

การแก้ไขปัญหาการเติบโตสินเชื่อที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของ ธ.ก.ส.สำนักงานจังหวัด นครนายก

รสสุคนธ์ รชตะปรีชาโชติ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
roddsukonn@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาการเติบโตสินเชื่อที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายและหาแนวทางการแก้ไข ใช้เครื่องมือในการศึกษาคือแบบสอบถามที่มีโครงสร้างเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากร คือ ลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก ที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าผู้กู้และไม่ได้ใช้บริการเกินกว่า 1 ปี จำนวน 9,271 คน จะต้องใช้ตัวอย่างจำนวน 366 คน พบว่าสาเหตุการไม่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ คือ ไม่มีเงินจำเป็นต้องกู้เงินจำนวนร้อยละ 39.86 มีเงินทุนเพียงพอในการประกอบอาชีพ จำนวนร้อยละ 28.42 ช่องทางการติดต่อไม่สะดวกจำนวนร้อยละ 15.57 และปัจจัยที่จะทำให้กลับมาใช้บริการสินเชื่อ ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับความสำคัญมากที่สุด 3 ลำดับ คือ วงเงินกู้ที่ได้รับเหมาะสมกับความต้องการ/การอนุมัติที่รวดเร็ว ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือและพนักงานให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี/พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าโดยไม่มีข้อผิดพลาดเลย

คำสำคัญ: สินเชื่อ, สินเชื่อเกษตรกร, การใช้บริการ

Solving the problem of loan growth does not meet the target of BAAC Nakhon Nayok Provincial.

Rodsukon Rachatapreechachot
Master of Business, Administration Management, University of the Thai Chamber of Commerce
roddsukonn@gmail.com

Abstract

The objective of this study is to find the cause of credit growth problems that do not meet the target and find solutions. The tools used in this study were structured questionnaires to collect data from the population, BAAC customers, Nakhon Nayok provincial office. Registered as customers, borrowers and those who have not used the service for more than 1 year, a total of 9,271 people will need to use 366 samples. It is found that most of the reasons for not using the service are the need to borrow money in the amount of 39.86 percent with sufficient funds. 28.42% of occupation, 15.57% of inconvenience in contacting channels And the factors that will bring you back to use credit services Which has the 3 highest average mean values, which are the loan lines that are suitable for the need / approval fast Modernization of equipment and tools and staff providing advice and good solutions / staff are able to provide customer service without any errors at all

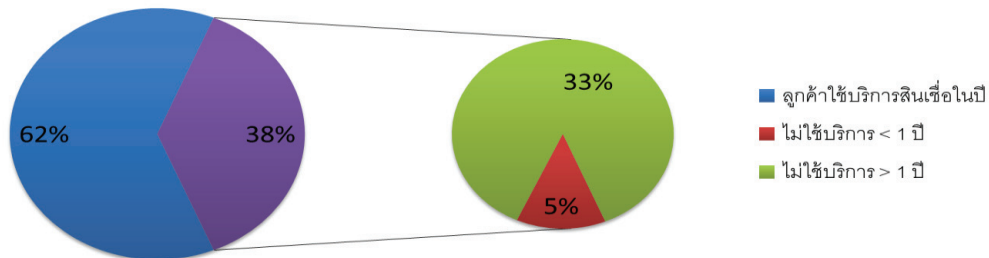
Keywords: credit, agricultural credit, service use

1. บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก มีหน้าที่ในการดำเนินการจ่ายสินเชื่อ ควบคู่ไปกับการระดมเงินฝากเพื่อรักษาสมดุลด้านสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งฝ่ายกิจการภาคตะวันออก จะดำเนินงานจัดสรร เป้าหมายการเติบโตสินเชื่อให้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นหน่วยงาน ในสังกัด ข้อมูลการดำเนินงาน การดำเนินการจ่ายสินเชื่อย้อนหลังจำนวน 3 ปี ของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก พบว่า มีอัตราการเติบโตของสินเชื่อต่ำกว่าเป้าหมายมาโดยตลอด ซึ่งมีผลกระทบเป็น ผลทำให้กำไรจากการดำเนินงานแนวโน้มที่ลดลงอย่างต่อเนื่องโดยธนาคารมีรายได้หลักจากการดำเนินงานมาจากรายได้ ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อ เพราะฉะนั้น หากธนาคารมีความสามารถด้านการเติบโตสินเชื่อต่ำ นอกจากจะมีผลกระทบต่อ รายได้แล้วนั้นยังส่งผลกระทบต่อให้บริการทั้งด้านระดมเงินฝาก การจ่ายสินเชื่อ ทำให้กระแสเงินเข้า-ออก ไม่ สอดคล้องกัน อาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง นอกจากนี้ การให้บริการทางการเงินด้านอื่นๆ อาจไม่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ผลการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการที่ลดลง และส่งผล กระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคาร ซึ่งทำให้ต้องวิเคราะห์ถึงปัญหาที่ทำให้การเติบโตไม่เป็นไปตามเป้าหมายเพื่อ นำมากำหนดกลยุทธ์การเติบโตสินเชื่อ

จากการเก็บข้อมูลทางสถิติ ลูกค้าของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก มี ลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้กู้ทั้งหมด 24,744 คน เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระหว่างปีจำนวน 15,473 คน และลูกค้าที่ไม่ได้ ใช้บริการ จำนวน 9,271 คนคิดเป็นร้อยละ 38 ของลูกค้าทั้งหมด เป็นลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าผู้กู้เงินและไม่ได้ใช้บริการ โดยไม่ได้ใช้บริการในระยะเวลา 1 ปี จำนวนร้อยละ 5 และไม่ได้ใช้บริการเกิน 1 ปีจำนวนร้อยละ 33 ของลูกค้าทั้งหมด โดย ลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการแบ่งตามช่วงอายุได้ดังนี้ อายุไม่เกิน 50 ปี จำนวนร้อยละ 13 อายุระหว่าง 51-60 จำนวนร้อยละ 22 อายุ ระหว่าง 61-70 ปี จำนวนร้อยละ 37 และอายุเกิน 70 ปี จำนวนร้อยละ 28

ข้อมูลลูกค้า จำแนกตามการใช้บริการ



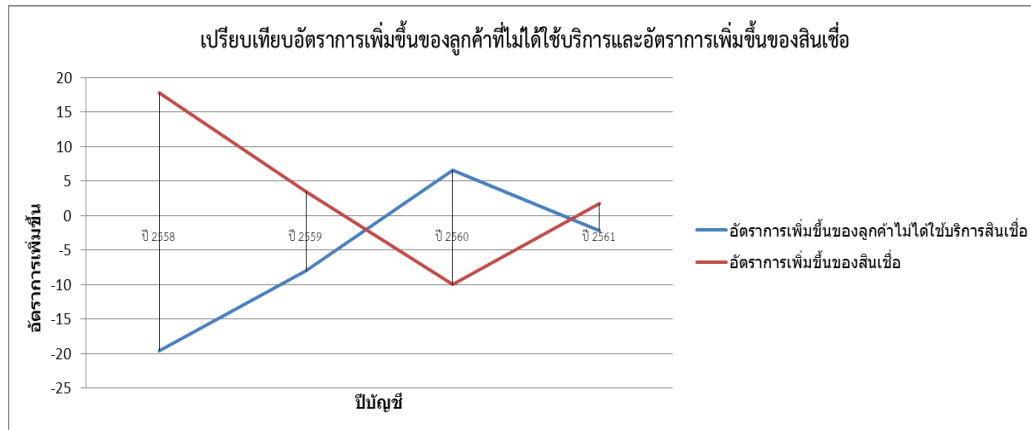
ภาพที่ 1 ข้อมูลลูกค้าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก

ข้อมูลอายุของลูกค้าที่ไม่ใช้บริการเกินกว่า 1 ปี



ภาพที่ 2 ข้อมูลอายุของลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการเกินกว่า 1 ปี

ในปีบัญชี 2558 จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มขึ้น 17.76 % ในขณะที่ ต้นเงินกู้คงเหลือ ลดลง 19.62 % ปีบัญชี 2559 จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มขึ้น 3.5 % ต้นเงินกู้คงเหลือ ลดลง 8.06 % ปีบัญชี 2560 จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มขึ้น 6.62 % ต้นเงินกู้คงเหลือ ลดลง 10.01 % และปีบัญชี 2561 จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มขึ้น 1.74 % ต้นเงินกู้คงเหลือ ลดลง 2.21 % ซึ่งจะเห็นได้ว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการและอัตราการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ปีบัญชีที่จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มขึ้น อัตราการเติบโตของสินเชื่อจะลดลง และ ปีบัญชีที่จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีอัตราการลดลง อัตราการเติบโตของสินเชื่อจะเพิ่มขึ้น



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการเพิ่มขึ้นของลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการและอัตราการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อ

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาการเติบโตสินเชื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
- 2.2 เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการเติบโตสินเชื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

3.วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก จำนวน 366 คนโดยการแจกแบบสอบถามเพื่อศึกษาสาเหตุของการไม่ใช้บริการสินเชื่อ และ ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสินเชื่อ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาตัวอย่างโดยใช้ ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน(Krejcie&Morgan) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากประชากร คือ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายกที่ไม่ได้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ระยะเวลาานมากกว่า 1 ปี โดยมีประชากรทั้งหมดจำนวน 9,271 คน จะต้องใช้ตัวอย่างจำนวน 366 คน การสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ตัวอย่างจำนวน 366 คน โดยจำแนกเป็น สาขานครนายก 128 คน สาขาองครักษ์ 71 คน สาขาบ้านนา 121 คน และสาขาปากพลี 46 คน

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจาก โดยแบบสอบถามที่มีโครงสร้างโดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อปี ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ สาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสินเชื่อ
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดแล้ว ต้องนำข้อมูลจากการเก็บสถิติอัตราการเติบโตสินเชื่อ และ อัตราการเพิ่มขึ้นของลูกค้ำที่ไม่ได้ใช้บริการด้านสินเชื่อมากกว่า 1 ปี เพื่อทำการเปรียบเทียบหาผลกระทบ พร้อมกับนำข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของการไม่ใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาการเติบโตสินเชื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก และ ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ำ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการหาแนวทางแก้ไข

4.ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นเพศชายจำนวนร้อยละ 54.61 เพศหญิงจำนวนร้อยละ 48.36 โดยมีกลุ่มอายุ 20-30 ปี จำนวนร้อยละ 12.84 อายุ 31-40 ปีจำนวน ร้อยละ 30.33 อายุ 41-50 ปีจำนวนร้อยละ 27.32 อายุ 51-60 ปี จำนวนร้อยละ 12.84 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 16.67

ข้อมูลอาชีพตัวอย่าง่างงานจำนวนร้อยละ 9.84 เกษตรกร จำนวนร้อยละ 59.84 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวนร้อยละ 5.46 รับจ้าง จำนวนร้อยละ 22.95 และอื่น ๆ จำนวนร้อยละ 1.91 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวนร้อยละ 22.68 รายได้ 10,000-50,000 บาท จำนวนร้อยละ 26.50 รายได้ 50,000-100,000 บาท จำนวนร้อยละ 31.97 รายได้มากกว่า 100,000 บาท จำนวนร้อยละ 18.85

ระดับการศึกษา มีคนที่ไม่ได้เรียน จำนวนร้อยละ 6.56 เรียนจบระดับประถมศึกษา จำนวนร้อยละ 58.83 เรียนจบระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนร้อยละ 13.11 เรียนจบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวนร้อยละ 2.46 เรียนจบระดับ ปวส. จำนวนร้อยละ 2.46 เรียนจบระดับปริญญาตรีจำนวนร้อยละ 2.73

โดยมีสาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการจากสาเหตุ ไม่มีความจำเป็นต้องกู้เงิน จำนวนร้อยละ 39.89 มีเงินทุนเพียงพอในการประกอบอาชีพ จำนวนร้อยละ 28.42 ช่องทางการติดต่อไม่สะดวก จำนวนร้อยละ 15.57อายุมาก จำนวนร้อยละ 15.30 หลักประกันไม่เพียงพอ จำนวนร้อยละ 15.03 พนักงานไม่ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อ จำนวนร้อยละ 12.57 วงเงินกู้ที่ให้น้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวนร้อยละ 10.93 เลิกประกอบอาชีพการเกษตร จำนวนร้อยละ 9.84 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพงกว่าแหล่งเงินกู้อื่น จำนวนร้อยละ 7.65 ขั้นตอนกระบวนการมีความยุ่งยาก มีระยะเวลาการคอยนาน จำนวนร้อยละ 7.38 วงวดการส่งชำระไม่เหมาะสม จำนวนร้อยละ 5.19 และใช้บริการเงินกู้กับธนาคารอื่นอยู่ จำนวนร้อยละ 2.19

ตารางที่ 1 สาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อ

สาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อ	จำนวนร้อยละ
ไม่มีความจำเป็นต้องกู้เงิน	39.86
มีเงินทุนเพียงพอในการประกอบอาชีพ	28.42
ช่องทางการติดต่อไม่สะดวก	15.57
อายุมาก	15.30
หลักประกันไม่เพียงพอ	15.03
พนักงานไม่ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	12.57
วงเงินกู้ที่ให้น้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	10.93
เลิกประกอบอาชีพการเกษตร	9.84
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพงกว่าแหล่งเงินกู้	7.65
ขั้นตอนกระบวนการมีความยุ่งยาก มีระยะเวลาการคอยนาน	7.38

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อ	จำนวนร้อยละ
งวดการส่งชำระไม่เหมาะสม	5.19
ใช้บริการเงินกู้กับธนาคารอื่นอยู่	2.19

หากในอนาคตกลุ่มตัวอย่างมีความจำเป็นต้องกู้เงิน ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสินเชื่อ ตามหลักทฤษฎีส่วนประสมการตลาด(Marketing Mix) หรือ 7Ps มีระดับความสำคัญโดยคำนวณค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 อันดับแรกเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยมีดังต่อไปนี้

วงเงินกู้ที่ได้รับเหมาะสมกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.83 การอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.83 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าโดยไม่มีข้อผิดพลาดเลย ค่าเฉลี่ย 3.79 พนักงานให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.79 มีผลิตภัณฑ์เงินกู้ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.75 ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.75 ทำเล ที่ตั้งของธนาคาร สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 สามารถใช้หลักประกันเงินกู้ได้ 100% ค่าเฉลี่ย 3.73 มีสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่น่าสนใจจากพันธมิตรของธนาคาร อาทิ ส่วนลดร้านค้า ค่าเฉลี่ย 3.72

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มีผลิตภัณฑ์เงินกู้ตรงตามความต้องการ	3.75	1.01
วงเงินกู้ที่ได้รับเหมาะสมกับความต้องการ	3.83	1.15
สามารถใช้หลักประกันเงินกู้ได้ 100%	3.73	1.15
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการ	3.71	1.22
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ อาทิ ค่าวิเคราะห์สินเชื่อ ค่าประเมินที่ดิน	3.56	1.15
ทำเล ที่ตั้งของธนาคาร สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	3.73	1.15
มีการบริการแบบออนไลน์ สามารถใช้บริการและดูข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา	3.51	1.36
มีของที่ระลึกมอบให้แก่ลูกค้าในช่วงเทศกาลสำคัญ	3.56	1.25
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อาทิ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต	3.64	1.37
มีสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่น่าสนใจจากพันธมิตรของธนาคาร อาทิ ส่วนลดร้านค้า	3.72	1.25
พนักงานให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี	3.79	1.28
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าโดยไม่มีข้อผิดพลาดเลย	3.79	1.35
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ	3.75	1.09
ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ	3.82	1.15
สถานที่ให้บริการ สวยงามและทันสมัย	3.71	1.15
การอนุมัติเงินกู้รวดเร็ว	3.83	1.33
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.58	1.33

5.สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การแก้ไขปัญหาการเติบโตของสินเชื่อไม่เป็นไปตามเป้าหมายของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก สรุปผลได้ดังนี้

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าสาเหตุที่ลูกค้าไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร เรียงลำดับตามร้อยละ ดังนี้ ไม่มีความจำเป็นต้องกู้เงิน จำนวนร้อยละ 39.89 มีเงินทุนเพียงพอในการประกอบอาชีพ จำนวนร้อยละ 28.42 ช่องทางการติดต่อไม่สะดวก จำนวนร้อยละ 15.57 อายุมาก จำนวนร้อยละ 15.30 หลักประกันไม่เพียงพอ จำนวนร้อยละ 15.03 พนักงานไม่ให้ความแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อ จำนวนร้อยละ 12.57 วงเงินกู้ที่ให้น้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวนร้อยละ 10.93 เลิกประกอบอาชีพการเกษตร จำนวนร้อยละ 9.84 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แพงกว่าแหล่งเงินกู้อื่น จำนวนร้อยละ 7.65 ขั้นตอนกระบวนการมีความยุ่งยาก มีระยะเวลาการคอยนาน จำนวนร้อยละ 7.38 งดการส่งชำระไม่เหมาะสม จำนวนร้อยละ 5.19 และใช้บริการเงินกู้กับธนาคารอื่นอยู่ จำนวนร้อยละ 2.19

หากในอนาคตกลุ่มตัวอย่างมีความจำเป็นต้องกู้เงิน ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสินเชื่อ ตามหลักทฤษฎีส่วนประสมการตลาด(Marketing Mix) หรือ 7Ps มีระดับความสำคัญโดยคำนวณค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 อันดับแรกเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยมีดังต่อไปนี้ วงเงินกู้ที่ได้รับเหมาะสมกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.83 การอนุมัติเงินกู้ววดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.83 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าโดยไม่มีข้อผิดพลาดเลย ค่าเฉลี่ย 3.79 พนักงานให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.79 มีผลิตภัณฑ์เงินกู้ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.75 ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.75 ท่าเล ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 สามารถใช้หลักประกันเงินกู้ได้ 100% ค่าเฉลี่ย 3.73 มีสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่น่าสนใจจากพันธมิตรของธนาคาร อาทิ ส่วนลดร้านค้า ค่าเฉลี่ย 3.72

6.อภิปรายผล

จากการเก็บข้อมูลสถิติพบว่า อัตราเติบโตของสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก มีความสัมพันธ์กับอัตราการเพิ่มขึ้นของลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนผู้กู้และไม่ได้ใช้บริการ ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ปัญหาที่จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีอัตราการเพิ่มขึ้น อัตราการเติบโตของสินเชื่อจะลดลง และ ปัญหาที่จำนวนลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการมีอัตราการลดลง อัตราการเติบโตของสินเชื่อจะเพิ่มขึ้น จึงทำการศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าที่ขึ้นทะเบียนผู้กู้แต่ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร และปัจจัยที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร พบว่าสาเหตุที่ลูกค้าไม่ใช้บริการ คือ ไม่มีความจำเป็นต้องกู้เงิน มีเงินทุนเพียงพอในการประกอบอาชีพ และช่องทางการติดต่อไม่สะดวก เป็นลำดับสูงสุด 3 ลำดับแรก และปัจจัยที่ทำให้กลับมาใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ วงเงินกู้ที่ได้รับเหมาะสมกับความต้องการ การอนุมัติเงินกู้ววดเร็ว ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ และ พนักงานให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ(พรทิพย์ สุวรรณพุ่ม) 2555 กรณีศึกษาธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย : ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อพบว่า มีเงื่อนไขในการใช้สินเชื่อคือ การให้บริการของพนักงานและช่องทางการใช้สินเชื่อ

7.ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแผนงานจากผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก มีสาเหตุที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อเนื่องจากไม่มีความจำเป็นหรือมีเงินทุนเพียงพอเป็นส่วนใหญ่ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรเสาะหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่ที่มีความต้องการใช้สินเชื่อและพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ พัฒนาระบบการให้บริการ พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งลูกค้ากลุ่มเดิมที่ไม่ได้ใช้บริการ เพื่อกระตุ้นความต้องการการใช้สินเชื่อและลูกค้ากลุ่มใหม่ ในปัจจัยด้านดังกล่าว เพื่อเพิ่มอัตราการเติบโตของสินเชื่อ

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ธนาคารควรให้ความสำคัญด้านส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ(Service Mix) หรือ 7Ps ในด้านผลิตภัณฑ์และด้านการให้บริการ และสถานที่การให้บริการ ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มอาชีพ ขั้นตอนกระบวนการการให้สินเชื่อควรมีการกระชับขั้นตอนเพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการ พร้อมกับพัฒนาพนักงานให้บริการ ควรเพิ่มความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ เพิ่มทักษะการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสูงสุด อีกทั้งควรรักษามาตรฐานความปลอดภัยในการใช้บริการสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยด้านข้อมูลและความปลอดภัยทางด้านกายภาพของลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ

7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับกรวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการขยายผลโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบความแตกต่างและความหลากหลายของข้อมูล พร้อมกับควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า

8.กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหา ตลอดจนให้กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ขอขอบคุณผู้อำนวยการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดนครนายก ที่ได้ให้คำแนะนำด้านข้อมูลต่าง ๆ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ และพี่ๆ เพื่อนนักศึกษาปริญญาทุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือในการทำศึกษาค้นคว้าอิสระตลอดมา

9.เอกสารอ้างอิง

- จ.ก.ส.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก.<https://www.baac.or.th/th/>.(วันที่สืบค้น:21 กรกฎาคม 2562).
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมส่งเสริมการเกษตร.(2561).[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.agriinfo.doe.go.th/year61/province/july61/reg3/nakonayok.pdf>.(วันที่สืบค้น:20 กันยายน 2562).
- Millionaire-academy.com. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก. <https://millionaire-academy.com/การวิเคราะห์-swot/>.(วันที่สืบค้น:21 กรกฎาคม 2562).
- Novabizz.net.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก.<http://www.novabizz.net/credit.html>.(วันที่สืบค้น:21 กรกฎาคม 2562).
- ThaiDisplay.com.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก.<http://www.thaidisplay.com/content-37.html>.(วันที่สืบค้น:20 กรกฎาคม 2562).
- Thesisavenue.blogspot.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก.<http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.html> . (วันที่สืบ ค้น: 22 กรกฎาคม 2562).