

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษา เป็นการสรุปผลข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ สรุปผลความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยในการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการศึกษา โดยอภิปรายถึงข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ ในแต่ละด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ ส่วนที่ 3 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ในด้าน ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม และด้านของส่วนประสมทางการตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาคำคิดเห็นของเกษตรกร ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ สรุปผลการศึกษาเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของเกษตรกร ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและรายได้ของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามกับสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและรายได้ของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม
กับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ
ธนาคารพาณิชย์

ผลการศึกษาทั้ง 4 ส่วน สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม

เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 321 ราย มีผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ 190 ราย ไม่เคยใช้บริการ 131 ราย เกษตรกรทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ทั้งผู้ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ผู้ที่เคยใช้บริการมีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการมีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ทั้งผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท/ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ระหว่าง 100,001-300,000 บาท ผู้ที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรมหลักคือ ปลูกหอมหัวใหญ่ รองลงมาคือปลูกกระเทียมและสวนลิ้นจี่ ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรมหลักคือปลูกข้าว รองลงมา ปลูกมันฝรั่ง สาเหตุที่เกษตรกรไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ เพราะมีเงินกู้จากแหล่งอื่น (ส่วนใหญ่กู้จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร) มากกว่าสาเหตุอื่น รองลงมา ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และรู้สึกลำบากในการติดต่อขอกู้เงิน ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าธนาคารพาณิชย์อื่น รองลงมาคือธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาเหตุที่เกษตรกรเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ เพราะการอนุมัติสินเชื่อง่ายและสะดวกมากกว่าสาเหตุอื่น รองลงมา พนักงานมีบริการที่ดี และชื่อเสียง ภาพพจน์ของธนาคาร ตามลำดับ

ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารกรุงเทพจำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด และธนาคารกสิกรไทยจำกัด มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการมากที่สุดในข้อการอนุมัติสินเชื่อง่ายและสะดวก ผู้ที่เคยใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการมากที่สุดในข้อสถานที่ติดต่อสะดวก ผู้ที่เคยใช้บริการของธนาคารทหารไทย มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการมากที่สุดใน

ข้อพนักงานมีบริการที่ดี และผู้ที่เคยใช้บริการของธนาคารอื่น ๆ มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือการอนุมัติสินเชื่อง่ายสะดวก ชื่อเสียงภาพพจน์ของธนาคาร พนักงานมีบริการที่ดี และเหตุผลอื่น ๆ เช่น มีการโอนเงินกู้จากธนาคารเดิมที่เลิกกิจการแล้วมายังธนาคารแห่งใหม่ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของเกษตรกร ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์

ในส่วนที่ 2 เป็นการสรุปผลการศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจำหน่าย ด้านการบริการของพนักงานด้านสินเชื่อ ด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อ และความคิดเห็นเพิ่มเติม ในการให้บริการ ๆ ดังนี้

ความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้วยทุกข้อ โดยเห็นมากที่สุดในข้อเงื่อนไขในการให้กู้เหมาะสมแล้ว รองลงมา หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันมีมูลค่าเหมาะสมกับจำนวนเงินที่ให้กู้ ความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วย โดยมากที่สุดในข้อค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อยู่ในอัตราที่ต่ำ รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืม อยู่ในอัตราที่ต่ำ ความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางจำหน่าย เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วยทุกข้อ โดยมากที่สุดในข้อสถานที่ตั้งของธนาคารติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมาที่ตั้งของแผนกสินเชื่อติดต่อสะดวกและหาง่าย ความคิดเห็นโดยรวมในการส่งเสริมการตลาด เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้วย มีมากที่สุดในข้อมีการใช้พนักงานออกไปชักชวนลูกค้ามาใช้บริการน้อยมาก รองลงมามีโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ น้อยมาก ความคิดเห็นโดยรวมในการบริการของพนักงานสินเชื่อ เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วย ในทุกข้อ โดยมากที่สุดในข้อพนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และบริการเป็นกันเอง รองลงมาพนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อ บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว สำหรับความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อ เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วย มีมากที่สุดในข้อขั้นตอนการติดต่อขอกู้สะดวก รวดเร็ว รองลงมาขั้นตอนในการสำรวจหลักประกัน สะดวก รวดเร็ว และมีความคิดไม่เห็นด้วย ในข้อขั้นตอนในการทำสัญญายุ่งยาก ลำช้า

ความคิดเห็นเพิ่มเติม เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า การให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์คืออยู่แล้ว เช่น พนักงานบริการได้รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ สถานที่ติดต่อสะดวก แต่มีข้อแนะนำคือ ธนาคารควรให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ก่อนกำหนดโดยไม่เสียค่าปรับ ควรกำหนดระยะเวลาในการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่เกษตรกรได้รับเงินจากการขายผลผลิต ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ และควรมีการผ่อนผันในกรณีที่ลูกหนี้ชำระหนี้ไม่ทันตามกำหนด

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและรายได้ของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามกับสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์

สาเหตุที่เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์มีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระหว่าง 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการมากที่สุดในข้อมีเงินกู้จากแหล่งอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการมากที่สุดในข้อมีเงินกู้จากแหล่งอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ที่ไม่เคยใช้บริการ มีสาเหตุมากที่สุดในข้อรู้สึกยุ่งยากในการติดต่อและไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อปีน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท ระหว่าง 100,001-300,000 บาท และระหว่าง 300,001-500,000 บาท มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการมากที่สุดในข้อมีเงินกู้จากแหล่งอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 500,001-700,000 บาท มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการมากที่สุดในข้อไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 700,001-1,000,000 บาท มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการมากที่สุดในข้อไม่มีความจำเป็นต้องกู้และไม่มีความจำเป็นที่จะกู้ค้ำประกัน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 1,000,000 บาท มีสาเหตุมากที่สุดในข้อไม่มีความจำเป็นต้องกู้

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและรายได้ของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม กับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคาร พาณิชย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรคือเงื่อนไขในการให้กู้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 51-60 ปี เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือจำนวนเงินที่ให้กู้ยืม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือการให้บริการของพนักงาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือเงื่อนไขในการให้กู้และการให้บริการของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท และระหว่าง 100,001-300,000 บาท เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือจำนวนเงินที่ให้กู้ยืม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 300,001-500,000 บาท และ 500,001-700,000 บาท เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือการให้บริการของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 700,001-1,000,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 บาท เห็นว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดคือเงื่อนไขในการให้กู้

อภิปรายผลการศึกษา

สามารถพิจารณาผลการศึกษานี้เปรียบเทียบกับส่วนประสมการตลาด 4 ด้าน คุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการได้ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ เห็นว่าสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์มีความเหมาะสมดีแล้วในข้อจำนวนเงินที่ธนาคารอนุมัติ หลักประกันที่ใช้ค้ำประกัน ระยะเวลากำหนดในการชำระหนี้และเงื่อนไขในการให้กู้

2. ด้านราคา (Price)

เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์เห็นว่า มูลค่าผลิตภัณฑ์ของสินเชื่อเพื่อการเกษตรมีค่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์ คือเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมและค่าธรรมเนียมในการให้กู้ยืมอยู่ในอัตราที่ต่ำ

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ เห็นว่าธนาคารพาณิชย์มีการใช้เครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดน้อยมาก ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการใช้พนักงานขาย มีแต่การส่งเสริมการขายเท่านั้นที่ใช้มาก คือการลดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ เห็นว่าช่องทางจำหน่ายของธนาคารติดต่อสะดวกหาง่ายและมีอย่างเพียงพอ ทั้งที่ตั้งของธนาคาร ที่ตั้งของแผนกสินเชื่อ จำนวนที่פקคอย ใ้ใช้บริการสินเชื่อ และสถานที่จอดรถ

5. คุณภาพการให้บริการ

เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการคืออยู่แล้ว ในด้านพนักงานที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

6. ประสิทธิภาพการให้บริการ

เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ เห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการคืออยู่แล้ว ในด้านขั้นตอนการติดต่อขอู้ การสำรวจหลักประกัน แต่ยังเห็นว่าประสิทธิภาพยังไม่ดีพอในด้านขั้นตอนการทำสัญญา

ข้อค้นพบ

ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา มีรายได้น้อยคือ อยู่ช่วงระหว่างไม่เกิน 100,000.-บาท/ปี มีอาชีพหลักส่วนใหญ่คือปลูกข้าว มีการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ที่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการมาก

ที่สุดคือ มีเงินกู้จากแหล่งอื่น คือส่วนใหญ่เป็นกู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รองลงมาคือไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์จำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการมากที่สุด ในข้อการอนุมัติสินเชื่อง่ายและสะดวก รองลงมาพนักงานมีการบริการที่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์เห็นว่าการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรในแต่ละด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจำหน่าย ด้านการบริการของพนักงานด้านสินเชื่อ และกระบวนการขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อเหมาะสมดีแล้ว ยกเว้นในด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ยังเห็นว่ายังมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย และมีการใช้พนักงานออกไปชักชวนลูกค้าให้มาใช้บริการน้อย

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสำคัญมากที่สุดในการให้บริการคือ การให้บริการของพนักงานและรองลงมาคือจำนวนเงินที่ให้กู้ยืม

ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลทั่วไป เกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรรายย่อย และเหตุผลส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อ เพราะการอนุมัติสินเชื่อง่ายและสะดวก ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรกระจายอำนาจการอนุมัติสินเชื่อเพื่อการเกษตร ที่มีวงเงินไม่สูงมากให้ผู้จัดการสาขา ธนาคารพาณิชย์มีอำนาจอนุมัติได้ และปรับกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการสินเชื่อ ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว เกษตรกรส่วนใหญ่มีการศึกษาน้อยและรายได้ค่อนข้างต่ำ ธนาคารพาณิชย์ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีการสื่อสารถึงเกษตรกรผู้กู้ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และควรมีการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และค่าธรรมเนียมในอัตราที่ต่ำสำหรับเกษตรกรที่มีวงเงินกู้ไม่สูงมาก

จากสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้ไม่ใช้บริการมากที่สุดคือมีเงินกู้จากแหล่งอื่นและไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการให้มาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์และใช้พนักงานออกไปชักชวนให้มาใช้บริการ โดยเสนออัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ต่ำเป็นการจูงใจ และในกรณีที่ผู้ขอกู้ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ควรพิจารณาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมแก่การให้กู้ แต่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันหรือหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่เพียงพอ ให้สามารถใช้บุคคลที่ธนาคารเชื่อถือหรือบุคคลที่สามารถชำระหนี้แทนเกษตรกรผู้กู้ในกรณีผิดนัดชำระหนี้ได้เป็นผู้ค้ำประกันแทน

ในการรักษาถูกค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อการเกษตรเดิมไว้ ธนาคารพาณิชย์ควรปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนของการบริการสินเชื่อให้สะดวกรวดเร็ว พร้อมทั้งมีการกระจายอำนาจการอนุมัติสินเชื่อบางส่วนมาให้ผู้จัดการสาขา เพื่อความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีการบริการที่ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ การบริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

จากความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการที่ว่า ธนาคารพาณิชย์มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการใช้พนักงานออกไปชักชวนลูกค้าน้อยมาก ธนาคารพาณิชย์ควรมีการปรับปรุงในเรื่องนี้ โดยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และมีการใช้พนักงานออกไปชักชวนลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกพื้นที่

จากปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การให้บริการที่ดี และจำนวนเงินที่ให้กู้ยืม ธนาคารพาณิชย์ควรปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพ การให้บริการ และควรมีการอนุมัติเงินให้กู้ยืมให้เพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการของผู้กู้

สำหรับการให้บริการในแต่ละด้าน มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนเงินที่ธนาคารให้กู้ควรเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของเกษตรกร มีหลักประกันพอสมควร แม้หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันไม่เพียงพอ หากเกษตรกรผู้กู้มีผู้ค้ำประกันที่มีความเชื่อถือและมีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะเป็นผู้ค้ำประกัน ธนาคารควรอนุมัติให้ผู้ค้ำประกันเพิ่มเติมในหลักประกันได้ ระยะเวลาในการชำระหนี้และเงื่อนไขในการให้กู้ควรเหมาะสมกับลักษณะอาชีพเกษตรกรแต่ละประเภทของเกษตรกร เช่นเกษตรกรที่ปลูกถั่วลิสง หรือดำไร่ ควรเป็นเงินกู้ระยะยาว 3-5 ปี แต่ถ้าเป็นการปลูกหอมหัวใหญ่ กระเทียม ควรเป็นเงินกู้ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปี

และควรมีการยืดหยุ่นการชำระหนี้ในกรณีเกษตรกรผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด

ด้านราคา ควรคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเงินกู้ยืมให้อยู่ในอัตราที่ต่ำ เพื่อเป็นการจูงใจให้เกษตรกรมาใช้บริการมากขึ้น และเป็นการลดภาระด้านดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมแก่เกษตรกรผู้กู้ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรรายย่อยและมีรายได้น้อย

ด้านช่องทางจำหน่าย ที่ตั้งของธนาคารพาณิชย์ควรอยู่ในย่านศูนย์กลางของท้องถิ่น และอยู่ติดถนนใหญ่ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีจำนวนที่พักรถยนต์ จำนวนโต๊ะบริการและพนักงานสินเชื่ออย่างเพียงพอ และควรมีการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ เช่นมีการออกไปตั้งโต๊ะบริการตามชุมชนเกษตรกรที่ห่างไกลจากสาขาธนาคาร เพื่อเป็นการเพิ่มปริมาณลูกค้าและเพิ่มความสะดวกในการติดต่อธนาคารของเกษตรกร

ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารพาณิชย์ควรมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการใช้สื่อในท้องถิ่น เช่นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุในท้องถิ่น การใช้รถกระจายเสียง เป็นต้น เพื่อให้เกษตรกรได้ทราบถึงผลิตภัณฑ์และนโยบายด้านสินเชื่อของธนาคารอย่างทั่วถึงและทันที่ที่มีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่นมีการลดอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสมและจูงใจ และลดดอกเบี้ยเป็นพิเศษสำหรับผู้ที่มีประวัติการชำระหนี้ดีมาตลอด มีการใช้พนักงานธนาคารออกไปชักชวนลูกค้ามาใช้บริการ โดยเข้าไปชักชวนลูกค้าโดยตรง แต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่นกลุ่มเกษตรกรที่ปลูกส้ม ปลูกกระเทียม หรือปลูกหอมหัวใหญ่ เป็นต้น

ด้านการบริการของพนักงานด้านสินเชื่อ พนักงานด้านสินเชื่อควรมีความเข้าใจในการผลิตและความต้องการของเกษตรกร เช่นเกษตรกรผู้กู้ต้องการเงินกู้ไปลงทุนทำอะไร หรือใช้จ่ายเท่าไร อย่างไร ชำระคืนเมื่อใด เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของเกษตรกร เนื่องจากเป็นการให้บริการด้านการเงิน พนักงานฯ ต้องมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อยและการศึกษาคำมีกรู้สึกประหม่าเมื่อมาติดต่อธนาคาร พนักงานของธนาคาร ควรมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง เช่นมีการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สนใจและเอาใจใส่เกษตรกรที่มาติดต่อ และพนักงานของธนาคาร ควรมีการบริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อ ควรมีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการติดต่อขอกู้และการสำรวจหลักประกันควรรู้ใช้เวลาที่รวดเร็ว และขั้นตอนในการทำสัญญาควรรู้ให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม เช่นมีการลดเอกสารบางอย่างลง โดยมีการออกแบบสัญญาให้รวบรัดกระชับมีจำนวนเอกสารน้อยลง