกค้าภาคอีสานถึง 103 ราย นอกนั้นเป็นลูกค้าภาคอื่นๆ อย่างไรก็ตามมีผู้ให้เหตุผลความไม่พอใจถึง 160 ราย โดยระบุว่าสถานที่คับ แคบ ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับลูกค้าที่ไม่พอใจเรื่องความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่ที่มีจำนวน 139 ราย ในจำนวนนี้เป็นลูกค้าภาคอีสาน 89 ราย

4.4.2 กลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ

(1) ประเด็นความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน

ในระดับภาพรวม ลูกค้ากลุ่มนี้มีความพอใจต่อประเด็นนี้เฉลี่ย 1.24 โดยประเด็นย่อยเรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงานได้รับความพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ความยุติธรรมของพนักงานในการรับ เข้าเป็นสมาชิกเงินกู้ปกติ และความพอใจโดยเฉลี่ยต่ำสุด คือ การถูกขอให้เปิดบัญชีเงิน ฝาก รองลงมา คือ การถูกขอให้เหลือเงินส่วนหนึ่งไว้ในบัญชี และความกระตือรือร้นเอาใจใส่ (ตารางที่ 4.6)

ในระดับภาค สำหรับประเด็นย่อยเรื่องความซื่อสัตย์ พบว่าคะแนนความพอใจของ ลูกค้า แต่ละภาคอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ภาคใต้เป็นภาคที่พอใจเรื่องนี้มากที่สุดด้วยคะแนนระดับ 1.06 ประเด็น ย่อยเรื่องการถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม เป็นเรื่องที่ลูกค้าจาก 3 ภาคยกเว้นภาคใต้รู้สึกพอใจน้อยที่สุด โดยภาคที่ให้คะแนนความพอใจในเรื่องนี้ต่ำที่สุดคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ(1.64) (ตารางที่ 4.6 ก-ง)

(2) ประเด็นความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

ในระดับภาพรวม ประเด็นนี้ได้รับคะแนนความพอใจเฉลี่ยในระดับ 1.30 โดยบริการที่ ได้รับ ความพอใจมากที่สุด คือ ความถูกต้องการแจ้งยอดเงินในสมุดเงินฝาก รองลงมา คือ ความสะดวกรวด เร็วในการรับฝากเงิน ส่วนบริการที่ได้คะแนนความพอใจต่ำจะเกี่ยวกับ ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน ทั้งในส่วน ของโครงการพิเศษ และโครงการคปร. โดยเฉพาะ ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการ คปร.(1.61) ได้รับความพอใจต่ำที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบในระดับภาค ความพอใจในเรื่องความถูกต้องในการแจ้งยอดเงินใน บัญชีเงินฝากจะได้รับคะแนนความพอใจสูงสุด โดยมีค่าระดับความพอใจใกล้เคียงกันคือเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.03-1.08 ในทุกภาค ประเด็นย่อยในเรื่องเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงินได้รับความพื่อน้อยกว่าเรื่องอื่นจากทุกภาคเช่นกัน โดยภาคกลางและภาคเหนือจะเกี่ยวกับโครงการคปร. คะแนนความพอใจของภาคกลางในเรื่องนี้จะลงมาที่ระดับเฉลี่ย 2 เท่านั้น ส่วน ภาคใต้ และภาคอีสานนั้นจะเกี่ยวกับโครงการพิเศษ โดยระดับความพอใจของลูกค้าภาคอีสานในเรื่องนี้จะต่ำกว่าภาคใต้และภาคเหนือคืออยู่ระดับ 1.87

(3) ประเด็นความหลากหลายและระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ

เป็นประเด็นหลักที่ได้คะแนนความพอใจต่ำกว่าทุกประเด็นทั้งในระดับภาพรวมและระดับภาค โดยในภาพรวมมีคะแนนที่ 1.50 บริการที่ได้รับความพอใจมากที่สุด คือ วิธีการจ่ายเงินกู้โดยโอนผ่านบัญชีออมทรัพย์ เรื่องที่ได้รับความพอใจต่ำสุดหากดูจากคะแนนเฉลี่ยคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ(1.83) และอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (1.85) แต่ถ้าดูจากจำนวนลูกค้าที่ให้คะแนนในระดับไม่พอจะพบว่า เรื่องการประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการพิเศษ เป็นเรื่องที่มีผู้ไม่พอใจสูงที่สุดในประเด็นนี้ถึงร้อยละ 16 แต่คะแนนความพอใจโดยเฉลี่ยยังสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติซึ่งอยู่ที่ระดับ 1.83

ในระดับภาค จะพบว่าค่อนข้างมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องที่พอใจและไม่พอใจสำหรับประเด็นนี้ โดยภาคเหนือ เรื่องที่พอใจมากที่สุดคือ เรื่องกำหนดระยะคืนเงินกู้โครงการพิเศษ ระยะปลอดหนี้วิธีการแจ้งยอดหนี้ เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าโครงการ ในขณะที่ภาคอีสาน เรื่องขั้นตอนการฝากเงิน การจ่ายเงินกู้โดยโอนเข้าบัญชีเงินฝาก และระยะปลอดหนี้โครงการพิเศษ เป็นเรื่องที่ได้รับความพอใจมากที่สุด ในประเด็นนี้ ภาคใต้ ความพอใจในการค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษโดยใช้กลุ่ม/ บุคคล เป็นเรื่องที่ได้รับความพอใจสูงสุด เรื่องวงเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร.ขั้นตอนการฝากเงิน วิธีการจ่ายเงินกู้ และเงื่อนไขการเป็นลูกค้า เป็นบริการที่ได้รับความพอใจรองลงมาในภาคใต้ ขณะที่ภาคกลาง เป็นบริการเรื่องวิธีการจ่ายเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยโครงการคปร.

เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก-เงินกู้ปกติ เป็นเรื่องที่ได้รับความพื่อน้อยในประเด็นนี้เช่นเดียวกับกลุ่มลูกค้าอื่น โดยเป็นเรื่องที่ได้คะแนนความพอใจต่ำที่สุดในประเด็นของลูกค้าภาคเหนือ แต่กลับมีไข่เรื่องที่ได้คะแนนความพอใจต่ำที่สุดสำหรับทุกภาค เพราะภาคอีสานและภาคใต้ เรื่องการประเมินหลักทรัพย์เพื่อกู้เงินโครงการพิเศษเป็นเรื่องที่ได้คะแนนต่ำที่สุดเหมือนกันคือมีค่าระดับสูงกว่า 2 นอกจากนั้นยังมีเรื่องที่ได้ค่าระดับสูงกว่าระดับ 2 อีกหลายเรื่องในกรณีภาคอีสานได้แก่ เรื่องวงเงินกู้ระยะปานกลาง และระยะยาว อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และการประเมินหลักทรัพย์โครงการเงินกู้ปกติ บริการเรื่องที่ได้ค่าระดับ

ความพอใจมากกว่า 2 ในภาคกลางได้แก่เรื่อง วงเงินกู้ระยะปานกลาง ตามด้วยเรื่องดอกเบี้ยเงินฝากและเงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะปานกลาง

เป็นที่น่าสังเกตว่า เรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าทุกกลุ่มพอใจค่อนข้างน้อย คือ อัตราดอกเบี้ยปกติ โดยเฉพาะอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ-คปร.กลับเป็นเรื่องที่ลูกค้าทุกภาครู้สึกพอใจไม่น้อย โดยเฉพาะภาคกลางและภาคใต้ ที่ค่าระดับความพอใจในเรื่องนี้อยู่ในระดับค่อนข้างพอใจอย่างยิ่ง

(4) ประเด็นความสะดวกของสถานที่

เมื่อดูคะแนนความพอใจเฉลี่ยในระดับภาพรวมจะพบว่าระดับค่าความพอใจอยู่ที่ 1.35 โดยความพอใจมากที่สุดคือเรื่องเวลาที่ใช้เดินทางมาติดต่อกับธนาคาร (1.27)ขณะที่เรื่องความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่ได้รับความพอใจต่ำสุด(1.41)

หากพิจารณาในระดับภาคจะเห็นว่า ทุกภาคจะพอใจกับการจัดคิวลูกค้าเวลาที่มาติดต่อบank เหมือนๆกัน ความพอใจในเรื่องการใช้เวลาในการเดินทางมาติดต่อบank.ของภาคกลาง ภาคอีสานและภาคใต้ จะได้รับความพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน ส่วนเรื่องสถานที่ตั้งและความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่เวลามาติดต่อนั้น ความพอใจจะอยู่ในระดับต่ำกว่าเรื่องอื่นในทุกภาคแต่มีระดับต่างกัน โดยภาคอีสานจะมีระดับต่ำกว่าทุกภาค คือค่าระดับอยู่ที่ 1.64 และ 1.57 ตามลำดับ

สาเหตุที่คะแนนความพอใจในเรื่องนี้ต่ำกว่าเรื่องอื่นโดยเฉพาะในภาคอีสานนั้น เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในเวลาเดียวกันมีเป็นจำนวนมากจึงเกิดความแออัด สาเหตุอีกประการคือสาขาที่ทำการของbank.ส่วนใหญ่เป็นห้องเช่า คับแคบอยู่แล้ว เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ย่อมเกิดความแออัดขัดแย้งกว่าปกติ แต่การเป็นสาขาเช่าก็ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ดังจะเห็นได้จากความพอใจของลูกค้าในภาคใต้ ซึ่งbank.ส่วนใหญ่ก็เป็นสาขาเช่าเช่นเดียวกับภาคอีสาน(เฉพาะสาขาที่ตกเป็นตัวอย่าง) แต่ลูกค้าภาคใต้กลับไม่มีความไม่พอใจเรื่องนี้เท่าลูกค้าภาคอีสาน

4.4.3 กลุ่มลูกค้าเงินฝาก

ลูกค้ากลุ่มนี้ เป็นลูกค้ากลุ่มที่ทำธุรกรรมด้านการฝากเงินกับbank. โดยไม่มีการกู้เงิน พบว่าในระดับภาพรวม ลูกค้ากลุ่มนี้มีความพอใจทั่วไปต่อบank.เฉลี่ยที่ระดับ 1.27 จากจำนวนผู้ตอบ 119 คน สัดส่วนของผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 82.35 ให้คะแนนความพอใจในระดับที่พอใจอย่างยิ่งคือที่ระดับ 1 ทั้งนี้เมื่อดู

ตารางที่ 4.6

ตารางแสดงความพึงพอใจการใช้บริการของ ธกส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.47	1.41	5.63	14.08	78.40	1.332	0.730	213
2. ความพอใจในความถูกต้องและ								
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.28	1.82	4.83	12.34	80.73	1.303	0.642	183
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงินกู้ปกติ	0.00	1.32	7.95	17.22	74.17	1.351	0.655	151
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการพิเศษ	2.44	4.88	8.54	17.07	67.07	1.585	1.006	82
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการคปร.	0.66	4.64	13.91	17.22	63.58	1.616	0.937	151
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.50	1.99	9.95	87.56	1.154	0.448	201
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินฝาก	0.49	1.47	1.47	8.82	87.75	1.181	0.571	204
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.00	2.35	3.29	16.43	77.93	1.300	0.647	213
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.48	1.44	6.22	11.48	80.38	1.301	0.693	209
ความถูกต้องของตัวเลขหนี้ค้างชำระตามหนังสือเตือน	0.00	2.46	4.43	11.82	81.28	1.281	0.664	203
ความถูกต้องของตัวเลขจำนวนเงินที่ค้างบัญชี	0.00	0.96	3.83	9.09	51.67	1.196	0.541	209
ความถูกต้องการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก	0.00	0.00	0.48	5.31	94.20	1.063	0.262	207
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าใน								
การให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.04	0.97	4.61	11.68	82.69	1.240	0.564	192
การชี้แจง/ให้ข้อมูลการกู้-ฝากเงิน	0.00	0.49	1.47	15.69	82.35	1.201	0.470	204
การชี้แจงให้ข้อมูลโครงการพิเศษ-คปร.	0.47	0.94	3.76	14.55	80.28	1.268	0.621	213
เลขถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝาก	0.00	3.15	11.02	13.39	72.44	1.449	0.814	127
เลขถูกขอให้เหลือเงินไว้ในบัญชี	0.00	1.42	7.80	15.60	75.18	1.355	0.688	141
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกเงินกู้ปกติ	0.00	0.00	4.94	5.56	89.51	1.154	0.480	162
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกโครงการพิเศษ	0.00	0.94	3.77	6.13	89.15	1.165	0.521	212
การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	0.00	0.94	2.36	15.09	81.60	1.226	0.529	212
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่	0.00	1.42	4.72	13.68	80.19	1.274	0.616	212

มารยาทการพูดจา	0.00	0.94	3.77	10.38	84.91	1.208	0.546	212
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.47	5.19	12.26	82.08	1.241	0.562	212
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	1.90	6.19	91.90	1.100	0.359	210
4. ความหลากหลายของบริการและ								
 เปรียบเทียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.72	4.65	8.20	16.86	69.18	1.504	0.856	130
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะสั้น	0.00	3.13	4.69	18.75	73.44	1.375	0.721	128
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	0.00	1.85	5.56	25.93	66.67	1.426	0.690	54
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะยาว	1.96	0.00	5.88	29.41	62.75	1.490	0.784	51
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	2.38	4.76	16.67	76.19	1.333	0.683	84
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการคปร.	0.00	3.97	9.27	15.89	70.86	1.464	0.823	151
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้ปกติ	0.00	0.66	9.27	18.54	71.52	1.391	0.683	151
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	5.88	5.88	21.18	67.06	1.506	0.854	85
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการคปร.	0.00	4.64	12.58	15.89	66.89	1.550	0.885	151
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	3.48	11.44	85.07	1.184	0.470	201
วงเงินกู้ปกติระยะสั้น	2.31	5.38	6.92	23.85	61.54	1.631	0.989	130
วงเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	1.75	8.77	8.77	24.56	56.14	1.754	1.057	57
วงเงินกู้ปกติระยะยาว	1.89	9.43	15.09	9.43	64.15	1.755	1.142	53
วงเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร.	0.47	4.72	7.08	13.21	74.53	1.434	0.855	212
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้กลุ่ม/บุคคล	0.90	2.70	9.91	6.31	71.17	1.468	0.851	111
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้หลักทรัพย์	0.00	3.85	9.62	19.23	67.31	1.500	0.824	104
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้กลุ่ม/บุคคล	2.73	3.64	8.18	22.73	62.73	1.609	0.978	110
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้หลักทรัพย์	0.67	4.67	10.00	12.67	72.00	1.493	0.903	150
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้ปกติ	0.00	10.48	9.52	22.86	57.14	1.733	1.012	105
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	16.00	8.00	16.00	60.00	1.800	1.143	50
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการคปร.	1.47	5.15	12.50	21.32	59.56	1.676	0.980	136
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ปกติ	0.00	8.39	5.81	16.13	69.68	1.529	0.935	155
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการพิเศษ	1.19	2.38	4.76	15.48	76.19	1.369	0.788	84
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการคปร	0.00	2.68	6.04	17.45	73.83	1.376	0.721	149
ระยะปลอดหนี้โครงการพิเศษ	2.90	5.80	4.35	10.14	76.81	1.478	1.023	69
ระยะปลอดหนี้โครงการคปร.	1.46	3.65	10.22	12.41	72.26	1.496	0.925	137

วิธีจ่ายเงินกู้โดยโอนผ่านบัญชีออมทรัพย์	0.51	0.51	4.06	12.69	82.23	1.244	0.599	197
วิธีจ่ายเงินกู้เป็นงวดๆของโครงการพิเศษ/คปร.	0.48	5.24	9.52	16.19	64.29	1.552	0.916	210
การแจ้งหนี้โดยวิธีส่งหนังสือเตือน	0.00	1.00	5.47	17.41	76.12	1.313	0.622	201
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	1.05	3.16	24.21	71.58	1.337	0.594	95
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการคปร.	0.00	1.32	9.93	15.89	72.85	1.397	0.722	151
ความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการจำนวนบริการ	0.49	3.40	7.77	9.22	79.13	1.369	0.808	206
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ	2.55	7.01	16.56	17.83	54.78	1.834	1.090	157
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ	1.09	6.52	13.04	13.04	66.30	1.630	1.013	92
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการคปร.	0.00	2.72	9.52	10.88	76.87	1.381	0.770	147
การสนับสนุนในด้านการขายวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	4.29	7.86	12.86	75.00	1.414	0.813	140
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	1.01	14.07	10.05	19.10	55.78	1.854	1.139	199
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.23	2.94	6.23	12.81	77.80	1.350	0.738	213
สถานที่ตั้งของธนาคาร	0.47	4.69	6.10	11.74	77.00	1.399	0.839	213
เวลาที่ใช้ในเดินทางมาติดต่อ	0.00	0.47	6.07	14.02	79.44	1.276	0.592	214
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.47	4.21	7.01	13.08	75.23	1.416	0.834	214
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	2.38	5.71	12.38	79.52	1.310	0.688	210

หมายเหตุ : ระดับความพอใจ 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation (std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้นำเข้าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย โดยรวมของข้อมูล

ตารางที่ 4.6 ก

ความพึงพอใจการให้บริการของ ธกส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษภาคเหนือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.00	0.00	3.77	9.43	86.79	1.170	0.470	53
2. ความพอใจในความถูกต้องและ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	0.95	6.70	8.29	83.70	1.242	0.578	45
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงินกู้ปกติ	0.00	0.00	10.26	17.95	71.79	1.385	0.675	39
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการพิเศษ	0.00	3.70	11.11	11.11	74.07	1.444	0.847	27
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการคปร.	0.00	0.00	21.88	12.50	65.63	1.563	0.840	32
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.00	6.00	6.00	88.00	1.143	0.500	50
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินฝาก	0.00	0.00	6.00	6.00	88.00	1.180	0.523	50
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.00	1.89	1.89	13.21	83.02	1.226	0.577	53
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.00	1.96	3.80	3.80	86.80	1.176	0.590	51
ความถูกต้องของตัวเลขหนี้ค้างชำระตามหนังสือเตือน	0.00	0.00	2.08	6.25	91.67	1.104	0.371	48
ความถูกต้องของตัวเลขจำนวนเงินที่ค้างบัญชี	0.00	1.96	1.96	1.96	94.12	1.118	0.516	51
ความถูกต้องการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก	0.00	0.00	2.04	4.08	93.88	1.082	0.344	49
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าใน การให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.00	0.99	4.63	6.29	88.09	1.185	0.528	46
การชี้แจง/ให้ข้อมูลการกู้-ฝากเงิน	0.00	0.00	2.00	8.00	90.00	1.120	0.385	50
การชี้แจงให้ข้อมูลโครงการพิเศษ-คปร.	0.00	0.00	3.85	7.69	88.46	1.154	0.46	52
เคยถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝาก	0.00	3.57	7.14	3.57	85.71	1.286	0.763	28
เคยถูกขอให้เหลือเงินไว้ในบัญชี	0.00	3.45	10.34	6.90	79.31	1.379	0.82	29
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกเงินกู้ปกติ	0.00	0.00	2.38	2.38	95.24	1.071	0.342	42
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกโครงการพิเศษ	0.00	1.96	3.92	0.00	94.12	1.137	0.566	51
การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	0.00	0.00	1.92	13.46	84.62	1.173	0.43	52
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ	0.00	0.00	9.62	9.62	80.77	1.288	0.637	52
มารยาทการพูดจา	0.00	1.96	1.96	5.88	90.20	1.157	0.543	51
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.00	5.77	7.69	86.54	1.192	0.525	52
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	2.00	4.00	94.00	1.080	0.34	50
4. ความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	1.52	6.87	14.45	72.86	1.279	0.669	30
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะสั้น	0.00	0.00	3.03	21.21	75.76	1.273	0.517	33

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	0.00	0.00	0.00	25.00	75.00	1.250	0.444	20
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะยาว	0.00	0.00	5.26	21.05	73.68	1.316	0.582	19
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	3.57	7.14	89.29	1.143	0.448	28
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการคปร.	0.00	3.13	9.38	12.50	75.00	1.406	0.798	32
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้ปกติ	0.00	0.00	10.00	17.50	72.50	1.375	0.667	40
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	3.57	7.14	7.14	82.14	1.321	0.772	28
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการคปร.	0.00	3.13	18.75	9.38	68.75	1.563	0.914	32
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	8.33	4.17	87.50	1.208	0.582	48
วงเงินกู้ปกติระยะสั้น	0.00	0.00	6.06	27.27	66.67	1.394	0.609	33
วงเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	0.00	0.00	5.00	30.00	65.00	1.400	0.598	20
วงเงินกู้ปกติระยะยาว	0.00	0.00	5.26	10.53	84.21	1.211	0.535	19
วงเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร.	0.00	3.77	1.89	13.21	81.13	1.283	0.69	53
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้กลุ่ม/บุคคล	0.00	3.33	6.67	10.00	80.00	1.333	0.758	30
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้หลักทรัพย์	0.00	0.00	12.90	22.58	64.52	1.484	0.724	31
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้กลุ่ม/บุคคล	0.00	6.90	6.90	6.90	79.31	1.414	0.907	29
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้หลักทรัพย์	0.00	0.00	19.51	12.20	68.29	1.512	0.81	41
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้ปกติ	0.00	3.45	6.90	27.59	62.07	1.217	0.785	29
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	4.76	19.05	76.19	1.286	0.561	21
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการคปร.	3.45	3.45	13.79	17.24	62.07	1.690	1.072	29
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ปกติ	0.00	2.44	0.00	12.20	85.37	1.195	0.558	41
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	1.000	0	28
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการคปร.	0.00	3.23	9.68	12.90	74.19	1.419	0.807	31
ระยะปลอดหนี้โครงการพิเศษ	0.00	5.56	0.00	0.00	94.44	1.167	0.707	18
ระยะปลอดหนี้โครงการคปร.	0.00	0.00	0.00	10.00	90.00	1.100	0.305	30
วิธีจ่ายเงินกู้โดยโอนผ่านบัญชีออมทรัพย์	2.04	0.00	8.16	6.12	0.00	1.306	0.796	49
วิธีจ่ายเงินกู้เป็นงวดๆของโครงการพิเศษ/คปร.	0.00	2.22	8.89	22.22	66.67	1.467	0.757	45
การแจ้งหนี้โดยวิธีส่งหนังสือเตือน	0.00	0.00	2.13	10.64	87.23	1.149	0.416	47
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	6.90	20.69	72.41	1.345	0.614	29
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการคปร.	0.00	3.13	12.50	15.63	68.75	1.500	0.842	32
ความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการจำนวนบริการ	0.00	0.00	6.67	16.67	76.67	1.255	0.744	51
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ	0.00	2.50	25.00	32.50	40.00	1.900	0.87	40
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	6.45	6.45	9.68	77.42	1.419	0.89	31
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการคปร.	0.00	3.03	6.06	12.12	78.79	1.333	0.74	33
การสนับสนุนในด้านการขยายวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	11.54	0.00	11.54	76.92	1.462	0.989	26
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	0.00	10.64	12.77	23.40	53.19	1.809	1.035	47

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.00	0.50	6.22	8.11	85.17	1.220	0.575	52
สถานที่ตั้งของธนาคาร	0.00	0.00	5.77	7.69	86.54	1.192	0.525	52
เวลาที่ใช้ในเดินทางมาติดต่อ	0.00	0.00	7.55	11.32	81.13	1.264	0.593	53
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	0.00	7.55	9.43	83.02	1.245	0.585	53
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	2.00	4.00	4.00	90.00	1.180	0.596	50

หมายเหตุ :

ระดับความพอใจ 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

ถ้าเข้าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ตารางที่ 4.6 ข

ความพึงพอใจการใช้บริการของ ธกส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษภาคกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.316	0.760	57
2. ความพอใจในความถูกต้องและ								
ความพอใจรวม	1.07	2.06	5.04	12.49	79.34	1.330	0.680	48
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงินกู้ปกติ	0.00	2.63	2.63	15.79	78.95	1.289	0.654	38
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการพิเศษ	3.45	3.45	6.90	10.34	75.86	1.483	1.022	29
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการคปร.	3.57	7.14	21.43	21.43	46.43	2.000	1.155	28
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	2.04	0.00	14.29	83.67	1.204	0.539	49
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินฝาก	1.96	0.00	0.00	11.76	86.27	1.196	0.633	51
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.00	1.75	3.51	12.28	82.46	1.246	0.606	57
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	1.75	0.00	5.26	14.04	78.95	1.316	0.736	57
ความถูกต้องของตัวเลขหนี้ค้างชำระตามหนังสือเตือน	0.00	3.57	8.93	7.14	80.36	1.357	0.796	56
ความถูกต้องของตัวเลขจำนวนเงินที่ค้างบัญชี	0.00	0.00	1.75	10.53	87.72	1.140	0.398	57
ความถูกต้องการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก	0.00	0.00	0.00	7.27	92.73	1.073	0.262	55
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าใน								
การให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.00	0.61	4.37	13.40	81.62	1.240	0.455	52
การชี้แจง/ให้ข้อมูลการกู้ฝากเงิน	0.00	0.00	0.00	20.00	80.00	1.200	0.404	55
การชี้แจงให้ข้อมูลโครงการพิเศษ-คปร.	0.00	1.75	5.26	17.54	75.44	1.333	0.664	57
เคยถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝาก	0.00	3.13	6.25	25.00	65.63	1.469	0.761	32
เคยถูกขอให้เหลือเงินไว้ในบัญชี	0.00	0.00	2.17	13.04	84.78	1.174	0.437	46
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกเงินกู้ปกติ	0.00	0.00	7.89	2.63	89.47	1.184	0.563	38
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกโครงการพิเศษ	0.00	0.00	5.26	8.77	85.96	1.193	0.515	57
การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	0.00	0.00	3.57	19.64	76.79	1.268	0.522	56
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่	0.00	1.79	1.79	10.71	85.71	1.196	0.553	56
มารยาทการพูดจา	0.00	0.00	7.02	12.28	80.70	1.263	0.583	57
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.00	5.36	12.50	82.14	1.232	0.539	56
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	3.51	5.26	91.23	1.123	0.426	57
4. ความหลากหลายของบริการและ								
ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	1.70	5.96	3.89	18.63	65.37	1.508	0.895	25
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะสั้น	0.00	2.86	2.86	14.29	80.00	1.286	0.667	35

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	0.00	25.00	0.00	25.00	50.00	2.000	1.414	4
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะยาว	0.00	0.00	0.00	28.57	71.43	1.286	0.488	7
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	3.33	23.33	73.33	1.300	0.535	30
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการคปร.	0.00	7.14	7.14	14.29	71.43	1.500	0.923	28
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้ปกติ	0.00	0.00	5.41	24.32	70.27	1.351	0.588	37
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	6.90	24.14	68.97	1.379	0.622	29
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการคปร.	0.00	10.71	14.29	21.43	53.57	1.821	1.056	28
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	0.00	18.00	82.00	1.180	0.388	50
วงเงินกู้ปกติระยะสั้น	2.86	5.71	5.71	28.57	57.14	1.686	1.022	35
วงเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	20.00	20.00	0.00	20.00	40.00	2.600	1.817	5
วงเงินกู้ปกติระยะยาว	12.50	12.50	0.00	0.00	75.00	1.875	1.642	8
วงเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร.	1.79	5.36	8.93	21.43	62.50	1.625	0.983	56
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้กลุ่ม/บุคคล	3.45	3.45	6.90	17.24	68.97	1.552	1.021	29
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยให้หลักทรัพย์	0.00	0.00	0.00	14.29	85.71	1.143	0.363	14
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้กลุ่ม/บุคคล	0.00	0.00	0.00	14.29	85.71	1.808	1.357	14
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้หลักทรัพย์	0.00	0.00	5.56	16.67	77.78	1.278	0.566	36
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้ปกติ	0.00	13.33	0.00	20.00	66.67	1.600	1.056	15
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	18.18	0.00	0.00	81.82	1.545	1.214	11
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการคปร.	3.70	3.70	11.11	33.33	48.15	1.815	1.039	27
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ปกติ	0.00	7.89	5.26	26.32	60.53	1.605	0.916	38
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการพิเศษ	3.33	0.00	10.00	16.67	70.00	1.500	0.938	30
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการคปร	0.00	7.14	0.00	25.00	67.86	1.464	0.838	28
ระยะปลอดหนี้โครงการพิเศษ	6.67	6.67	6.67	6.67	73.33	1.667	1.269	30
ระยะปลอดหนี้โครงการคปร.	0.00	15.00	5.00	5.00	75.00	1.600	1.142	20
วิธีจ่ายเงินกู้โดยโอนผ่านบัญชีออมทรัพย์	0.00	0.00	1.79	12.50	85.71	1.610	0.417	56
วิธีจ่ายเงินกู้เป็นงวดๆของโครงการพิเศษ/คปร.	1.75	5.26	7.02	10.53	75.44	1.474	0.966	57
การแจ้งหนี้โดยวิธีส่งหนังสือเตือน	0.00	1.82	7.27	20.00	70.91	1.400	0.710	55
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	3.03	12.12	84.85	1.182	0.465	33
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการคปร.	0.00	0.00	7.14	14.29	78.57	1.286	0.600	28
ความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการจำนวนบริการ	0.00	5.45	7.27	10.91	76.36	1.418	0.854	55
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ	0.00	13.51	10.81	13.51	62.16	1.757	1.116	37
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	9.68	12.90	16.13	61.29	1.710	1.039	31
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการคปร.	0.00	0.00	3.57	10.71	85.71	1.179	0.476	28
การสนับสนุนในด้านการขายวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	18.75	6.25	75.00	1.161	0.417	16
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	2.00	22.00	6.00	14.00	56.00	2.000	1.309	50

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.00	4.82	4.82	14.91	75.44	1.390	0.779	57
สถานที่ตั้งของธนาคาร	0.00	8.77	3.51	12.28	75.44	1.456	0.927	57
เวลาที่ใช้ในเดินทางมาติดต่อ	0.00	0.00	5.26	15.79	78.95	1.263	0.552	57
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	7.02	5.26	14.04	73.68	1.456	0.888	57
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	3.51	5.26	17.54	73.68	1.386	0.750	57

หมายเหตุ :

ระดับความพอใจ 1 = พพอใจอย่างยิ่ง

2 = พพอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ =
$$\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$$

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้
ถ้าเข้าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย
โดยรวมของข้อมูล

ตารางที่ 4.6 ก

ความพึงพอใจการใช้บริการของ ธกส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษภาคอีสาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.00	3.70	9.28	24.07	62.96	1.537	0.818	54
2. ความพอใจในความถูกต้องและ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.43	3.52	6.52	18.13	71.39	1.435	0.731	47
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงินกู้ปกติ	0.00	0.00	11.36	18.18	70.45	1.409	0.693	44
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการพิเศษ	4.35	8.70	4.35	34.78	47.83	1.870	1.140	23
ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้โครงการคปร.	0.00	7.32	14.63	26.83	51.22	1.780	0.962	41
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.00	1.89	16.98	81.13	1.208	0.454	53
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินฝาก	0.00	3.77	0.00	11.32	84.91	1.226	0.640	53
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.00	5.66	5.66	22.64	66.04	1.509	0.846	53
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.00	1.96	11.76	19.61	66.67	1.490	0.784	51
ความถูกต้องของตัวเลขหนี้ค้างชำระตามหนังสือเตือน	0.00	5.88	5.88	15.69	72.55	1.451	0.856	51
ความถูกต้องของตัวเลขจำนวนเงินที่ค้างบัญชี	0.00	1.92	9.62	11.54	76.92	1.365	0.742	52
ความถูกต้องการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก	0.00	0.00	0.00	3.77	96.23	1.038	0.192	53
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าใน การให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.17	2.16	6.46	15.11	76.10	1.352	0.688	51
การชี้แจง/ให้ข้อมูลการกู้-ฝากเงิน	0.00	1.92	1.92	23.08	73.08	1.327	0.617	52
การชี้แจงให้ข้อมูลโครงการพิเศษ-คปร.	1.85	1.85	3.70	20.37	72.22	1.407	0.813	54
เคยถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝาก	0.00	4.76	19.05	11.90	64.29	1.643	0.958	42
เคยถูกขอให้เหลือเงินไว้ในบัญชี	0.00	2.27	15.91	20.45	61.36	1.591	0.844	44
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกเงินกู้ปกติ	0.00	0.00	6.38	10.64	82.98	1.234	0.560	47
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกโครงการพิเศษ	0.00	1.85	5.56	9.26	83.33	1.259	0.650	54
การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	0.00	3.70	3.70	11.11	81.48	1.296	0.717	54
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ	0.00	3.70	5.56	22.22	68.52	1.444	0.769	54
มารยาทการพูดจา	0.00	1.85	3.70	11.11	83.33	1.241	0.612	54
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	1.85	3.70	16.67	77.78	1.296	0.633	54
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	1.89	9.43	88.68	1.132	0.394	53
4. ความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.70	9.75	12.14	21.21	52.15	1.729	1.011	32
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะสั้น	0.00	6.82	9.09	15.91	68.18	1.545	0.926	44

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ประเภทระยะปานกลาง	0.00	0.00	20.00	40.00	40.00	1.800	0.775	15
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ประเภทระยะยาว	6.67	0.00	13.33	40.00	40.00	1.933	1.100	15
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	8.70	4.35	21.74	65.22	1.565	0.945	23
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้โครงการปร.	0.00	4.88	14.63	17.07	63.41	1.610	0.919	41
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้ประเภท	0.00	2.27	11.36	20.45	65.91	1.500	0.792	44
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	16.00	4.00	32.00	48.00	1.880	1.092	25
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการปร.	0.00	7.32	14.63	24.39	53.66	1.756	0.969	41
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	1.89	16.98	81.13	1.208	0.454	53
วงเงินกู้ประเภทระยะสั้น	4.44	11.11	6.67	15.56	62.22	1.800	1.236	45
วงเงินกู้ประเภทระยะปานกลาง	0.00	23.53	17.65	35.29	23.53	2.412	1.921	17
วงเงินกู้ประเภทระยะยาว	0.00	23.53	23.53	17.65	35.29	2.353	1.222	17
วงเงินกู้โครงการพิเศษ/ปร.	0.00	9.43	11.32	15.09	64.15	1.660	1.018	53
การคำนวณเงินกู้ประเภทโดยใช้กลุ่ม/บุคคล	0.00	2.63	15.79	21.05	60.53	1.605	0.855	38
การคำนวณเงินกู้ประเภทโดยใช้หลักทรัพย์	0.00	12.90	19.35	12.90	54.84	1.903	1.136	31
การคำนวณเงินกู้โครงการพิเศษ/ปร. โดยใช้กลุ่ม/บุคคล	0.00	2.56	17.95	38.46	41.03	1.821	0.823	39
การคำนวณเงินกู้โครงการพิเศษ/ปร. โดยใช้หลักทรัพย์	2.86	14.29	11.43	5.71	65.71	1.829	1.272	35
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้ประเภท	0.00	21.21	12.12	15.15	51.52	2.030	1.237	33
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	33.33	20.00	20.00	26.67	2.600	1.242	15
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการปร.	0.00	11.43	14.29	20.00	54.29	1.829	1.071	35
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ประเภท	0.00	17.78	11.11	8.89	62.22	1.844	1.205	45
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	4.35	4.35	34.78	56.52	1.565	0.788	23
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการปร.	0.00	0.00	12.50	20.00	67.50	1.450	0.714	40
ระยะปลอดหนี้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	5.88	29.41	64.71	1.412	0.618	17
ระยะปลอดหนี้โครงการปร.	2.56	0.00	25.64	10.26	61.54	1.718	1.025	39
วิธีจ่ายเงินกู้โดยโอนผ่านบัญชีออมทรัพย์	0.00	2.13	4.26	23.40	70.21	1.383	0.677	47
วิธีจ่ายเงินกู้เป็นงวดๆของโครงการพิเศษ/ปร.	0.00	14.29	22.45	14.29	48.98	2.020	1.145	49
การแจ้งหนี้โดยวิธีส่งหนังสือเตือน	0.00	2.00	10.00	22.00	66.00	1.480	0.762	50
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	3.70	0.00	44.44	51.85	1.556	0.698	27
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการปร.	0.00	2.44	17.07	17.07	63.41	1.585	0.865	41
ความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการจำนวนบริการ	0.00	3.92	13.73	13.73	68.63	1.529	0.880	51
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ประเภท	4.26	8.51	19.15	14.89	53.19	1.957	1.215	47
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ	4.00	4.00	20.00	12.00	60.00	1.816	1.062	25
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการปร.	0.00	7.89	23.68	10.53	57.89	1.800	1.555	38
การสนับสนุนในด้านการขยายวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	5.77	13.46	17.31	63.46	1.615	0.932	52
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	1.89	20.75	15.09	22.64	39.62	2.226	1.235	53

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.98	5.11	9.30	13.02	71.64	1.507	0.915	54
สถานที่ตั้งของธนาคาร	1.85	9.26	9.26	11.11	68.52	1.648	1.102	54
เวลาที่ไว้ในเคาน์เตอร์มาติดต่อ	0.00	1.85	9.26	12.96	75.93	1.370	0.734	54
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	1.85	5.56	9.26	14.81	68.52	1.574	1.002	54
การจัดคิวเวลาที่มิใช่ลูกค้าไปติดต่อ	0.00	3.77	9.43	13.21	73.58	1.434	0.821	53

หมายเหตุ :

ระดับความพอใจ 1 = พพอใจอย่างยิ่ง

2 = พพอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

ถ้าเข้าใกล้ หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ตารางที่ 4.6 ง

ความพึงพอใจการให้บริการของ รคส.ของกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษภาคใต้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	2.00	2.00	2.00	12.00	82.00	1.900	0.789	50
2. ความพอใจในความถูกต้องและ								
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	0.80	5.20	10.17	83.83	1.230	0.535	43
ระยะเวลาที่ใช้คืนเรื่องเพื่อขอกู้เงินกู้ปกติ	0.00	0.00	6.67	16.67	76.67	1.300	0.596	30
ระยะเวลาที่ใช้คืนเรื่องเพื่อขอกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	33.33	0.00	66.67	1.667	1.155	3
ระยะเวลาที่ใช้คืนเรื่องเพื่อขอกู้โครงการครป.	0.00	4.00	4.00	10.00	82.00	1.300	0.735	50
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.00	0.00	6.00	94.00	1.060	0.240	50
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินฝาก	0.00	2.00	0.00	6.00	92.00	1.120	0.480	50
ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้	0.00	0.00	2.00	18.00	80.00	1.220	0.465	50
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	0.00	2.00	4.00	8.00	86.00	1.220	0.616	50
ความถูกต้องของตัวเลขหนี้ค้างชำระตามหนังสือเตือน	0.00	0.00	0.00	18.75	81.25	1.188	0.394	48
ความถูกต้องของตัวเลขจำนวนเงินที่ค้างบัญชี	0.00	0.00	2.04	12.24	85.71	1.163	0.426	49
ความถูกต้องการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก	0.00	0.00	0.00	6.00	94.00	1.060	0.240	50
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าใน								
การให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	2.27	11.55	86.18	1.161	0.340	44
การชี้แจง/ให้ข้อมูลการกู้-ฝากเงิน	0.00	0.00	2.13	10.64	87.23	1.149	0.416	47
การชี้แจงให้ข้อมูลโครงการพิเศษ-ครป.	0.00	0.00	2.00	12.00	86.00	1.160	0.422	50
เคยถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝาก	0.00	0.00	8.00	12.00	80.00	1.280	0.614	25
เคยถูกขอให้เหลือเงินไว้ในบัญชี	0.00	0.00	0.00	22.73	77.27	1.227	0.429	22
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกเงินกู้ปกติ	0.00	0.00	2.86	5.71	91.43	1.114	0.404	35
ความยุติธรรมในการรับสมาชิกโครงการพิเศษ	0.00	0.00	0.00	6.00	94.00	1.060	0.240	50
การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	0.00	0.00	0.00	16.00	84.00	1.160	0.370	50
ความกระตือรือร้นเอาใจใส่	0.00	0.00	2.00	12.00	86.00	1.160	0.422	50
มารยาทการพูดจา	0.00	0.00	2.00	12.00	86.00	1.160	0.422	50
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.00	6.00	12.00	82.00	1.240	0.555	50
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	0.00	6.00	94.00	1.060	0.240	50
4. ความหลากหลายของบริการและ								
ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.21	3.54	6.70	15.14	70.45	1.350	0.713	24
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติระยะสั้น	0.00	0.00	0.00	31.25	68.75	1.313	0.479	16

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกจ้างเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	0.00	0.00	0.00	13.33	86.67	1.133	0.352	15
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกจ้างเงินกู้ปกติระยะยาว	0.00	0.00	0.00	30.00	70.00	1.300	0.483	10
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกจ้างเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	33.33	0.00	66.67	1.667	1.155	3
เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกจ้างเงินกู้โครงการคปร.	0.00	2.00	6.00	18.00	74.00	1.360	0.693	50
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้ปกติ	0.00	0.00	10.00	10.00	80.00	1.300	0.651	30
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	0.00	33.33	66.67	1.333	0.577	3
ขั้นตอนการเดินเรื่องขอเงินกู้โครงการคปร.	0.00	0.00	6.00	10.00	84.00	1.220	0.545	50
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	4.00	6.00	90.00	1.140	0.452	50
วงเงินกู้ปกติระยะสั้น	0.00	0.00	11.76	29.41	58.82	1.529	0.717	17
วงเงินกู้ปกติระยะปานกลาง	0.00	0.00	6.67	6.67	86.67	1.200	0.561	15
วงเงินกู้ปกติระยะยาว	0.00	0.00	33.33	0.00	66.67	1.667	1.000	9
วงเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร.	0.00	0.00	6.00	2.00	92.00	1.140	0.495	50
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้กลุ่ม/บุคคล	0.00	0.00	7.14	7.14	85.71	1.214	0.579	14
การค้ำประกันเงินกู้ปกติโดยใช้หลักทรัพย์	0.00	0.00	0.00	25.00	75.00	1.250	0.441	28
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้กลุ่ม/บุคคล	0.00	0.00	0.00	12.50	87.50	1.125	0.342	16
การค้ำประกันเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. โดยใช้หลักทรัพย์	0.00	5.26	2.63	15.79	76.32	1.368	0.786	38
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้ปกติ	0.00	3.57	14.29	28.57	53.57	1.679	0.863	28
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	33.33	0.00	33.33	33.33	2.333	1.528	3
การประเมินหลักทรัพย์เพื่อกำหนดวงเงินกู้โครงการคปร.	0.00	2.22	11.11	17.78	68.89	1.467	0.786	45
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ปกติ	0.00	3.23	6.45	19.35	70.97	1.419	0.765	31
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	33.33	0.00	0.00	66.67	2.000	1.732	3
กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้โครงการคปร.	0.00	2.00	2.00	14.00	82.00	1.240	0.591	50
ระยะปลอดหนี้โครงการพิเศษ	0.00	25.00	0.00	0.00	75.00	1.750	1.500	4
ระยะปลอดหนี้โครงการคปร.	2.08	4.17	6.25	18.75	68.75	1.521	0.945	48
วิธีจ่ายเงินกู้โดยโอนผ่านบัญชีออมทรัพย์	0.00	0.00	2.22	8.89	88.89	1.133	0.405	45
วิธีจ่ายเงินกู้เป็นงวดๆของโครงการพิเศษ/คปร.	0.00	0.00	2.00	22.00	76.00	1.260	0.487	50
การแจ้งหนี้โดยวิธีส่งหนังสือเตือน	0.00	0.00	2.04	16.33	81.63	1.204	0.456	49
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	0.00	16.67	83.33	1.167	0.408	6
การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้โครงการคปร.	0.00	0.00	4.00	16.00	80.00	1.240	0.517	50
ความหลากหลายของธุรกิจที่ให้บริการจำนวนบริการ	0.00	4.08	4.08	6.12	85.71	1.265	0.730	49
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ	6.06	3.03	9.09	15.15	66.67	1.667	1.164	33
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	20.00	20.00	60.00	1.600	0.894	5
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการคปร.	0.00	0.00	4.17	10.42	85.42	1.188	0.491	48
การสนับสนุนในด้านการขยายวงเงินกู้โครงการพิเศษ	0.00	0.00	2.17	10.87	86.96	1.152	0.420	46
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	0.00	2.04	6.12	16.33	75.51	1.347	0.694	49

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.00	1.00	4.50	15.00	79.50	1.270	0.578	50
สถานที่ตั้งของธนาคาร	0.00	0.00	6.00	16.00	78.00	1.280	0.573	50
เวลาที่ใช้ในเดินทางมาติดต่อ	0.00	0.00	2.00	16.00	82.00	1.200	0.452	50
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	4.00	6.00	14.00	76.00	1.380	0.780	50
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	0.00	4.00	14.00	82.00	1.220	0.507	50

หมายเหตุ :

ระดับความพอใจ 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม
จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้

ถ้าเข้าใกล้ 0 หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย

โดยรวมของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ประเด็นความพอใจต่างๆพบว่า ประเด็นความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ และความเอาใจใส่ และการปฏิบัติต่อลูกค้า มีค่าระดับความพอใจเฉลี่ยเท่ากัน คือ 1.19 จากจำนวนผู้ตอบ 122 คน และ 121 คน รองลงมาคือ ความสะดวกสบายของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพอใจ 1.33 และอันดับสุดท้าย คือ ความหลากหลายและระเบียบขั้นตอนของบริการ มีค่าเฉลี่ยความพอใจ 1.41 (จากตารางที่ 4.7) อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประเด็นย่อยๆของประเด็นหลัก พบว่า

(1) **ประเด็นความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ** ในระดับภาคพบว่าภาคอีสานเป็นภาคที่พอใจประเด็นนี้เฉลี่ยสูงสุด(1.13) ซึ่งไม่ได้แตกต่างจากภาคใต้ที่มีคะแนนต่ำสุดมากนัก(1.28) สำหรับประเด็นย่อยๆในประเด็นนี้ทุกเรื่องต่างได้รับความพอใจในระดับ 1.30 ลงมาในทุกภาค เรื่องที่ได้รับความพอใจมากที่สุดของทุกภาค คือเรื่องความถูกต้องการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีโดยได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดในภาคอีสานที่ระดับ 1.02 (ตารางที่ 4.7 ก-ง)

(2) **ประเด็นความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้า** ในระดับภาพรวม ประเด็นนี้ได้รับคะแนนความพอใจเฉลี่ยที่ 1.19 โดยเรื่องต่างๆได้รับความพอใจไม่แตกต่างกันหากดูจากคะแนนที่ปรากฏ แต่ที่ได้รับความพอใจมากที่สุดคือเรื่องมารยาทการพูดจา ส่วนในระดับภาคก็เช่นเดียวกันที่ทุกภาคจะให้ความพอใจสูงสุดในเรื่องมารยาทการพูดจา ยกเว้นภาคเหนือ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต การให้ความช่วยเหลือ และความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน

(3) **ประเด็นความสะดวกของสถานที่** ในภาพรวมประเด็นนี้ได้รับความพอใจที่ระดับ1.33 โดยเรื่องความสะดวกสบายของสถานที่ได้รับความพอใจมากที่สุด(1.30) เรื่องสถานที่ตั้งของธนาคารได้รับความพอใจต่ำสุด(1.37) ในระดับภาค จะมีความแตกต่างกันไปบ้าง ภาคกลางจะพอใจเรื่องการจัดคิวมากกว่าเรื่องอื่น ซึ่งตรงข้ามกับภาคใต้ที่พอใจเรื่องนี้น้อยที่สุด แต่ให้ความพอใจในเรื่องเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาติดต่อสูงกว่า สำหรับภาคเหนือเรื่องความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่เป็นเรื่องที่พอใจสูงสุด (1.23) ซึ่งตรงข้ามกับภาคอีสานที่คะแนนในเรื่องนี้จะน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ(1.55)

(4) **ประเด็นความหลากหลายและระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ** ในภาพรวม ค่าระดับความพอใจของประเด็นนี้อยู่ที่ 1.41 ซึ่งถือเป็นประเด็นที่ได้รับความพอใจน้อยที่สุดใน 4 ประเด็นหลักเช่นเดียวกับลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ประเด็นย่อยเรื่องขั้นตอนการฝากเงินได้รับความพอใจเฉลี่ยสูงสุดของประเด็นนี้ (1.31) ขณะที่เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากได้รับความพอใจเฉลี่ยที่ 1.51

ตารางที่ 4.7
แสดงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.00	1.68	6.72	9.24	82.35	1.277	0.663	119
2. ในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	0.41	2.86	12.24	84.49	1.192	0.479	123
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.81	3.25	16.26	79.67	1.252	0.552	123
ความถูกต้องการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่มีอยู่	0.00	0.00	2.46	8.20	89.34	1.131	0.406	122
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อกู้								
ในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.21	0.41	2.48	12.42	84.47	1.195	0.503	121
ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.83	0.00	2.48	18.18	78.51	1.264	0.588	121
มารยาทการพูดจา	0.00	0.81	0.81	8.94	89.43	1.13	0.424	123
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.84	2.52	13.45	83.19	1.21	0.519	119
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	4.17	9.17	86.67	1.175	0.479	120
4. ความหลากหลายของบริการและ								
ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.43	2.16	6.93	19.05	71.43	1.418	0.743	116
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.81	4.88	19.51	74.80	1.317	0.605	123
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	0.93	3.70	9.26	18.52	67.59	1.519	0.881	108
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.00	2.69	6.21	13.46	77.64	1.339	0.715	121
สถานที่ตั้ง	0.00	4.10	7.38	10.66	77.87	1.377	0.796	122
เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อ	0.00	1.64	6.56	16.39	75.41	1.344	0.678	122
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	3.33	4.17	12.50	80.00	1.308	0.708	120
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	1.68	6.72	14.29	77.31	1.328	0.678	119

หมายเหตุ : 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม
จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้ ถ้าเข้าใกล้

หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยโดยรวม
ของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ตารางที่ 4.7 ก
ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝากภาคเหนือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.00	0.00	12.50	12.50	71.90	1.387	0.715	
2. ในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	3.13	9.38	87.50	1.157	0.441	32
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.00	3.13	15.63	81.25	1.219	0.491	32
ความถูกต้องการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่มีอยู่	0.00	0.00	3.13	3.13	93.75	1.094	0.390	32
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อกู้ ในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	1.56	1.61	4.84	9.68	82.26	1.265	0.683	31
ความกระตือรือร้นในการบริการ	3.33	0.00	6.67	16.67	73.33	1.433	0.898	30
มารยาทการพูดจา	0.00	3.13	3.13	3.13	90.63	1.188	0.644	32
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	3.45	6.90	6.90	82.76	1.310	0.761	29
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	3.23	6.45	90.32	1.129	0.428	31
4. ความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	3.39	10.17	15.25	71.19	1.463	0.825	30
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	3.13	6.25	18.75	71.88	1.406	0.756	32
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	0.00	3.70	14.81	11.11	70.37	1.519	0.893	27
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.00	4.76	15.87	6.35	73.02	1.403	0.803	31
สถานที่ตั้ง	0.00	6.25	15.63	3.13	75.00	1.531	0.983	32
เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อ	0.00	3.23	16.13	9.68	70.97	1.516	0.890	31
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	3.33	3.33	6.67	86.67	1.233	0.679	30
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	0.00	10.00	13.33	76.67	1.333	0.661	30

หมายเหตุ : 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้ ถ้าเข้าใกล้

หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยโดยรวม
ของข้อมูล

ตารางที่ 4.7 ข
ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝากภาคกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.00	0.00	0.00	6.50	87.10	1.069	0.258	29
2. ในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	4.92	13.11	81.97	1.229	0.530	31
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.00	6.45	12.90	80.65	1.258	0.575	31
ความถูกต้องการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่มีอยู่	0.00	0.00	3.33	13.33	83.33	1.200	0.484	30
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อกู้								
ในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	0.00	14.52	85.48	1.172	0.410	31
ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.00	0.00	0.00	16.13	83.87	1.161	0.374	31
มารยาทการพูดจา	0.00	0.00	0.00	12.90	87.10	1.129	0.341	31
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.00	0.00	12.90	87.10	1.129	0.341	31
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	6.67	13.33	80.00	1.267	0.583	30
4. ความหลากหลายของบริการและ								
ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	5.08	15.25	79.66	1.258	0.545	30
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	3.23	12.90	83.87	1.194	0.477	31
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	0.00	0.00	7.14	17.86	75.00	1.321	0.612	28
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	3.28	9.84	86.89	1.139	0.442	31
สถานที่ตั้ง	0.00	0.00	6.67	3.33	90.00	1.167	0.531	30
เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อ	0.00	0.00	0.00	16.13	83.87	1.161	0.374	31
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	3.23	0.00	3.23	93.55	1.129	0.562	31
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	0.00	0.00	9.68	90.32	1.097	0.301	31

หมายเหตุ : 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้ ถ้าเข้าใกล้

หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยโดยรวม
ของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ตารางที่ 4.7 ค
ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝากภาคอีสาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.00	2.90	5.90	2.90	88.20	1.235	0.699	34
2. ในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	0.00	13.24	86.76	1.132	0.301	34
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	0.00	0.00	23.53	76.47	1.235	0.431	34
ความถูกต้องการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่มีอยู่	0.00	0.00	0.00	2.94	97.06	1.029	0.171	34
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้า								
ในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	1.47	7.35	91.18	1.088	0.289	34
ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.00	0.00	2.94	11.76	85.29	1.176	0.459	34
มารยาทการพูดจา	0.00	0.00	0.00	2.94	97.06	1.029	0.171	34
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.00	0.00	8.82	91.18	1.088	0.288	34
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	0.00	5.88	94.12	1.059	0.239	34
4. ความหลากหลายของบริการและ								
ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	1.56	4.69	18.75	75.00	1.334	0.635	32
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	2.94	17.65	79.41	1.235	0.496	34
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	0.00	3.33	6.67	20.00	70.00	1.433	0.774	30
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.00	5.88	5.88	17.65	70.59	1.485	0.858	34
สถานที่ตั้ง	0.00	8.82	2.94	17.65	70.59	1.500	0.929	34
เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อ	0.00	2.94	8.82	17.65	70.59	1.441	0.786	34
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	5.88	8.82	20.59	64.71	1.559	0.894	34
การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อ	0.00	2.94	11.76	11.76	73.53	1.441	0.824	34

หมายเหตุ : 1 = พอใจอย่างยิ่ง
2 = พอใจ
3 = เฉยๆ
4 = ไม่พอใจ
5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้ ถ้าเข้าใกล้

หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ตารางที่ 4.7 ง
ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเงินฝากภาคใต้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1. ความพอใจรวม	0.00	3.80	7.70	15.40	69.20	1.440	0.821	25
2. ในความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ								
ความพอใจรวม	0.00	1.92	3.85	13.46	80.77	1.270	0.625	26
ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	0.00	3.85	3.85	11.54	80.77	1.308	0.736	26
ความถูกต้องการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่มีอยู่	0.00	0.00	3.85	15.38	80.77	1.231	0.514	26
3. ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อกู้								
ในการให้บริการของพนักงาน								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	0.00	25.00	75.00	1.285	0.514	26
ความกระตือรือร้นในการบริการ	0.00	0.00	0.00	30.77	69.23	1.308	0.471	26
มารยาทการพูดจา	0.00	0.00	0.00	19.23	80.77	1.192	0.402	26
การให้ความช่วยเหลือ	0.00	0.00	4.00	28.00	68.00	1.360	0.569	25
ความซื่อสัตย์สุจริต	0.00	0.00	8.00	12.00	80.00	1.280	0.614	25
4. ความหลากหลายของบริการและ								
ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
ความพอใจรวม	1.92	4.08	8.16	28.57	57.14	1.666	0.914	25
ขั้นตอนการฝากเงิน	0.00	0.00	7.69	30.77	61.54	1.462	0.647	26
อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	4.35	8.70	8.70	26.09	52.17	1.870	1.180	23
5. ความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อ								
ความพอใจรวม	0.00	0.00	1.92	21.15	42.31	1.310	0.571	25
สถานที่ตั้ง	0.00	0.00	3.85	19.23	76.92	1.269	0.533	26
เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อ	0.00	0.00	0.00	23.08	76.92	1.231	0.430	26
ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	0.00	0.00	4.00	20.00	76.00	1.280	0.542	25
การจัดคิวเวลาที่มียูกค้าไปติดต่อ	0.00	4.17	4.17	25.00	66.67	1.458	0.779	24

หมายเหตุ : 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation(std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้ ถ้าเข้าใกล้

หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ลักษณะความพอใจในระดับภาคไม่แตกต่างจากความพอใจเฉลี่ยในภาพรวมที่กล่าวมา โดยในเรื่องขั้นตอนการฝากเงิน ทุกภาคให้ความพอใจในระดับคะแนน 1.25-1.66 ภาคกลางเป็นภาคที่ให้คะแนนความพอใจในเรื่องนี้สูงที่สุด แม้แต่ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับความพอใจต่ำสุดในทุกภาค แต่ภาคกลางก็ยังเป็นภาคที่ได้รับความพอใจมากกว่าภาคอื่นๆ ในขณะที่ภาคใต้ เป็นภาคที่ให้คะแนนต่ำกว่าทุกภาคในทั้งสองประเด็นย่อยของประเด็นนี้

4.4.4 ลูกค้ำประเภทสถาบันเกษตรกร

การนำเสนอผลการประเมินความพอใจของลูกค้ากลุ่มนี้ จะกล่าวถึงลักษณะทั่วไปของลูกค้าหรือสหกรณ์การเกษตรที่ตกเป็นตัวอย่างก่อน จากนั้นจึงจะเสนอผลความพอใจทั่วไปและความพอใจรายประเด็นทั้งในระดับภาพรวมและระดับภาค เช่นเดียวกับลูกค้ากลุ่มอื่นๆดังกล่าวมาแล้ว

ลูกค้ากลุ่มนี้นับเป็นกลุ่มที่มีลักษณะพิเศษกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากมีลักษณะเป็นสถาบันมิใช่เป็นรายบุคคลดังเช่นลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งมีลักษณะเฉพาะของธุรกรรมที่ทำกับธกส. ดังนั้นแม้ว่าจะมีหลายประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เหมือนกับกลุ่มอื่นแต่ก็จะมีข้อย่อยในประเด็นที่แตกต่างไปบ้าง รวมทั้งมีบางประเด็นที่เพิ่มเข้ามาโดยไม่มีในกลุ่มอื่น ดังเช่นประเด็นความพอใจในวัตถุประสงค์และการดำเนินงานของธกส. เป็นต้น (ดูตารางที่ 1.1 ในบทนำ)

- ลักษณะทั่วไปของสหกรณ์ที่เป็นตัวอย่างการสำรวจ

สถาบันเกษตรกรที่เลือกมาเป็นตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้จำนวน 25 ตัวอย่างนั้นเป็นสถาบันประเภทสหกรณ์การเกษตรทั้งสิ้น โดยกระจายอยู่ในจังหวัดที่ตกเป็นตัวอย่างจังหวัดละ 3 แห่ง ยกเว้นที่จันทบุรีที่มีจำนวน 4 แห่ง สหกรณ์การเกษตรแต่ละแห่งจะมีข้อมูลเฉพาะแตกต่างกันไปตามตารางที่ 4.8

ในจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 25 ตัวอย่างนี้ จะมีสหกรณ์เกือบทุกชั้นและทุกขนาดตามการจัดชั้นและการประเมินผลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งรวมทั้งธกส.ด้วย ทั้งนี้ในจำนวนสหกรณ์ทั้งหมด 25 สหกรณ์นั้น จะมีสหกรณ์ชั้น 2 อยู่ 9 แห่ง และชั้น 1 จำนวน 1 แห่ง ขณะที่สหกรณ์ขนาดกลางจะมีตัวอย่างครบทุกชั้นรวมกัน 8 สหกรณ์ ส่วนสหกรณ์ขนาดเล็กนั้นมีจำนวนรวมกัน 6 สหกรณ์เป็นสหกรณ์ชั้น 2 จำนวน 5 แห่งและชั้น 3 จำนวน 1 แห่ง

ตารางที่ 4.8

แสดงข้อมูลลักษณะของสหกรณ์และผู้ตอบแบบสำรวจ

ชื่อสหกรณ์	ขนาด/ชั้น	ปีที่ก่อตั้ง พ.ศ.	จำนวนสมาชิก (คน)	เงินทุนที่กู้ยืม (บาท)	ผู้ตอบแบบสำรวจ (ตำแหน่ง)	อายุงาน (ปี)
ภาคกลาง						
1.สหกรณ์ปฏิรูปที่ดินสองพี่น้อง	เล็ก/2	2523	650	1.8 ล้านบาท	ประธานสหกรณ์	4
2.สหกรณ์การเกษตรดอนเจดีย์	ใหญ่/2	2518	2467	79.6 ล้านบาท	ผู้จัดการ	12
3.สหกรณ์การเกษตรอุทุมพร	ใหญ่/2	2513	1797	440 ล้านบาท	ผู้จัดการ	15
4.สหกรณ์การเกษตรเมืองจันทบุรี	ใหญ่/1	2513	2046	313 ล้านบาท	ผู้จัดการ	16
5.สหกรณ์นิคมสอยดาว	ใหญ่/2	2518	4205	5 ล้านบาท	ผู้จัดการ	3
6.สหกรณ์การเกษตรท่าใหม่	ใหญ่/2	2517	2030	114.4 ล้านบาท	ผู้จัดการ	10
7.สหกรณ์ประมงจันทบุรี	เล็ก/2	2498	370	2.5 ล้านบาท	ประธานสหกรณ์	10
ภาคอีสาน						
1.สหกรณ์การเกษตรนาเชือก	ใหญ่/2	2517	1670	14 ล้านบาท	ผู้จัดการ	3
2.สหกรณ์การเกษตรนาคูน	เล็ก/2	2520	568	6 ล้านบาท	ผู้จัดการ	13
3.สหกรณ์การเกษตรแกดำ	กลาง/1	2521	899	5 ล้านบาท	ผู้จัดการ	2
5.สหกรณ์การเกษตรภูเรือ	เล็ก/3	2519	1100	11 ล้านบาท	ผู้จัดการ	10
5.สหกรณ์การเกษตรเมืองเลย	ใหญ่/2	2518	3770	65 ล้านบาท	ผู้จัดการ	14
6.สหกรณ์การเกษตรภูหลวง	กลาง/2	2525	839	3.87 ล้านบาท	พนักงานสินเชื่อ	-
ภาคเหนือ						
1.สหกรณ์การเกษตรแม่สรวย	ใหญ่/1	2520	1948	35.3 ล้านบาท	ผู้จัดการ	15
2.สหกรณ์การเกษตรแม่จัน	ใหญ่/2	2514	4122	74.6 ล้านบาท	ผู้จัดการ	4
3.สหกรณ์ปฏิรูปที่ดินเวียงชัย	กลาง/2	2523	735	11.5 ล้านบาท	ผู้จัดการ	3
4.สหกรณ์การเกษตรคลองลาน	กลาง/2	2521	689	6.7 ล้านบาท	ผู้จัดการ	10
5.สหกรณ์ปฏิรูปที่ดินกำแพงเพชร	เล็ก/2	2523	367	1.7 ล้านบาท	พนักงานสินเชื่อ	2
6.สหกรณ์การเกษตรคลองขลุง	ใหญ่/2	2513	1267	29.3 ล้านบาท	พนักงานสินเชื่อ	5
ภาคใต้						
1.สหกรณ์การเกษตรพุนน	ใหญ่/2	2521	1010	12 ล้านบาท	ผู้จัดการ	10
2.สหกรณ์การเกษตรท่าศาลา	กลาง/2	2519	400	8.3 ล้านบาท	ผู้จัดการ	8
3.สหกรณ์การเกษตรนาบอน	กลาง/1	2521	808	24.1 ล้านบาท	ผู้จัดการ	10
4.สหกรณ์การเกษตรเมืองปัตตานี	กลาง/3	2518	903	7.5 ล้านบาท	ผู้จัดการ	14
5.สหกรณ์การเกษตรทุ่งลิปะสะโจ	เล็ก/2	2522	344	1.01 ล้านบาท	พนักงานบัญชี	10
6.สหกรณ์การเกษตรปะนาเระ	กลาง/2	2528	630	1.9 ล้านบาท	ผู้จัดการ	6

จำนวนสมาชิกของสหกรณ์แต่ละแห่งจะแตกต่างกันไปตามขนาดของสหกรณ์ โดยมีจำนวนตั้งแต่ 367 - 4,122 คน โดยที่ภาคกลางจะมีตัวอย่างของสหกรณ์ขนาดใหญ่อยู่เป็นจำนวนมากกว่าภาคอื่น ในขณะที่ภาคใต้ สหกรณ์ที่ตกเป็นตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีขนาดกลาง ส่วนภาคอื่นจะมีสหกรณ์ขนาดต่างๆในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

ประมาณร้อยละ 50 ของสหกรณ์ที่เป็นตัวอย่างการสำรวจครั้งนี้เริ่มก่อตั้งมาก่อนปี 2519 โดยสหกรณ์ที่อายุมากที่สุดก่อตั้งในปี 2498 ได้แก่สหกรณ์ประมงจันทบุรี ส่วนที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 50 เป็นสหกรณ์ที่ก่อตั้งภายหลังปี 2520 เป็นต้นมา โดยสหกรณ์การเกษตรภูหลวง จะเป็นสหกรณ์ที่มีอายุน้อยที่สุดคือ 15 ปีนับจากปี 2525 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มก่อตั้ง

จำนวนเงินทุนที่สหกรณ์แต่ละแห่งกู้จากธกส.ในปี 2539 จะมีขนาดตั้งแต่ 1.7 ล้าน- 440 ล้านบาท โดยสหกรณ์ที่สามารถกู้เงินได้สูงสุด กลับมิใช่เป็นสหกรณ์ที่มีจำนวนสมาชิกมากที่สุด หรือได้รับการประเมินให้อยู่ในชั้น 1 ของการจัดชั้นสหกรณ์ เพราะสหกรณ์การเกษตรอุทองซึ่งได้รับเงินกู้มากที่สุดนี้เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่ที่อยู่ในชั้น 2 และมีจำนวนสมาชิกเพียง 1797 คนเท่านั้น

เนื่องจากสหกรณ์อยู่ในรูปของสถาบัน ผู้ที่ตอบแบบสำรวจครั้งนี้ส่วนใหญ่คือผู้จัดการสหกรณ์ ซึ่งมีจำนวนถึง 19 ราย ส่วนสหกรณ์ที่เหลือ ผู้ที่ตอบแบบสำรวจจะเป็นประธานสหกรณ์ หรือพนักงานสินเชื่อ/บัญชี ที่เป็นผู้ที่ติดต่อกับบริการกับธกส.อยู่เป็นประจำ โดยผู้ตอบแบบสำรวจในครั้งนี้จะมีอายุการทำงานกับสหกรณ์เฉลี่ย 8.87 ปี ทั้งนี้อายุการทำงานจะอยู่ในช่วง 2 - 16 ปี

- ผลความพึงพอใจทั่วไป

การวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปของลูกค้าในกลุ่มนี้ มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับลูกค้ากลุ่มอื่นๆ คือเพื่อดูว่าลูกค้าที่เป็นสถาบันเกษตรกรนั้นมีความรู้สึกพอใจ/ไม่พอใจต่อธกส.ในภาพรวมเมื่อยังไม่ลงรายละเอียดเป็นประเด็นการบริการด้านต่างๆมากนักน้อยเพียงใด ผลความพอใจที่ได้จากการวัดเมื่อดูจากค่าเฉลี่ยรวมทุกภาค (ดูตารางที่ 4.9) อาจสรุปได้ว่า ลูกค้ากลุ่มนี้ทั้งหมดรู้สึกค่อนข้างพอใจอย่างยิ่งต่อธกส. ทั้งนี้เนื่องจากค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกภาคอยู่ในระดับ 1.36

อย่างไรก็ตามเมื่อดูค่าความพอใจทั่วไปเฉลี่ยเปรียบเทียบแต่ละภาค จะเห็นว่า ลูกค้ากลุ่มนี้ในภาคกลางและภาคเหนือจะรู้สึกพึงพอใจต่อธกส.มากกว่าภาคอีสานและภาคใต้ โดยเฉพาะในภาคใต้นับเป็นกลุ่มที่มีความพอใจน้อยที่สุดในแง่ของความพอใจทั่วไปคือ 1.66 (ตารางที่ 4.9 ก-ง)

- ผลความพึงพอใจรายประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น โดยมี 4 ประเด็นที่เหมือนกับกลุ่มลูกค้าอื่น แต่มีเพิ่มเข้ามาอีก 1 ประเด็นที่เป็นประเด็นเฉพาะกลุ่มได้แก่ประเด็นความพอใจในวัตถุประสงค์และการดำเนินงาน

(1) ประเด็นความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

พบว่าลูกค้ากลุ่มนี้ในภาคกลางจะเป็นกลุ่มที่พอใจสูงสุดหากดูจากค่าระดับความพอใจเฉลี่ย ซึ่งอยู่ที่ 1.28 โดยเรื่องที่ได้รับความพอใจมากที่สุดคือเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน เช่นเดียวกับภาคเหนือและภาคอีสาน โดยเฉพาะภาคอีสานทั้ง 6 สหกรณ์ที่ตกเป็นตัวอย่างจะให้ค่าความพอใจที่ระดับ 1 ทุกสหกรณ์ ซึ่งต่างจากภาคใต้ ที่ความพอใจสูงสุดในประเด็นนี้จะอยู่ที่เรื่องความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี และภาคใต้เป็นภาคเดียวที่ไม่มีลูกค้าแสดงความไม่พอใจ โดยให้คะแนนความพอใจสูงกว่าระดับ 1-3 ในทุกเรื่อง อย่างไรก็ตามค่าความพอใจในประเด็นนี้รวมทุกภาคเฉลี่ยแล้วยังสูงอยู่ในระดับ 1.37 (ตารางที่ 4.9)

สำหรับเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มีผู้แสดงความไม่พอใจ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้ของภาคเหนือและภาคกลาง ทั้งนี้โดยมีเหตุผลว่า ยุ่งยากใช้เวลานาน และ เวลาที่พนักงานชกส.นัดให้มาชำระหนี้มักเป็นเวลาที่ไม่ว่างสำหรับพนักงานสหกรณ์

(2) ประเด็นความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน

ประเด็นนี้เป็นประเด็นที่มีค่าระดับความพอใจเฉลี่ยรวมสูงกว่าทุกประเด็นคือ 1.19 เช่นเดียวกับในระดับภาค โดยภาคที่มีค่าระดับความพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดคือภาคเหนือ (1.02)

เรื่องที่ลูกค้าโดยรวมของกลุ่มนี้พอใจมากที่สุดหากประเมินจากค่าเฉลี่ยความพอใจรวมภาค คือเรื่องมารยาทการพูดจา ซึ่งร้อยละ 100 ให้คะแนนในระดับ 1 รองลงมาคือเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต อย่างไรก็ตามหากเปรียบเทียบความพอใจสูงสุดในเรื่องต่างๆของประเด็นนี้ระหว่างภาคก็จะพบว่าเกือบจะไม่มี ความแตกต่างกัน คือจะอยู่ใน 2 เรื่องดังกล่าว แต่ในทางกลับกันแต่ละภาคจะมีความต่างกันในเรื่องที่ได้รับความพอใจน้อยที่สุด

ภาคกลางค่าระดับความพอใจเฉลี่ยต่ำที่สุดในประเด็นนี้คือเรื่อง พนักงานในการให้บริการ(1.66) ขณะที่ภาคอีสานเป็นเรื่องการตรงต่อเวลานัด(2.00) โดยเหตุผลในเรื่องการตรงต่อเวลานัดก็คือ การที่พนักงานรทส.ไม่มาตามที่นัดหมายกับสหกรณ์ ส่วนในเรื่องความยุติธรรมในการให้บริการนั้น ผู้ที่ไม่พอใจให้เหตุผลว่า ได้รับการบริการที่ไม่เท่าเทียมกับลูกค้ารายบุคคลที่กู้เงินกับรทส.โดยตรง

(3) ประเด็นความพอใจในความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ

ประเด็นนี้นับเป็นประเด็นที่มีข้อร้องเรียนมากที่สุดเช่นเดียวกับกลุ่มอื่นๆ รวมทั้งเป็นประเด็นที่ได้รับคะแนนความพอใจรวมระดับภาคเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ คือมีค่าเฉลี่ยที่ 1.70 โดยเมื่อดูในข้อร้องเรียนต่างๆของประเด็นนี้แล้วจะพบว่า เรื่องที่ได้รับความพอใจสูงสุดนั้นคือเรื่องการติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้ ที่ได้รับความพอใจในระดับ 1.37 ในขณะที่เรื่องการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ต้องชำระคืนรทส. และเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก เป็นเรื่องที่ได้รับความพอใจน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพอใจอยู่ที่ระดับ 2.21 และ 2.04 เท่านั้น

ทั้งนี้หากพิจารณาในระดับภาค จะพบว่าค่าเฉลี่ยความพอใจในประเด็นนี้ของภาคใต้จะต่ำกว่าภาคอื่นคืออยู่ที่ระดับ 1.85 โดยมีประเด็นย่อยที่พอใจน้อยที่สุดคือเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก(2.83) รองลงมาคือเรื่องการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ต้องชำระคืน(2.66)

ภาคเหนือมีระดับความพอใจเรื่องขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้ในระดับปานกลาง ซึ่งถือเป็นค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ได้จากการประเมินผลครั้งนี้ รองลงมาคือเรื่องการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน (2.28) ภาคอีสานเป็นภาคที่ให้ความพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ต้องชำระคืนและวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ(2.16) ในขณะที่เรื่องขั้นตอนการฝากเงินกลับเป็นเรื่องที่สหกรณ์ภาคเหนือให้ความพอใจสูงสุดในระดับ 1 ถึงร้อยละ100 ส่วนภาคอีสาน ความพอใจสูงสุดในประเด็นนี้กลับเป็นเรื่องการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้และภาคกลางเป็นเรื่องขั้นตอนการเบิกเงินกู้

เรื่องต่างๆที่ได้รับความพอใจต่ำในประเด็นนี้ สำหรับเรื่องการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่กำหนดให้สหกรณ์ชำระคืนนั้น ได้รับการระบุเหตุผลว่า สัดส่วนเงินกู้ที่รทส.กำหนดให้ส่งคืนนั้นสูงเกินไป ทำให้สหกรณ์เดือดร้อนเวลาที่ทวงหนี้จากสมาชิกไม่ได้ ต้องไปกู้ยืมจากแหล่งอื่นมาเพื่อส่งคืนรทส.ให้ครบตามสัดส่วนและเวลาที่กำหนด ทำให้สหกรณ์เจ็บโดยยาก เหตุผลอีกประการระบุว่ารทส.ควรแยกบัญชีที่เป็นเงินทุนของสหกรณ์ออกจากส่วนที่เป็นเงินทุนของรทส.ในการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ต้องชำระคืน

ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากนั้นสหกรณ์ที่ไม่พอใจระบุว่า อัตราดอกเบี้ยควรจะสูง อย่างน้อยเท่ากับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่ได้รับการเสนอว่าเหมาะสมมีตั้งแต่ร้อยละ 6 - 15 ทั้งนี้ส่วนใหญ่ร้อยละ 63 จะเสนอที่อัตราร้อยละ 6 - 8 บาท ในทางกลับกันสหกรณ์ที่ไม่พอใจอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ก็ระบุว่า อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไปควรจะลดลงกว่าที่เป็นอยู่ และอีกประการหนึ่ง เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยที่คิดกับสหกรณ์ควรจะเป็นอัตราเดียวกันทุกวงเงิน ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสมนั้น มีผู้เสนอตั้งแต่ร้อยละ 1 - 8 โดยร้อยละ 44 ของผู้เสนอทั้งหมดเสนอในอัตราร้อยละ 5 ต่อปี สำหรับเรื่องความไม่พอใจในวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัตินั้น สหกรณ์ที่ไม่พอใจให้เหตุผลว่า ธกส.อนุมัติให้น้อยเกินไป หรือน้อยกว่าวงเงินที่ขอไป

(4) ประเด็นความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อธกส.

ประเด็นนี้มีข้อย่อยรวมทั้งหมด 4 ข้อ ซึ่งเหมือนกับข้อย่อยของกลุ่มอื่นๆ โดยมีระดับความพอใจรวมภาคเฉลี่ยที่ 1.49 ทั้งนี้ข้อที่ได้รับความพอใจสูงสุดคือเรื่องการจัดคิวลูกค้าเวลาที่ไปติดต่อ(1.25) ในขณะที่เรื่องสถานที่ตั้งได้คะแนนความพอใจต่ำสุด (1.70)

เมื่อเปรียบเทียบในระดับภาค จะพบว่าคะแนนรวมเฉลี่ยของประเด็นนี้ในภาคเหนือและภาคกลางจะสูงกว่าภาคอื่น โดยเรื่องการจัดคิวลูกค้าจะเป็นเรื่องที่ได้รับคามพอใจในระดับ 1 ถึง 100 เปอร์เซนต์ รวมทั้งภาคอีสานด้วย แต่ในขณะที่เดียวกัน ภาคอีสานกลับเป็นภาคที่มีความพอใจรวมของประเด็นนี้ต่ำกว่าทุกภาคคือ 2.08 เท่านั้น เรื่องที่อยู่ในระดับไม่พอใจ คือ เรื่องสถานที่ตั้ง

ภาคใดที่มีความพอใจจะอยู่ในทางที่กลับกัน คือสหกรณ์ทั้งหมดร้อยละ 100 จะรู้สึกพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของธกส.มากที่สุดโดยให้คะแนนในระดับ 1 ทั้งหมด ขณะที่เรื่องที่มีความพอใจน้อยที่สุดกลับเป็นเรื่องการจัดคิวเวลามีลูกค้าไปติดต่อ

สหกรณ์ที่ไม่พอใจในเรื่องสถานที่ ให้เหตุผลว่า สถานที่ตั้งอยู่ไกลโดยเฉพาะบางสหกรณ์ที่ไม่มีสำนักงานธกส.ตั้งอยู่ ทำให้สหกรณ์นั้นต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากขึ้น ในขณะที่สหกรณ์บางแห่งให้เหตุผลในเรื่องของความรู้สึกไม่ปลอดภัยเวลานำเงินไปฝากหรือไปเบิกเงินกู้ รวมทั้งเสนอให้ธกส.ขยายสาขาไปตั้งให้ครบทุกอำเภอ มีบางรายระบุว่าสถานที่คับแคบไม่สะดวกสบายเวลาไปติดต่อ

(5) ประเด็นความพอใจในวัตถุประสงค์และการดำเนินงาน

ประเด็นนี้เป็นประเด็นเฉพาะต่างจากกลุ่มอื่น โดยมีประเด็นย่อยเพียง 2 เรื่องเท่านั้นคือ เรื่อง วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานและ เรื่องการเป็นคู่แข่งระหว่างรทส.กับสหกรณ์

เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นๆที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดจะพบว่า ความพอใจในประเด็นนี้ค่อนข้างต่ำ โดยคะแนนความพอใจรวมภาคเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าทุกประเด็น คืออยู่ในระดับ 3.86 เท่านั้น และเมื่อดูในระดับภาคก็จะพบว่าภาคอีสานกับภาคใต้ เป็นภาคที่ให้คะแนนเพียงระดับพอใจ(2) หรือแม้แต่ภาคเหนือที่มีระดับความพอใจในเรื่องนี้สูงกว่าทุกภาค ก็ยังมีคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างสูง

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าความพอใจใน 2 ข้อย่อยดังกล่าวแล้วจะพบว่า ข้อที่ได้รับ ความพอใจสูง โดยในบางภาคได้รับคะแนนระดับ 1 ถึงร้อยละ100 คือเรื่องวัตถุประสงค์ของรทส. ส่วนเรื่อง ที่ได้รับความไม่พอใจสูงที่สุดก็คือเรื่องการเป็นคู่แข่งระหว่างรทส.กับสหกรณ์ ที่คะแนนความพอใจเฉลี่ยใน เรื่องนี้ของทุกภาคจะมีระดับ 2.5 ขึ้นไปทั้งสิ้น โดยภาคที่มีคะแนนต่ำสุดอยู่ที่ 3.25 คือภาคกลาง ในขณะที่ ภาคเหนือเป็นภาคที่มีคะแนนพอใจในเรื่องนี้สูงที่สุดเพียง 2.50 เท่านั้น

เหตุผลสำคัญของความไม่พอใจในเรื่องดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

- รทส.และสหกรณ์ทำกิจกรรมที่ซ้ำซ้อนกัน มีการแข่งขันกัน
- รทส.สามารถดึงลูกค้ารายใหญ่ไปได้เนื่องจากมีวงเงินที่สามารถปล่อยกู้ได้สูงกว่า
- มีการแย่งลูกค้ากัน โดยที่รทส.ปล่อยเงินกู้ทั้งรายเล็กและรายใหญ่

ในขณะเดียวกันสหกรณ์ที่ไม่คิดว่ารทส.กับสหกรณ์เป็นคู่แข่งกัน ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่า ได้ให้เหตุผลว่า รทส.ช่วยเหลือสหกรณ์มากกว่าที่จะเป็นคู่แข่ง บางรายคิดว่าลูกค้ารทส.กับลูกค้าสหกรณ์ต่างก็ ใช้วงเงินกู้เดียวกัน ไม่น่าจะเป็นคู่แข่งกัน และบางรายคิดว่าสหกรณ์เล็กเกินกว่าจะทำธุรกิจครบวงจรแข่งกับ รทส.ได้

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาค่าความพอใจใน 2 ข้อย่อยดังกล่าวแล้วจะพบว่า ข้อที่ได้รับความพอใจสูง โดยในบางภาคได้รับคะแนนระดับ 1 ถึงร้อยละ 100 คือเรื่องวัตถุประสงค์ของรทส. ส่วนเรื่องที่ไม่พอใจสูงที่สุดก็คือเรื่องการแข่งขันระหว่างรทส.กับสหกรณ์ ที่คะแนนความพอใจเฉลี่ยในเรื่องนี้ของทุกภาค จะมีระดับ 2.5 ขึ้นไปทั้งสิ้น โดยภาคที่มีคะแนนต่ำสุดอยู่ที่ 3.25 คือภาคกลาง ในขณะที่ภาคเหนือเป็นภาคที่มีคะแนนพอใจในเรื่องนี้สูงที่สุดเพียง 2.50 เท่านั้น

เหตุผลสำคัญของความไม่พอใจในเรื่องดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

- รทส.และสหกรณ์ทำกิจกรรมที่ซ้ำซ้อนกัน มีการแข่งขันกัน
- รทส.สามารถดึงลูกค้ารายใหญ่ไปได้เนื่องจากมีวงเงินที่สามารถปล่อยกู้ได้สูงกว่า
- มีการแย่งลูกค้ากัน โดยที่รทส.ปล่อยเงินกู้ทั้งรายเล็กและรายใหญ่

ในขณะเดียวกันสหกรณ์ที่ไม่คิดว่ารทส.กับสหกรณ์เป็นคู่แข่งกัน ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่า ได้ให้เหตุผลว่า รทส.ช่วยเหลือสหกรณ์มากกว่าที่จะเป็นคู่แข่ง บางรายคิดว่าลูกค้ารทส.กับลูกค้าสหกรณ์ต่างก็ใช้วงเงินกู้เดียวกัน ไม่น่าจะเป็นคู่แข่งกัน และบางรายคิดว่าสหกรณ์เล็กเกินกว่าจะทำธุรกิจครบวงจรแข่งกับรทส.ได้

ตารางที่ 4.9
ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกร

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวม	-	4.00	4.00	16.00	76.00	1.360	0.757	25
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก รวดเร็วในการบริการ								
2.1 ความพอใจรวม	4.00	6.15	4.10	14.73	77.10	1.378	0.792	25
2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	4.00	4.00	4.00	20.00	68.00	1.560	1.044	25
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	-	-	-	20.00	80.00	1.200	0.408	25
2.4 ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	-	8.30	4.20	4.20	83.30	1.375	0.924	24
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
3.1 ความพอใจรวม	4.00	8.00	4.00	12.00	86.67	1.193	0.479	25
3.2 ความยุติธรรมของพนักงานในการให้บริการ	4.00	-	4.00	12.00	80.00	1.360	0.907	25
3.3 การตรงต่อเวลานัดหมาย	-	8.00	-	8.00	84.00	1.320	0.852	25
3.4 ความกระตือรือร้นในการบริการ	-	-	-	16.00	84.00	1.160	0.374	25
3.5 มารยาทการพูดจา	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	25
3.6 การให้ความช่วยเหลือ	-	-	4.00	20.00	76.00	1.280	0.542	25
3.7 ความซื่อสัตย์สุจริต	-	-	-	4.00	96.00	1.040	0.200	25
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
4.1 ความพอใจรวม	6.15	9.61	10.32	23.93	58.13	1.917	1.023	23
4.2 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	-	-	12.00	16.00	72.00	1.400	0.707	25
4.3 วิธีการกำหนดวงเงินกู้	8.00	4.00	12.00	16.00	60.00	1.840	1.281	25
4.4 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	4.00	4.00	12.00	20.00	60.00	4.280	1.720	1.1
4.5 การกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน	-	26.10	13.00	17.40	43.50	2.217	1.278	23
4.6 ขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้	8.30	-	16.70	25.00	50.00	1.917	1.240	12

4.7 ขั้นตอนในการให้เบิกเงินกู้	-	4.30	8.70	26.10	60.90	1.565	0.843	23
4.8 กำหนดชำระคืนเงินกู้	-	4.20	4.20	37.50	54.20	1.583	0.776	24
4.9 วิธีการแจ้งขอหนี้(ในเดือน)	-	-	9.10	22.70	68.20	1.409	0.666	22
4.10 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	-	13.00	13.00	26.10	47.80	1.913	1.083	23
4.11 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	4.30	13.00	8.70	30.40	43.50	2.043	1.224	23
4.12 ขั้นตอนการฝากเงิน	-	8.30	-	20.80	70.80	1.458	0.884	24
4.13 การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้	-	-	4.20	29.20	66.70	1.375	0.576	24
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
5.1 ความพอใจรวม	8.30	6.93	7.70	9.58	75.40	1.490	0.962	23
5.2 สถานที่ตั้งของรทส.	8.30	4.20	8.30	8.30	70.80	1.708	1.301	25
5.3 เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	-	8.30	4.20	12.50	75.00	1.458	0.932	24
5.4 ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	-	8.30	8.30	12.50	70.80	1.542	0.977	24
5.5 การจัดคิวเวลามีลูกค้าไปติดต่อ	-	-	10.00	5.00	85.00	1.250	0.639	20
6. ความพอใจในการดำเนินงานของรทส.								
6.1 ความพอใจรวม	7.70	38.50	23.10	17.20	48.20	1.704	0.840	18
6.2 วัตถุประสงค์การดำเนินงาน	-	-	-	19.00	81.00	1.190	0.402	21
6.3 การเป็นคู่แข่งระหว่างรทส.-สหกรณ์	7.70	38.50	23.10	15.40	15.40	2.217	1.278	13

หมายเหตุ : ระดับความพอใจ 1 = พอดีอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม

จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม

standard deviation (std dev) เป็นค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้เข้าใกล้

หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้ค่าเฉลี่ย

โดยรวมของข้อมูล

ตารางที่ 4.9 ก

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรภาคเหนือ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวม	-	-	50.00	50.00	-	1.286	0.488	6
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก รวดเร็วในการบริการ								
2.1 ความพอใจรวม	5.57	5.57	0.00	5.57	83.30	1.381	1.008	6
2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	16.70	-	-	-	83.30	1.571	1.512	6
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	-	-	-	16.70	83.30	1.143	0.378	6
2.4 ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	-	16.70	-	-	83.30	1.429	1.134	6
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
3.1 ความพอใจรวม	-	-	-	16.70	97.22	1.024	0.126	6
3.2 ความยุติธรรมของพนักงานในการให้บริการ	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
3.3 การตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	-	100.00	1.000	0.378	6
3.4 ความกระตือรือร้นในการบริการ	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
3.5 มารยาทการพูดจา	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
3.6 การให้ความช่วยเหลือ	-	-	-	16.70	83.30	1.143	0.378	6
3.7 ความซื่อสัตย์สุจริต	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
4.1 ความพอใจรวม	4.17	2.78	10.28	24.73	56.38	1.69	0.800	6
4.2 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	-	-	-	16.70	83.30	1.286	0.488	6
4.3 วิธีการกำหนดวงเงินกู้	16.70	-	16.70	-	66.70	1.857	1.574	6
4.4 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	-	33.30	16.70	16.70	33.30	1.429	0.787	6
4.5 การกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน	33.30	-	33.30	33.30	-	2.286	1.380	6
4.6 ขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้	-	-	40.00	20.00	40.00	3.000	1.414	6
4.7 ขั้นตอนในการให้เบิกเงินกู้	-	-	-	50.00	50.00	2.000	0.894	6
4.8 กำหนดชำระคืนเงินกู้	-	-	-	20.00	80.00	1.429	0.535	6
4.9 วิธีการแจ้งยอดหนี้(ใบเตือน)	-	-	16.70	16.70	66.70	1.167	0.408	6
4.10 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	-	-	-	40.00	40.00	2.000	1.095	5
4.11 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	-	-	-	66.70	33.30	1.571	0.535	6
4.12 ขั้นตอนการฝากเงิน	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
4.13 การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้	-	-	-	16.70	83.30	1.286	0.488	6

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
5.1 ความพอใจรวม	0.00	0.00	4.18	12.53	83.33	1.179	0.636	5
5.2 สถานที่ตั้งของรทส.	-	-	16.70	16.70	66.70	1.429	0.787	6
5.3 เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	-	-	-	16.70	83.30	1.143	0.378	6
5.4 ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	-	-	-	16.70	83.30	1.143	0.378	6
5.5 การจัดคิวเวลามีลูกคิวไปติดต่อ	-	-	-	-	100.00	1.000	1.000	0
6. ความพอใจในการดำเนินงานของรทส.								
6.1 ความพอใจรวม	0.00	0.00	25.00	25.00	50.00	1.834	0.558	4
6.2 วัตถุประสงค์การดำเนินงาน	-	-	-	-	100.00	1.167	0.408	5
6.3 การเป็นคู่แข่งระหว่างรทส.-สหกรณ์	-	-	50.00	50.00	-	2.500	0.707	2

หมายเหตุ: ระดับความพอใจเป็น 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation (std dev) เป็นค่าแสดงความแปรปรวนของข้อมูล

ถ้าเข้าใกล้หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้

ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

ตารางที่ 4.9 ข
ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรภาคกลาง

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวม	-	-	-	15.50	84.90	1.143	0.340	7
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก รวดเร็วในการบริการ								
2.1 ความพอใจรวม	0.00	4.77	0.00	10.33	84.90	1.289	0.693	7
2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	-	14.30	-	-	85.70	1.500	1.225	7
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	-	-	-	14.30	85.70	1.167	0.408	7
2.4 ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	-	-	-	16.70	83.30	1.200	0.447	6
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
3.1 ความพอใจรวม	2.38	0.00	0.00	4.77	92.85	1.139	0.340	7
3.2 ความยุติธรรมของพนักงานในการให้บริการ	14.30	-	-	-	85.70	1.667	1.633	7
3.3 การตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	14.30	85.70	1.000	0.000	7
3.4 ความกระตือรือร้นในการบริการ	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	7
3.5 มารยาทการพูดจา	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	7
3.6 การให้ความช่วยเหลือ	-	-	-	14.30	85.70	1.167	0.408	7
3.7 ความซื่อสัตย์สุจริต	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	7
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
4.1 ความพอใจรวม	2.38	4.45	2.38	23.46	67.33	1.510	0.861	6
4.2 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	-	-	14.30	14.30	71.40	1.333	0.816	7
4.3 วิธีการกำหนดวงเงินกู้	14.30	-	-	14.30	71.40	1.833	1.602	7
4.4 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	14.30	-	-	14.30	71.40	1.833	1.602	5
4.5 การกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน	-	-	-	40.00	60.00	1.500	0.577	5
4.6 ขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้	-	-	-	20.00	80.00	1.000	0.000	6
4.7 ขั้นตอนในการให้เบิกเงินกู้	-	-	-	16.70	83.30	1.000	0.000	6
4.8 กำหนดชำระคืนเงินกู้	-	16.70	-	16.70	66.70	1.800	1.304	7
4.9 วิธีการแจ้งขอคดหนี้(ใบเตือน)	-	-	14.30	28.60	57.10	1.667	0.816	7
4.10 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	-	16.70	-	50.00	33.30	2.000	1.225	6
4.11 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	-	20.00	-	-	80.00	1.750	1.500	5
4.12 ขั้นตอนการฝากเงิน	-	-	-	33.30	66.70	1.200	0.447	6
4.13 การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้	-	-	-	33.30	66.70	1.200	0.447	6

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
5.1 ความพอใจรวม	0.00	4.18	4.18	4.18	87.48	1.30	0.671	6
5.2 สถานที่ตั้งของรทส.	-	-	-	16.70	83.30	1.200	0.447	6
5.3 เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	-	-	16.70	-	83.30	1.400	0.894	6
5.4 ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	-	16.70	-	-	83.30	1.600	1.342	6
5.5 การจัดคิวเวลามีลูกค้ายไปติดต่อ	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
6. ความพอใจในการดำเนินงานของรทส.								
6.1 ความพอใจรวม	12.50	12.50	12.50	8.35	54.15	2.125	0.854	5
6.2 วัตถุประสงค์การดำเนินงาน	-	-	-	16.70	83.30	1.000	0.000	6
6.3 การเป็นคู่แข่งระหว่างรทส.-สหกรณ์	25.00	25.00	25.00	-	25.00	3.250	1.708	4

หมายเหตุ: ระดับความพอใจเป็น 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation (std dev) เป็นค่าแสดงความแปรปรวนของข้อมูล

ถ้าเข้าใกล้หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้

ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ที่มา: จากการสำรวจ , มกราคม 2540

ตารางที่ 4.9 ค

ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรภาคอีสาน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวม	-	16.70	-	-	83.30	1.500	1.225	6
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก รวดเร็วในการบริการ								
2.1 ความพอใจรวม	0.00	5.57	5.57	5.57	83.33	1.333	0.687	6
2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	-	-	16.70	16.70	66.70	1.500	0.837	6
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
2.4 ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	-	16.70	-	-	83.30	1.500	1.225	6
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
3.1 ความพอใจรวม	0.00	5.55	2.78	8.35	83.33	1.306	0.534	6
3.2 ความยุติธรรมของพนักงานในการให้บริการ	-	-	16.70	16.70	66.70	1.500	0.837	6
3.3 การตรงต่อเวลานัดหมาย	-	33.30	-	-	66.70	2.000	1.549	6
3.4 ความกระตือรือร้นในการบริการ	-	-	-	16.70	83.30	1.167	0.408	6
3.5 มารยาทการพูดจา	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
3.6 การให้ความช่วยเหลือ	-	-	-	16.70	83.30	1.167	0.408	6
3.7 ความซื่อสัตย์สุจริต	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
4.1 ความพอใจรวม	0.00	6.96	11.12	16.68	56.93	1.576	1.299	6
4.2 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	-	-	16.70	-	83.30	1.333	0.816	6
4.3 วิธีการกำหนดวงเงินกู้	-	16.70	16.70	16.70	50.00	2.000	1.265	6
4.4 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	-	16.70	16.70	33.30	33.30	2.167	1.169	6
4.5 การกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน	-	16.70	33.30	-	50.00	2.167	1.329	6
4.6 ขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้	-	-	-	-	-	-	-	-
4.7 ขั้นตอนในการให้เบิกเงินกู้	-	-	-	50.00	50.00	1.833	1.169	6
4.8 กำหนดชำระคืนเงินกู้	-	-	-	25.00	75.00	1.500	0.548	4
4.9 วิธีการแจ้งยอดหนี้(ใบเตือน)	-	-	-	25.00	75.00	1.250	5.000	6
4.10 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	-	-	33.30	16.70	50.00	1.833	0.983	6
4.11 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	-	16.70	16.70	16.70	50.00	2.000	1.265	6
4.12 ขั้นตอนการฝากเงิน	-	16.70	-	-	83.30	1.500	1.225	6
4.13 การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้	-	-	-	16.70	83.30	1.333	0.816	6

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
5.1 ความพอใจรวม	8.33	16.68	8.35	8.35	58.33	2.084	1.143	6
5.2 สถานที่ตั้งของรทส.	33.30	16.70	16.70	-	33.30	3.167	1.835	6
5.3 เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	-	33.30	-	16.70	50.00	2.167	1.472	6
5.4 ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	-	16.70	16.70	16.70	50.00	2.000	1.265	6
5.5 การจัดคิวเวลามีลูก้าไปติดต่อ	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
6. ความพอใจในการดำเนินงานของรทส.								
6.1 ความพอใจรวม	0.00	25.00	0.00	25.00	50.00	2.00	0.707	4
6.2 วัตถุประสงค์การดำเนินงาน	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	5
6.3 การเป็นคู่แข่งระหว่างรทส.-สหกรณ์	-	50.00	-	50.00	-	3.000	1.414	2

หมายเหตุ: ระดับความพอใจเป็น 1 = พอใจอย่างยิ่ง

2 = พอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = $\frac{\text{ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม}}$

standard deviation (std dev) เป็นค่าแสดงความแปรปรวนของข้อมูล

ถ้าเข้าใกล้หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้

ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ที่มา: จากการสำรวจ , มกราคม 2540

ตารางที่ 4.9 ง
ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกรภาคใต้

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
1.ความพอใจรวม	-	-	16.70	33.30	50.00	1.667	0.816	6
2.ความพอใจในความถูกต้องและความสะดวก รวดเร็วในการบริการ								
2.1 ความพอใจรวม	0.00	0.00	5.57	38.90	55.53	1.611	0.695	6
2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้	-	-	-	66.70	33.30	1.667	0.516	6
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงิน	-	-	-	50.00	50.00	1.833	0.753	6
2.4 ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชี	-	-	16.70	-	83.30	1.333	0.816	5
3.ความพอใจในความเอาใจใส่และการปฏิบัติ ต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน								
3.1 ความพอใจรวม	0.00	0.00	2.78	25.07	72.22	1.306	0.449	6
3.2 ความยุติธรรมของพนักงานในการให้บริการ	-	-	-	33.70	66.70	1.333	0.516	6
3.3 การตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	16.70	83.30	1.167	0.408	6
3.4 ความกระตือรือร้นในการบริการ	-	-	-	50.00	50.00	1.500	0.548	6
3.5 มารยาทการพูดจา	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
3.6 การให้ความช่วยเหลือ	-	-	16.70	33.30	50.00	1.667	0.816	6
3.7 ความซื่อสัตย์สุจริต	-	-	-	16.70	83.30	1.167	0.408	6
4. ความพอใจในความหลากหลายของบริการและ ระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ								
4.1 ความพอใจรวม	1.39	8.34	13.22	28.47	48.82	1.854	0.979	6
4.2 จำนวนบริการที่มีอยู่ปัจจุบัน	-	-	16.70	33.30	50.00	1.667	0.816	6
4.3 วิธีการกำหนดวงเงินกู้	-	-	16.70	33.30	50.00	1.667	0.816	6
4.4 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	-	50.00	-	16.70	33.30	1.500	0.837	6
4.5 การกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน	-	-	25.00	25.00	50.00	2.667	1.506	4
4.6 ขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้	-	-	-	33.30	66.70	1.750	0.957	6
4.7 ขั้นตอนในการให้เบิกเงินกู้	-	-	16.70	33.30	50.00	1.333	0.516	6
4.8 กำหนดชำระคืนเงินกู้	-	-	16.70	16.70	66.70	1.667	0.816	6
4.9 วิธีการแจ้งยอดหนี้(ใบเตือน)	-	-	16.70	16.70	66.70	1.500	0.837	6
4.10 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	-	16.70	16.70	-	66.70	1.833	1.329	6
4.11 อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	16.70	16.70	16.70	33.30	16.70	2.833	1.472	6
4.12 ขั้นตอนการฝากเงิน	-	16.70	-	50.00	33.30	2.000	1.095	6
4.13 การติดตามผลหลังการจ่ายเงินกู้	-	-	16.70	50.00	33.30	1.833	0.753	6

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ	std dev	จำนวน (คน)
	5	4	3	2	1			
5.ความพอใจในความสะดวกของสถานที่เวลาที่ไปติดต่อกับรทส.								
5.1 ความพอใจรวม	0.00	0.00	14.18	13.35	72.50	1.417	0.581	6
5.2 สถานที่ตั้งของรทส.	-	-	-	-	100.00	1.000	0.000	6
5.3 เวลาที่ใช้เดินทางไปติดต่อรทส.	-	-	-	16.70	83.30	1.167	0.408	6
5.4 ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่	-	-	16.70	16.70	66.70	1.500	0.837	6
5.5 การจัดคิวเวลามีลูกค้าย่ไปติดต่อ	-	-	40.00	20.00	40.00	2.000	1.000	6
6. ความพอใจในการดำเนินงานของรทส.								
6.1 ความพอใจรวม	0.00	30.00	10.00	30.00	30.00	2.40	0.926	5
6.2 วัตถุประสงค์การดำเนินงาน	-	-	-	60.00	40.00	1.600	0.548	5
6.3 การเป็นคู่แข่งระหว่างรทส.-สหกรณ์	-	60.00	20.00	-	20.00	3.200	1.304	5

หมายเหตุ: ระดับความพอใจเป็น 1 = พพอใจอย่างยิ่ง

2 = พพอใจ

3 = เฉยๆ

4 = ไม่พอใจ

5 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจ = ผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพอใจแต่ละประเด็นภายในกลุ่ม

จำนวนประเด็นทั้งหมดในแต่ละกลุ่ม

standard deviation (std dev) เป็นค่าแสดงความแปรปรวนของข้อมูล

ถ้าเข้าใกล้หรือเท่ากับ 0 แสดงว่าข้อมูลนี้เข้าใกล้

ค่าเฉลี่ยโดยรวมของข้อมูล

ที่มา : จากการสำรวจ , มกราคม 2540

บทที่ 5

ผลการประเมินความรู้

การวัดระดับความรู้ของผู้ใช้บริการรทส.ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินระดับความรู้ของลูกค้าผู้ให้บริการว่ามีความรู้มาก-น้อยเพียงใดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของตน ประเด็นความรู้ที่จะใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีอยู่ 3 ประเด็น ดังนี้

- ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและวัตถุประสงค์ของรทส.
- ความรู้เกี่ยวกับบริการและประเภทบริการต่างๆของรทส.
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการ

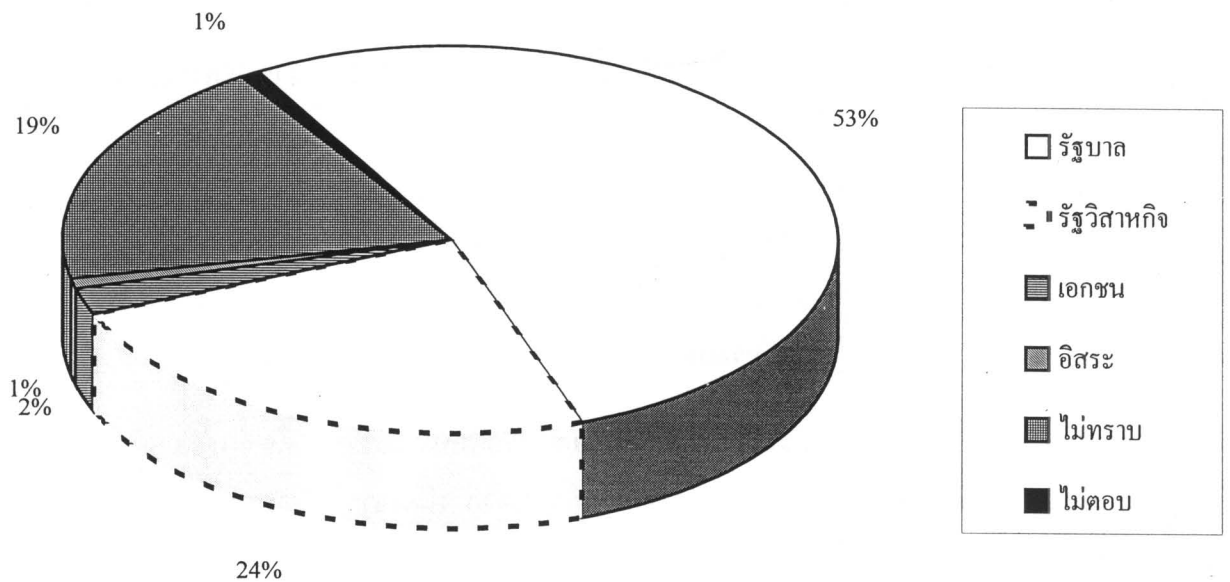
การนำเสนอผลการประเมินความรู้จะนำเสนอร่วมกัน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคล กลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ และกลุ่มลูกค้าเงินฝาก เนื่องจากใช้คำถามร่วมกัน ส่วนสถาบันเกษตรกรนั้น ไม่สามารถนำมาประเมินร่วมกับทั้ง 3 กลุ่มนี้ได้ เนื่องจากมีจำนวนตัวอย่างน้อย คำถามค่อนข้างแตกต่างจากทั้ง 3 กลุ่มนี้ และคำตอบที่ได้ค่อนข้างกระจาย

5.1 ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานและวัตถุประสงค์ของรทส.

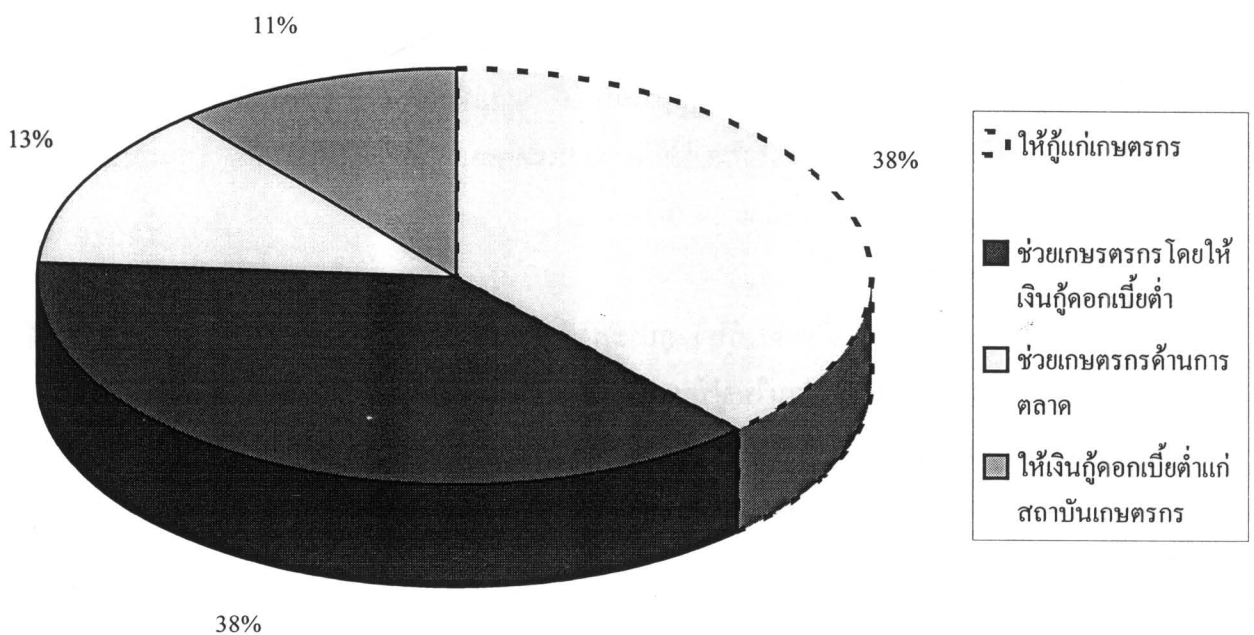
ในส่วนที่เป็นความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน จากคำตอบที่ได้จากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 3 กลุ่ม จำนวน 2,402 คน นั้น มีผู้ที่ยังเข้าใจว่ารทส.เป็นหน่วยงานรัฐบาลอยู่ถึงร้อยละ 53 ในขณะที่มีผู้ตอบที่เข้าใจถูกต้องว่ารทส.เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนเพียงร้อยละ 24 เท่านั้น นอกจากนั้นยังมีลูกค้าบางราย(ร้อยละ 2) ที่เข้าใจว่ารทส.เป็นหน่วยงานเอกชน แต่ที่น่าสังเกตคือ มีผู้ตอบที่ไม่รู้ว่ารทส.เป็นหน่วยงานประเภทใดถึงร้อยละ 19 (ภาพที่ 5.1)

สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของรทส.นั้น มีข้อคำตอบที่ถูกให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ปรากฏว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ร้อยละ 38 ระบุว่าวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของรทส. คือ การให้เงินกู้แก่เกษตรกร อีกร้อยละ 38 ระบุว่าวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรโดยให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ในขณะที่มีอีกจำนวนหนึ่งคือร้อยละ 13 ที่เข้าใจว่ารทส.ช่วยเหลือเกษตรกรในด้านการตลาด

ภาพที่ 5.1 สัดส่วนความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับประเภทของหน่วยงาน



ภาพที่ 5.2 สัดส่วนความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน



ด้วย ส่วนผู้ตอบที่มีความรู้ว่ารทส.ให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำแก่สถาบันเกษตรกรด้วย มีเพียงร้อยละ 11 เท่านั้น (ดูภาพที่ 5.2)

ข้อมูลนี้มีนัยสำคัญว่ารทส.จำเป็นต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่รทส.ไม่สามารถให้กู้โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราต่ำได้

5.2 ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการพื้นฐานหลักของรทส.

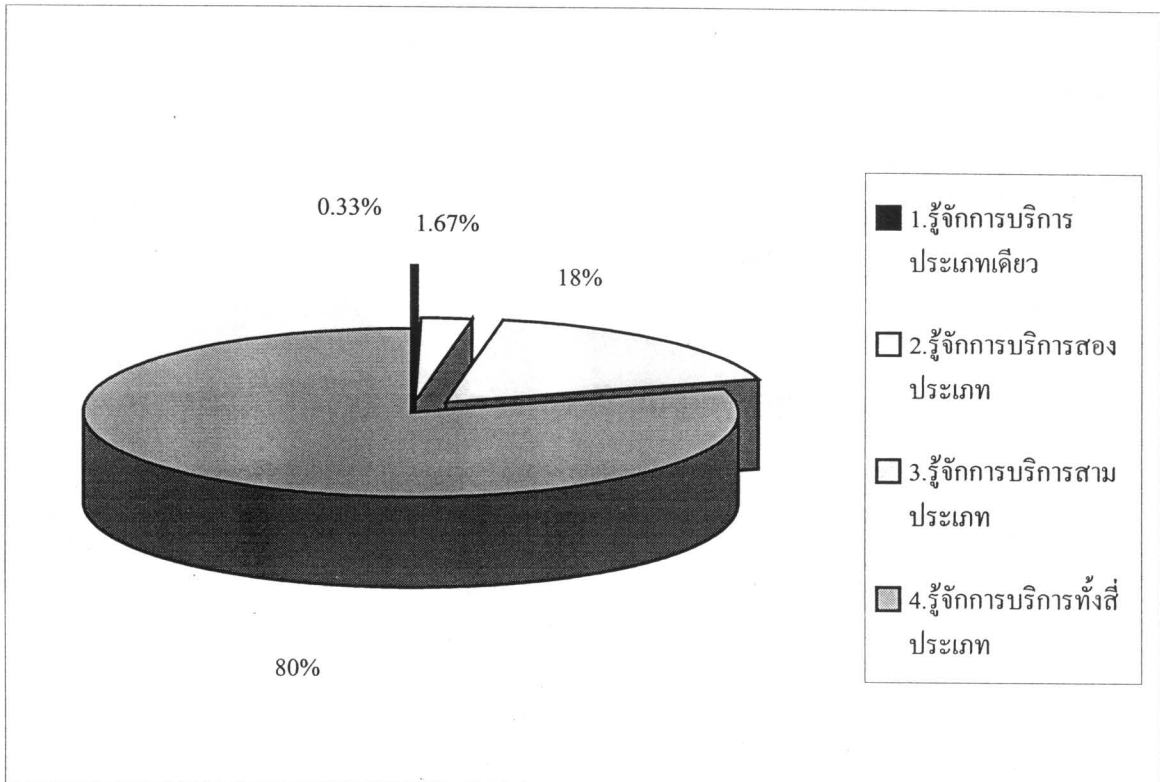
ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการพื้นฐานหลักที่เกี่ยวกับเกษตรกรสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม บริการเหล่านี้เป็นบริการที่สาขาตัวอย่างให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ บริการเงินกู้ปกติ บริการเงินกู้โครงการพิเศษ บริการเงินฝาก และบริการอื่นๆบางประเภท

ผลจากการประเมินพบว่า จำนวนลูกค้าที่ไม่รู้จักบริการเหล่านี้โดยอย่างสิ้นเชิงมีจำนวนน้อยมากเพียงร้อยละ 0.33 ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 80 รู้จักบริการพื้นฐานเหล่านี้ครบทั้ง 4 ประเภท (รู้ว่ามีให้บริการแต่อาจไม่ได้ใช้บริการครบทั้งหมด) ลูกค้าอีกร้อยละ 18 มีความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการดังกล่าว 3 ประเภท มีเพียงร้อยละ 1.67 เท่านั้นที่รู้จักเพียง 2 ประเภท (ภาพที่ 5.3 ก)

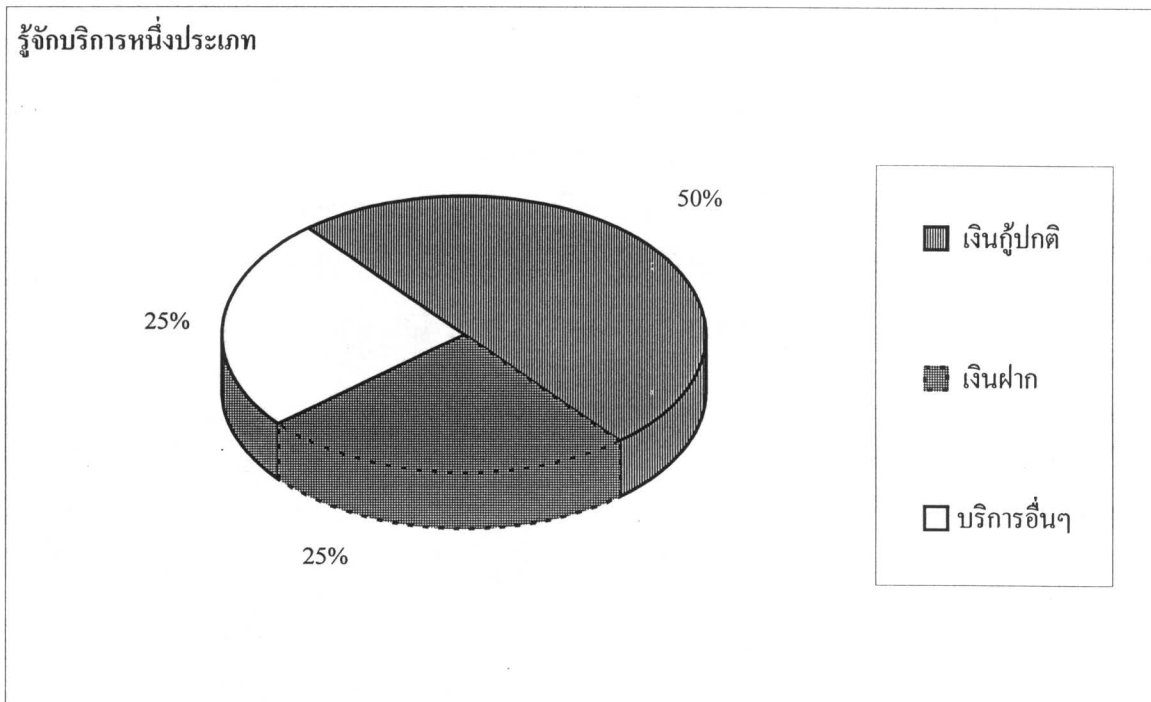
ร้อยละ 50 ของกลุ่มลูกค้าที่รู้จักบริการประเภทเดียว จะรู้จักบริการเงินกู้ปกติ (รูปที่ 5.3 ข) ส่วนกลุ่มที่ตอบว่ารู้จักบริการ 2 ประเภทนั้น บริการที่รู้จักมาก(ร้อยละ 53) คือบริการเงินกู้ปกติกับบริการเงินฝาก อีกร้อยละ 32 รู้จักเงินกู้ปกติกับบริการอื่นๆ(ฌาปนกิจสงเคราะห์) สำหรับผู้ที่ตอบว่ารู้จักบริการ 3 ประเภทนั้น ร้อยละ 82 ตอบว่ารู้จักบริการเงินกู้ปกติ เงินฝาก และบริการอื่นๆ อีกร้อยละ 15 เป็นผู้ที่รู้จักบริการเงินกู้โครงการพิเศษ บริการเงินฝาก และบริการอื่นๆ แต่ไม่รู้จักบริการเงินกู้ปกติ

จากลักษณะความรู้เกี่ยวกับบริการของรทส.ดังกล่าว จะพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะรู้จักบริการเงินกู้ปกติ และบริการเงินฝาก เนื่องจากเป็นธุรกรรมที่ควบคู่กัน เพราะผู้ทุกคนจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากอย่างน้อย 1 บัญชี ส่วนบริการอื่นๆ ก็เป็นที่รู้จักกันมากพอสมควรโดยเฉพาะลูกค้ารทส.ที่เป็นสมาชิกสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ ต่างรู้จักบริการนี้ดี บริการที่รู้จักกันค่อนข้างน้อยก็คือ บริการเกี่ยวกับโครงการพิเศษ ส่วนที่รู้จักคาดว่าจะจำกัดอยู่ในกลุ่มลูกค้าโครงการโดยตรงเป็นส่วนใหญ่ จะเห็น

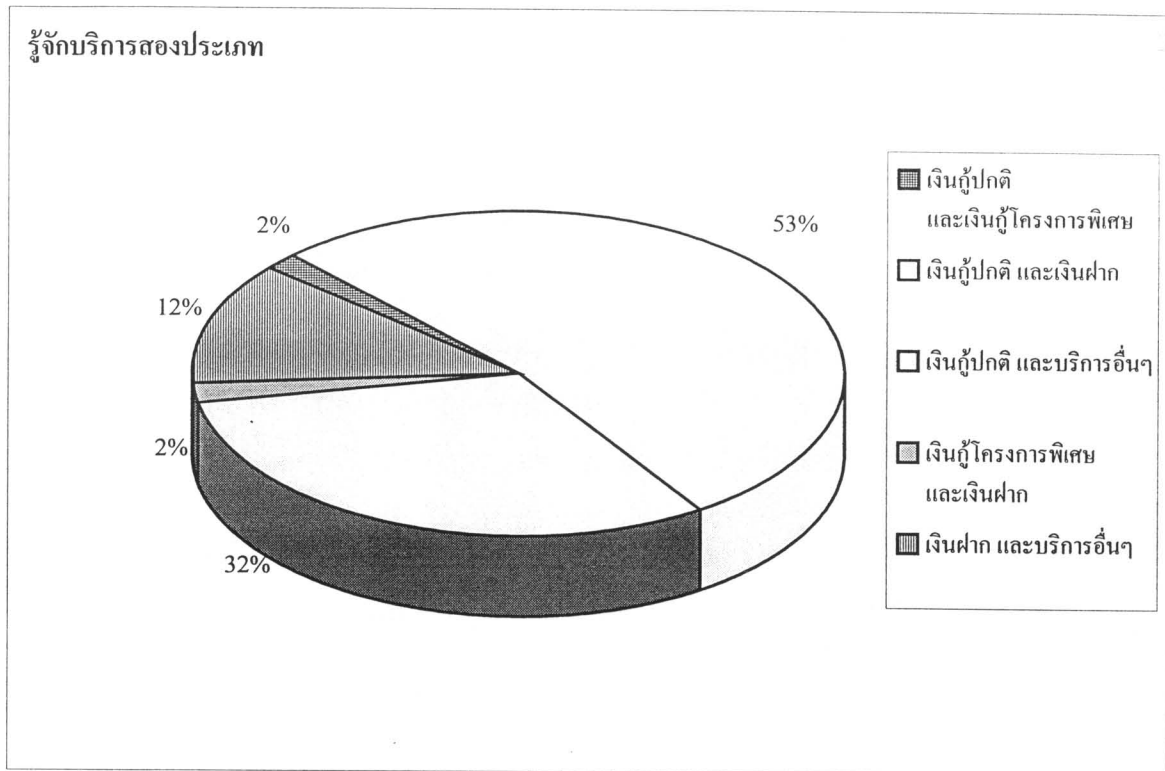
ภาพที่ 5.3 ก. จำนวนประเภทบริการที่รู้จัก



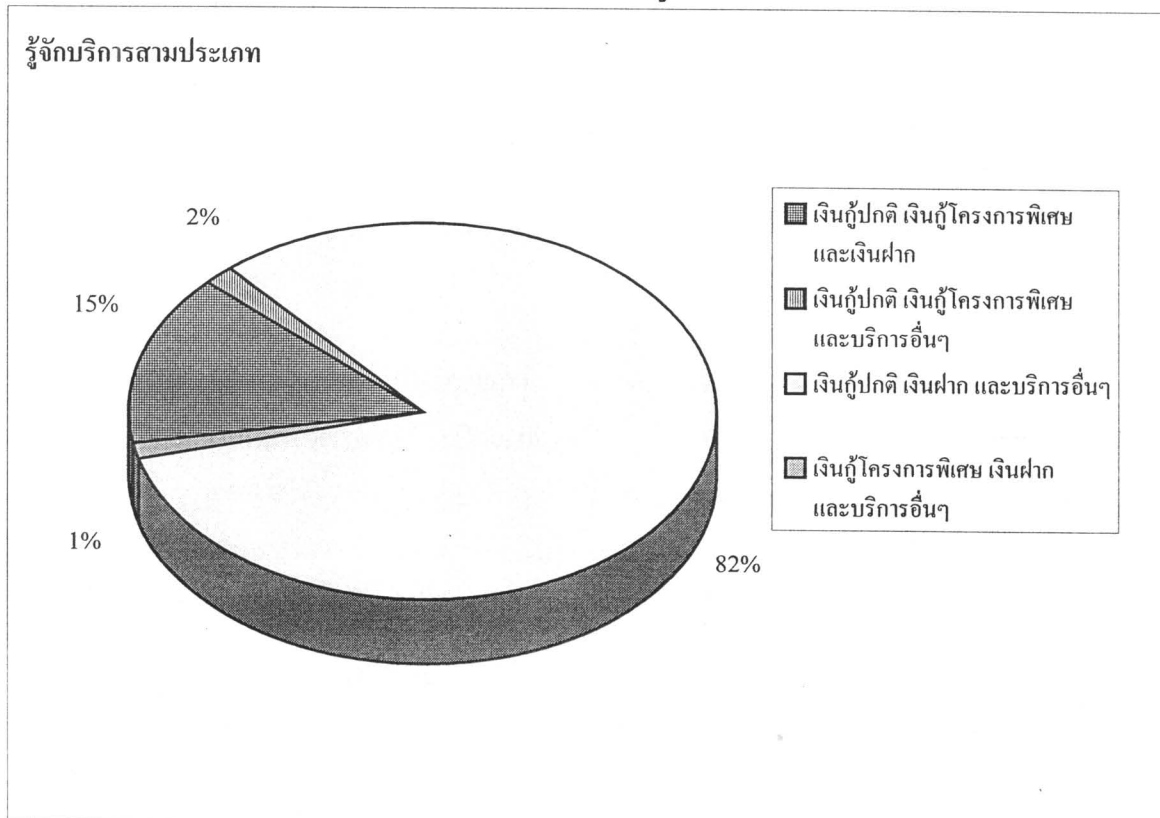
ภาพที่ 5.3 ข. ประเภทบริการที่รู้จัก ประเภทเดียว



ภาพที่ 5.3 ค.ประเภทบริการที่รู้จัก สองประเภท



ภาพที่ 5.3 ง.ประเภทบริการที่รู้จัก สามประเภท



ว่าลูกค้าที่รู้จักโครงการพิเศษบางส่วนจะไม่รู้จักบริการเงินกู้ปกติ ซึ่งถ้าหากเป็นลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลทั่วไปจะต้องรู้จักอย่างแน่นอน

5.3 ความรู้เกี่ยวกับบริการย่อยของบริการพื้นฐาน (ประเมินเฉพาะกลุ่มเกษตรกรรายบุคคล)

แม้จะเป็นที่น่ายินดีว่า ลูกค้าชกส.ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับประเภทของบริการพื้นฐานเป็นอย่างดี แต่หากเมื่อสอบถามในรายละเอียด ที่เป็นบริการย่อยๆแต่ละประเภท ปรากฏว่ายังมีความรู้เกี่ยวกับบริการแต่ละประเภทไม่มากนัก โดยเมื่อศึกษาจากกลุ่มเกษตรกรรายบุคคล ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สุด ก็พบว่าส่วนใหญ่จะรู้จักบริการย่อยในแต่ละบริการหลักเพียงประเภทละ 1 -2 อย่างเท่านั้น ตัวอย่างเช่น

- บริการประเภทเงินกู้ปกติ ประกอบไปด้วยบริการย่อย 4 อย่างได้แก่ เงินกู้ประเภทสั้นหลัก เงินกู้เพื่อการอื่นหรือเครดิตเงินสด เงินกู้ระยะปานกลาง และเงินกู้ระยะยาว การประเมินเฉพาะลูกค้ากลุ่มเกษตรกรรายบุคคลได้ผลดังนี้

จำนวนประเภทเงินกู้	ระดับความรู้	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
- รู้จัก 1 ประเภท	1	403 ราย	19.5
- รู้จัก 2 ประเภท	2	444 ราย	21.5
- รู้จัก 3 ประเภท	3	751 ราย	36.3
- รู้จัก 4 ประเภท	4	439 ราย	21.2

- บริการเกี่ยวกับเงินกู้โครงการพิเศษ สำหรับข้อนี้มีจำนวนบริการย่อยที่ใช้ในการวัดความรู้ 4 ประเภท คือ บริการเงินกู้โครงการพิเศษ โครงการคปร. โครงการตลาดกลางสินค้าเกษตร และโครงการรับจำนำข้าว ผลการประเมินปรากฏดังนี้

จำนวนประเภทโครงการ	ระดับความรู้	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
รู้จัก 1 ประเภท	1	406 ราย	19.6
รู้จัก 2 ประเภท	2	261 ราย	12.6
รู้จัก 3 ประเภท	3	130 ราย	6.3

- บริการด้านเงินฝาก มีจำนวนบริการย่อยๆที่สอบถามรวม 5 ประเภทได้แก่ ประเภทออมทรัพย์ธรรมดา ออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ และออมทรัพย์วิโชค ได้ผลการประเมินดังนี้

จำนวนประเภทเงินฝาก	ระดับความรู้	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
รู้จัก 1 ประเภท	1	1155 ราย	55.88
รู้จัก 2 ประเภท	2	420 ราย	20.3
รู้จัก 3 ประเภท	3	211 ราย	10.2
รู้จักมากกว่า 4 ประเภท	4	180 ราย	8.7

- บริการประเภทอื่นๆ ซึ่งเป็นด้านสุดท้ายที่มีการประเมินในประเด็นนี้ โดยมีบริการประเภทต่างๆที่ใช้ในการวัดครั้งนี้ 4 ประเภท ซึ่งเป็นบริการที่ทุกสาขาเปิดให้บริการเหมือนกันได้แก่ สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ สหกรณ์การตลาดเพื่อลูกค้าชกส.(สกต.) บริการบัตรสุขภาพ และบริการเกี่ยวกับการประกันอุบัติเหตุ/ประกันชีวิต การประเมินปรากฏผลดังนี้

จำนวนบริการอื่นๆ	ระดับความรู้	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
รู้จัก 1 ประเภท	1	616 ราย	29.8
รู้จัก 2 ประเภท	2	617 ราย	29.8
รู้จัก 3 ประเภท	3	375 ราย	18.1
รู้จัก 4 ประเภท	4	394 ราย	19.0

ผลที่ได้ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ลูกค้ากลุ่มเกษตรกรรายบุคคลส่วนใหญ่ มีความรู้ในด้านกว้างเกี่ยวกับบริการของชกส.ว่ามีบริการประเภทใดบ้างอยู่ในระดับดี แต่ความรู้ในด้านลึกว่าบริการแต่ละประเภทยังมีบริการย่อยอะไรบ้าง ยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

5.4 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการ (เฉพาะกลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคล)

การประเมินในประเด็นนี้ เป็นการวัดความรู้ว่าผู้ใช้บริการทราบ / ไม่ทราบ ขั้นตอนของการบริการประเภทต่างๆ ก่อนที่จะไปติดต่อใช้บริการของธกส. บริการด้านที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้เป็นบริการเฉพาะด้านการกู้และการฝากเงินเท่านั้น เพราะจัดเป็นบริการพื้นฐานที่ลูกค้าธกส.ทุกรายจะต้องมีประสบการณ์จากการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการกู้เงิน-ฝากเงิน

ผลการประเมินในเรื่องขั้นตอนการกู้เงิน พบว่าร้อยละ 96 ของตัวอย่างลูกค้า 2,069 คน มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการกู้เงินมาก่อนที่จะไปติดต่อกับธกส. มีผู้ตอบว่าไม่รู้ขั้นตอนมาก่อนเพียง 73 ราย หรือร้อยละ 3.5 เท่านั้น ผู้ที่ตอบว่ารู้ขั้นตอนมาก่อนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.3) ระบุว่ารู้ข้อมูลของขั้นตอนการติดต่อขอกู้เงินมาจากพนักงานธกส. ส่วนอีกร้อยละ 17.6 ระบุว่ามาของความรู้มาจากคนที่เคยไปกู้เงินมาก่อน

ส่วนผลการประเมินในเรื่องขั้นตอนการฝากเงิน ปรากฏว่ามีลูกค้าที่ตอบแบบสำรวจประเด็นนี้ทั้งหมด 1,904 ราย ในจำนวนนี้ร้อยละ 94.9 รู้ขั้นตอนการฝากเงินก่อนที่จะมาติดต่อใช้บริการ ขณะที่ผู้ที่ไม่รู้มาก่อนมีจำนวนเพียง 94 รายหรือร้อยละ 4.9 เท่านั้น

ความรู้ในเรื่องขั้นตอนการฝากเงินนี้ส่วนใหญ่รู้มาจากพนักงานธกส.เช่นเดียวกับเรื่องขั้นตอนการกู้เงิน คิดเป็นจำนวนถึง 1,586 ราย ในขณะที่ผู้ได้รับความรู้จากแหล่งอื่นเช่น ลูกค้าที่เคยฝากเงินมาก่อน หรือผ่านโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธกส. และอื่นๆเพียง ร้อยละ 11.9 หรือ 215 รายเท่านั้น

สรุปการวัดผลด้านความรู้

จากการประเมินความรู้ในทั้ง 3 ประเด็น อาจสรุปได้ว่า ประเด็นความรู้ในเรื่องระเบียบขั้นตอนการบริการเกี่ยวกับการกู้และการฝากเงิน เป็นประเด็นที่มีจำนวนผู้ที่มีความรู้มากที่สุด แม้ว่าจะไม่สามารถวัดปริมาณความรู้ที่ระบุเป็นระดับความรู้สูง-ต่ำได้ก็ตาม เช่นเดียวกับประเด็นความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานซึ่งเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่วัดได้แต่จำนวนผู้ที่มีความรู้ โดยพบว่าผู้ที่รู้วาทกส.เป็นหน่วยงานประเภทไหนอย่างถูกต้อง มีจำนวนน้อยกว่าผู้ที่รู้ขั้นตอนการกู้-การฝากเงิน

คำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและประเภทของการบริการนั้น พอสรุปได้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่รู้วัตถุประสงค์ของรทส. แต่ปริมาณความรู้ที่อยู่ในระดับต่ำ เช่นเดียวกับความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะรู้จักบริการหลักประเภทต่างๆเป็นอย่างดี แต่ยังมีความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของบริการแต่ละประเภทเพียง 1-2 อย่างเท่านั้น

5.5 นัยสำคัญของระดับความรู้ที่สัมพันธ์กับความพอใจทั่วไปและความถี่ในการมาติดต่อ รทส.

ระดับความรู้ของผู้ใช้บริการจะเป็นสัดส่วนผกผันกับระดับความพอใจ นั่นคือ ลูกค้าที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการของรทส.จะมีระดับความพอใจน้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีความรู้ด้านบริการของรทส.น้อย จากตารางที่ 5.1 จะเห็นว่าลูกค้าที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการเพียงประเภทเดียวจำนวน 12 คน เป็นลูกค้าที่มีความพอใจทั่วไปต่อรทส.ในระดับพอใจอย่างยิ่งถึง 9 คน (ร้อยละ 75) ในขณะที่เปรียบเทียบลูกค้าที่รู้จักบริการรทส.ถึง 4 ประเภท ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1813 คน ในจำนวนนี้เพียงร้อยละ 55.8 เท่านั้นที่มีความพอใจทั่วไปต่อรทส.ในระดับพอใจอย่างยิ่ง

แต่เมื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับความถี่ในการมาติดต่อของลูกค้า ก็พบว่า เป็นไปในลักษณะที่สัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ หากความถี่(ต่อปี)ในการมาติดต่อกับรทส.เพิ่มขึ้น จำนวนความรู้ด้านบริการของรทส.ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ดังตัวอย่างในตารางที่ 5.2 จะเห็นว่า ร้อยละ 74.7 ของลูกค้าที่มาติดต่อกับรทส.เฉลี่ยปีละครั้งจะรู้จักบริการรทส.ครบทั้ง 4 ประเภท เปรียบเทียบกับลูกค้ากลุ่มที่มาติดต่อกับรทส.เฉลี่ยปีละ 4 ครั้ง จะมีลูกค้าถึงร้อยละ 81 ที่จะรู้จักบริการของรทส.ครบ 4 ประเภท เช่นกัน และจำนวนสัดส่วนของผู้ที่รู้จักบริการครบ 4 ประเภทมีอัตราสูงขึ้นอีกสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มาติดต่อกับรทส.มากกว่าปีละ 4 ครั้ง

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ เพื่อให้เห็นชัดเจนว่า ความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการมีผลต่อความพอใจทั่วไปหรือไม่ รวมทั้งพิสูจน์ประเด็นว่าความถี่ของการมาติดต่อกับรทส.จะมีผลต่อความรู้เกี่ยวกับประเภทบริการของลูกค้าที่มากน้อยเพียงใด ปรากฏว่าค่าสหสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ความรู้เกี่ยวกับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจทั่วไปของลูกค้า และอาจไม่สัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่ลูกค้ามาติดต่อกับรทส.

ตารางที่ 5.1
ความรู้ในบริการและความพอใจทั่วไป

ความรู้ในบริการ	ระดับความพอใจ					ไม่ตอบ	รวม(คน) (%)
	5	4	3	2	1		
รู้จักบริการ 1 ประเภท	-	-	2 (16.7)	-	9 (75.0)	1 (8.3)	12 (100.0)
2	-	11 (11.5)	27 (78.1)	1 (1.0)	57 (59.4)	-	96 (100.0)
3	5 (1.0)	63 (13.2)	136 (28.5)	7 (1.5)	-	4 (0.8)	477 (100.0)
4	24 (1.3)	180 (9.9)	557 (30.7)	33 (1.8)	1612 (55.8)	7 (0.4)	1813 (100.0)
						รวม	2406 (100.0)

หมายเหตุ : ค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.056

โดยที่

- 1) ค่าสหสัมพันธ์ = 0.01-0.3 แสดงว่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีน้อยมาก
ค่าสหสัมพันธ์ = 0.31-0.70 แสดงว่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ = 0.71-0.99 แสดงว่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีค่อนข้างมาก
ค่าสหสัมพันธ์ = 1.0 แสดงว่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีมากที่สุด
- 2) บริการพัฒนาพื้นฐานกำหนดให้มี 4 ประเภท คือ บริการด้านเงินกู้
โครงการพิเศษ เงินฝาก และบริการอื่นๆ

โดย 1 = ถ้ารู้จักบริการประเภทเดียวแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับบริการน้อย
2 = รู้จักบริการสองประเภทแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับบริการพอใช้
3 = รู้จักบริการสามประเภทแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับบริการดี
4 = รู้จักบริการสี่ประเภทแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับบริการดีมาก

ที่มา : จากการสำรวจ มกราคม 2540

ตารางที่ 5.2

ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการติดต่อกับความรู้ของผู้ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ติดต่อเฉลี่ย	จำนวนของประเภทความรู้				ไม่ตอบ	รวม
	1	2	3	4		
1 ครั้ง/เดือน	3 (0.3)	43 (2.8)	344 (22.0)	1166 (74.7)	3 (0.2)	1561 (100.0)
2 ครั้ง/เดือน	1 (0.2)	10 (2.4)	74 (18.0)	325 (79.1)	1 (0.2)	411 (100.0)
3 ครั้ง/เดือน	-	-	18 (23.7)	58 (76.3)	-	76 (100.0)
4 ครั้ง/เดือน	-	2 (2.0)	17 (17.0)	81 (81.0)	-	100 (100.0)
> 4 ครั้ง/เดือน	-	2 (1.9)	17 (16.0)	87 (82.1)	-	106 (100.0)
					รวม	2254 (100.0)

หมายเหตุ: ค่าสหสัมพันธ์ ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.0534

- 1) 0.01-0.3 ความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีน้อยมาก
- 0.31-0.70 ความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีปานกลาง
- 0.71-0.99 ความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีค่อนข้างมาก
- 1.0 ความสัมพันธ์ของสองตัวแปรมีมากที่สุด

- 2) บริการพัฒนาพื้นฐานกำหนดให้มี 4 ประเภท คือ ด้านเงินกู้
โครงการพิเศษ เงินฝาก และบริการอื่นๆ

โดย 1 = ถ้ารู้จักบริการประเภทเดียวแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับบริการน้อย
2 = รู้จักบริการสองประเภทแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับบริการพอใช้
3 = รู้จักบริการสามประเภทแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับบริการดี
4 = รู้จักบริการสี่ประเภทแสดงว่ามีความรู้เกี่ยวกับบริการดีมาก

ที่มา: จากการสำรวจ , มกราคม 2540

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

เนื้อหาที่จะนำเสนอในบทนี้ เป็นการสรุปผลรวมของการประเมินความพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว และวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของผลการประเมินดังกล่าว จากนั้นจะเป็นข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการประเมินความพอใจของผู้ใช้บริการรทส.ทั้ง 4 กลุ่ม โดยใช้วิธีการประเมิน 2 วิธี คือ factor analysis และการประเมินตามระดับคะแนนความพอใจ ดังรายละเอียดในบทที่ 3-4 สามารถสรุปผลได้ดังนี้คือ

การวิเคราะห์ความพอใจโดยวิธี factor analysis พบว่า บริการต่างๆของรทส.สามารถรวมเป็นกลุ่มความพอใจได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ ดัชนีด้านบริการของพนักงาน ดัชนีด้านบริการพื้นฐาน ดัชนีด้านบริการเงินกู้ และดัชนีด้านความสะดวกในการติดต่อ โดยดัชนีด้านบริการของพนักงานจะมีค่าเฉลี่ยความพอใจสูงกว่าทุกดัชนีคืออยู่ที่ระดับ 1.16 รองลงมาคือดัชนีบริการพื้นฐาน(1.27) ดัชนีบริการเงินกู้ (1.37) และดัชนีความสะดวกในการติดต่อ(1.40)

ผลจากการ run regression เพื่อหาความสำคัญของดัชนี พบว่า ดัชนีด้านบริการของพนักงานมีนัยสำคัญมากที่สุดต่อระดับความพอใจทั่วไป รองลงมาคือ ดัชนีบริการเงินกู้และดัชนีความสะดวกในการติดต่อ ส่วนดัชนีบริการพื้นฐานนั้นไม่มีนัยสำคัญต่อความพอใจทั่วไป

จากวิธีการประเมินตามระดับคะแนนความพอใจ สรุปผลจากคะแนนเฉลี่ยของประเด็นหลัก 5 ประเด็น คือ ประเด็นความพอใจทั่วไป ซึ่งหมายถึงความพอใจในบริการทุกมิติ ทั้งมิติที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่ประกอบเป็นรทส.ในความคิดรวบยอดของผู้ใช้บริการ ประเด็นความพอใจด้านบริการหลัก 4 ประเด็นได้แก่ ความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน ความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆของบริการ สุดท้ายคือประเด็นความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อกับรทส. สรุปได้ดังนี้

เมื่อนำคะแนนความพอใจทั่วไปจากทุกกลุ่มมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยออกมาได้ที่ระดับ 1.34 โดยกลุ่มลูกค้าเงินฝากเป็นกลุ่มที่มีคะแนนสูงสุดที่ 1.28 ในขณะที่กลุ่มอื่นๆอีก 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจทั่วไปไม่แตกต่างกันมากนัก คืออยู่ที่ระดับ 1.30 และเมื่อสรุปผลเป็นรายประเด็นหลัก ก็พบว่า ประเด็นที่ทุกกลุ่มลูกค้าพอใจสูงสุดคือ ประเด็นความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน โดยคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 1.19 และต่ำสุดคือ 1.31 ประเด็นที่ได้รับความพอใจรองลงมาเป็นลำดับเหมือนกันทุกกลุ่มคือ ความถูกต้องและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และประเด็นความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อกับรทส. ส่วนประเด็นความหลากหลายของบริการและระเบียบขั้นตอนต่างๆ เป็นประเด็นที่ได้รับความพอใจต่ำที่สุดจากทุกกลุ่มเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มที่มีคะแนนต่ำสุดของประเด็นนี้คือ กลุ่มลูกค้าประเภทสถาบันเกษตรกร โดยมีคะแนนอยู่ที่ระดับ 1.91

ผลของความพอใจที่ได้รับจากวิธีการประเมิน 2 วิธีดังกล่าวจะเห็นว่าค่อนข้างจะได้ผลที่สอดคล้องกัน คือดัชนีบริการของพนักงาน กับประเด็นความเอาใจใส่และการปฏิบัติต่อลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน เป็นประเด็นที่ได้รับความพอใจสูงสุดจากวิธีการประเมินทั้ง 2 วิธี เช่นเดียวกับดัชนีความสะดวกในการติดต่อก็ได้รับความพอใจน้อยกว่าดัชนีตัวอื่นเช่นเดียวกับประเด็นความสะดวกของสถานที่เวลาไปติดต่อกับรทส.

6.2 ความน่าเชื่อถือและไม่น่าเชื่อถือของผลการประเมิน

จากผลการประเมิน ปรากฏว่าคะแนนความพอใจของลูกค้ากลุ่มต่างๆที่มีต่อบริการของรทส. ในทุกประเด็น อยู่ในระดับ 1-2 ตามเกณฑ์การประเมินทั้งสิ้น คือระดับที่ลูกค้าพอใจ-พอใจอย่างยิ่ง หากวิเคราะห์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของผลการประเมินครั้งนี้ อาจอธิบายได้ใน 2 กรณีคือ

(1) **การประเมินครั้งนี้ น่าเชื่อถือ** หากวิเคราะห์จากระดับของตัวเลขคะแนนความพอใจที่ปรากฏในทุกประเด็น โดยวิเคราะห์ในลักษณะที่เป็นองค์รวมของความพอใจทั้งหมด (หรือคะแนนความพอใจทั่วไป) จะพบว่าค่าเฉลี่ยความพอใจทั่วไปทั้งที่เป็นรายกลุ่มและรวมทุกกลุ่ม จะอยู่ในระดับ 1.27-1.36 หากวิเคราะห์ลงไปในระดับที่ลึกกว่าตัวเลข สิ่งที่น่าจะเป็นที่มาสำคัญของความพอใจของลูกค้าก็คือ ความสัมพันธ์อันยาวนานระหว่างตนเองกับรทส. เหตุผลที่สามารถนำมาใช้สนับสนุนความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน มีดังนี้

ประการแรก ผลงานของรทส.เกิดจากวิธีการทำงานของพนักงานรทส.โดยเฉพาะพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ที่สามารถสร้างพื้นฐานความสัมพันธ์กับเกษตรกรที่เป็นลูกค้าได้อย่างดี ความสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดจากการทำความรู้จัก คลุกคลี สร้างความคุ้นเคยสนิทสนม ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาและรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ความสัมพันธ์จึงมีลักษณะทั้งที่เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวกับความสัมพันธ์แบบลูกค้ากับพนักงานที่เป็นตัวแทนของภาพลักษณ์รทส. จากความสัมพันธ์ที่ดีนี้เองที่ทำให้เกิดผลทางรูปธรรมคือความพอใจทั่วไป และความพอใจในประเด็นที่เกี่ยวกับการบริการของพนักงาน ได้คะแนนสูงมากเป็นพิเศษ

ประการที่สอง รทส.เป็นสถาบันการเงินที่ปล่อยกู้แก่เกษตรกรในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เกษตรกรที่เป็นลูกค้าส่วนใหญ่เคยกู้เงินจากนายทุนนอกระบบที่คิดดอกเบี้ยสูงกว่ารทส.มาก จึงรู้สึกว่ารทส.เข้ามาช่วยเหลือ รวมถึงเป็นที่พึ่งทางการเงินให้ได้ ผนวกกับความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน และวัฒนธรรมการดำรงชีวิต ทำให้ลูกค้าที่เป็นเกษตรกรส่วนใหญ่รู้สึกว่ารทส.เป็นสถาบันการเงินที่ดี ให้ความช่วยเหลือ และเป็นที่ยึดมั่นมากกว่าสถาบันการเงินอื่น ลูกค้าบางรายรู้สึกว่ารทส.อยู่ในฐานะของผู้มีบุญคุณแก่ตนเอง เหตุผลนี้สะท้อนได้จากการที่ลูกค้าส่วนใหญ่ จะแตกต่างให้กับรทส.ไปด้วยในลักษณะที่ต้องระบุคะแนนความพอใจในบางประเด็นที่รู้สึกพอใจน้อยในระหว่างการที่ตอบแบบสอบถาม เช่น ประเด็นระเบียบขั้นตอนการบริการ และความสะดวกสบายด้านสถานที่ เป็นต้น

(2) **ความไม่น่าเชื่อถือของการประเมิน** มีเหตุผลบางประการที่ทำให้เชื่อว่าผลการศึกษานี้น่าเชื่อถือดังนี้

ประการแรก จากจำนวนตัวอย่างทุกกลุ่มที่ทำการสำรวจ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุน้อยที่สุดของการสำรวจคือช่วง 20 - 39 ปี เป็นกลุ่มที่พอใจรทส.น้อยกว่ากลุ่มอายุที่มากกว่านี้ แต่จำนวนตัวอย่างที่สามารถสุ่มตัวอย่างสำรวจได้ในครั้งนี้มีจำนวนน้อยมาก ฉะนั้นผลความพอใจส่วนใหญ่จึงมาจากลูกค้ากลุ่มที่อายุ 40 ปีขึ้นไป ทำให้ผลความพอใจที่ออกมาไม่น่าหนักอยู่ที่ลูกค้ากลุ่มนี้ซึ่งมีความพอใจรทส.สูง เนื่องจากมีพื้นฐานความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมานาน หากเพิ่มตัวอย่างลูกค้าที่มีอายุน้อย ค่าความพึงพอใจจะลดลง

ประการที่สอง ลูกค้าที่เป็นเกษตรกรส่วนหนึ่งรู้สึกในเวลานี้ว่ารทส.เป็นที่พึ่งทางการเงินที่สำคัญเพียงแหล่งเดียว เนื่องจากตนเองเป็นเกษตรกรรายเล็ก ไม่สามารถขอกู้กับธนาคารพาณิชย์ได้ รวมทั้งการกู้ยืมนอกระบบก็ทำได้ยากขึ้นเนื่องจากนายทุนที่ให้กู้ลดลง รวมทั้งการกู้กับสถาบันการเงินอื่น

เช่น สหกรณ์ ก็อาจมีข้อจำกัด ความจำเป็นต้องพึ่งพิงธกส.ดังกล่าวอาจเป็นที่มาของคะแนนความพอใจที่ค่อนข้างสูงมาก ด้วยลูกค้าเกรงว่าหากแสดงความไม่พอใจแล้วอาจมีผลกระทบต่อการขอกู้เงินของตนเองในครั้งต่อไป

ประการที่สาม จากสภาพการณ์ของระเบียบที่เป็นอยู่ปัจจุบันของธกส. โดยเฉพาะด้านสินเชื่อที่บังคับให้ลูกค้าเงินกู้ทุกคนเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อโอนเงินกู้ ซึ่งเท่ากับเป็นการบังคับฝากทางอ้อม กรณีนี้ลูกค้าอาจมีความรู้สึกไม่พอใจ แต่ก็ยังไม่กล้าแสดงออกมาโดยตรง

ประการสุดท้าย ข้อจำกัดของการสอบถาม ที่ต้องทำการสอบถามลูกค้าส่วนใหญ่ ณ ที่สำนักงานสาขาธกส. และอยู่ภายใต้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่อาจเป็นผลทำให้ลูกค้าบางรายที่ตอบแบบสอบถาม ไม่กล้าแสดงความรู้สึกที่แท้จริง (แม้ว่าจะได้เปรียบเทียบคำตอบระหว่างลูกค้าที่ถามที่บ้านกับถามที่สำนักงานสาขา แล้วว่าไม่มีความแตกต่างของคำตอบ แต่หากสามารถสอบถามที่บ้านได้ทั้งหมด ความน่าเชื่อถือของข้อมูลก็จะเพิ่มขึ้นมากกว่านี้)

6.8 ประเด็นที่ได้รับความพอใจน้อย จากผลการประเมิน

จากคะแนนความพอใจ จะพบว่าประเด็นที่ลูกค้าทุกกลุ่มพอใจน้อยที่สุด คือประเด็นความหลากหลายและระเบียบขั้นตอนของการบริการ และประเด็นความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่เวลามาติดต่อธกส. โดยเรื่องที่ได้รับคะแนนความพอใจน้อยในประเด็นที่กล่าวถึงสำคัญๆคือ

(1) เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเป็นเรื่องที่ได้รับความพอใจน้อยที่สุดในเกือบทุกกลุ่ม เหตุผลหลักของความไม่พอใจคือ รู้สึกว่าอัตราดอกเบี้ยต่ำเกินไป โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าเงินฝากและกลุ่มลูกค้าสถาบันเกษตรกร นอกจากนั้นร้อยละ 38 ของกลุ่มลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลและโครงการพิเศษ ต้องการอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเท่ากับอัตราที่ได้รับจากธกส. จากการสอบถามอย่างไม่เป็นทางการกับลูกค้าที่เป็นตัวอย่างบางราย ก็พบว่า ลูกค้าไม่ทราบว่าได้รับอัตราดอกเบี้ยเท่าใด รวมไปถึงไม่รู้ว่าคุณเองมีบัญชีเงินฝากประเภทใด จึงอาจอนุมานว่า ยังมีลูกค้าส่วนหนึ่งของธกส.ที่ไม่ใช่ลูกค้าเงินฝากโดยตรง ยังไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนในด้านเงินฝากของธกส.

ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สรุปได้ว่า ลูกค้ายกกลุ่มเกษตรกรรายบุคคลและโครงการพิเศษที่ไม่พอใจดอกเบี้ยเงินกู้จริงมีจำนวนรวมกันประมาณ 186 คนเท่านั้น ขณะที่ผู้ตอบที่ให้ความพอใจในระดับเฉยๆถึง 275 คน ความไม่พอใจดังกล่าวจะจำกัดอยู่เฉพาะประเภทเงินกู้ปกติเท่านั้น ลูกค้าของโครงการพิเศษ และโครงการคปร. ให้คะแนนความพอใจค่อนข้างสูงมากสำหรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ขณะเดียวกันลูกค้ายกกลุ่มดังกล่าวจะให้คะแนนความพอใจกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ(ลูกค้าโครงการพิเศษ ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าเงินกู้ปกติด้วย) สาเหตุที่คะแนนในเรื่องนี้ของลูกค้าโครงการพิเศษต่ำ อาจเนื่องมาจากการนำอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติไปเปรียบเทียบกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษซึ่งต่ำกว่า ทำให้ลูกค้ายกกลุ่มนี้ต้องการให้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติให้ลดต่ำกว่าเดิม

ลูกค้าส่วนใหญ่ในกลุ่มเกษตรกรรายบุคคลที่กู้เฉพาะเงินกู้ปกตินั้น ยังมีวิธีคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของธกส.ไม่ถูกต้อง โดยผลการประเมินความรู้พบว่าลูกค้ากว่าร้อยละ 50 เข้าใจว่าธกส.เป็นหน่วยงานรัฐบาล ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรโดยการให้กู้เงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ประกอบกับมีโครงการพิเศษต่างๆที่สามารถให้กู้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า เช่น โครงการจำนำข้าว โครงการคปร. เป็นต้น ลูกค้าส่วนใหญ่จึงคิดว่าธกส.ควรจะลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติลงได้ต่ำกว่านี้ หากต้องการช่วยเหลือเกษตรกรจริงๆ

สำหรับกลุ่มสถาบันเกษตรกรก็ให้คะแนนความพอใจต่ำกับอัตราดอกเบี้ยของธกส. เนื่องจากลูกค้ายกกลุ่มนี้คิดว่า อัตราดอกเบี้ยที่ธกส.ปล่อยกู้แก่สหกรณ์จะต่ำ แต่ธกส.ก็ยังได้กำไรจากส่วนเหลือระหว่างดอกเบี้ยที่ธกส.กู้มากับดอกเบี้ยเงินให้กู้ ดังนั้นสหกรณ์บางแห่งจึงต้องการให้ธกส.ลดอัตราดอกเบี้ยลงเงินกู้สำหรับสหกรณ์ลงกว่านี้ รวมทั้งคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราเดียวกันในทุกวงเงินกู้ (ปัจจุบันธกส.คิดกับสหกรณ์ 2 อัตราตามวงเงินกู้)

(2) แม้ว่าความพอใจเรื่องสถานที่ตั้งและความสะดวกสบายภายในอาคารสถานที่ จะยังอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจอย่างยิ่ง แต่กลับเป็นเรื่องที่ได้คะแนนความพอใจน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น สาเหตุมีดังนี้

ประการแรก เรื่องสถานที่ตั้งที่ห่างไกล สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากกรณีที่สาขาบางแห่งจะต้องให้บริการลูกค้าในพื้นที่มากกว่าหนึ่งอำเภอขึ้นไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลูกค้าที่อยู่ต่างอำเภอจึงรู้สึกว่าต้องเดินทางไกลในแต่ละครั้งที่ต้องมาติดต่อธกส.

ประการที่สอง เรื่องความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่เวลามาติดต่อกับรทส. ปัญหาส่วนใหญ่คือความคับแคบของอาคารสถานที่ ความไม่เพียงพอเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอ จำนวนพนักงานน้อย ในกรณีนี้ภาคอีสานจะเป็นภาคที่มีความพอใจในเรื่องนี้น้อยกว่าภาคอื่น สาเหตุสำคัญเนื่องมาจาก จำนวนสาขาน้อย ในขณะที่จำนวนลูกค้าค่อนข้างมีมากกว่าที่อื่น เช่น รทส. 4 สาขาในจังหวัดเลยต้องบริการลูกค้าเฉลี่ย 12,189 คน/สาขา จ.มหาสารคามมีลูกค้าที่ต้องบริการเฉลี่ย 9,295 คน/สาขา (คิดจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด 4 สาขาที่ทำการสำรวจ) ในขณะที่จ. ปัตตานีมีลูกค้าที่ต้องรับผิดชอบเฉลี่ยเพียง 5,512 คน/สาขา และนครศรีธรรมราชเฉลี่ย 6,312 คน/สาขา

นอกจากเหตุผลดังกล่าวแล้ว ความแออัดยัดเยียดของลูกค้าที่เกิดจากการมาติดต่อชำระหนี้ในช่วงเวลาเดียวกันของลูกค้าภาคอีสานมีสูงกว่าภาคอื่นๆ ภาคใดไม่มีปัญหานี้เลย เนื่องจาก ลักษณะเฉพาะด้านอาชีพและรายได้ การทำสวนปลูกไม้ยืนต้น ทำให้ลูกค้าสามารถมาทำสัญญาและชำระหนี้ได้ตลอดทั้งปี เพราะรายได้ที่ได้รับค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดปี ส่วนในภาคอื่นนั้น ลูกค้าส่วนใหญ่ปลูกพืชระยะสั้น ช่วงการเก็บเกี่ยว การเพาะปลูก ของพืชแต่ละชนิดค่อนข้างจะตรงกัน ความต้องการใช้เงินหรือการได้รับเงิน จึงมักจะเป็นช่วงเดียวกัน ที่สำคัญคือ มีช่วงระยะสั้นๆที่จะทำสัญญาเพื่อให้ได้รับเงินกู้รอบใหม่ทันกับเวลาเพาะปลูก มาติดต่อในช่วงเวลาที่เป็นรอยต่อดังกล่าว เมื่อผนวกกับกรณีที่สาขาอีสานมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก สภาวะความแออัดยัดเยียดและความไม่สะดวกแก่ผู้มาติดต่อจึงเกิดขึ้น

(3) ความพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านอื่นๆ จะแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้า เช่น ลูกค้าโครงการพิเศษนี้ความพอใจค่อนข้างต่ำในบริการต่อไปนี้ การประเมินหลักทรัพย์ต่ำ ระยะเวลาในการเดินเรื่องเพื่อขอู้-รับเงิน เงื่อนไขการเข้าเป็นลูกค้า กลุ่มที่ให้คะแนนต่ำ เหตุผลคือ การประเมินหลักทรัพย์ต่ำกว่าที่ควร(ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์) ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัตินาน ทำให้ได้เงินมาไม่ทันช่วงเวลาที่ต้องการ เงื่อนไขการเข้าเป็นสมาชิกโครงการพิเศษ มีขั้นตอนในการพิจารณายุ่งยาก ทั้งในเรื่องของการกำหนดหลักฐาน คุณสมบัติ และใช้เวลาในการพิจารณานาน

เรื่องการที่ลูกค้าถูกขอให้เปิดบัญชีเงินฝากเพิ่ม เป็นเรื่องที่ลูกค้าเกษตรกรรายบุคคลพอใจน้อยเนื่องจาก จะต้องนำเงินไปฝากหรือเปิดบัญชีเงินฝากเพิ่มในบางช่วงโดยที่ไม่เต็มใจ แต่จำเป็นต้องให้ความร่วมมือกับรทส.ในฐานะลูกค้าที่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการระดมเงินฝากของรทส. ลูกค้าในภาคอีสานมีความพอใจในเรื่องนี้น้อยกว่าภาคอื่น กรณีภาคอีสานอาจมีสาเหตุมาจาก ลูกค้าส่วนใหญ่มี

ฐานะทางการเงินไม่ค่อยดี จึงไม่อยากนำเงินที่มีอยู่จำกัดมาฝาก ส่วนภาคอื่นๆนั้น บางส่วนอาจเนื่องมาจากสาเหตุเดียวกัน แต่บางส่วนรู้สึกถึงถูกบังคับ ดังนั้นถึงแม้จะไม่มีปัญหาการเงินแต่ก็รู้สึกไม่ค่อยพอใจเช่นกัน

(4) ประเด็นเฉพาะสถาบันเกษตรกรไม่พอใจ ได้แก่ การกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ให้ชำระคืน ขั้นตอนการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้และ การเป็นคู่แข่งระหว่างธกส.กับสหกรณ์

สาเหตุความไม่พอใจในเรื่องการกำหนดสัดส่วนวงเงินกู้ที่ต้องชำระคืนธกส. ร้อยละ 80 ของเงินกู้ที่ได้รับชำระจากสมาชิกสหกรณ์ คือ ส่วนต่างร้อยละ 20 ที่เหลือหลังจากชำระคืนธกส.นั้นมีจำนวนน้อยมาก ไม่พอที่จะนำไปลงทุนธุรกิจใดๆได้ ทำให้สหกรณ์ยากที่จะเติบโต บางรายรู้สึกว่สัดส่วนที่ต้องชำระคืนสูงเกินไป เป็นภาระสำหรับสหกรณ์เวลาที่ไม่สามารถตามหนี้จากสมาชิกเมื่อถึงกำหนดต้องชำระหนี้ ทำให้สหกรณ์ต้องวิ่งหาเงินส่วนที่ขาดมาให้ครบ ในขณะที่บางรายเห็นว่าไม่เป็นธรรมที่ธกส.กำหนดสัดส่วนร้อยละ 80 จากเงินที่สมาชิกชำระหนี้คืนสหกรณ์โดยไม่แยกบัญชีระหว่างเงินกู้ส่วนที่มาจากธกส.กับเงินกู้ส่วนที่เป็นเงินทุนของสหกรณ์เอง ความเห็นข้อสุดท้ายนี้มีน้ำหนัก สมควรที่ธกส.จะนำไปปรับปรุง ส่วนความเห็นข้อแรกนั้นสะท้อนให้เห็นความอ่อนแอของสหกรณ์ที่ไม่สามารถเติบโตแบบพึ่งตนเองได้

6.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่จะนำเสนอต่อไปนี้มีมาจากข้อมูล 3 ชุดคือ ชุดแรก มาจากการวิเคราะห์ทางสถิติ และการจัดลำดับความสำคัญของดัชนีความพอใจ ชุดที่สองมาจากการวิเคราะห์ความพอใจรายประเด็น ชุดสุดท้ายมาจากความคิดเห็นของลูกค้านเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริการ ข้อมูลชุดที่สองและชุดที่สามได้นำมาสรุปอยู่ในตารางที่ 6.1 โดยข้อเสนอแนะที่ลูกค้าส่วนใหญ่เสนอมาก่อนข้างสอดคล้องกับระดับความพอใจที่ได้รับ

โดยทั่วไปแล้ว ข้อมูลทั้ง 3 ชุดให้ข้อสรุปที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจตามดัชนีความพอใจและคะแนนเฉลี่ยในประเด็นต่างๆ แสดงค่าสอดคล้องกัน รวมถึงสอดคล้องกับข้อเสนอแนะโดยตรงของลูกค้าเป็นบางข้อ ข้อเสนอแนะที่สำคัญๆ มี 14 ประเด็นดังนี้

ตารางที่ 6.1

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของธกส.กลุ่มต่างๆ¹

เรื่องที่เสนอแนะ	ค่าเฉลี่ยระดับ*** ความพอใจ	จำนวนลูกค้าที่ให้ข้อเสนอแนะ			รวม (คน)	ร้อยละของลูกค้า ² ทั้งหมด (2,406 คน)
		เกษตรกรรายบุคคล	โครงการพิเศษ	ลูกค้าเงินฝาก		
1 ปรับปรุง/ขยาย/เพิ่ม อาคารสำนักงาน	1.510*	211	42	31	284	11.76
2 ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	1.711**	131	33	-	164	6.81
3 เพิ่มวงเงินกู้/วงเงินกู้หมุนเวียน		85	10	-	95	3.95
4 เพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	1.814*	72	-	10	82	3.41
5 ปรับปรุงการบริการของพนักงาน		49	-	-	49	2.04
6 ปรับปรุงการบริการให้สะดวกรวดเร็วขึ้น		42	7	7	56	2.33
7 เพิ่มจำนวนพนักงาน		49	-	-	49	2.04
8 เพิ่มความช่วยเหลือด้านปัจจัยการผลิต		43	4	-	47	1.95
9 ขยายเวลาชำระคืนเงินกู้	1.514**	38	2	-	40	1.66
10 รับประกัน ราคาและรับซื้อผลผลิต		27	4	-	31	1.29
11 เพิ่มบริการ ATM		24	5	2	31	1.29
12 ประเมินหลักทรัพย์ให้สูงขึ้น	1.684**	10	1	-	11	0.46
13 ปรับปรุงเงื่อนไขกลุ่มอาชีพให้เหมาะสม		9	1	-	10	0.42
14 ลดเงื่อนไขการใช้กลุ่มคำประกัน	1.500**	8	2	-	10	0.42
รวม		798	111	50	959	39.83

หมายเหตุ : * เป็นค่าเฉลี่ยระดับความพอใจที่ได้จากผลรวมคะแนนของผู้ใช้บริการกลุ่มเกษตรกรรายบุคคล โครงการพิเศษและเงินฝาก

** เป็นค่าเฉลี่ยระดับความพอใจที่ได้จากผลรวมคะแนนของผู้ใช้บริการกลุ่มเกษตรกรรายบุคคล โครงการพิเศษ

*** ข้อเสนอแนะบางข้อไม่มีประเด็นคำถามความพึงพอใจ

1. ไม่รวมลูกค้าสหกรณ์การเกษตร

2. ลูกค้าส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 60 ไม่มีข้อเสนอแนะ

ที่มา : จากการสำรวจ, มกราคม 2540

6.4.1 การสร้างความพอใจทั่วไปของลูกค้าให้สูงขึ้น หากธกส.ต้องการให้คะแนนความพอใจทั่วไปสูงขึ้น ธกส.จะต้องปรับปรุงการบริการของพนักงาน ด้านเงินกู้ และด้านความสะดวกในการติดต่อ ผลทางสถิติชี้ว่าเป็นดัชนีทั้งสามตัวมีความสัมพันธ์กับความพอใจทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการของพนักงานเป็นบริการที่จะมีผลมากที่สุดต่อดัชนีความพอใจทั่วไปของลูกค้า

6.4.2 การปรับปรุงเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ มีข้อเสนอ 3 ข้อดังนี้

การขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น ทั้งในรูปการขยายสาขาอำเภอ หรือสาขาย่อย หากการขยายสาขามีต้นทุนสูง ก็ควรเพิ่มจำนวนหน่วยย่อยโดยให้หน่วยย่อยสามารถทำการรับชำระหนี้/รับฝากเงิน รวมถึงจ่ายเงินกู้ให้กับลูกค้าได้ การลงทุนด้านนี้นอกจากจะเป็นการสร้างคามพึงพอใจให้กับลูกค้าในด้านความสะดวกสบายและเวลาที่ต้องเดินทางมาติดต่อกับธกส.แล้ว ยังเป็นการช่วยลดต้นทุนทั้งในด้านค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเดินทางและเวลาที่ต้องสูญเสียไปในการเดินทางเพื่อมาติดต่อกับธกส.ในแต่ละครั้งของลูกค้า โดยเฉพาะกรณีสาขาที่มีพื้นที่รับผิดชอบลูกค้าจำนวนมากๆหลายอำเภอ ทั้งนี้สาขาที่ขยายออกไปอาจมีลักษณะดังนี้

ก.) เป็นสาขาย่อยที่ไม่จำเป็นต้องเน้นที่ตัวอาคารสถานที่ แต่เน้นที่ความสะดวกและความสามารถในการรองรับลูกค้าในแต่ละจุดได้พอเพียง โดยกำหนดจำนวนลูกค้าที่ต้องให้บริการในแต่ละหน่วยหรือแต่ละจุดให้มีสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อมิให้มีต้นทุนต่อหน่วยสูงเกินไป

ข.) เป็นลักษณะสาขาเคลื่อนที่เฉพาะกิจ ในช่วงที่จะต้องทำธุรกรรมกับลูกค้าจำนวนมากๆ เช่น การทำสัญญา การชำระหนี้ หรือการจ่ายเงินกู้ ซึ่งเป็นช่วงที่ก่อให้เกิดความแออัดขัดแย้งกันมากของลูกค้าแต่ละสาขาในปัจจุบัน เนื่องจากวิถีของกิจกรรมดังกล่าวขึ้นกับฤดูกาลผลิตที่ตรงกันของลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการ สามารถทำได้หลายวิธีเช่น

ก) การเพิ่มจำนวนพนักงาน ควรมีเกณฑ์ในเรื่องจำนวนพนักงานต่อจำนวนลูกค้าที่ต้องให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยประเมินว่าพนักงาน 1 คนควรจะรองรับลูกค้าได้เป็น

จำนวนเท่าใดต่อวันในช่วงที่มีการติดต่อกันแน่นที่สุด แล้วกำหนดจำนวนพนักงานตามความเหมาะสมดังกล่าว เพื่อไม่ให้เกิดสภาพความแออัดขัดเคืองของลูกค้าเนื่องจากพนักงานบริการไม่เพียงพอ และเกิดความล่าช้าของพนักงานด้วยเช่นเดียวกัน

ข) การเพิ่มจำนวนวันทำการ โดยเปิดบริการวันเสาร์เพิ่มอีก 1 วันเฉพาะ ในช่วงที่มีลูกค้ามาติดต่อมากกว่าปกติ เช่นช่วงการชำระหนี้ ช่วงการทำสัญญา และช่วงการรับเงินกู้ เป็นต้น ทั้งนี้รทส.อาจต้องมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าตอบแทนพนักงานในวันหยุด

ค) จัดช่วงเวลาการนัดหมายใหม่ในการติดต่อกับลูกค้า เฉพาะในบางช่วงเวลาที่สามารถจะ มีลูกค้ามาติดต่อมากกว่าเวลาปกติ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีจำนวนลูกค้าต่อสาขามาก และช่วงเวลาการผลิตหรือการเก็บเกี่ยวของลูกค้า การนัดหมายให้ลูกค้ามาติดต่อควรที่จะกำหนดจำนวนลูกค้าจากแต่ละพื้นที่ต่อวันให้นัดหมายล่วงหน้าให้ชัดเจน ส่วนลูกค้าที่ผัดนัด อาจต้องให้รอรับบริการหลังลูกค้าที่มาตามนัด

ง.) รทส.แต่ละสาขาควรจะร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐบางแห่งในการถ่ายโอนธุรกรรมบางอย่าง เช่น การชำระหนี้เงินกู้ หรือการจ่ายเงินกู้ ควรให้ลูกค้าสามารถกระทำได้ทั้งทำการไปรษณีย์ เช่นเดียวกับการรับ-ส่งเงินธนาคาร โดยเฉพาะในอำเภอที่ไม่มีสาขาหรือหน่วยย่อยที่สามารถรับ-จ่ายได้อยู่ เพื่อความสะดวกและลดต้นทุนเรื่องเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของลูกค้า รวมถึงลดปัญหาสถานที่และพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการอีกทางหนึ่งด้วย

การปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายเวลาที่ลูกค้ามาติดต่อ ในกรณีที่เป็นการของรทส.เองควรปรับปรุงบริเวณอาคาร หรือที่พักรอของลูกค้าให้เพียงพอ เช่นที่จอดรถ เก้าอี้ นั่ง ห้องน้ำห้องส้วม และมีบริการน้ำสะอาดสำหรับดื่มได้ โดยเฉพาะที่นั่งรอควรจะมีร่มเงา และไม่แออัดจนเกินไปในช่วงที่มีลูกค้ามาติดต่อเป็นจำนวนมากๆ แต่สำนักงานรทส.หลายแห่ง ยังเป็นสถานที่เช่า ตัวอาคารแคบ และไม่มีบริเวณ หากรทส.ยังไม่มียงบประมาณที่จะจัดซื้อหรือสร้างอาคารถาวรของตนเองได้ ก็ควรพิจารณาหาอาคารชั่วคราวที่มีความกว้างขวางและมีบริเวณที่จะอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้ามากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน หรือ พยายามปรับปรุงบริเวณอาคารให้สามารถให้บริการที่ดีขึ้นได้

6.4.3 การปรับปรุงในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและการระดมเงินฝาก มีข้อเสนอ ดังนี้

ประการแรก ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ธกส.ควรพิจารณากำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนมีนโยบายการแข่งขันแบบอื่นๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ รวมทั้งอาจดึงดูดลูกค้ากลุ่มเงินฝากเข้ามาเพิ่มขึ้นได้

ประการที่สอง ควรให้แต่ละสาขาพิจารณาทบทวนวิธีการที่ใช้ในการระดมเงินฝากจากลูกค้าในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมเพียงใด เนื่องจากนโยบายการระดมเงินฝากจากส่วนกลาง ทำให้สาขาแต่ละแห่งต้องพยายามระดมให้ได้ตามเป้าที่ได้รับการกำหนดมา

ประการที่สาม ธกส. ควรยกเลิกการบังคับลูกค้าเงินกู้ให้นำเงินบางส่วนมาฝากกับธกส. เพราะการบังคับนี้เป็นการเพิ่มดอกเบี้ยเงินกู้ทางอ้อม ธกส.ควรใช้วิธีเพิ่มดอกเบี้ยเงินกู้ให้ใกล้เคียงอัตราดอกเบี้ยในตลาดการเงินแทนการบังคับฝาก

แม้ว่าวิธีการระดมเงินฝากที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ลูกค้านำเงินมาฝากกับธกส. จะมีใช้เป็นการบังคับก็ตาม แต่ก็มักจะออกมาในลักษณะ “ขอความร่วมมือ” และการเป็น “ลูกค้าที่ดี” ลูกค้าของธกส. จึงให้คะแนนความพอใจในเรื่องนี้ในระดับที่ต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ โดยเฉพาะบางสาขาที่มีการระดมเงินฝากหลายครั้งในรอบปี ก็ยังจะทำให้ลูกค้าอึดอัดมากยิ่งขึ้น

วิธีการระดมเงินฝากที่น่าสนใจวิธีหนึ่งคือ การแปลงธกส.ให้เป็นบริษัทมหาชน โดยให้สิทธิลูกค้าซื้อหุ้นก่อนประชาชนทั่วไป วิธีนี้นอกจากจะเป็นการระดมเงินออมแล้ว ลูกค้ายังจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ ธกส. และให้ความเอาใจใส่ในบริการมากขึ้น

นอกเหนือจากวิธีข้างต้นแล้ว ธกส.ควรหารูปแบบหรือวิธีการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มแรงจูงใจให้ลูกค้าเกิดความสนใจอย่างแท้จริงในการนำเงินมาฝาก มิใช่สนใจถึงจำใจดังที่กล่าวมาแล้ว นอกจากการสร้างแรงจูงใจโดยวิธีปรับอัตราดอกเบี้ย การระดมหุ้นแล้ว ธกส.อาจจัดช่วงรณรงค์การออมดังที่หลายสาขาทำอยู่ โดยการสมนาคุณด้วยของขวัญหรืออื่นๆ รวมทั้งเพิ่มการให้บริการพิเศษแก่ลูกค้ารายใหญ่ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ชักชวนให้มีรูปแบบที่จูงใจมากขึ้น

6.4.4 การปรับปรุงด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ สำหรับประเด็นนี้ เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากการที่ลูกค้าเข้าใจว่า ธกส.เป็นหน่วยงานของรัฐที่ช่วยเหลือเกษตรกรโดยให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ความเข้าใจดังกล่าว ประกอบกับกระแสทางการเมืองบางช่วงที่ผ่านมา นำมาซึ่งทัศนคติและวิธีคิดของเกษตรกรที่อาจเข้าใจผิดว่าบริการเงินกู้ของ ธกส.เป็นบริการ “สังคมสงเคราะห์” เกษตรกรจึงไม่ค่อยพอใจเรื่องอัตราดอกเบี้ย และเสนอแนะให้ลดอัตราดอกเบี้ยลงอีก ทั้งที่ลูกค้าที่เป็นเกษตรกรก็ทราบว่า ธกส.คิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น สิ่งที่น่าตกใจคือ เกษตรกรลูกค้าโครงการพิเศษที่ไม่พอใจเรื่องดอกเบี้ยเงินกู้มีจำนวนสูงกว่าเกษตรกรลูกค้าเงินกู้ปกติ ทั้งๆที่โครงการพิเศษคิดดอกเบี้ยต่ำมาก เหตุผลคือเกษตรกรรู้ว่าโครงการพิเศษเป็นโครงการที่เกิดจากปัจจัยด้านการเมือง ข้อเสนอแนะของเราคือ (ก) ธกส. ต้องเร่งประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจเรื่องดอกเบี้ยกับลูกค้า ประเด็นชี้แจงคือเงินที่ ธกส.ให้กู้เป็นเงินที่ ธกส.ต้องระดมมาจากตลาดเงินทุน ซึ่งต้องมีดอกเบี้ยเช่นกันหากดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ธกส. ก็จะไม่สามารถหาเงินมาปล่อยกู้ได้ และอาจประสบปัญหาด้านการเงินจนขาดทุน ทำให้เกษตรกรหมดที่พึ่งด้านการเงิน (ข) ธกส. ไม่ควรเป็นสถาบันที่ให้สินเชื่อในโครงการพิเศษรัฐควรสร้างหน่วยงานพิเศษเป็นผู้ดำเนินการโครงการพิเศษ มิฉะนั้นโครงการพิเศษอาจมีผลเสียหายรุนแรงต่ออนาคตทางการเงินของ ธกส.ได้

6.4.5 การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรแก่ลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นเกษตรกรในเรื่องต่างๆให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้จากผลการประเมินความรู้ทั้งในเรื่องความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงาน และบริการพื้นฐานทั่วไป สรุปได้ว่าลูกค้ายังมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับหน่วยงาน ซึ่งมีผลไปถึงทัศนคติที่มีต่อ ธกส.ด้วย ประกอบกับลูกค้าให้คะแนนความพอใจในบางเรื่องค่อนข้างต่ำ เช่น ระเบียบ กติกาหรือเงื่อนไขของ ธกส.ในการคิดอัตราดอกเบี้ย การกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระคืนเงินกู้ ขั้นตอนการพิจารณาเงินกู้ การประเมินหลักทรัพย์ รวมไปถึงเรื่องอื่นๆ ที่กระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า ธกส.ควรที่จะหารูปแบบ หรือวิธีการชี้แจงให้ความรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าถึงผลดีและผลเสียเกี่ยวกับการที่ลูกค้าต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ดังกล่าวอยู่ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น กฎระเบียบบางอย่างเป็นการป้องกันมิให้ลูกค้าที่เป็นเกษตรกร ถูกฉ้อฉลโดยบุคคลหนึ่งบุคคลใด

6.4.6 การปรับปรุงด้านนโยบายเกี่ยวกับสถาบันเกษตรกร โดยเฉพาะสหกรณ์การเกษตรที่เป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่ที่สุดในประเภทนี้ ธกส.ควรดำเนินการหรือผลักดันให้มีการดำเนินการเพื่อให้เกิดความชัดเจนในเรื่องการกำหนดทิศทางการเติบโตและอนาคตของสถาบันเกษตรกร แม้ผลการประเมิน

จะระบุว่าสหกรณ์ฯส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเกือบทุกด้านของรทส.ในระดับที่พอใจ-พอใจอย่างยิ่งก็ตาม แต่ผลทางด้านความรู้สึกและทัศนคติของผู้บริหารสหกรณ์ ที่สะท้อนจากความคิดเห็นจากสหกรณ์ 12 แห่ง จากจำนวนทั้งหมด 25 แห่ง ระบุชัดเจนว่า รทส.กับสหกรณ์เป็นคู่แข่งกัน โดย 9 แห่งระบุความพอใจในระดับ 1-3 ในขณะที่อีก 12 สหกรณ์ไม่ยอมรับคะแนนความพอใจเรื่องนี้ รวมถึงข้อเสนอต่างๆ ของผู้บริหารสหกรณ์ตามที่เสนอไว้ตอนท้ายของหัวข้อนี้ก็มีลักษณะที่ต้องการให้รทส.ปรับปรุงบริหารและมีความชัดเจนในเรื่องต่างๆ รวมทั้งในเรื่องการดำเนินธุรกิจของรทส.ที่ซ้ำซ้อนกับสหกรณ์อยู่ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะที่สหกรณ์การเกษตรต้องการให้รทส.ปรับปรุงเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆมีดังนี้

- สิ่งที่ยอยากให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับตัวพนักงานรทส.
 - ให้เพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า
 - ให้มีพนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับสหกรณ์ในเรื่องต่างๆไว้ประจำเพื่อความ สะดวก รวดเร็วในการติดต่อ
 - ปรับปรุงแก้ไขด้านมนุษยสัมพันธ์สำหรับพนักงานบางคนที่ยังมีปัญหา
 - พนักงานสินเชื่อควรแจ้งกำหนดเวลาที่จะมาติดต่อสหกรณ์ให้ทราบล่วงหน้า
- สิ่งที่ยอยากให้มีการปรับปรุงในด้านบริการเงินกู้
 - ให้เพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาเงินกู้หลังจากที่สหกรณ์ทำแผนเสนอต่อรทส.ไปแล้วเพื่อมิให้กระทบถึงการจ่ายเงินกู้ให้กับสมาชิกสหกรณ์หากรทส.พิจารณาล่าช้า
 - ให้บริการส่งเงินกู้ถึงสำนักงานสหกรณ์เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและปลอดภัย
 - ให้สหกรณ์สามารถเบิกเงินกู้ได้ทุกวัน และสามารถเบิกเงินกู้ได้ในครั้งเดียว ทั้งหมด ในกรณีที่เบิกเกิน 1 ล้าน โดยไม่ต้องมีการแยกแบ่งจ่าย
 - ให้สาขาแต่ละแห่งมีเงินสำรองมากขึ้นเพื่อแก้ปัญหาไม่มีเงินไม่พอให้เบิก
 - ให้คงวงเงินทั้งหมดที่สหกรณ์ขอเบิกไป โดยไม่ตัดเศษทิ้งเพราะจะเป็นปัญหากับระบบบัญชีของสหกรณ์ภายหลัง

- ปรับปรุงระยะเวลาการปล่อยกู้ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ และกิจกรรมในแต่ละพื้นที่
 - โอนเงินกู้ทั้งหมดที่สหกรณ์ขอกู้ในปีนั้นๆ ให้สหกรณ์บริหารจัดการเอง เพื่อความสะดวกและคล่องตัว
 - ให้รทส.ช่วยหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำให้กับสหกรณ์เพิ่มขึ้น*
 - รทส.ควรปล่อยกู้ในระดับสถาบันเกษตรกร และให้สหกรณ์ปล่อยกู้รายบุคคล*
- สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องบริการเงินฝาก
 - ปรับปรุงระเบียบให้สหกรณ์สามารถเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารอื่นได้*
 - ให้เพิ่มบริการมารับเงินฝากที่สำนักงานสหกรณ์
 - ให้เพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
 - ให้หน่วยย่อยของรทส.สามารถรับเงินฝากได้
 - เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ
 - เพิ่มระบบออนไลน์
 - สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องนโยบายอัตราดอกเบี้ยของรทส.
 - ปรับอัตราดอกเบี้ยให้เป็นอัตราเดียวกันในทุกระดับวงเงินกู้*
 - ปรับระดับอัตราดอกเบี้ยที่ให้สหกรณ์กู้ให้เท่ากับอัตราดอกเบี้ยที่รทส.ได้รับมา*
 - ให้คิดอัตราดอกเบี้ยตามการปริมาณเงินกู้จริงของสหกรณ์*

- สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องวิธีการประเมินผล การจัดชั้นสหกรณ์

- ควรใช้อัตราการเติบโตของธุรกิจเป็นเกณฑ์ในการประเมินมากกว่าอาคารสถานที่
- ควรชี้แจงรายละเอียดต่างๆในการประเมินให้สหกรณ์ทราบด้วย
- ควรประเมินบัญชีสหกรณ์ตอนต้นปีเพื่อนำผลมากำหนดวงเงินกู้ของสห-กรณ์ได้ทัน
- ให้รทส.มีส่วนในการประเมินสหกรณ์มากกว่าหน่วยงานอื่นๆ
- ควรให้พนักงานรทส.มาเป็นผู้ประเมินมากกว่าส่งแบบฟอร์มมาให้กรอก
- ควรมาประเมินในพื้นที่โดยตรงไม่ต้องให้กรรมการสหกรณ์ไปที่จังหวัด

นอกจากความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง-เพิ่มบริการต่างๆดังที่กล่าวมาแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้

- รทส.ควรมีการส่งเสริมตลาดผลผลิตภายในประเทศ*
- ควรให้สมาชิกมีส่วนในการถือหุ้นโดยมีเงินปันผลให้ด้วย
- ให้สิทธิลดหย่อนแก่สหกรณ์เทียบเท่าลูกค้าอื่นๆของรทส.ในกรณีเกิดภัยธรรมชาติ
- ให้สหกรณ์เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหาร และร่วมในการจัดหาวัสดุการเกษตร โดยที่ให้สหกรณ์ได้กำจัดการด้วย
- รทส.ควรร่วมและช่วยสหกรณ์ในการวางแผนงานด้วย
- รทส.ควรช่วยหาวิธีให้สมาชิกสหกรณ์ชำระหนี้ให้ตรงเวลาที่กำหนด

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่าข้อเสนอบางข้อของผู้บริหารสหกรณ์ (ข้อที่กำกับด้วยเครื่องหมายดอกจันทน์) เป็นข้อเสนอที่รทส.ไม่จำเป็นต้องตอบสนองไป เพราะเป็นข้อเสนอกับหลัก การดำเนินธุรกิจทางการเงินในด้านประสิทธิภาพและความมั่นคงของสถาบันการเงิน ตัวอย่างเช่น การที่รทส.ให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำแก่สหกรณ์ แต่สหกรณ์ต้องการนำเงินกู้ที่ยังไม่ได้เบิกไปฝากธนาคารกับอื่นๆ เป็นต้น

6.5 ข้อจำกัดในการวิจัยประเมินผล

(1) การวิจัยครั้งนี้ต้องการคำตอบเกี่ยวกับความพอใจของลูกค้าของรทส. คำตอบที่ได้จึงเป็นเรื่องที่พอใจมาก-พอใจน้อย โดยไม่มีคำถามในมิติที่เป็นความไม่พอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

(2) ข้อจำกัดจากการสำรวจภาคสนาม

ก. แบบสำรวจ

- ข้อจำกัดที่เกิดจากแบบสอบถาม ในการสำรวจครั้งนี้ ต้องการคำตอบในเชิงปริมาณ ที่เป็นคะแนนความพอใจของลูกค้า ทำให้ขาดคำถามในเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความไม่พอใจ ของลูกค้าด้วย ตลอดจนเหตุผลที่ลูกค้าไม่พอใจในบริการบางอย่าง

- ความไม่ต่อเนื่องในบางตอนของแบบสำรวจประเภทลูกค้าเงินกู้ปกติ คำถามข้อ 52 ควรจะต่อเนื่องกับข้อ 55 และข้อ 58 (ดูแบบสำรวจประกอบ) คำถามข้อ 53และ54 ควรต่อเนื่องกับคำถามข้อ 56 คำถามข้อ 57 ควรต่อเนื่องกับข้อ 61 และ 62 ปัญหานี้เกิดจากมีการเปลี่ยนแปลงการเรียงลำดับคำถามบ่อยครั้ง ประกอบกับในครั้งสุดท้ายที่แก้ไขนั้นถูกจำกัดด้วยเวลาที่ต้องส่งต้นฉบับไปถ่ายสำเนาที่โรงพิมพ์ ทำให้การตรวจทานไม่รอบคอบเท่าที่ควร

- คำอธิบายนำเข้าสู่คำตอบในแบบสำรวจบางข้อไม่สอดคล้องกับคำถาม เช่น ในแบบสำรวจกลุ่มลูกค้าเงินฝาก ข้อ 12 (ดูแบบสำรวจประกอบ) สาเหตุเช่นเดียวกับข้อ 1.1

- ปัญหาความผิดพลาดในการระบุตัวเลขข้อในแบบสำรวจ จากแบบสำรวจประเภทลูกค้าเงินกู้ปกติ เช่นข้อ 50 (ดูแบบสำรวจประกอบ) ตัวเลขข้อที่ระบุในวงเล็บต้องเป็น “ ข้อ 49” ไม่ใช่ “ข้อ 53” และในข้อเดียวกัน ในวงเล็บของคำตอบย่อยข้อ 2 ที่ระบุว่า “ข้ามไปตอบข้อ 59” นั้นที่ถูก ต้องระบุว่า “ข้ามไปตอบข้อ 53”

- แบบสำรวจกลุ่มลูกค้าโครงการพิเศษ มีจำนวนคำถามมาก ทำให้ต้องใช้เวลาในการสัมภาษณ์นานกว่าแบบอื่น

การแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นในข้อ 1.1 , 1.2 และ 1.3 นั้นทำโดยการอธิบาย แก้ไข และทำความเข้าใจกับพนักงานสำรวจ ในตอนอบรมและทดลองทำแบบสำรวจก่อนการสำรวจจริง

ข) การสุ่มตัวอย่าง

- ข้อจำกัดจากการสุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถให้เกิดการกระจายไปในกลุ่มลูกค้ำที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันไปได้อย่างครบถ้วนในแต่ละสาขา ลักษณะที่ควรคำนึงถึงเป็นเกณฑ์ในการสุ่มตัวอย่างลูกค้ำแต่ละสาขา เนื่องจากมีผลต่อระดับความพอใจคือ เพศ อายุการเป็นลูกค้ำรทส. เป็นต้น

- ในบางพื้นที่ การสุ่มตัวอย่างต้องให้พนักงานรทส.เดินทางเข้าไปนัดหมายลูกค้ำในหมู่บ้านล่วงหน้า (โดยเฉพาะโครงการพิเศษ) เนื่องจากลูกค้ำในพื้นที่นั้นมีจำนวนน้อย และอาจไม่อยู่บ้านในวันที่จะเข้าไปทำสำรวจ การนัดหมายดังกล่าวมีผลดีที่จะทำให้การสำรวจเสร็จในกำหนดเวลาที่กำหนดตามแผนงาน แต่มีข้อเสียคือ

กรณีแรก ข้อมูลการสำรวจที่ได้จากลูกค้ำที่ตกเป็นตัวอย่างซึ่งได้รับการนัดหมายโดยพนักงานรทส.นั้น น้ำหนักความน่าเชื่อถือของข้อมูลอาจลดลง

กรณีที่สอง การสุ่มตัวอย่างเพื่อหาลูกค้ำที่จะทำการสำรวจในหมู่บ้าน บางพื้นที่พนักงานรทส.เป็นผู้สุ่มเลือกให้ เนื่องจากลูกค้ำที่พนักงานสำรวจสุ่มเองนั้นไม่อยู่ในพื้นที่ช่วงดังกล่าว ดังนั้นจึงมีโอกาสที่ตัวอย่างที่ถูกเลือกขึ้นมาจะเป็นลูกค้ำที่ดีของรทส. ซึ่งอาจมีผลถึงความเป็นกลางในการสุ่มตัวอย่างและข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจนั้นด้วย

ปัญหาดังกล่าวทั้งสองกรณี เกิดจากความจำกัดในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการสำรวจ ทำให้ไม่มีเวลาพอที่จะสุ่มตัวอย่างได้ตามขั้นตอนที่ต้องการ หรือมีเวลาพอที่จะเข้าไปสุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่เองโดยไม่ต้องให้พนักงานรทส.นัดหมายล่วงหน้า อย่างไรก็ตามทั้งสองกรณีเกิดขึ้นน้อยมากในบางพื้นที่เท่านั้น

ข้อจำกัดอีกประการคือ พนักงานสำรวจไม่รู้จักรัพื้นที่ การเข้าไปสุ่มตัวอย่างเองในพื้นที่อาจทำได้ แต่ต้องใช้เวลาเพราะอาจต้องเสียเวลาในการเดินทาง รวมทั้งเสี่ยงต่อการหลงทางค่อนข้างสูง ซึ่งจะกระทบทั้งในเรื่องเวลาและงบประมาณค่าใช้จ่ายอีกทางหนึ่งด้วย

- ปัญหาที่เกิดจากการกระจายในการสุ่มตัวอย่างที่สำนักงานชกส. สำหรับบางพื้นที่ที่จำนวนตัวอย่างน้อย เช่น จ.ปัตตานี เวลาที่กำหนดในการทำสำรวจจะน้อยตามไปด้วย ในขณะที่พื้นที่การให้บริการบางสาขาครอบคลุมหลายอำเภอ หลายตำบล ลูกค้ายี่มาติดต่อที่สำนักงานในช่วงการสำรวจจึงถูกจำกัดด้วยจำนวนเวลาสั้นๆของการสำรวจไปด้วยในตัว เพราะแต่ละวันลูกค้าที่มาก็จะจำกัดอยู่ไม่กี่ตำบลเท่านั้น หากไม่ใช่เป็นช่วงของการทำสัญญา ชำระหนี้ หรือมารับเงินกู้ ดังนั้นการกระจายของตัวอย่างจึงมีข้อจำกัดดังกล่าว

การแก้ปัญหาทำโดยการเดินทางเข้าไปสำรวจในหมู่บ้าน แต่ก็ยังมีปัญหาเรื่องเวลา เพราะการเดินทางเข้าไปสำรวจในหมู่บ้านต้องเพิ่มเวลาในการเดินทาง เนื่องจากมีขนาดพื้นที่การบริการกว้างมาก ทำให้การสำรวจต่อวันทำได้น้อย ยิ่งถ้าต้องการจำนวนตัวอย่างต่อพื้นที่น้อย เพื่อให้มีการกระจายสูง ก็ยังต้องเสียเวลาในการเดินทางเพื่อทำการสำรวจมากขึ้น

ค) การถาม-ตอบแบบสำรวจ

- ผู้ตอบแบบสำรวจไม่มีเวลาให้ (กรณีทำแบบสำรวจที่สำนักงานชกส.)ทั้งนี้ก็มีสาเหตุร่วม 2 ประการคือ ประการแรก แบบสำรวจมีความยาวเกินไป และอีกประการคือ ผู้ตอบแบบสำรวจไม่มีเวลาพอ ต้องรีบไปทำธุระอื่นต่อ ทำให้ไม่สามารถตอบแบบสำรวจได้

- การตอบแบบสำรวจไม่ต่อเนื่อง (กรณีทำแบบสำรวจที่สำนักงานชกส.) กรณีขณะที่ถาม-ตอบแบบสำรวจ ผู้ตอบแบบสำรวจจะต้องปลีกตัวไปทำธุรกรรมที่ติดต่อกำอยู่ และเมื่อทำธุรกรรมเสร็จ ผู้ตอบแบบสำรวจรายนั้นอาจไม่มีเวลาที่จะตอบแบบสำรวจต่อ ทำให้แบบสำรวจชุดดังกล่าวได้คำตอบไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่สามารถใช้เป็นตัวอย่างได้

- ลูกค้าที่ตกเป็นตัวอย่างไม่ให้ความร่วมมือ เกิดขึ้นในบางจังหวัดเช่น สุพรรณบุรี โดย ลูกค้าไม่ยอมตอบคำถาม หรือปฏิเสธเมื่อพนักงานสำรวจเข้าไปชี้แจงเพื่อขอความร่วมมือ

การแก้ปัญหาสองกรณีแรกทำโดย ให้พนักงานสำรวจถามความสมัครใจของลูกค้าที่ตกเป็นตัวอย่างก่อน รวมทั้งแจ้งระยะเวลาที่จะขอใช้ในการตอบแบบสำรวจให้ผู้ตอบแบบสำรวจทราบก่อน อีกประการคือ ให้พนักงานสำรวจสุ่มเลือกตัวอย่างจากกลุ่มลูกค้าที่ติดต่อทำธุรกรรมกับชกส.

เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ในระหว่างรอคิวการติดต่อ ซึ่งประมาณว่าจะทำการสอบถามเสร็จก่อนที่ลูกค้ารายนั้นจะถึงคิวติดต่อ

ส่วนในกรณีสุดท้ายการแก้ปัญหาต้องใช้วิธีให้พนักงานรทส.เป็นคนเข้าไปชี้แจงและขอความร่วมมือ จึงสามารถแก้ปัญหานี้ได้

- ความไม่เป็นธรรมชาติของผู้ถาม-ตอบแบบสำรวจ โดยเฉพาะในกรณีของการสอบถามที่สำนักงานรทส. ซึ่งมักจะอยู่ภายในอาคารสำนักงานและอยู่ในสายตาของพนักงานรทส. รวมถึงบางกรณีที่ลูกค้าที่มาติดต่อมีจำนวนมากจนแออัด พนักงานรทส.จะเป็นผู้ช่วยสุ่มเลือกตัวอย่างให้ เนื่องจากรู้จักลูกค้าดีว่าลูกค้าคนไหนมาจากพื้นที่ตำบล หมู่บ้านใด จึงค่อนข้างจะมีผลต่อความรู้สึกของผู้ตอบแบบสำรวจ ในการที่จะแสดงความพอใจ-ไม่พอใจรทส. และอาจส่งผลไปถึงคำตอบที่ได้รับในแบบสำรวจด้วย แต่อย่างไรก็ดีเมื่อวิเคราะห์ที่ได้จากลูกค้าที่สัมภาษณ์ในสาขากับนอกสาขามาเปรียบเทียบกันแล้วก็พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างที่สังเกตพบได้

อีกประการหนึ่ง บางสาขาที่มีจำนวนตัวอย่างมาก ทำให้จำนวนตัวอย่างต่อวันที่ต้องสำรวจมีมากตามไปด้วย ประกอบกับการสอบถามทำในสำนักงานรทส. จึงทำให้การสอบถามมีรูปแบบที่ค่อนข้างจะเป็นทางการ ทั้งผู้ถาม-ผู้ตอบ โดยผู้สอบถามก็ต้องรีบถามเพื่อทำเวลา ผู้ตอบก็มักจะอยู่ในลักษณะ “ถามคำ-ตอบคำ” เป็นส่วนใหญ่ ลักษณะความเป็นธรรมชาติมีน้อยมาก ทำให้ขาดการพูดคุยในรายละเอียดที่จะนำมาใช้ในการตรวจทานคำตอบของผู้ตอบแบบสำรวจ

การแก้ปัญหากรณีนี้ทำได้เฉพาะบางสาขาที่พนักงานสำรวจรู้จักพื้นที่ดี และมีความคล่องตัวในการเดินทางเข้าหมู่บ้านเองได้โดยไม่ต้องใช้รถ-พนักงานรทส.นำทาง พนักงานสำรวจจะใช้ข้อมูลรายชื่อ-ที่อยู่ของลูกค้าในพื้นที่ต่างๆที่ได้จากสำนักงานรทส.แล้วสุ่มตัวอย่างจากข้อมูลดังกล่าวแล้วเดินทางไปสอบถามเองในหมู่บ้านเอง หากไม่พบก็จะเปลี่ยนตัวอย่างไปเรื่อยๆ ลักษณะนี้จะทำให้การถาม-ตอบแบบสำรวจเป็นธรรมชาติมากกว่า แต่ก็เสียเวลามากกว่า กรณีนี้จะทำได้เฉพาะบางสาขาที่มีสัดส่วนจำนวนตัวอย่างไม่มากนัก ขณะที่มีความหนาแน่นของจำนวนลูกค้าต่อพื้นที่สูง รวมทั้งการให้บริการของสาขานั้นไม่ครอบคลุมพื้นที่กว้างจนเกินไป เช่นสาขานาเชือก จ.มหาสารคาม

ในอีกกรณีหนึ่งคือ ถึงแม้จะมีจำนวนตัวอย่างมาก แต่ความหนาแน่นของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ที่สูง และมีขนาดพื้นที่การให้บริการไม่กว้างจนเกินไป ก็สามารถทำการสำรวจในลักษณะเดียวกันได้โดยเพิ่มจำนวนพนักงานสำรวจให้มากขึ้น

(3) ข้อจำกัดในเรื่องเวลาและงบประมาณการสำรวจ

ทำให้การสำรวจค่อนข้างทำอย่างเร่งรีบ การสำรวจในครั้งต่อไปควรจะมีเวลาและงบประมาณเพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความมั่นใจในคุณภาพมากขึ้น ข้อจำกัดในเรื่องนี้คือ

ประการแรก การสำรวจที่สำนักงานสาขาธกส.ตามที่วางแผนไว้ในตอนต้น ไม่สามารถทำได้ครบ ตามตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด (กลุ่มลูกค้าเงินกู้ปกติ) เพราะส่วนใหญ่ลูกค้าจะมาติดต่อในช่วงเช้า ส่วนช่วงบ่ายจะมีจำนวนน้อยถึงไม่มีเลย ยกเว้นบางแห่งที่ช่วงการสำรวจตรงกับช่วงการนัดหมายลูกค้าให้มาทำสัญญาเงินกู้ มาชำระหนี้ หรือมารับเงินกู้รอบใหม่ เช่น บางสาขาที่จ.มหาสารคาม ก็จะได้ทำตามกำหนด วิธีการแก้ปัญหา ส่วนใหญ่ทำโดยให้พนักงานสำรวจสอบถามลูกค้าที่ทำการสาขาในช่วงเช้า และเข้าไปสอบถามลูกค้าในหมู่บ้านตอนช่วงบ่าย หรือแบ่งความรับผิดชอบกัน คือ พนักงานสำรวจคนหนึ่งอยู่ทำการสำรวจที่สำนักงานสาขาธกส. ส่วนอีกคนหนึ่งเดินทางเข้าไปสำรวจในหมู่บ้าน

ดังนั้นในการทำสำรวจครั้งต่อไปควรเลือกกำหนดช่วงการสำรวจให้ตรงกับช่วงการนัดหมายการทำธุรกรรมระหว่างลูกค้ากับธกส.สาขาที่ตกเป็นตัวอย่าง โดยเฉพาะหากต้องการจำนวนตัวอย่างจำนวนมากจากสาขานั้นๆ

ประการที่สอง ช่วงเวลาการสำรวจไม่ตรงกับช่วงวันหยุด หรือช่วงปิดภาคเรียน ทำให้พนักงานสำรวจ ส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องเวลาเรียน บางคนสามารถขาดเรียนได้ทุกวัน แต่บางคนขาดเรียนได้เฉพาะบางวัน วันที่ไม่สามารถไปทำแบบสำรวจได้

การแก้ปัญหา ทำโดยต้องหาพนักงานสำรวจสำรอง หรือหากไม่สามารถหาได้ก็จะฝากพนักงานสำรวจที่เหลือให้ช่วยทำแทน ซึ่งจะทำให้กรณีที่จำนวนตัวอย่างที่ต้องสำรวจต่อคน/วันไม่มากเท่านั้น

ดังนั้นการสำรวจครั้งต่อไป หากจะใช้นักศึกษาในสถาบันการศึกษาท้องถิ่นแล้ว ควรจะกำหนดช่วงการสำรวจให้ตรงกับช่วงวันปิดภาคเรียนถ้าเป็นไปได้ เพื่อให้พนักงานสำรวจทำงานได้เต็มที่

ประการที่สาม ช่วงเวลาการสำรวจไม่เหมาะสมสำหรับบางพื้นที่ เช่นที่จ.ปัตตานี จะตรงกับช่วงเทศกาลถือศีลคอกของกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่นับถือศาสนาอิสลาม ทำให้มีลูกค้าที่มาติดต่อกับธนาคารมีจำนวนน้อยกว่าช่วงเวลาปกติ การแก้ปัญหา ทำโดยใช้วิธีให้พนักงานสำรวจเดินทางเข้าไปทำสำรวจในหมู่บ้าน ซึ่งถึงแม้จะแก้ปัญหาไปได้ แต่ในทางปฏิบัติก็ยังเป็นการไม่เหมาะสม เพราะในช่วงนี้มุสลิมส่วนใหญ่จะเคร่งครัดในเรื่องการปฏิบัติพิธีกรรมโดยเฉพาะการไม่รับประทานอาหารคอกกลางวัน และการละหมาด 5 ครั้งต่อวัน บางหมู่บ้านที่เข้าไปสำรวจหากตรงกับเวลาละหมาด ลูกค้าที่ตอบแบบสำรวจอยู่ก็ต้องปลีกตัวไปร่วมพิธี เป็นการไม่สะดวกสำหรับผู้ตอบแบบสำรวจและเสียเวลาสำหรับพนักงานสำรวจด้วย

(4) ขั้นตอนของการอบรมพนักงานสำรวจ

ควรใช้เวลาอบรมและทดลองทำแบบสำรวจมากกว่านี้ เพื่อให้มีความมั่นใจในส่วนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ควรให้พนักงานสัมภาษณ์ทุกคนมีโอกาสทดลองทำแบบสอบถามทุกแบบที่ต้องใช้ในการสำรวจจริง

ภาคผนวก

ร.ก.ส.สาขา _____
ตัวอย่างที่ _____
ผู้สัมภาษณ์ _____
วันที่ _____

แบบสอบถาม : เกษตรกรรายบุคคล

โครงการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ร.ก.ส.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) : มกราคม 2540

คำสั่ง : กรุณา ☒ ลงหน้าคำตอบที่ท่านเลือก และตอบคำถามในช่องว่างให้สมบูรณ์

และแสดงความพอใจ / ไม่พอใจ โดยให้คะแนนในระดับต่างๆดังนี้

51 - 100 = พอใจ - พอใจมาก , 50 = เฉยๆ , 1 - 49 = ไม่พอใจ - ไม่พอใจอย่างยิ่ง

1. ชื่อ: _____ นามสกุล _____ 2. หมู่บ้าน _____
ตำบล _____ อำเภอ _____ จังหวัด _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
3. เพศ: ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง 4. อายุ _____ ปี

--

--
5. ท่านเป็นสมาชิก ร.ก.ส. เมื่อปี พ.ศ. _____

--	--	--	--
6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน _____ คน เป็นสมาชิก ร.ก.ส. _____ คน

--	--

--	--
7. อาชีพหลัก _____ 8. อาชีพรอง _____

--

--
9. รายได้รวมของครัวเรือน _____ บาท ต่อปี

--	--	--	--	--	--	--	--
10. ในรอบปีที่ผ่านมานี้ โดยรวมแล้วท่านพอใจ / ไม่พอใจ ร.ก.ส. เพียงใด
- ☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ☐ 2. ไม่ตอบ

--	--	--

--
11. ท่านรู้หรือไม่ว่า ร.ก.ส. เป็นหน่วยงานประเภทไหน
- ☐ 1. หน่วยงานรัฐบาล
- ☐ 2. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 3. เอกชน
- ☐ 4. หน่วยงานอิสระ
- ☐ 5. ไม่ทราบ
- ☐ 6. ไม่ตอบ

--

12. ท่านรู้หรือไม่ว่า ธ.ก.ส.ตั้งขึ้นเพื่ออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เพื่อให้เงินกู้แก่เกษตรกร ☐
- ☐ 2. เพื่อช่วยเกษตรกรยากจนโดยให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ☐
- ☐ 3. เพื่อช่วยเกษตรกรด้านการตลาด (เช่นตลาดกลาง, จำนำข้าว, ขายปุ๋ยราคาถูกลง) ☐
- ☐ 4. ให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำแก่สหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร ☐
- ☐ 5. ไม่ทราบ ☐
- ☐ 6. ไม่ตอบ ☐

13. เท่าที่ท่านทราบ ขณะนี้ ธ.ก.ส. มีบริการอะไรให้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ก) เงินกู้ปกติ

- ☐ 1. เงินกู้สั้นหลักระยะ 1 ปี (เงินข้าว, เงินมันสำปะหลัง, เงินถั่ว, ข้าวโพด, ฯลฯ) ☐
- ☐ 2. เงินกู้เพื่อการอื่น ระยะ 1 ปี (เลี้ยงหมู, ฯลฯ) ☐
- ☐ 3. เงินกู้ระยะปานกลาง 2-5 ปี ☐ 4. เงินกู้ระยะยาวมากกว่า 5 ปี ☐
- ☐ 5. ไม่ทราบ ☐
- ☐ 6. ไม่ตอบ ☐

ข) เงินกู้โครงการพิเศษ

- ☐ 1. เงินกู้โครงการพิเศษ ☐
- ☐ 2. เงินกู้โครงการ คปร.(ดอกเบี้ย 5%) ☐
- ☐ 3. ตลาดกลางสินค้าเกษตร ☐
- ☐ 4. จำนำข้าวเปลือก ☐
- ☐ 5. ไม่ทราบ ☐
- ☐ 6. ไม่ตอบ ☐

ค) เงินฝาก

- ☐ 1. เงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา ☐
- ☐ 2. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ☐
- ☐ 3. เงินฝากกระแสรายวัน ☐
- ☐ 4. เงินฝากประจำ ☐
- ☐ 5. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค (ชิงโชคจับฉลาก) ☐
- ☐ 6. ไม่ทราบ ☐
- ☐ 7. ไม่ตอบ ☐

ง) บริการอื่นๆ

- ☐ 1. ฌาปนกิจ ร.ก.ส
- ☐ 2. สหกรณ์ร้านค้า (สกต.)
- ☐ 3. บัตรสุขภาพ
- ☐ 4. ประกันอุบัติเหตุ , ประกันชีวิต

14. ในรอบปีที่ผ่านมานี้ ท่านใช้บริการประเภทไหนของ ร.ก.ส.บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ก) เงินกู้ปกติ

- ☐ 1. เงินกู้สั้นหลักระยะ 1 ปี (เงินข้าว, เงินมันสำปะหลัง, เงินถั่ว, ข้าวโพด, ฯลฯ)

วงเงินกู้ _____ บาท ดอกเบี้ยร้อยละ _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ☐ 2. เงินกู้เพื่อการอื่น ระยะ 1 ปี (เลี้ยงหมู, ฯลฯ)

วงเงินกู้ _____ บาท ดอกเบี้ยร้อยละ _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ☐ 3. เงินกู้ระยะปานกลาง 2-5 ปี

วงเงินกู้ _____ บาท ดอกเบี้ยร้อยละ _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ☐ 4. เงินกู้ระยะยาวมากกว่า 5 ปี

วงเงินกู้ _____ บาท ดอกเบี้ยร้อยละ _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ☐ 5. ไม่ทราบ

--

- ☐ 6. ไม่ตอบ

ข) เงินกู้โครงการพิเศษ

- ☐ 1. เงินกู้โครงการพิเศษ

วงเงินกู้ _____ บาท ดอกเบี้ยร้อยละ _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ☐ 2. เงินกู้โครงการ คปร.(ดอกเบี้ย 5%)

วงเงินกู้ _____ บาท ดอกเบี้ยร้อยละ _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ☐ 3. ตลาดกลางสินค้าเกษตร

--

- ☐ 4. จำนำข้าวเปลือก

--

- ☐ 5. ไม่ทราบ , ไม่ตอบ

--

ค) เงินฝาก

- 1. เงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา
○2. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
○3. เงินฝากกระแสรายวัน
○4. เงินฝากประจำ
○5. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค (ชิงโชคจับฉลาก)
○6. ไม่ทราบ
○7. ไม่ตอบ

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

ง) บริการอื่นๆ

- 1. ฌาปนกิจ ธ.ก.ส.
○2. สหกรณ์ร้านค้า (สกค.)
○3. บัตรสุขภาพ
○4. ประกันอุบัติเหตุ , ประกันชีวิต

☐
☐
☐
☐

15. ท่านคิดว่าบริการประเภทต่างๆที่กล่าวมาของ ธกส. มีมากเพียงพอแล้วหรือยัง

- 1. พอแล้ว ○2. ยังไม่พอ ○3. ไม่ทราบ ○4. ไม่ตอบ

☐

16. จากข้อ 15 ท่านพอใจกับจำนวนบริการดังกล่าว เพียงใด

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. ไม่ตอบ
กรณีให้คะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

17. ท่านอยากให้ ธกส. มีบริการเพิ่มเติม อะไรบ้าง

☐
☐

18. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านขอกู้เงินจาก ธ.ก.ส. บ้างหรือไม่

- 1. ขอกู้แล้วได้รับอนุมัติครบตามวงเงินที่ขอ ○4. ขอกู้ แต่ไม่ได้รับอนุมัติเลย
○2. ขอกู้แล้วได้รับอนุมัติน้อยกว่าวงเงินที่ขอ ○5. อยู่ระหว่างรอผลการอนุมัติ
○3. ขอกู้ ได้รับอนุมัติ แต่ไม่กู้ ○6. ไม่ได้ขอกู้เลย

☐

19. ปัจจุบันท่านมีหนี้ค้างชำระ ธกส.อยู่จำนวน _____ บาท

20. ตั้งแต่เป็นสมาชิก และกู้เงินจาก ธ.ก.ส ทำยังกู้เงินจากนอกระบบ

(กู๋จากพ่อค้า, คนรู้จัก,ญาติพี่น้อง) มาใช้ในการผลิตหรือไม่

- ☐ 1. กู้เพิ่มขึ้น
☐ 2. ยังกู้ยืมเหมือนเดิม
☐ 3. กู้ลดลงบ้างเล็กน้อย
☐ 4. กู้ลดลงครึ่งหนึ่ง
☐ 5. กู้ลดลงมากกว่าครึ่ง
☐ 6. ไม่กู้ยืมอีกเลย
☐ 7. ไม่เคยกู้ยืมมาก่อน

11

21. ถ้าไม่มี ร.ก.ส. ท่านคิดว่าจะสามารถกู้เงินจากแหล่งใดได้

ในระบบ (ธนาคารพาณิชย์, ธนาคารออมสิน, สหกรณ์การเกษตร, บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์)

10

- 1. ทำได้ ○2. ทำไม่ได้ ○3. ไม่รู้ ○4. ไม่ทราบ

นอกระบบ (ญาติ, พ่อค้า, ข้าราชการ, คนรู้จัก, กลุ่มออมทรัพย์ , กลุ่มแม่บ้าน)

11

- 1. ก็ได้ ○2. ก็ได้ไม่ได้ ○3. ไม่รู้ ○4. ไม่ทราบ

22. ท่านพอใจกับอัตราดอกเบี้ยที่ต้องจ่าย ร.ก.ส.หรือไม่ ถ้าเทียบกับการกู้จากแหล่งอื่นๆในข้อ 20

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. ไม่ตอบ

--	--	--

11

กรณีให้คะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

11

23. ถ้าให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเอง อัตราดอกเบี้ยที่ท่านยินดีจ่าย คือ

- ☐ 1. ร้อยละ _____ ต่อปี
☐ 2. เท่าที่ ชกส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว
☐ 3. ไม่มีความเห็น

--	--

□

24. ท่านทราบ ขั้นตอนในการขอกู้เงินก่อนที่จะไปติดต่อกับธนาคารหรือไม่
(ต้องทำอะไรบ้างในการกู้เงิน)

10

- 1. ทราบ จาก....

- 1.1 พนักงาน รทส. ○1.2 สมาชิก รทส.ที่เคยทำมาก่อน

7

- 1.3 อื่นๆ ระบบ _____

๐๒. ไม่ทราบ

- ☐3. ไม่แน่ใจ ☐4. ไม่ตอบ

25. ท่านพอใจกับขั้นตอนการขอกู้เงิน เพียงใด

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. ไม่ตอบ

--	--	--

11

กรณีให้คะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ

7

ในเรื่องต่างๆเหล่านี้ท่านรู้สึกพอใจ / ไม่พอใจ ธ.ก.ส. เพียงใด โดยให้คะแนนในระดับต่างๆดังนี้
 มากกว่า 50 = พอดี , 50 = เฉยๆ , ต่ำกว่า 50 = ไม่พอดี (ถ้าตอบต่ำกว่า 50 ให้ระบุเหตุผลในช่องอื่นๆ)

ข้อ	ท่านรู้สึกพอใจ / ไม่พอใจ กับเรื่องต่างๆ ของ ธ.ก.ส. เหล่านี้เพียงใด	คะแนน ที่ให้	อื่นๆระบุ (เหตุผลที่ไม่พอใจ, ไม่ทราบ, ไม่ตอบ, ไม่เข้าข่าย)		
26	เงื่อนไขการรับเข้าเป็นสมาชิกของ ธ.ก.ส.			☐	☐
27	ความยุติธรรมของพนักงาน ธ.ก.ส. ในการรับสมัคร			☐	☐
28	กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ประเภทสั้นหลัก (ปีต่อปี)			☐	☐
29	กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ประเภทปานกลาง (2-5ปี)			☐	☐
30	กำหนดระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ระยะยาว (มากกว่า5ปี)			☐	☐
31	ระยะเวลาที่ใช้เดินเรื่องเพื่อขอกู้เงิน - จนถึงได้รับเงิน			☐	☐
32	ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินกู้			☐	☐
33	วิธีการกู้เงิน โดยใช้บุคคลหรือกลุ่มค้ำประกัน			☐	☐
34	วิธีการกู้เงิน โดยใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน			☐	☐
35	วิธีการประเมินหลักทรัพย์ เพื่ออนุมัติวงเงินกู้			☐	☐
36	วิธีการแจ้งยอดหนี้ของ ธ.ก.ส. ในปัจจุบัน			☐	☐
37	ความสะดวกรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้			☐	☐
38	ความถูกต้องของการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่ท่านมีอยู่			☐	☐
39	การตรงต่อเวลาในการนัดหมายของพนักงาน ธ.ก.ส.			☐	☐
40	มารยาทการพูดจาของพนักงาน ธ.ก.ส.			☐	☐

ข้อ	ท่านรู้สึกพอใจ / ไม่พอใจ กับเรื่องต่างๆ ของ ร.ก.ส. เหล่านี้เพียงใด	คะแนน ที่ให้	อื่นๆระบุ (เหตุผลที่ไม่พอใจ, ไม่ทราบ, ไม่ตอบ, ไม่เข้าข่าย)
41	ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ร.ก.ส.		
42	การให้ความช่วยเหลือของพนักงาน ร.ก.ส.		
43	ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน ร.ก.ส.		
44	สถานที่ตั้งของ ร.ก.ส.		
45	เวลาที่ใช้ในการเดินทางไปติดต่อกับ ร.ก.ส.		
46	ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่เวลาไปติดต่อกับ ร.ก.ส.		
47	การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อกับ ร.ก.ส.		

48. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านมีบัญชีเงินฝากกับ ธ.ก.ส.บ้างหรือไม่
(กรณีที่เปิดบัญชีสำหรับโอนเงินกู้ถือเป็นบัญชีเงินฝากด้วย)

☐ 1. มี

☐

☐ 1.1 ออมทรัพย์ธรรมดา

☐ 1.2 ออมทรัพย์พิเศษ

☐ 1.3 ออมทรัพย์ทวีโชค

☐ 1.4 ฝากกระแสรายวัน

☐ 1.5 ฝากประจำ

☐
☐
☐
☐
☐

☐ 2. ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 59)

☐ 3. ไม่ตอบ

49. ท่านมีเงินฝากมากที่สุดในบัญชีประเภทใด

☐ 1. ออมทรัพย์ธรรมดา ☐ 2. ออมทรัพย์พิเศษ ☐ 3. ออมทรัพย์ทวีโชค

☐

☐ 4. ฝากประจำ ☐ 5. เงินฝากกระแสรายวัน

50. ท่านพอใจกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (บัญชีที่ท่านมีเงินฝากมากที่สุดตามข้อ 53)ของ ธ.ก.ส.
เพียงใด

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่สนใจอัตราดอกเบี้ยเพราะเปิดบัญชีเพื่อโอนเงินกู้เท่านั้น (ข้ามไปตอบข้อ 59)

☐

☐ 3. ไม่ตอบ

51. ถ้าให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเอง ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม คือ

☐ 1. ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ 2. เท่าที่ ธ.ก.ส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐ 3. สูงกว่าธนาคารพาณิชย์

☐ 4. ไม่มีความเห็น

☐

52. ท่านทราบขั้นตอนการฝากเงินก่อนที่จะไปติดต่อกับธนาคารหรือไม่
(ต้องทำอะไรบ้างในการฝากเงิน)

☐ 1. ทราบ จาก....

☐

☐ 1.1 พนักงาน ธกส.

☐ 1.2 สมาชิก ธกส.ที่เคยฝากมาก่อน

☐

☐ 1.3 อื่นๆ ระบุ _____

☐ 2. ไม่ทราบ

☐ 3. ไม่ตอบ

53. ในรอบปีที่ผ่านมาเคยมีพนักงาน รทส.ขอให้ท่านเปิดบัญชีเงินฝากที่ไม่ใช่บัญชีที่โอนเงินกู้บ้างหรือไม่

☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย ☐ 3. ไม่ทราบ ☐ 4. ไม่ตอบ

☐

54. ถ้าตอบเคย ในข้อ 53 ท่านพอใจเพียงใด

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ☐ 2. ไม่ตอบ

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

55. ท่านพอใจกับขั้นตอนการฝากเงิน เพียงใด

☐ คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ☐ ไม่ตอบ

กรณีให้คะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

56. ในรอบปีที่ผ่านมาพนักงาน รทส. ขอให้ท่านเหลือเงินส่วนหนึ่งไว้ในบัญชีบ้างหรือไม่

☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย ☐ 3. ไม่ทราบ ☐ 4. ไม่ตอบ

☐

57. ถ้าตอบเคยในข้อ 56 ท่านพอใจเพียงใด

☐ คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ☐ ไม่ตอบ

กรณีให้คะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

58. ท่านพอใจกับความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงินของ ร.ท.ส. เพียงใด

☐ คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ☐ ไม่ตอบ

กรณีให้คะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

59. รอบปีที่ผ่านมา ท่านเดินทางมาติดต่อกับ รทส. จำนวน _____ ครั้ง

60. รอบปีที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่ รทส. เดินทางเข้าไปหมู่บ้านของท่านจำนวน _____ ครั้ง

61. ปีที่ผ่านมาพนักงาน รทส.เรียกเงินหรือสิ่งตอบแทนเพื่อแลกกับการให้บริการบ้างหรือไม่

☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย ☐ 3. ไม่ทราบ ☐ 4. ไม่ตอบ

☐

62. ปีที่ผ่านมาพนักงาน รทส.ขอร้องให้ท่านกู้เงินโดยที่ท่านไม่ต้องการบ้างหรือไม่

☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย ☐ 3. ไม่ทราบ ☐ 4. ไม่ตอบ

☐

63. โดยรวมแล้ว ท่านคิดว่าจะใช้บริการของ ร.ก.ส. ต่อไปอีกหรือไม่



ใช้ต่อ



ไม่ใช่ เพราะ _____

☐☐

64. ท่านคิดว่า ร.ก.ส. ควรปรับปรุงอะไรบ้าง

☐

☐

☐

☐

ร.ก.ส.สาขา _____
ตัวอย่างที่ _____
ผู้สัมภาษณ์ _____
วันที่ _____

แบบสอบถาม : เกษตรกรรายบุคคล , โครงการพิเศษ

โครงการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ร.ก.ส.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) : มกราคม 2540

คำสั่ง : กรุณา ✓ ลงหน้าคำตอบที่ท่านเลือก และตอบคำถามในช่องว่างให้สมบูรณ์

และแสดงความพอใจ / ไม่พอใจ โดยให้คะแนนในระดับต่างๆดังนี้

พอใจ - พอใจมาก = 51 - 100 , เฉยๆ = 50 , ไม่พอใจมาก - ไม่พอใจ = 1 - 49

คำถามในฐานะที่ท่านเป็นลูกค้าโครงการเงินกู้ปกติและลูกค้าโครงการพิเศษ

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. ชื่อ: _____ นามสกุล _____ 2. หมู่บ้าน _____
ตำบล _____ อำเภอ _____ จังหวัด _____

3. เพศ: ☐ 3.1 ชาย ☐ 3.2 หญิง 4. อายุ _____ ปี

--	--	--	--	--	--

5. ท่านเป็นสมาชิก ☐ 1. เงินกู้ปกติ เมื่อ พ.ศ. _____ ☐ 2. ไม่เคยเป็นสมาชิก

--	--	--	--	--	--

☐ 1. โครงการพิเศษ เมื่อ พ.ศ. _____ ☐ 2. ไม่เคยเป็นสมาชิก

--	--	--	--	--	--

☐ 1. โครงการ คปร. เมื่อ พ.ศ. _____ ☐ 2. ไม่เคยเป็นสมาชิก

--	--	--	--	--	--

6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน _____ คน เป็นสมาชิก รกส. _____ คน

--	--	--	--	--	--

7. อาชีพหลัก(ใช้เวลาประกอบมากที่สุด) _____

--	--	--	--	--	--

8. อาชีพรอง _____

--	--	--	--	--	--

9. รายได้รวมของครัวเรือน _____ บาท ต่อปี

--	--	--	--	--	--

10. ในรอบปีที่ผ่านมา โดยรวมแล้วท่านพอใจ / ไม่พอใจ รกส. เพียงใด

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่ตอบ

--	--	--	--	--	--

11. ท่านรู้หรือไม่ว่า ธกส. เป็นหน่วยงานประเภทไหน

- 1. หน่วยงานรัฐบาล ○4. หน่วยงานอิสระ ☐
- 2. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ○5. ไม่ทราบ
- 3. หน่วยงานเอกชน ○6. ไม่ตอบ

12. ท่านรู้หรือไม่ว่า ธกส.ตั้งขึ้นเพื่ออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. เพื่อให้เงินกู้แก่เกษตรกร ☐
- 2. เพื่อช่วยเกษตรกรยากจนโดยให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ☐
- 3. เพื่อช่วยเกษตรกรด้านการตลาด (ตลาดกลาง, จำนำข้าว, ขายปุ๋ย) ☐
- 4. ให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำแก่สหกรณ์การเกษตร, กลุ่มเกษตรกร ☐
- 5. ไม่ทราบ ☐

13. เท่าที่ท่านทราบ ขณะนี้ ธกส.สาขานี้ มีบริการอะไรให้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ก) มีเงินกู้ประเภทใดบ้าง

- 1. เงินกู้สั้นหลักระยะ 1 ปี (เงินข้าว, เงินมันสำปะหลัง, เงินถั่ว, ข้าวโพด, ฯลฯ) ☐
- 2. เงินกู้เพื่อการอื่น ระยะ 1 ปี (เลี้ยงหมู, ฯลฯ) ☐
- 3. เงินกู้ระยะปานกลาง 2-5 ปี ☐
- 4. เงินกู้ระยะยาวมากกว่า 5 ปี ☐
- 5. ไม่ทราบ ☐
- 6. ไม่ตอบ ☐

ข) มีเงินกู้โครงการพิเศษประเภทใดบ้าง

- 1. เงินกู้โครงการพิเศษ ☐
- 2. เงินกู้โครงการ คปร.(ดอกเบี้ย 5%) ☐
- 3. ตลาดกลางสินค้าเกษตร ☐
- 4. จำนำข้าวเปลือก ☐
- 5. ไม่ทราบ ☐
- 6. ไม่ตอบ ☐

ค) มีเงินฝากประเภทใดบ้าง

- ☐ 1. เงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา
- ☐ 2. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- ☐ 3. เงินฝากกระแสรายวัน
- ☐ 4. เงินฝากประจำ
- ☐ 5. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค (ชิงโชคจับฉลาก)
- ☐ 6. ไม่ทราบ
- ☐ 7. ไม่ตอบ

ง) บริการอื่นๆ

- ☐ 1. ฌาปนกิจ ธ.ก.ส
- ☐ 2. สหกรณ์ร้านค้า (สกค.)
- ☐ 3. บัตรสุขภาพ
- ☐ 4. ประกันอุบัติเหตุ, ประกันชีวิต
- ☐ 5. อื่นๆระบุ _____

14. ประเภทของบริการที่ท่านติดต่อกับธกส. ในรอบปีที่ผ่านมา

ก) เงินกู้ปกติ

- ☐ 1. เงินกู้สั้นหลักระยะ 1 ปี (เงินข้าว, เงินมันสำปะหลัง, เงินถั่ว, ข้าวโพด, ฯลฯ)

วงเงินที่ขอกู้ _____ ดอกเบี้ยร้อยละ _____ ต่อปี

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--

- ☐ 2. เงินกู้เพื่อการอื่น ระยะ 1 ปี (เลี้ยงหมู, ฯลฯ)

วงเงินที่ขอกู้ _____ ดอกเบี้ยร้อยละ _____ ต่อปี

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--

- ☐ 3. เงินกู้ระยะปานกลาง 2-5 ปี

วงเงินที่ขอกู้ _____ ดอกเบี้ยร้อยละ _____ ต่อปี

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--

- ☐ 4. เงินกู้ระยะยาวมากกว่า 5 ปี

วงเงินที่ขอกู้ _____ ดอกเบี้ยร้อยละ _____ ต่อปี

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--

- ☐ 5. ไม่เคยใช้บริการ

- ☐ 6. ไม่ทราบ

- ☐ 7. ไม่ตอบ

--

ข) เงินกู้โครงการพิเศษ

-

ค) เงินฝาก

- | |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |

ง) บริการอื่นๆ

- | | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |
| | |

15. ท่านคิดว่า บริการทุกประเภท ของ รทส ที่กล่าวมาแล้ว มีมากเพียงพอแล้วหรือยัง

- 7

16. จากคำตอบในข้อ 15 ท่านพอใจเพียงใด

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. 'ไม่ตอบ'

กรณีต่ำกว่า 50 คะแนนเพราะ _____

17. บริการที่ท่านอยากให้รศ.มีเพิ่มเติมคือ

1000

18. ปัจจุบันท่านมีหนี้ค้างชำระ จาก

1. เงินกู้ปกติ (รวมทุกบัญชี) _____ บาท

2. เงินกู้โครงการพิเศษ/คปร. รวม _____ บาท

[illegible]

19. ตั้งแต่เป็นสมาชิกและกู้เงินจาก ธกส. ท่านยังกู้เงินจากนอกระบบ

(ถ้าจากพ่อค้า, คนรู้จัก,ญาติพี่น้อง) มาใช้ในการผลิตอยู่หรือไม่

- ☐ 1. กู้เพิ่มขึ้น ☐ 4. กู้ลดลงมาก
- ☐ 2. ยังกู้จำนวนเท่าเดิม ☐ 5. ไม่กู้เงินออกระบบอีกเลย
- ☐ 3. กู้ลดลงบ้างเล็กน้อย ☐ 6. ไม่เคยกู้เงินออกระบบมาก่อน

10

20. ถ้าไม่มี ทรส. ท่านคิดว่าจะสามารถกู้เงินจากแหล่งใดได้

ในระบบ (ธนาคารพาณิชย์, ธนาคารออมสิน, สหกรณ์การเกษตร, บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์)

- 1. ก็ได้ ○2. ก็ได้ ○3. ไม่ก็ ○4. ไม่ทราบ ○5. ไม่แน่ใจ

1

นอกระบบ (ญาติ , พ่อค้า , ข้าราชการ , คนรู้จัก , กลุ่มออมทรัพย์ , กลุ่มแม่บ้าน)

- 1. ก็ได้ ○2. ก็ได้ ○3. ไม่ก็ ○4. ไม่ทราบ ○5. ไม่แน่ใจ

□

21. ท่านพอใจอัตราดอกเบี้ย ที่ต้องจ่ายรทส.เพียงใด ถ้าเทียบกับการกู้จากแหล่งอื่นๆ ในข้อ 20

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปกติ

- ☐1. กระแสน้ำที่ไหล ☒2. ไม่ตอบ

กรณีต่ำกว่า 50 คะแนนเพราะ

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการพิเศษ

- ☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ ☐ 2. ไม่ตอบ

กรณีต่ำกว่า 50 คะแนนเพราะ

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้โครงการปร.

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____

☐ 2. ไม่ตอบ

กรณีให้คะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

--	--	--	--

--

22. ถ้าให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเอง อัตราดอกเบี้ยที่ท่านยินดีจ่าย

☐ 1. สำหรับเงินกู้ปกติ

☐ 1.1 ระยะสั้น ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ 1.1.1 เท่าที่รทส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐ 1.1.2 ไม่มีความเห็น

☐ 1.2 ระยะปานกลาง ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ 1.2.1 เท่าที่รทส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐ 1.2.2 ไม่มีความเห็น

☐ 1.3 ระยะยาว ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ 1.3.1 เท่าที่รทส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐ 1.3.2 ไม่มีความเห็น

☐ 2. สำหรับเงินกู้โครงการพิเศษ ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ 2.1 เท่าที่รทส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐ 2.2 ไม่มีความเห็น

☐ 3. สำหรับเงินกู้โครงการปร. ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ 3.1 เท่าที่ ร.ก.ส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐ 3.2 ไม่มีความเห็น

--	--

--

--	--

--

--	--

--

--	--

--

--	--

--

23. ท่านทราบ ขั้นตอนในการขอกู้เงิน ก่อนที่จะไปติดต่อกับธนาคารหรือไม่

☐ 1. การกู้เงินประเภทเงินกู้ปกติ

☐ 1.1 ระยะสั้น

☐ 1.1.1 ทราบ จาก.....☐ ก. พนักงาน รทส.

☐ ข. สมาชิกรทส.ที่เคยกู้มาก่อน

☐ ค. อื่นๆ ระบุ _____

☐ 1.1.2 ไม่ทราบ

☐ 1.1.3 ไม่แน่ใจ

☐ 1.1.4 ไม่ตอบ

--	--

○1.2 ระยะปานกลาง

○1.2.1 ทราบ จาก.... ○ก. พนักงาน รกส.

☐ ☐

○ข. สมาชิกรกส.ที่เคยกู้มาก่อน

○ค. อื่นๆ ระบุ _____

○1.2.2. ไม่ทราบ

○1.1.3 ไม่แน่ใจ

○1.2.4 ไม่ตอบ

○1.3ระยะยาว

○1.3.1 ทราบ จาก.... ○ก. พนักงาน รกส.

☐ ☐

○ข. สมาชิกรกส.ที่เคยกู้มาก่อน

○ค. อื่นๆ ระบุ _____

○1.3.2. ไม่ทราบ

○1.3.3 ไม่แน่ใจ

○1.3.4 ไม่ตอบ

○2. การกู้เงินประเภทเงินกู้โครงการพิเศษ

☐ ☐

○2.1 ไม่เคยกู้

○2.2 ทราบ จาก.... ○ก. พนักงาน รกส.

○ข. สมาชิกรกส.ที่เคยกู้มาก่อน

○ค. อื่นๆ ระบุ _____

○2.3. ไม่ทราบ

○2.4 ไม่แน่ใจ

○2.5 ไม่ตอบ

○3. การกู้เงินประเภทเงินกู้โครงการคปร.

☐ ☐

○3.1 ไม่เคยกู้

○3.2 ทราบ จาก.... ○ก. พนักงาน รกส.

○ข. สมาชิกรกส.ที่เคยกู้มาก่อน

○ค. อื่นๆ ระบุ _____

○3.3. ไม่ทราบ

○3.4 ไม่แน่ใจ

○3.5 ไม่ตอบ

24. ปีที่ผ่านมาท่านมาติดต่อกับรทส.รวมทั้งหมด ประมาณ _____ ครั้ง

☐ 1. เกี่ยวกับเรื่องเงินกู้ (ขอกู้/รับเงินกู้/ชำระหนี้) _____ ครั้ง

☐ 2. เกี่ยวกับเรื่องเงินฝาก(ฝากเงิน/ถอนเงิน) _____ ครั้ง

☐ 3. อื่นๆระบุ _____ จำนวน _____ ครั้ง

☐ 4. ไม่แน่ใจ

☐ 5. ไม่ทราบ

☐ 6. ไม่ตอบ

25. ปีที่ผ่านมาพนักงานรทส.เข้าไปเยี่ยมเยียน ประชุมในเรื่องต่างๆไป _____ ครั้ง

26. ปีที่ผ่านมาพนักงานรทส.เข้าไปเยี่ยมเยียน ติดตามผลโครงการพิเศษ/คปร. _____ ครั้ง

27. มีข้อกำหนดหรือเงื่อนไข ของโครงการพิเศษ/คปร. ที่ท่านไม่พอใจบ้างหรือไม่

☐ 1. ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ

☐ 2. ไม่มี

☐ 3. มี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 3.1 การกำหนดเกี่ยวกับพันธุ์พืช/สัตว์

☐ 3.2 การให้ข้อมูลอุปกรณ์ตามที่รทส.กำหนด

☐ 3.3 การกำหนดจำนวนพื้นที่ที่นำเข้าโครงการ

☐ 3.4 การให้จัดจ้างผู้รับเหมามาตามที่รทส.กำหนด

☐ 3.5 การให้ข้อมูลอุปกรณ์เฉพาะกับร้านที่รทส.กำหนด

☐ 3.6 การกำหนดรูปแบบกิจกรรมของโครงการให้สมาชิก

☐ 3.7 อื่นๆระบุ _____

☐ 4. ไม่แน่ใจ

☐ 5. ไม่ทราบ

☐ 6. ไม่ตอบ

28. อะไรคือปัญหาสำคัญของท่าน จากการเข้าร่วมโครงการพิเศษ / คปร.

29. สิ่งที่ท่านคิดว่า ควรปรับปรุงมากที่สุดของโครงการพิเศษ / คปร. คือ

☐ ☐ ☐ ☐

30. ท่านเคยขอเพิ่มวงเงินกู้สำหรับโครงการพิเศษ/คปร. บ้างหรือไม่ (ถ้าไม่เคยข้ามไปถามข้อ 32)

☐ 1. เคย

☐ 2. ยังไม่เคยขอ

☐ 3. ไม่ตอบ

☐ ☐

☐ 4. อื่นๆระบุ _____

31 ท่านพอใจเกี่ยวกับ การสนับสนุนในด้านการขยายวงเงินกู้โครงการพิเศษ/คปร.เพียงใด

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่ตอบ

☐ ☐ ☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

[illegible]

ข้อ	ท่านรู้สึกพอใจ/ไม่พอใจในเรื่องต่างๆเหล่านี้ ของรทส.เพียงใดเกี่ยวกับเรื่องเงินกู้	คะแนนที่ให้	อื่นๆระบุ (เหตุผลที่ไม่พอใจ, ไม่ทราบ, ไม่ตอบ, ไม่เข้าข่าย)
63	ความรวดเร็วในการเบิกเงินกู้ (ทุกโครงการ)		
64	ความรวดเร็วในการชำระคืนเงินกู้ (ทุกโครงการ)		
65	การเจ้าหน้าที่ค้างชำระโดยวิธีส่งหนังสือเตือน(ทุกโครงการ)		
66	ความถูกต้องของตัวเลขหนี้ค้างชำระตามหนังสือเตือน		
67	ความถูกต้องของตัวเลขจำนวนเงินที่ค้างบัญชี		
	เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน		
68	การชี้แจง/ให้ข้อมูลการกู้เงิน-การฝากเงินโดยทั่วไป		
69	การชี้แจงให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการพิเศษ-คปร.		
70	ความยุติธรรมของพนักงานในการรับสมาชิกเงินกู้ปกติ		
71	ความยุติธรรมของพนักงานในการรับสมาชิกโครงการพิเศษ/คปร.		
72	ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ของพนักงานในการให้บริการ		
73	การให้ความช่วยเหลือของพนักงาน		
74	บรรยากาศการพูดจาของพนักงาน		
75	การตรงต่อเวลาในการนัดหมาย		
76	ความซื่อสัตย์สุจริต		
	เกี่ยวกับสถานที่		
77	สถานที่ตั้งของรทส.		
78	เวลาที่ใช้ในการเดินทางไปติดต่อกับรทส.		
79	ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่เวลาไปติดต่อกับรทส.		
80	การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อกับรทส.		
	เกี่ยวกับเงินฝาก		
81	อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก (เลือกบัญชีที่มีเงินฝากมากที่สุด)		
82	ขั้นตอนการฝากเงิน		
83	ความสะดวกรวดเร็วในการฝากเงิน		
84	ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกเงินฝาก		
85	ความถูกต้องของการแจ้งยอดเงินในสมุดบัญชีเงินฝาก		

คำถามเกี่ยวกับการฝากเงิน

86. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านมีบัญชีเงินฝากประเภทใดกับรทส.บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ไม่เคยมีบัญชีเงินฝากเลย (ข้ามไปถามข้อ 90)

☐ 2. ออมทรัพย์ธรรมดา

☐ 3. ออมทรัพย์พิเศษ

☐ 4. ออมทรัพย์ทวีโชค

☐ 5. กระแสรายวัน

☐ 6. ฝากประจำ

☐ 7. ไม่ตอบ

☐ 8. อื่นๆระบุ _____

☐☐☐☐☐☐☐☐

87. ท่านมีเงินฝากมากที่สุดในบัญชีประเภทใด

☐ 1. ออมทรัพย์ธรรมดา

☐ 5. ฝากประจำ

☐ 2. ออมทรัพย์พิเศษ

☐ 6. ไม่ตอบ

☐ 3. ออมทรัพย์ทวีโชค

☐ 7. อื่นๆระบุ _____

☐ 4. กระแสรายวัน

☐

88. ถ้าให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเอง ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมคือ

☐ 1. ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ 2. เท่าที่รทส.กำหนดเหมาะสมแล้ว

☐ 3. สูงกว่าธนาคารพาณิชย์

☐ 4. ไม่มีความเห็น

☐ 5. ไม่สนใจอัตราดอกเบี้ยเพราะเปิดบัญชีเพื่อโอนเงินกู้เท่านั้น

☐ 6. ไม่ตอบ

☐☐

89. ท่านทราบขั้นตอนการฝากเงิน ก่อนที่จะไปติดต่อกับธนาคารหรือไม่

☐ 1. ทราบ จาก...

☐ 1.1 พนักงานรทส.

☐ 1.2 สมาชิกที่เคยฝากเงินกับรทส.

☐ 1.3 อื่นๆระบุ _____

☐ 2. ไม่ทราบ

☐ 3. ไม่ตอบ

☐☐

90. ในรอบปีที่ผ่านมาพนักงาน รทส.ขอให้ท่านเปิดบัญชีเงินฝาก ที่ไม่ใช่บัญชีที่โอนเงินกู้บ้างหรือไม่

- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย ☐ 3. ไม่ทราบ ☐ 4. ไม่ตอบ

☐

91. ถ้าตอบว่าเคยในข้อ 90 ท่านพอใจเพียงใด

- ☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ☐ 2. ไม่ตอบ

☐☐☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

92. ในรอบปีที่ผ่านมาพนักงาน รทส. ขอให้ท่านเหลือเงินส่วนหนึ่งไว้ในบัญชีบ้างหรือไม่

- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย ☐ 3. ไม่ทราบ ☐ 4. ไม่ตอบ

☐

93. ถ้าตอบว่าเคยในข้อ 92 ท่านพอใจเพียงใด

- ☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ☐ 2. ไม่ตอบ

☐☐☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

94. ปีที่ผ่านมาพนักงาน รทส. เคยเรียกเงินหรือสิ่งตอบแทนเพื่อแลกกับการให้บริการบ้างหรือไม่

- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย ☐ 3. ไม่ทราบ ☐ 4. ไม่ตอบ

☐

95. ปีที่ผ่านมาพนักงาน รทส. มาขอร้องให้ท่านกู้เงินโดยที่ท่านไม่ต้องการบ้างหรือไม่

- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย ☐ 3. ไม่ทราบ ☐ 4. ไม่ตอบ

☐

96. โดยรวมแล้ว ท่านคิดว่าจะใช้บริการของ รทส.ต่อไปหรือไม่

- ☐ 1. ใช่ต่อ เพราะ _____

☐

- ☐ 2. ไม่ใช่ เพราะ _____

☐☐☐

97. โดยรวมแล้วท่านมีความเห็นว่า สิ่งที่ รทส. ควรปรับปรุงคือ

☐☐☐☐

แบบสอบถามตัวอย่างที่ _____
ชื่อสหกรณ์การเกษตร,กลุ่มเกษตรกร _____
ชื่อนุคคลผู้สัมภาษณ์ _____
วันที่ _____

แบบสอบถาม : สหกรณ์การเกษตร

โครงการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) : มกราคม 2540

คำสั่ง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าคำถามที่เลือกและตอบคำถามลงในช่องว่างให้สมบูรณ์
และแสดงความพอใจ / ไม่พอใจ โดยให้คะแนนในระดับต่างๆ ดังนี้
51-100 = พอใจ - พอใจมาก, 50 = เฉยๆ, 1-49 = ไม่พอใจ-ไม่พอใจอย่างยิ่ง

แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามผู้บริหาร / ผู้จัดการ ซึ่งเป็นตัวแทนสหกรณ์ในการให้บริการของ ธกส.

1. ตำแหน่งหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม _____ 2. อายุการทำงาน _____ ปี ☐ ☐
3. ที่ตั้งสหกรณ์ : อำเภอ _____ จังหวัด _____
4. ปีที่ก่อตั้งสหกรณ์ _____ ☐ ☐ ☐ ☐
5. จำนวนสมาชิกสหกรณ์, กลุ่มเกษตรกร ณ วันที่สัมภาษณ์ _____ คน ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
6. จำนวนเงินทุนที่กู้จาก ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2539 _____ บาท ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. จำนวนเงินทุนของสหกรณ์ ที่ปล่อยกู้ (ไม่รวมทุน ธ.ก.ส.) ปี 2539 _____ บาท ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. ผลการดำเนินงานในปี 2539
- 8.1 กำไรสุทธิทั้งหมด _____ บาท ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.2 กำไรจากการให้กู้ _____ บาท ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.3 กำไรจากธุรกิจอื่นๆ _____ บาท ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. ในรอบปีที่ผ่านมา โดยรวมแล้วท่านพอใจ / ไม่พอใจ ธ.ก.ส. เพียงใด
- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. ไม่ตอบ ☐ ☐ ☐ ☐

10. ปัจจุบัน ธกส. มีบริการประเภทใดให้กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นสหกรณ์ , สถาบันเกษตรกรบ้าง

1. _____

☐

2. _____

☐

3. _____

☐

11. ปัจจุบันสหกรณ์ ของท่าน ใช้บริการประเภทใดจาก ธ.ก.ส. บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. บริการเงินกู้

☐ 2. บริการเงินฝาก

☐ 3. อื่นๆ ระบุ _____

☐

12. ท่านพอใจกับจำนวนบริการที่ ธ.ก.ส. มีในปัจจุบัน เพียงใด

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่ตอบ

☐☐☐☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

13. ท่านอยากให้ ธ.ก.ส. มีบริการเพิ่มเติม อะไรบ้าง

☐

☐

14. ท่านทราบวัตถุประสงค์การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. หรือไม่

☐ 1. ทราบว่ามีวัตถุประสงค์ ดังนี้ _____

☐☐☐

☐ 2. ไม่ทราบ เพราะ _____ (ข้ามไปถามข้อ 16)

☐ 3. ไม่แน่ใจ

☐ 4. ไม่ตอบ

15. ท่านพอใจกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เพียงใด ในฐานะที่ท่านเป็นสถาบันเกษตรกร
แห่งหนึ่งที่กู้เงินจาก ธ.ก.ส.

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่ตอบ

☐☐☐☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

16. ท่านทราบวิธีการกำหนดวงเงินกู้ของ ธ.ก.ส. ที่ให้กับสหกรณ์ ของท่านหรือไม่

- 1. ทราบว่ามีวิธีการ ดังนี้ _____ ☐ ☐
- 2. ไม่ทราบ เพราะ _____ (ข้ามไปตามข้อ 18)
- 3. ไม่แน่ใจ
- 4. ไม่ตอบ

17. ท่านพอใจกับวิธีการกำหนดวงเงินกู้ของ ธ.ก.ส. ที่ให้กับสถาบันของท่านเพียงใด

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. ไม่ตอบ ☐ ☐ ☐ ☐
- กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____ ☐

18. วงเงินที่ท่านต้องการจาก ธ.ก.ส. ปี 2539 จำนวน _____ บาท

19. วงเงินที่ท่านได้รับอนุมัติจำนวน _____ บาท

20. ท่านพอใจกับวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติจาก ธ.ก.ส. เพียงใด

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. ไม่ตอบ ☐ ☐ ☐ ☐
- กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____ ☐

21. ท่านพอใจกับกำหนดเวลาชำระคืนเงินกู้ เพียงใด

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. ไม่ตอบ ☐ ☐ ☐ ☐
- กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____ ☐

22. ท่านพอใจ กับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่ายในปัจจุบัน เพียงใด

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ○2. ไม่ตอบ ☐ ☐ ☐ ☐
- กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

23 ถ้า ร.ก.ส.ไม่สามารถให้กู้ในอัตราดอกเบี้ยที่ต้องการ ท่านสามารถระดมเงินออมจากแหล่งอื่นที่มีต้นทุนต่ำกว่าการกู้จาก ร.ก.ส.หรือไม่

☐ 1. ไม่ได้

☐

☐ 2. ได้ จากแหล่งใด ระบุ _____

☐

24. ถ้าให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเอง อัตราดอกเบี้ยที่ยินดีจ่าย คือ

☐ 1. ร้อยละ _____ ต่อปี

☐

☐ 2. เท่าที่ ร.ก.ส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐

☐ 3. ไม่มีความเห็น

25. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านขอเพิ่มวงเงินกู้กับ ร.ก.ส. บ้างหรือไม่

☐ 1. ขอเพิ่ม

☐ 2. ไม่ได้ขอเพิ่ม (ข้ามไปถามข้อ 35)

☐

☐ 3. ไม่ทราบ

☐ 4. ไม่ตอบ

26. ร.ก.ส. อนุมัติวงเงินที่ขอกู้เพิ่มหรือไม่

☐ 1. อนุมัติครบ

☐ 2. อนุมัติไม่ครบ

☐ 3. ไม่อนุมัติ

☐

☐ 4. ไม่ทราบ

☐ 5. ไม่ตอบ

27. ท่านทราบขั้นตอนของ ร.ก.ส.ในการพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้ให้สหกรณ์ หรือไม่

☐ 1. ทราบ ว่า _____

☐

☐ 2. ไม่ทราบ (ข้ามไปข้อ 35)

☐ 3. ไม่ตอบ

28. ท่านพอใจขั้นตอนดังกล่าวเพียงใด

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่ตอบ

☐☐☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

29. ท่านทราบขั้นตอนของ รทส.ในการให้สหกรณ์เบิกเงินกู้ ในปัจจุบันเพียงใด

○1. ทราบว่า _____

☐☐

○2. ไม่ทราบ (ข้ามไปข้อ 35) ○3. ไม่ตอบ

30. ท่านพอใจขั้นตอนในข้อ 29 เพียงใด

○1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

○2. ไม่ทราบ

○3. ไม่ตอบ

☐☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

31. ท่านคิดว่า รทส. เป็นคู่แข่งทางการตลาดของท่านหรือไม่

○1. เป็น เพราะ _____

☐☐

○2. ไม่เป็น เพราะ _____

○3. ไม่ทั้ง 2 กรณี เพราะ _____

○4. ไม่ทราบ

○5. ไม่ตอบ (ถ้าตอบข้อ 3,4,5 ข้ามไปถามข้อ 33)

32. ท่านรู้สึกพอใจกับการเป็นคู่แข่งกันระหว่าง รทส. และสหกรณ์ เพียงใด

○1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

○2. ไม่ทราบ

○3. ไม่ตอบ

☐☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

33. ท่านทราบระเบียบการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ รทส.ให้สหกรณ์ชำระคืนหรือไม่

○1. ทราบ ว่า _____

☐☐

○2. ไม่ทราบ (ข้ามไปตอบข้อ 35) ○3. ไม่ตอบ

34. ท่านพอใจกับระเบียบในข้อ 33. เพียงใด

○1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

○2. ไม่ทราบ

○3. ไม่ตอบ

☐☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านรู้สึกพอใจ/ไม่พอใจ ธกส. เพียงใด ในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ โดยให้คะแนนในระดับต่าง ๆ ดังนี้
 มากกว่า 50 = พอใจ , 50 = เฉย ๆ , ต่ำกว่า 50 = ไม่พอใจ (ถ้าตอบต่ำกว่า 50 ให้ระบุเหตุผลในช่องอื่นๆ)

ข้อ	ท่านรู้สึกพอใจ / ไม่พอใจ กับเรื่องต่างๆของ ธ.ก.ส. เหล่านี้เพียงใด	คะแนน ที่ให้	อื่นๆระบุ (เหตุผลที่ไม่พอใจ , ไม่ทราบ , ไม่ตอบ , ไม่เข้าข่าย)
35.	วิธีการแจ้งยอดหนี้ของ ธ.ก.ส. ในปัจจุบัน		
36.	ความถูกต้องของการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่สหกรณ์, กลุ่มเกษตรกรของท่านมีอยู่		
37.	ความสะดวกรวดเร็วในการรับชำระคืนเงินกู้		
38.	ความยุติธรรมที่ พนักงาน ธกส. ให้บริการแก่สหกรณ์ของท่านในฐานะลูกค้ารายหนึ่งของ ธกส.		
39.	การตรงต่อเวลาในการนัดหมายของพนักงาน ธ.ก.ส.		
40.	มารยาทการพูดจาของพนักงาน ธ.ก.ส.		
41.	ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ธกส.		
42.	การให้ความช่วยเหลือของพนักงาน ธ.ก.ส.		
43.	ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน ธ.ก.ส.		
44.	สถานที่ตั้งของ ธ.ก.ส.		
45.	เวลาที่ใช้ในการเดินทางไปติดต่อกับ ธ.ก.ส.		
46.	ความสะดวกสบายด้านอาคารสถานที่เวลาไปติดต่อกับ ธ.ก.ส.		
47.	การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อกับลูกค้า		

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

48. ในรอบปีที่ผ่านมา สหกรณ์ของท่านมีบัญชีเงินฝากกับ ธ.ก.ส. อยู่บ้างหรือไม่

(ถ้าตอบไม่มีข้ามไป ถามข้อ 54)

☐ 1. มีบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1.1 ออมทรัพย์ธรรมดา

☐ 1.2 ออมทรัพย์พิเศษ

☐ 1.3 ฝากประจำ

☐ 1.4 ฝากกระแสรายวัน

☐ 1.5 อื่นๆ ระบุ _____

☐ 2. ไม่มีเลย เพราะ _____

☐ 3. ไม่ตอบ

☐☐☐☐☐☐☐☐

49. สหกรณ์ของท่านพอใจกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากในบัญชีที่มีอยู่ เพียงใด

(กรุณามีหลายบัญชีให้เอาบัญชีที่มีเงินฝากสูงสุด)

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่สนใจอัตราดอกเบี้ยเพราะเปิดบัญชีเพื่อโอนเงินกู้เท่านั้น

☐ 3. ไม่ตอบ

☐☐

50. ถ้าให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเอง ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม คือ

☐ 1. ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ 2. เท่าที่ ธ.ก.ส.กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐ 3. ไม่มีความเห็น

☐ 4. ไม่ตอบ

☐☐

51. สหกรณ์ของท่านทราบขั้นตอนการฝากเงินก่อนที่จะไปติดต่อกับ ธกส.หรือไม่

☐ 1. ทราบ

☐ 2. ไม่ทราบ

☐ 3. ไม่ตอบ

☐

52. สหกรณ์ของท่าน พพอใจกับขั้นตอนการฝากเงินกับ ธกส. เพียงใด

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่ตอบ

☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

53. สหกรณ์ของท่าน พพอใจกับความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงินกับ ธกส. เพียงใด

☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ 2. ไม่ตอบ

☐☐

กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ _____

☐

54. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านไปติดต่อ ธกส. เพื่อขอรับบริการในทุกๆเรื่องจำนวน _____ ครั้ง
55. พนักงาน ธกส.มาเยี่ยมเยียนและติดตามผลที่สหกรณ์ของท่านจำนวน _____ ครั้ง
56. ท่านพอใจกับการติดตามผลของ ธกส.หลังจากจ่ายเงินกู้ให้สหกรณ์ เพียงใด
☐ 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน ☐ 2. ไม่ตอบ
- กรณีคะแนนต่ำกว่า 50 เพราะ
57. . สิ่งที่ท่านคิดว่าอยากให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุงมากที่สุดในด้าน ตัวพนักงานผู้ให้บริการ
 คือ
58. สิ่งที่ท่านคิดว่าอยากให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุงมากที่สุดในด้าน การให้บริการเงินกู้
 คือ
59. สิ่งที่ท่านคิดว่าอยากให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุงมากที่สุดในด้าน การให้บริการเงินฝาก
 คือ
60. สิ่งที่ท่านอยากให้ ธกส. ปรับปรุงในด้านที่เกี่ยวกับนโยบายอัตราดอกเบี้ยของสหกรณ์ คือ
61. สิ่งที่ท่านอยากให้ ธกส. ปรับปรุงในด้านการเพิ่ม-ลด วงเงินกู้ให้กับ สหกรณ์
62. สิ่งที่ท่านอยากให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับวิธีการประเมินผล จัดชั้นสหกรณ์
 (ธกส. เป็นหน่วยงานที่ ร่วมกับหน่วยงานอื่นในการประเมินผลแต่ไม่ใช่หน่วยงานหลัก)
63. สิ่งที่ท่านคิดว่าอยากให้ ธ.ก.ส. ปรับปรุง นอกจากที่กล่าวมา คือ

ร.ก.ส. สาขา _____

ควยอย่างท่ _____

ผู้สัฒภณพ์ _____

วันที่ _____

แบบสอบถาม : ผู้ใช้บริการฝากเงินกับ ร.ก.ส.

โครงการวิจัยประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ร.ก.ส.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) : มกราคม 2540

คำสั่ง : กรุณา ✓ ลงหน้าคำตอบที่ท่านเลือก และตอบคำถามในช่องว่างให้สมบูรณ์

และแสดงความพอใจ / ไม่พอใจ โดยให้คะแนนในระดับต่างๆ ดังนี้

51-100 = พพอใจ-พพอใจมาก , 50 = เฉยๆ , 1- 49 = ไม่พพอใจ- ไม่พพอใจมาก

1. ที่อยู่หมู่บ้าน _____ ตำบล _____ อำเภอ _____ จังหวัด _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. เพศ ○1. ชาย ○2. หญิง 3. อายุ _____ ปี

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน _____ คน ฝากเงินกับ ร.ก.ส. _____ คน

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5. ตัวท่านเริ่มฝากเงิน ร.ก.ส. เมื่อปี พ.ศ. _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6. อาชีพหลักของครัวเรือน _____ 7. อาชีพรองของครัวเรือน _____

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

8. รายได้รวมของครัวเรือน _____ บาท ต่อปี

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

9. ท่านรู้หรือไม่ว่า ร.ก.ส. เป็นหน่วยงานประเภทไหน

- 1. หน่วยงานรัฐบาล
○2. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
○3. เอกชน
○4. หน่วยงานอิสระ
○5. ไม่ทราบ
○6. ไม่ตอบ

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

10. ท่านรู้หรือไม่ว่า ธ.ก.ส.ตั้งขึ้นเพื่อทำอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เพื่อช่วยเกษตรกรรายจนโดยให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ
- ☐ 2. เพื่อช่วยเกษตรกรด้านการตลาด (เช่นตลาดกลาง, จำนำข้าว, ขายปุ๋ยราคาถูก)
- ☐ 3. ให้เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำแก่สหกรณ์การเกษตร และกลุ่มเกษตรกร
- ☐ 4. อื่นๆ ระบุ _____
- ☐ 5. ไม่ทราบ
- ☐ 6. ไม่ตอบ

☐
☐
☐
☐
☐
☐

11. เท่าที่ท่านทราบ ขณะนี้ ธ.ก.ส. มีบริการอะไรให้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ก.) มีบริการให้เงินกู้ปกติประเภทใดบ้าง

- ☐ 1. เงินกู้สั้นหลัก (เงินข้าว, เงินมันสำปะหลัง, เงินถั่ว, ข้าวโพด, ฯลฯ) ระยะ 1 ปี
- ☐ 2. เงินกู้เพื่อการอื่น (เลี้ยงหมู, ฯลฯ) ระยะ 1 ปี
- ☐ 3. เงินกู้ระยะปานกลาง 2-5 ปี
- ☐ 4. เงินกู้ระยะยาวมากกว่า 5 ปี
- ☐ 5. ไม่ทราบ
- ☐ 6. ไม่ตอบ

☐
☐
☐
☐
☐
☐

ข.) มีเงินกู้โครงการพิเศษประเภทใดบ้าง

- ☐ 1. เงินกู้โครงการพิเศษ
- ☐ 2. เงินกู้โครงการ คปร. (ดอกเบี้ย 5%)
- ☐ 3. ตลาดกลางสินค้าเกษตร
- ☐ 4. จำนำข้าวเปลือก
- ☐ 5. ไม่ทราบ
- ☐ 6. ไม่ตอบ

☐
☐
☐
☐
☐
☐

ค.) มีบริการเงินฝากประเภทใดบ้าง

- ☐ 1. เงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา
- ☐ 2. เงินฝากกระแสรายวัน
- ☐ 3. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค (ชิงโชคจับฉลาก)
- ☐ 4. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ
- ☐ 5. เงินฝากประจำ
- ☐ 6. ไม่ทราบ
- ☐ 7. ไม่ตอบ

☐	☐
☐	☐
☐	
☐	

ง) บริการอื่นๆ

- 1. ฌาปนกิจ ร.ก.ส. ☐
- 2. บัตรสุขภาพ ☐
- 3. ประกันอุบัติเหตุ , ประกันชีวิต ☐
- 4. สหกรณ์ร้านค้า (สกด.) ☐
- 5. อื่นๆระบุ _____ ☐

12. ปีที่ผ่านมา ท่านใช้บริการประเภทไหนของ ร.ก.ส.บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ก.) มีบริการให้เงินกู้ปกติประเภทใดบ้าง

- 1. เงินกู้สั้นหลัก (เงินข้าว, เงินมันสำปะหลัง, เงินถั่ว, ข้าวโพด, ฯลฯ) ระยะ 1 ปี ☐
- 2. เงินกู้เพื่อการอื่น (เลี้ยงหมู, ฯลฯ) ระยะ 1 ปี ☐
- 3. เงินกู้ระยะปานกลาง 2-5 ปี ☐
- 4. เงินกู้ระยะยาวมากกว่า 5 ปี ☐
- 5. ไม่ทราบ ☐
- 6. ไม่ตอบ ☐

ข) มีเงินกู้โครงการพิเศษประเภทใดบ้าง

- 1. เงินกู้โครงการพิเศษ ☐
- 2. เงินกู้โครงการ คปร. (ดอกเบี้ย 5%) ☐
- 3. ตลาดกลางสินค้าเกษตร ☐
- 4. จำนำข้าวเปลือก ☐
- 5. ไม่ทราบ ☐
- 6. ไม่ตอบ ☐

ค) มีบริการเงินฝากประเภทใดบ้าง

- 1. เงินฝากออมทรัพย์ธรรมดา ☐
- 2. เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ☐
- 3. เงินฝากกระแสรายวัน ☐
- 4. เงินฝากประจำ ☐
- 5. เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค (ชิงโชคจับฉลาก) ☐
- 6. ไม่ทราบ ☐
- 7. ไม่ตอบ ☐

ง) บริการอื่นๆ

- 1. ฌาปนกิจ ธ.ก.ส.
○2. บัตรสุขภาพ
○3. ประกันอุบัติเหตุ , ประกันชีวิต
○4. สหกรณ์ร้านค้า (สกต.)
○5. อื่นๆระบุ _____

☐
☐
☐
☐
☐

13. ประเภทบัญชีเงินฝากที่ท่านมีกับ ธ.ก.ส. ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. ฝากประจำ
○2. ฝากกระแสรายวัน
○3. ออมทรัพย์ธรรมดา
○4. ออมทรัพย์พิเศษ
○5. ออมทรัพย์ทวีโชค (ชิงโชคจับฉลาก)

☐
☐
☐
☐
☐

14. ในรอบปีที่ผ่านมา โดยรวมแล้วท่านพอใจ / ไม่พอใจ ในบริการด้านเงินฝาก ของ ธ.ก.ส. เพียงใด

- 1. คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

○2. ไม่ตอบ

☐

15. เหตุใดท่านจึงมาฝากเงินกับ ธ.ก.ส.

- 1. มีญาติรู้จักทำงานที่ธ.ก.ส.
○2. พพอใจในอัตราดอกเบี้ย
○3. มีคนแนะนำ
○4. เห็นว่าเป็นธนาคารของรัฐนำเงินไปช่วยเหลือคนจน
○5. ต้องการใช้บริการหลังการฝากเงิน (กรณีตอบข้อนี้ให้ถามต่อ)
○5.1 ประกันชีวิต ○5.2 ฌาปนกิจ
○5.3 ทุนการศึกษา
○5.4 จับฉลากชิงโชค
○ มีของแจก
○ อื่นๆ ระบุ _____

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

17. ปัจจุบันท่านมีเงินฝากกับสถาบันการเงินอื่นอีกหรือไม่นอกจาก ธ.ก.ส.แล้ว

☐ มี ระบุ _____

☐ ไม่มี

☐ ไม่ตอบ

☐☐

18. ท่านพอใจกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประเภทต่างๆของ ธ.ก.ส. เพียงใด

☐ คะแนนที่ให้ _____ คะแนน

☐ ไม่สนใจอัตราดอกเบี้ยเพราะเปิดบัญชีสำหรับโอนเงินกู้เท่านั้น

☐ ไม่มีความเห็น

☐

19. ถ้าให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากเอง ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม คือ

☐ ร้อยละ _____ ต่อปี

☐ เท่าที่ ธ.ก.ส. กำหนดเหมาะสมดีแล้ว

☐ ไม่มีความเห็น

☐

20. ท่านทราบระเบียบขั้นตอนการฝากเงินของ ธ.ก.ส.ก่อนที่จะไปติดต่อกับธนาคารหรือไม่

☐ ทราบ

☐ ไม่ทราบ

☐ ไม่ตอบ

☐

ในเรื่องต่างๆเหล่านี้ท่านรู้สึกพอใจ/ ไม่พอใจ ธ.ก.ส.เพียงใด โดยให้คะแนนในระดับต่างๆดังนี้

มากกว่า 50 = พอดี , 50 = เฉยๆ , ต่ำกว่า 50 = ไม่พอดี (ถ้าตอบต่ำกว่า 50 ให้ระบุเหตุผลในช่องอื่นๆ)

ข้อ	ท่านรู้สึกพอใจกับเรื่องต่างๆเหล่านี้ของธ.ก.ส.เพียงใด	คะแนน ที่ให้	อื่นๆ ระบุ (เหตุผลที่ไม่พอใจ , ไม่ทราบ , ไม่ตอบ , ไม่เข้าข่าย)
21	ระเบียบขั้นตอนการฝากเงินของ ธ.ก.ส.		
22	ความสะดวกรวดเร็วในการรับฝากเงินของ ธ.ก.ส.		
23	ความถูกต้องในการแจ้งจำนวนเงินในบัญชีที่ท่านมีอยู่		
24	มารยาทการพูดจาของพนักงาน ธ.ก.ส.		
25	ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการของพนักงาน ธ.ก.ส.		
26	การให้ความช่วยเหลือของพนักงาน ธ.ก.ส.		
27	ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน ธ.ก.ส.		
28	สถานที่ตั้งของ ธ.ก.ส.		
29	เวลาที่ใช้ในการเดินทางไปติดต่อกับ ธ.ก.ส.		
30	ความสะดวกสบายในด้านอาคารสถานที่เวลาไปติดต่อกับ ธ.ก.ส.		
31	การจัดคิวเวลาที่มีลูกค้าไปติดต่อกับ ธ.ก.ส.		

32 . ท่านคิดว่าจะใช้บริการเงินฝากของ ธ.ก.ส. ต่อไปอีกหรือไม่

- ☐ ใช่ เพราะ _____
- ☐ ไม่ใช่ เพราะ _____
- ☐ อื่นๆระบุ _____
- ☐ ไม่ตอบ

☐ ☐

33. ท่านคิดว่า ธ.ก.ส. ควรปรับปรุงบริการอะไรบ้าง

☐
☐
☐
☐