

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้า ธ.ก.ส. ตลอดจนศึกษา ถึงสถานะทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มเกษตรกรที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตร ของ ธ.ก.ส. ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3,009 ราย ในการศึกษาได้สุ่ม ตัวอย่างจากเกษตรกรผู้ให้บริการสินเชื่อ จำนวน 100 ราย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 ราย จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ โดยแบ่งตามระยะเวลาการกู้ คือ กู้ระยะสั้นจำนวน 50 ราย และกู้ระยะยาว จำนวน 50 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีพนักงานพัฒนา ธุรกิจของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้ช่วยสัมภาษณ์ และข้อมูลที่ได้มา ได้จัด หมวดหมู่แล้วนำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ยร้อยละ และในการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Chi-Square ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ จำนวน 100 ราย จำแนก ตามประเภทเงินกู้ระยะสั้นและเงินกู้ระยะยาว โดยส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 60 ราย เป็นเพศ หญิง 40 ราย เพศชายที่กู้ประเภทระยะสั้นจะมีอายุมากกว่าเพศชายที่กู้ประเภทระยะยาว โดยผู้ใช้ สินเชื่อประเภทระยะสั้น มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ผู้ใช้สินเชื่อประเภทระยะยาวมีอายุระหว่าง 30-40 ปี ทั้งสินเชื่อประเภทระยะสั้นและระยะยาวมีสถานภาพส่วนใหญ่สมรสและมีจำนวนสมาชิก ในครัวเรือน 3-5 คน สำหรับระดับวุฒิการศึกษานั้นในผู้ใช้สินเชื่อประเภทระยะสั้นพบว่า มีเพศ หญิงจะสำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายที่สูงกว่าเพศชาย แต่ประเภทสินเชื่อระยะยาวจะมีเพศ ชายซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากกว่าเพศหญิง

ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนมากจะประกอบอาชีพทำนา จำนวน 39 ราย เป็นสินเชื่อระยะสั้น จำนวน 21 ราย สินเชื่อระยะยาว จำนวน 18 ราย โดยผู้ใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นจะประกอบอาชีพ ทำนามากที่สุด ผู้ใช้บริการสินเชื่อระยะยาวส่วนมากจะประกอบอาชีพทำไร่ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน 5,000 – 10,000 บาท มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพระหว่าง 10 – 20 ปี และแสดงลักษณะแหล่งเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร จะใช้บริการเงินกู้ของ ธ.ก.ส. เพียงแหล่งเดียว จำนวน 74 ราย โดยแบ่งเป็นประเภทเงินกู้ระยะสั้น จำนวน 33 ราย ประเภทเงินกู้ระยะยาว จำนวน 41 ราย ส่วนที่เหลือ 26 ราย จะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส.ร่วมกับแหล่งเงินกู้อื่นๆ ดังนี้ คือ กู้จาก ธ.ก.ส. และธนาคารพาณิชย์อื่นๆ จำนวน 11 ราย กู้จาก ธ.ก.ส. และญาติ พี่น้อง จำนวน 9 ราย กู้จาก ธ.ก.ส. และนายทุน จำนวน 5 ราย และอีก 1 ราย คือ กู้จากกองทุนสวัสดิการหมู่บ้าน สรุปได้ว่าผู้ขอใช้สินเชื่อใช้บริการกับ ธ.ก.ส.เป็นลำดับแรกแล้วจึงไปกู้ที่อื่นเป็นลำดับต่อไป อาจเป็นเพราะใช้สินเชื่อกับ ธ.ก.ส.อยู่แล้วและใช้สินเชื่อที่อยู่นอกหลักเกณฑ์ของ ธ.ก.ส.ส.กับแหล่งเงินทุนอื่นๆ ลูกค้าของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ ส่วนมากจะนิยมใช้บริการสินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะสั้น มากกว่าสินเชื่อระยะยาว ซึ่งเป็นผู้สินเชื่อส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา ปีละ 2 – 3 ครั้ง สอดคล้องกับระยะเวลาใช้สินเชื่อระยะสั้น ส่วนผู้สินเชื่อระยะยาวจะประกอบอาชีพทำไร่ ทำสวน ตามลำดับ มีประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์เพียงส่วนน้อยเท่านั้น เพราะให้อัตราผลตอบแทนในระยะยาว เมื่อพิจารณาแล้วรายได้ของผู้ใช้สินเชื่อระยะสั้นและระยะยาวแทบไม่มีความแตกต่างของรายได้เลยและมีแนวโน้มว่าหากประสบการณ์การประกอบอาชีพช่วง 10 – 20 ปี จะมีความต้องการสินเชื่อระยะยาวลดลง เหตุผลเพราะว่ามีจัดการที่ดี มีรายได้จากผลผลิตมากขึ้น ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ 20 ปี ขึ้นไป จะใช้สินเชื่อระยะยาวบางส่วน เหตุผลจากการขยายกิจการการเกษตรหรืออาจได้รับผลกระทบจากปัจจัยอื่นๆ เช่น ภัยธรรมชาติ เป็นต้น จึงต้องใช้สินเชื่อเพื่อไปฟื้นฟูการเกษตรในระยะยาว

เมื่อพิจารณาผู้ให้บริการสินเชื่อทุกอาชีพแล้วนั้น จะพบว่าผู้ขอใช้บริการสินเชื่อโดยส่วนใหญ่มีโอกาที่จะชำระต้นเงินและดอกเบี้ยได้ทั้งหมดเป็นจำนวนน้อยราย คิดเป็นร้อยละ 17 และ 27 ตามลำดับ ในขณะที่โดยส่วนใหญ่จะชำระต้นเงินและดอกเบี้ยได้เพียงบางส่วนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 21 และ 35 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบคัดกรองการให้สินเชื่อของ ธ.ก.ส.ที่ทำให้ผู้ให้บริการสินเชื่อนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ทำให้ไม่มีรายได้นำมาชำระต้นเงินและดอกเบี้ยได้ตามกำหนดสัญญา หรืออาจเกิดจากปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น ภัยธรรมชาติ ผลผลิตการเกษตรมีราคาตกต่ำ เกิดค่าใช้จ่ายครัวเรือนสูง เป็นต้น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ นั้น พบว่าผู้ขอใช้สินเชื่อให้ความสำคัญต่อปัจจัยสินเชื่อในด้านจำนวนเงินกู้ที่มีความเพียงพอต่อความต้องการ อัตราค่าผ่อนชำระต้องมีความเหมาะสม และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย มากกว่าที่จะคำนึงปัจจัยการให้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. ในด้านการให้บริการของพนักงาน แต่ก็มีผู้ขอใช้สินเชื่อที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ค่าธรรมเนียมในการขอกู้ที่เหมาะสม และระยะเวลาการให้กู้ที่รวดเร็ว สรุปผลการศึกษามีมากแต่ไม่มากที่สุดจะอยู่ในระดับกลางๆ จึงมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่ ธ.ก.ส. ให้บริการ และจากการพิจารณาปัจจัยด้านบุคคลและเศรษฐกิจ พบว่าทุกปัจจัย

3. ปัจจัยด้านบุคคลและเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) และร้อยละ 90 ($\alpha = 0.10$) จากข้อสมมุติฐาน คือ ระดับการศึกษาจึงมีความสัมพันธ์กับการใช้สินเชื่อระยะยาว เมื่อผู้ขอใช้สินเชื่อมีการศึกษาระดับสูงจะมีความระมัดระวัง รอบคอบในการพิจารณาตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อระยะยาวมากกว่าผู้ที่ไม่มีโอกาสศึกษาในระดับสูง

4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยการดำเนินงานของธนาคาร ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันยกเว้นปัจจัยค่าธรรมเนียมในการกู้ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 90 ($\alpha = 0.10$) พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการกู้ประเภทระยะสั้น จะไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ แต่พบว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อประเภทระยะยาว นั่นอาจเป็นเพราะว่าค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมจึงมีผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับ ธ.ก.ส.

5. ระดับความเห็นของเกษตรกรที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของ ธ.ก.ส. เปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ พบว่าอยู่ในระดับคะแนนที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ได้แก่ ความสำคัญการบริการด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีความเหมาะสม ความสำคัญด้านบุคคล พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มพร้อมให้บริการ ความสำคัญกับการบริการรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งเป็นสิ่งที่ ธ.ก.ส. ควรที่จะรักษามาตรฐานการให้บริการไว้และทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม สำหรับปัจจัยที่ ธ.ก.ส. ควรแก้ไขปรับปรุงการให้บริการถึงแม้ว่าผลการศึกษา ออกมาอยู่ในระดับที่มาก ก็ตาม แต่ ธ.ก.ส. ควรปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้แก่ปัจจัยด้านบุคคลต้องมีการปรับปรุงการแต่งกาย บุคลิกภาพของพนักงาน ความรวดเร็วในการอนุมัติให้กู้ ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง และสถานที่ตั้งของธนาคาร

5.2 การทดสอบสมมุติฐาน

การศึกษาเรื่องการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อของเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานไว้ 2 ประเด็น คือ 1. ปัจจัยด้านบุคคลและ

เศรษฐกิจ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร และ 2.ปัจจัยด้านการดำเนินงานของธนาคาร สรุปได้ว่า

ปัจจัยทางด้านบุคคลและเศรษฐกิจที่มีความสัมพันธ์ในการใช้บริการสินเชื่อทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ($\alpha = 0.05$) คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. แต่สำหรับปัจจัยสถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่ และ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 90% ($\alpha = 0.10$) พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การประกอบอาชีพ จากผลการทดสอบค่าสถิติ α มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่สำหรับปัจจัยด้านสถานภาพ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

สำหรับปัจจัยการดำเนินงานของมีความสัมพันธ์ในการใช้บริการสินเชื่อทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ($\alpha = 0.05$) และ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 90 % ($\alpha = 0.10$) คือ ปัจจัยด้านเอกสารที่ประกอบการกู้มีความเหมาะสม ภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยที่มีความเหมาะสม อัตราค่าผ่อนชำระต่องวด สถานที่ตั้งของธนาคาร การให้บริการของพนักงาน ระเบียบขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ระบบการทำงานที่มีความถูกต้อง ความรวดเร็วในการอนุมัติ มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ยกเว้นปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการกู้ ไม่มีความสัมพันธ์ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 %

ในขณะที่ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 90 % ($\alpha = 0.10$) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการกู้ของระยะเวลาในการกู้สินเชื่อระยะสั้นไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. แต่ระยะเวลาในการกู้สินเชื่อระยะยาวมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของ ธ.ก.ส. สาขาเชียงใหม่

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการศึกษาคัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อของเกษตรกร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะปัจจัยการให้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส.

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ธนาคารควรมีนโยบายในการคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่เพื่อสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์โดยการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามกลุ่มอาชีพ ตามวัตถุประสงค์ของการใช้เงิน ประเภทของเงินกู้ และตามระยะเวลาการให้กู้ เพื่อหารูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มตามที่ได้ใช้บริการ แล้วนำเสนอสินเชื่อที่เอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้ามากที่สุด และควรมานำดัชนีฤดูกาล และวงรอบการผลิตของผลิตผลทางการเกษตรมาประกอบการอนุมัติสินเชื่อให้ลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพ เพราะผลิตผลทางการเกษตรบางประเภทมีวงจรสั้น มูลค่าจึงไม่สูงมาก ถ้าได้รับสินเชื่อมากเกินไปอาจจะเป็นภาระการชำระหนี้ให้แก่ลูกค้าได้ จึงควรมีสินเชื่อชนิดพิเศษสำหรับผลิตผลทางการเกษตรที่มีวงรอบการผลิตที่สั้น เช่น สินเชื่อสำหรับอาชีพหลักการปลูกพืชล้มลุก/พืชสวน อาจจะมีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สูงมาก แต่ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก หรือ สินเชื่อสำหรับอาชีพหลักพืชไร่ ก็ควรมานำดัชนีฤดูกาลมาประกอบการพิจารณาด้วย

2) ปัจจัยด้านราคา

ธนาคารควรมีการพัฒนาในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และเงินฝาก รวมถึงผลตอบแทนด้านเงินปันผล เนื่องจากในปัจจุบัน คู่แข่งทางการตลาดได้หันมาให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เพื่อหาลูกค้าเงินกู้มากขึ้นและการฝากประจำให้ดอกเบี้ยสูง ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ลูกค้าเพิ่มขึ้น และควรมีการแข่งขันอัตราดอกเบี้ยทั้งเงินกู้และเงินฝากที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ลูกค้ารวมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เพราะปัจจุบันลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบตามความเป็นจริง

3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ธนาคารควรขยายเวลาเปิดทำการในช่วงก่อนวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าให้มาใช้บริการ และควรมีการเพิ่มช่องให้บริการที่เคาน์เตอร์ในกรณีชั่วโมงเร่งด่วน หรือให้สอดคล้องกับจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการช่วงที่มีลูกค้ามากกว่าปกติ โดยเฉพาะในวันจันทร์ หรือวันแรกของวันทำการของธนาคารที่หยุดต่อเนื่องหลายวันรวมถึงการให้บริการตามห้างสรรพสินค้าเพื่อความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารควรมีสวัสดิการพิเศษ สำหรับลูกค้าสินเชื่อที่มีวินัยในการชำระคืนตรงเวลา นอกจากนี้ควรมีการลดดอกเบี้ยให้กับลูกค้าที่ชำระหนี้ก่อนกำหนดระยะเวลา เพื่อที่จะช่วยส่งเสริมให้คนทำดี และสร้างวัฒนธรรมที่ถูกต้องให้สังคม ควบคู่ไปกับการกำหนดนโยบายความร่วมมือในกิจกรรมส่วนรวมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง

5) ปัจจัยด้านบุคคล

นโยบายการพัฒนาพนักงานหรือบุคลากรให้มีความรู้และเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง โดยต้องมีการทบทวนนโยบายการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจและเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเกษตรกรอย่างแท้จริง

6) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ควรมีนโยบายในการทำงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมและเห็นผลในทันที โดยตั้งตัวชี้วัดและผลลัพธ์อันเกิดจากกระบวนการให้บริการ เช่น การให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการเกษตรแต่ละไตรมาส / เดือน / สัปดาห์ ของพนักงานสินเชื่อแต่ละคนโดยมีขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงอนุมัติสินเชื่อจะต้องใช้เวลาไม่เกิน 3 วันทำการ เพื่อให้เกษตรกรสามารถวางแผนการผลิตได้ทันที โดยที่พนักงานหรือบุคลากรนอกจากจะทำงานทุกอย่างให้เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการของธนาคารแล้ว แต่ไม่ควรที่จะละเลยปัญหาเพียงเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นในระบบในแต่ละวัน โดยพนักงานจะต้องเขียนหรือบันทึกถึงปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน เพื่อจัดทำเป็นรายงานทุกๆ 15 วันให้หัวหน้าหน่วยงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

7) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

มุ่งเน้นนโยบายในการช่วยเหลือสังคมหรือผู้ด้อยโอกาสโดยภาพรวมหรือรายบุคคลทั้งนี้จะมีสถานะเป็นลูกค้าหรือไม่เป็นลูกค้าของธนาคารก็ได้ รวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคม ที่ดำเนินงานโดยสถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการที่มีภารกิจในการช่วยเหลือและบรรเทา สาธารณภัย สำหรับเกษตรกรที่เป็นสมาชิก เช่นการเข้าไปช่วยเหลือและฟื้นฟูอาชีพให้เกษตรกรหลังจากประสบปัญหาอุทกภัยเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เกษตรกรที่เป็นลูกค้า โดยการสนับสนุนเมล็ดพันธุ์ ปัจจัยการผลิตที่เหมาะสม หรือสนับสนุนทุนและองค์ความรู้ในการฟื้นฟูสภาพดินและแหล่งน้ำให้แก่เกษตรกร ในช่วงระยะเวลาที่วางแผนการผลิต

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติไควสแควร์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ธ.ก.ส. ในการใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นระยะยาวซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถอธิบายทิศทางความสัมพันธ์ของข้อมูลได้ในระดับหนึ่ง ดังนั้น หากการศึกษาในครั้งต่อไปควรใช้แบบจำลองในการวิเคราะห์เปรียบเทียบได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผลการศึกษามีความ

ละเอียดแม่นยำมากยิ่งขึ้น จนสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและขยายฐานของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของฝ่ายสินเชื่อของแต่ละสาขา เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมกับภารกิจและความต้องการของเกษตรกร เมื่อได้รูปแบบการทำงานที่เป็นเลิศแล้ว ให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีการให้บริการที่เป็นเลิศไปสู่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาอื่นด้วย

3) ควรศึกษาความต้องการด้านการให้บริการสินเชื่อของเกษตรกรตามกลุ่มอาชีพ เพื่อจะได้นำเสนอสินเชื่อและบริการให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของเกษตรกรในแต่ละกลุ่มอาชีพ

4) การนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากที่สุด แล้วทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลอีกครั้งในภายหลัง

5) สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในส่วนแผนกงานสินเชื่อเพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการสินเชื่อโดยแยกประเภทกลุ่มลูกค้าทุกระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน และสามารถนำข้อมูลมาวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงจากการให้บริการสินเชื่อ

