

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอกำกันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

- 1.สรุปผลการศึกษา
- 2.อภิปราย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอกำกันโท จังหวัดกาฬสินธุ์สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอกำกันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของธนาคารรองลงมา คือ ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ ด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย และด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระตามลำดับ

2. ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอกำกันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความมั่นคงและปลอดภัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอกำกันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ซึ่งมีค่าความถี่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ 2) ด้านความมั่นคงและปลอดภัย 3) ด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ 4) ด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระและ 5) ด้านการให้บริการของธนาคารตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอกำกันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ซึ่งผลการศึกษา มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตตำบลดงสมบูรณ์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลดงสมบูรณ์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของธนาคารรองลงมา คือ ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติให้ ด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย และด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรในเขตพื้นที่ตำบลดงสมบูรณ์ยังไม่ตอบสนองความต้องการของพี่น้องเกษตรกรเท่าที่ควร และยังไม่มีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่มีปัญหา

โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นนโยบายที่รัฐบาลต้องการสนับสนุนให้เกษตรกรสามารถจัดหาปัจจัยการผลิตทางการเกษตรที่มีคุณภาพและราคาที่เป็นธรรมเพื่อลดต้นทุนการผลิตและแบ่งเบาภาระด้านการเงินของเกษตรกร ทำให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกรวดเร็วขึ้นทำให้สามารถจัดหาปัจจัยการผลิตที่จำเป็นเช่น เมล็ดพันธุ์ข้าว ปุ๋ย ยาปราบศัตรูพืช และน้ำมันเชื้อเพลิง จากแผนนโยบายนำมาสู่การปฏิบัติ โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรเป็นโครงการเร่งด่วนที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้รับนโยบายจากรัฐบาลทำให้ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของโครงการให้เกษตรกรทราบอย่างทั่วถึงจึงทำให้เกษตรกรยังไม่เข้าใจรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการ และเกษตรกรทราบว่า มีร้านค้าใดบ้างที่เข้าร่วมโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรจากข้อมูลดังกล่าวธนาคารควรจัดอบรมชี้แจงรายละเอียดและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการให้เกษตรกรเข้าใจ เพื่อให้การบริหารจัดการภายใต้โครงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 ด้านขั้นตอนการขออนุมัติพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการยื่นคำขอสินเชื่อยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร มีเอกสารที่ต้องใช้เพิ่มเติมยุ่งยาก สร้างความลำบากในการติดต่อยื่นเอกสาร นอกจากสำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ยังมีเอกสารประกอบอีกหลายอย่าง เช่น ทะเบียนสมรส สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สมุดบัญชีกลุ่มลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และเอกสารของผู้ค้าประกัน ทำให้ขั้นตอนการพิจารณามีความไม่คล่องตัว นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ของธนาคารยังไม่ทั่วถึง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ไชยทิพย์ และจิตชนก แสนป้อ (2555 : 70-71) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลางเช่นกัน

1.2 ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวัตถุประสงค์การใช้จ่ายเงินบัตรเครดิตเชื่อเกษตรกร มีจำกัด ไม่ตอบสนองความต้องการของเกษตรกรมากเท่าที่ควร เพราะบางครั้ง การขัดข้องทางการเงินมักเกิดขึ้นได้เสมอกับทุกคน บางครั้งเกิดความจำเป็นที่ต้องใช้จ่ายกะทันหัน เช่น เมื่อเกิดว่างงาน หรือเจ็บไข้ได้ป่วย เงินออมที่มีอยู่อาจไม่พอใช้ แต่ถ้าเกษตรกรผู้ใช้บัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรสามารถเบิกเงินกู้หรือคดเงินสดมาใช้จ่ายก่อน ทำให้สามารถแบ่งเบาภาระของเกษตรกรได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้บัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรให้มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ไชยทิพย์ และจิตชนก แสนป้อ (2555 : 70-71) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงาน โครงการบัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติพบว่า โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เช่นกัน

1.3 ด้านการให้บริการของธนาคาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเกษตรกรหลายรายยังไม่เข้าใจถึงรายละเอียดของวิธีการใช้บัตร การเอาใจใส่ของพนักงานต่อเกษตรกรและระยะเวลาการให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะ การสร้างความเชื่อถือของเจ้าหน้าที่สำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีการพูดจาที่ไพเราะ แต่งตัวสุภาพ เรียบร้อย อีกทั้งสามารถเข้าถึงเกษตรกร ได้ด้วยความรัก และจริงใจ เพื่อให้เกษตรกรนั้นมีความเชื่อถือเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ไชยทิพย์ และจิตชนก แสนป้อ (2555 : 70-71) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงาน โครงการบัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการของธนาคาร พบว่าโดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลางเช่นกัน

1.4 ด้านความมั่นคงและปลอดภัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าระบบเทคโนโลยีที่ใช้สร้างความมั่นคงและปลอดภัยยังไม่เหมาะสม และการประชาสัมพันธ์การใช้บัตรเครดิตเชื่ออย่างถูกต้อง ยังไม่ดีเท่าที่ควร เกษตรกรบางรายไม่ทราบว่า กรณีบัตรหายหรือ บัตรตกไปอยู่ในมือคนอื่นจะอย่างไร ธนาคารควรกำหนดวิธีการและขั้นตอนของการอายัดบัตร ให้สะดวก รวดเร็ว โดยเมื่อได้รับแจ้งอายัดบัตรควรมีการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นแล้วทำการอายัดทันทีเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งสร้างความปลอดภัยทั้งแก่เกษตรกรผู้ใช้บัตร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ไชยทิพย์ และจิตชนก แสนป้อ (2555 : 70-71) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงาน โครงการบัตรเครดิตเชื่อเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความมั่นคงและปลอดภัย พบว่าโดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก

1.5 ด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาในการชำระคืนยังไม่มีที่เหมาะสม อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นกรณีส่งล่าช้าหรือผิดนัด ยังไม่มีความเหมาะสมและสิทธิพิเศษต่างๆ ของผู้ถือบัตรก็ยังไม่มีความเหมาะสม คຸ້ມຄ່າທ່ຳທີ່ຄວນຂຶ້ງ

ยังไม่เป็นที่น่าพอใจสำหรับเกษตรกรผู้ใช้บัตรเครดิต อีกทั้งส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือการปรับลดดอกเบี้ยให้มีความเหมาะสม รวมถึงการขยายระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย และสิทธิพิเศษต่างๆ ของผู้ถือบัตร โดยภาพรวมธนาคารต้องปรับลดอัตราดอกเบี้ยลงหรือมีความยืดหยุ่นของอัตราดอกเบี้ย กรณีลูกค้าชั้นดี ควรลดอัตราดอกเบี้ยให้ และกรณีที่มีผิคนัดหรือส่งล่าช้าธนาคารควรที่จะมีแนวทางในการช่วยเหลือเกษตรกรเพิ่มมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ไชยทิพย์ และ ชิดชนก แสนป้อ (2555 : 70-71) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงาน โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ พบว่าโดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก

2. ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลลงสมบูรณ์ อำเภอกำกันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน

ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลลงสมบูรณ์ อำเภอกำกันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความมั่นคงและปลอดภัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า เกษตรกรไม่สามารถวางแผนทางการเงินได้ล่วงหน้ามีเงินลงทุนด้านการเกษตรจำนวนจำกัด ส่วนบัตรสินเชื่อยังไม่มีความปลอดภัยต่อการโจรกรรม และระบบเทคโนโลยีที่ใช้สร้างความมั่นคงและปลอดภัยแก่เกษตรกรยังไม่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ ไชยทิพย์ และชิดชนก แสนป้อ (2555 : 70-71) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงาน โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อโดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติพบว่า โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการให้บริการของธนาคารพบว่าโดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ โดยรวมแล้วเกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเวชยันต์ ออบมาสู่ย และสุภาภรณ์ พวงชมภู (2555: 128) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการปัจจัยการผลิตของเกษตรกรภายใต้โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรอำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าการจัดการปัจจัยการผลิตของเกษตรกรภายใต้โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรอำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่ใช้ทุนตนเองในการจัดหาปัจจัยการผลิตด้านแรงงาน เมล็ดพันธุ์และยาปราบศัตรูพืช แต่ใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อปุ๋ยจากสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดและส่วนใหญ่คิดว่าจะชำระหนี้ภายใน 2-5 เดือนหลังจากซื้อสินค้าแล้ว แม้ว่าเกษตรกรเข้าใจรายละเอียดและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของโครงการเพียงแค่ 47.12% แต่พบว่า ด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับจาก โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจาก

เกษตรกรเห็นว่าวงเงินที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการซื้อปัจจัยการผลิต และความพึงพอใจด้านสถานที่ใช้ บัตรสินเชื่อเกษตรกรซื้อปัจจัยการผลิตมีอยู่ในระดับมาก จากข้อมูลดังกล่าวธนาคารควรจัดอบรมชี้แจง รายละเอียดและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการให้เกษตรกรเข้าใจ เพื่อให้การบริหารจัดการภายใต้ โครงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลดงสมบูรณ์ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ เรียงลำดับจากค่าความถี่ข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อยตามลำดับ พบว่า

3.1 ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ พบว่าเงื่อนไขการกำหนดวงเงินอนุมัติขึ้นอยู่กับผู้บริหารพิจารณา อนุมัติไม่แน่นอน ดังนั้นธนาคารควรกำหนดหลักเกณฑ์ให้ชัดเจนและแน่นอน มีค่าความถี่สูงสุด ($f = 23$) สอดคล้องกับ ชัยพฤกษ์ สุทธวิล(2548 : 125) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัญหาการชำระสินเชื่อการเกษตรของ เกษตรกรในเขตอำเภอบางปะหัน พบว่า ฐานะทางเศรษฐกิจของเกษตรกรมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายและ เกษตรกรส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินเดิมอยู่ก่อนที่จะขอสินเชื่อการเกษตรกับสถาบันการเงินมีภาระหนี้สิน ซ้ำซ้อนซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆคือ นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องการบังคับการปล่อย สินเชื่อที่มีต่อสถาบันการเงิน นโยบายราคาพืชผลทางการเกษตรภัยธรรมชาติฝนฟ้าตามฤดูกาลความรู้ ความสามารถด้านเกษตรกรรมของเกษตรกรเอง

3.2 ด้านความมั่นคงและปลอดภัยพบว่า ธนาคารควรจัดอบรมเกษตรกรผู้ใช้บัตรสินเชื่อให้มี แนวทางวางแผนการใช้จ่ายเงินล่วงหน้า และเป็นระบบ มีค่าความถี่สูงสุด ($f = 21$) สอดคล้องกับนโยบายของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งธนาคารจะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับผู้ใช้งานในการบริการธนาคารผ่านทางเว็บไซต์เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของธนาคาร ในการ ให้บริการต่อผู้ใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ โดยข้อมูลที่จัดเก็บเป็นข้อมูลที่ได้รับการยินยอมให้จัดเก็บแล้วจาก ผู้ใช้งาน เพื่อให้สามารถให้บริการของธนาคารผ่านทางเว็บไซต์ได้ หรือเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย และ กฎเกณฑ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องหรือ เพื่อพัฒนา และปรับปรุงบริการของธนาคารบริการของธนาคาร และเข้มงวด ในการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนจะป้องกันมิให้มีการนำข้อมูลของผู้ใช้บัตร ไปใช้โดยมิได้รับอนุญาต จากผู้ถือบัตรก่อน ธนาคารจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้รับจากผู้ถือบัตรผ่านทางเว็บไซต์แก่บุคคลที่สาม

3.3 ด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อพบว่า การเตรียมเอกสารขอสินเชื่อยังไม่มีความชัดเจน ยัง ต้องการเอกสารเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ธนาคารควรประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและทั่วถึงมี ค่าความถี่สูงสุด ($f = 20$) สอดคล้องกับ ภัทพล ธาริปน (2552 : 210) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหา

ด้านอัตราดอกเบี้ยสูง ปัญหาด้านระดับวงเงินที่ใหู้้ ปัญหาด้านขั้นตอนการกรอกเอกสารและการดำเนินการ ปัญหาด้านมีค่าธรรมเนียมเรียกเก็บสูง ปัญหาด้านมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่ม และปัญหาด้านการให้บริการที่กระตือรือร้น และเต็มใจบริการปัญหาที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาสำหรับผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับน้อย ส่วนปัญหาด้านการให้การต้อนรับของพนักงาน ปัญหาด้านการให้คำแนะนำของพนักงาน ปัญหาด้านการไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ลูกค้าจะได้รับเงินกู้ หรือไม่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของระดับปัญหาเท่ากับ 2.49 ซึ่งในภาพรวมของปัญหาอยู่ในระดับน้อย

3.4 ด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระพบว่าเกษตรกรอยากให้มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ หรืออัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นกรณีส่งล่าช้าหรือผิดนัดควรมีวิธีการปรับที่เหมาะสมมีค่าความถี่สูงสุด($f = 19$)สอดคล้องกับ สุภาวดีเหล่าฤทธิรัตน์(2555 : 12)พบว่าปัญหาอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสูงเกินไปดังนั้นธนาคารควรมีการอธิบายเงินต้นและวิธีการคิดอัตราดอกเบี้ยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจอย่างละเอียดเช่นการคำนวณดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายทั้งสิ้นการคำนวณเงินผ่อนต่องวดให้ผู้ใช้บริการเข้าใจการชี้แจงส่วนของค่าปรับที่ผู้ใช้บริการมีการจ่ายคืนล่าช้าอย่างชัดเจนและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการและสร้างทางเลือกที่หลากหลายเช่นการเลือกวิธีการชำระเงินหรือระยะเวลาผ่อนชำระคืนที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้ตามความต้องการและเมื่อผู้ใช้บริการเกิดปัญหาในการชำระคืนควรปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ผู้ให้บริการเช่นการขยายเวลาการชำระคืนหรือมีการพิจารณาขยายเวลาสำหรับผู้ให้บริการที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีกับธนาคารหรือมีการลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ใช้บริการสนใจใช้บริการ

3.5 ด้านการให้บริการของธนาคารพบว่าเกษตรกรอยากให้นักงนควร ให้คำปรึกษา แนะนำและเอาใจใส่ แก่เกษตรกร ในการติดต่อขอสินเชื่อบัตรสินเชื่อเกษตรกร มีค่าความถี่สูงสุด ($f = 17$)สอดคล้องกับ สุภาวดีเหล่าฤทธิรัตน์(2555 : 12)กล่าวว่า ธนาคารควรเน้นให้ความสำคัญไปที่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการการให้บริการสินเชื่อในเชิงรุกโดยมีระบบการตรวจสอบติดตามและประเมินผลด้านการให้บริการควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพของทีมงานฝ่ายสินเชื่อส่วนบุคคลในการส่งเสริมการตลาดได้แก่การโฆษณาประชาสัมพันธ์การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าการอบรมให้ความรู้และสร้างความสัมพันธ์อันดีในด้านการบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารความรู้อย่างทั่วถึงลูกค้าได้และข้อมูลจะสามารถให้รายละเอียดและบ่งชี้ให้ธนาคารพาณิชย์สามารถนำมาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเกษตรกรต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ในเขตตำบลคงสมบูรณ์ อำเภอบ้านไร่ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในบทที่ 4 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับปรุงในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร ควรทำความเข้าใจ และจัดอบรมรวมทั้งประชาสัมพันธ์ เรื่องการใช้บัตรแก่ผู้ใช้บัตรให้ได้รับประโยชน์อย่างจริงจัง และข้อเสนอแนะรายด้านที่สามารถนำไปปรับปรุง ดังนี้

1.1 ด้านวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติให้จากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 1 เงื่อนไขการกำหนดวงเงินอนุมัติบัตรสินเชื่อเกษตรกรมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร ควรพัฒนาและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ และชี้แจงในด้านเงื่อนไขการกำหนดวงเงินอนุมัติบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้มีความชัดเจน เกษตรกรมีความเข้าใจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และจัดทำประกาศแจ้งแนวทางการกำหนดเงื่อนไขการกำหนดวงเงินอนุมัติบัตรสินเชื่อเกษตรกร ให้ทราบทั่วถึงกัน

1.2 ด้านความมั่นคงและปลอดภัยจากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 1 เกษตรกรสามารถวางแผนทางการเงินได้ล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร ควรที่จะจัดอบรมในเรื่องการวางแผนการลงทุน หรือแผนการเพาะปลูกให้กับเกษตรกรได้เข้าใจและเรียนรู้ในการวางแผนการบริหารจัดการเงินลงทุนด้านการเกษตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ จากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 1 การเตรียมเอกสารขอสินเชื่อ เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน อื่นๆมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร ควรที่จะควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ และชี้แจงในด้านการเตรียมเอกสารขอสินเชื่อบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้มีความชัดเจน และจัดทำประกาศแจ้งแนวทางการกำหนดเอกสารที่ต้องใช้และเงื่อนไข การขออนุมัติบัตรสินเชื่อเกษตรกร ให้ทราบทั่วถึงกัน

1.4 ด้านอัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระจากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 3 สิทธิพิเศษต่างๆของผู้ถือบัตรมีความเหมาะสม คุ่มค่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร ควรที่จะประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงสิทธิพิเศษของผู้ถือบัตรสินเชื่อเกษตรกรให้เกษตรกรผู้ถือบัตรทราบ รวมถึงส่งหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์เกี่ยวกับสิทธิพิเศษ ความคุ้มค่าให้เกษตรกรทราบถึงที่บ้าน

1.5 ด้านการให้บริการของธนาคารจากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 2 พนักงานให้คำแนะนำและช่วยเหลือเกษตรกรอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบัตรสินเชื่อเกษตรกร ควรที่จะปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน และจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจ และเอาใจใส่ ในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือเกษตรกรอย่างรวดเร็ว

1.6 เนื่องจากบัตรสินเชื่อเกษตรกรถือเป็นนวัตกรรมใหม่ของเกษตรกร ดังนั้นรัฐบาลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดกิจกรรมอบรม เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ แก่เกษตรกรเกี่ยวกับการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรอย่างทั่วถึง เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ปรากฏดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร เพื่อให้ทราบแนวทางการเลือกใช้บริการในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการต่อใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร

2.2 ควรศึกษาความต้องการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงในการตัดสินใจเลือกใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY