

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุดสาಹกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 300 ราย ผลการศึกษาที่ได้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-2)

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุดสาหกรรมเกษตร ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ตารางที่ 3-11)

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุดสาหกรรมเกษตร (ตารางที่ 12-18)

ส่วนที่ 4 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุดสาหกรรมเกษตร ต่อปัจจัยทั้ง 10 ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ตารางที่ 19-30)

ส่วนที่ 5 ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยทั้ง 10 ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุดสาหกรรมเกษตร (ตารางที่ 31-40)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลกิจการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	190	63.33
	หญิง	110	36.67
	รวม	300	100.00
2. อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	10	3.33
	30-40 ปี	164	54.67
	41-50 ปี	81	27.00
	มากกว่า 50 ปี	45	15.00
	รวม	300	100.00
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	18.33
	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	206	68.67
	สูงกว่าปริญญาตรี	39	13.00
	รวม	300	100.00
4. ตำแหน่งในกิจการ	เจ้าของกิจการ	250	83.34
	กรรมการผู้จัดการ	13	4.33
	หุ้นส่วนผู้จัดการ	37	12.33
	รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบร่วมกันผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 และเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67

มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 54.67 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 27.00 และอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 15.00

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.67 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.33 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.00

มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 83.34 รองลงมาคือ ตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 12.33 และตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 4.33

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม		จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ลักษณะอุตสาหกรรมเกษตร	เนื้อ (ไม่รวมสัตว์นำ้)	73	24.33
	สัตว์นำ้และอาหารทะเล	97	32.33
	ผักผลไม้	90	30.00
	ชลประทาน	10	3.33
	ธัญพืช	5	1.66
	นม	3	1.00
	นำ้มันและไขมันจากสัตว์และพืช	14	4.66
	สิ่งทอ	3	1.00
	ไม้	5	4.66
	รวม	300	100.00
2. ลักษณะจดทะเบียนก่อตั้ง	บุคคลธรรมดา	252	84.00
	ห้างหุ้นส่วนสามัญ	2	0.67
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	38	12.67
	บริษัทจำกัด	8	2.66
	รวม	300	100.00
3. มูลค่าสินทรัพย์总资产	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	260	86.67
	มากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	20	6.66
	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท	11	3.67
	มากกว่า 20 ล้านบาท	9	3.00
	รวม	300	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ		จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. จำนวนแรงงานในกิจการ	น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 15 คน	235	78.33
	มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน	50	16.67
	มากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน	12	4.00
	มากกว่า 50 คน	3	1.00
	รวม	300	100.00
5. ระดับรายได้	ไม่เกิน 1 ล้านบาท	21	7.00
	มากกว่า 1 ล้านบาท ไม่เกิน 3 ล้านบาท	258	86.00
	มากกว่า 3 ล้านบาท ไม่เกิน 7 ล้านบาท	13	4.33
	มากกว่า 7 ล้านบาท ไม่เกิน 12 ล้านบาท	8	2.67
	รวม	300	100.00
6. ระยะเวลาดำเนินกิจการ	ไม่เกิน 3 ปี	7	2.33
	3-5 ปี	34	11.33
	5ปี-7 ปี	53	17.67
	มากกว่า 7 ปี-10 ปี	206	68.67
	รวม	300	100.00
7. ระยะเวลาการใช้บริการ	ไม่เกิน 1 ปี	9	3.00
ถัดไป	1-4 ปี	106	35.33
	มากกว่า 4 ปี	185	61.67
	รวม	300	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ		จำนวน(คน)	ร้อยละ
8. ประเภทสินเชื่อ	เบิกเงินเกินบัญชี	280	
	เงินกู้	265	
	ตัวสัญญาให้เงิน	60	
	หนังสือค้ำประกัน	35	
	หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ		
9. วงเงินสินเชื่อของ	น้อยกว่า 500,000 บาท	18	6.00
	500,001-2,000,000 บาท	210	70.00
	2,000,001-3,000,000 บาท	72	24.00
	รวม	300	100.00
10. แหล่งข้อมูลการขอ บริการสินเชื่อ	ได้รับการชักชวนจากพนักงาน ธนาคาร	185	
	ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	112	
	ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคาร อยู่แล้ว	90	
	ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ	13	
	ได้รับการแนะนำจากญาติฯ หรือ เพื่อน	54	
	หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ		

จากตารางที่ 2 ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมสัตว์นำและอาหารทะเล ร้อยละ 32.33 รองลงมาคือ อุตสาหกรรมพักรถไม้ ร้อยละ 30.00 และอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์นำ) ร้อยละ 24.33

ลักษณะจดทะเบียนก่อตั้ง ส่วนใหญ่เป็น บุคคลธรรมด้า ร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 12.67 และบริษัทจำกัด ร้อยละ 2.66

มูลค่าสินทรัพย์总资产 ส่วนใหญ่ ไม่เกิน 3 ล้านบาท ร้อยละ 86.67 รองลงมาคือ มากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ร้อยละ 6.66 และมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ร้อยละ 3.67

จำนวนแรงงานในกิจการ ส่วนใหญ่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน ร้อยละ 78.33 รองลงมาคือมากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน ร้อยละ 16.67 และมากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 4.00

ระดับรายได้ ส่วนใหญ่มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 3 ล้านบาท ร้อยละ 86.00 รองลงมาคือไม่เกิน 1 ล้านบาท ร้อยละ 7.00 และมากกว่า 3 ล้านบาท ไม่เกิน 7 ล้านบาท ร้อยละ 4.33

ระยะเวลาดำเนินกิจการ ส่วนใหญ่มากกว่า 7 ปี- 10 ปี ร้อยละ 68.67 รองลงมาคือมากกว่า 5 ปี-7 ปี ร้อยละ 17.67 และระยะเวลา 3-5 ปี ร้อยละ 11.33

ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ร้อยละ 61.67 รองลงมาคือ 1-4 ปี ร้อยละ 35.33 และไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 3.00

ประเภทสินเชื่อ ส่วนใหญ่คือเบิกเงินเก็บบัญชี รองลงมาคือ เงินกู้ และตัวสัญญาใช้เงิน วงเงินสินเชื่อของกู้ ส่วนใหญ่ คือ 500,001-2,000,000 บาท ร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ 2,000,001-3,000,000 บาท ร้อยละ 24.00 และ น้อยกว่า 500,000 บาท ร้อยละ 6.00

แหล่งข้อมูลการขอบริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร รองลงมาคือ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และ ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร จากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ สำหรับลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับ
ด้านราคา	4.09	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.98	มาก	2
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.98	มาก	3
ด้านบุคลากร	3.97	มาก	4
ด้านการจัดจำหน่าย	3.94	มาก	5
ด้านผลิตภัณฑ์	3.93	มาก	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.74	มาก	7
รวม	3.95	มาก	

จากตารางที่ 3 พนบ.ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการฯ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยให้ ความสำคัญด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74)

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลง)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ	49 (16.33)	206 (68.67)	45 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
(2) ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า	26 (8.67)	219 (73.00)	40 (13.33)	15 (5.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม					3.93 (มาก)	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ทั้งนี้ โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา

ด้านราคา	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) เกณฑ์การประเมิน หลักทรัพย์มีความเหมาะสม	55 (18.33)	218 (72.67)	27 (9.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09 (มาก)

จากตารางที่ 5 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านราคา ในระดับมาก ในประเด็น เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) สาขาให้บริการ ของธนาคารมีจำนวน มากและตั้งอยู่ในแหล่ง ที่สะดวกในการ เดินทาง	35 (11.67)	225 (75.00)	37 (12.33)	3 (3.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
(2) ช่องทางการ ให้บริการสินเชื่อและ รูปแบบการชำระเงินที่มี ความหลากหลาย	37 (12.33)	217 (72.33)	29 (9.67)	17 (5.67)	0 (0.00)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94 (มาก)

จากตารางที่ 6 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของ

ธนาคมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) ธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุดหนุนกรรมเงยตรให้กับลูกค้าเป็นจำนวนมากและประชาชนทั่วไป	40 (13.33)	144 (48.00)	107 (35.67)	9 (3.00)	0 (0.00)	3.71 (มาก)
(2) ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้า ผู้ประกอบการอุดหนุน	22 (7.33)	160 (53.33)	98 (32.67)	20 (6.67)	0 (0.00)	3.61 (มาก)
(3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น	55 (18.33)	146 (48.67)	95 (31.67)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.84 (มาก)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบตาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(4) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจ แก่กลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	18 (6.00)	214 (71.33)	47 (15.67)	21 (7.00)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
(5) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษ จากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	15 (5.00)	223 (74.33)	41 (13.67)	21 (7.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
6) ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร	37 (12.33)	142 (47.33)	113 (37.67)	8 (2.67)	0 (0.00)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.73 (มาก)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการ

ประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุดหนุนเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุดหนุน (ค่าเฉลี่ย 3.61)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบตาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ	53 (17.67)	234 (78.00)	13 (4.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)
(2) พนักงานสินเชื่อมีความชื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	48 (16.00)	227 (75.67)	22 (7.33)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
(3) มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	52 (17.33)	212 (70.67)	36 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)
(4) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี	30 (10.00)	230 (76.67)	36 (12.00)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.95 (มาก)
(5) พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ	47 (15.67)	210 (70.00)	43 (14.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบตาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร (ต่อ)

ด้านบุคลากร	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(6) พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ	34 (11.33)	205 (68.33)	50 (16.67)	11 (3.67)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
(7) พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ	36 (12.00)	206 (68.67)	55 (18.33)	3 (1.00)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
(8) พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า	33 (11.00)	229 (76.33)	38 (12.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
(9) พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิมแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง	44 (14.67)	211 (70.33)	45 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)
(10) พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	28 (9.33)	207 (69.00)	65 (21.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
(11) พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ	56 (18.67)	233 (77.66)	11 (3.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร(ต่อ)

ด้านบุคลากร	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(12) พนักงานสามารถจัดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้	30 (10.00)	203 (67.67)	43 (14.33)	24 (8.00)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
(13) พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้	20 (6.67)	214 (71.33)	50 (16.67)	16 (5.33)	0 (0.00)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.97 (มาก)

จากตารางที่ 8 พบร่วมกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานสามารถจัดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการ

ด้านกระบวนการของการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว	36 (12.00)	203 (67.67)	61 (20.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (มาก)
(2) วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้	48 (16.00)	238 (79.33)	14 (4.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
(3) มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน	37 (12.33)	246 (82.00)	17 (5.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
(4) สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา	33 (11.00)	222 (74.00)	45 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
(5) สามารถตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	41 (13.67)	190 (63.33)	52 (17.33)	17 (5.67)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98 (มาก)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.91) และสามารถตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ใน การให้บริการ สินเชื่อที่ที่ ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้ งาน	30 (10.00)	227 (75.67)	43 (14.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
(2) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ของธนาคารฯ เป็นที่ น่าเชื่อถือ	105 (35.00)	189 (63.00)	6 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)
(3) พนักงานสินเชื่อไม่ เปิดเผยข้อมูลความลับของ ลูกค้า	30 (10.00)	198 (66.00)	56 (18.67)	16 (5.33)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
(4) ธนาคารมีระบบในการ ทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มี มาตรฐานและปลอดภัย	24 (8.00)	212 (70.67)	64 (21.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
(5) ธนาคารมีระบบการ จัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า ที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย	48 (16.00)	192 (64.00)	54 (18.00)	6 (2.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ สินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของ ลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิก ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อภาพรวม ต่อการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงิน สินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการของสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

ภาพรวม	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
การให้บริการสินเชื่อของ ธนาคารฯ เกี่ยวกับประเภท สินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอน กระบวนการขอสินเชื่อ รวมถึง พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	112 (37.33)	188 (62.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม					4.37 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ในภาพรวมต่อประเด็นการ ให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการของสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.37)

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ของมาตรการลดความเสี่ยง ที่มีผลต่อกำรตัดสินใจเดือนธันวาคม สำหรับร่วมกัน
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อมาตรการตัดสินใจเดือนธันวาคม ให้บริการติดต่อ จำแนกตามศักยภาพธุรกิจลูกค้าห้ามยกเว้น

จำแนกตามศักยภาพธุรกิจลูกค้าห้ามยกเว้น						
ดำเนินกิจกรรม	ผู้ประกอบการ			ผู้ประกอบการ		
	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ด้านสิ่งที่ เนื้อ (ไม่ว่า จะเป็นสินค้า หรือบริการ)	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ด้านสิ่งที่ น้ำ (ไม่ว่า จะเป็นสินค้า หรือบริการ)	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ด้านสิ่งที่ ไฟฟ้า	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ด้านสิ่งที่ น้ำมันและ เชื้อเพลิง	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ด้านสิ่งที่ อากาศ	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ด้านสิ่งที่ ดิน
(1) มีบริการติดตามหลักประกัน ให้ลูกค้าใช้บริการ	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)
(2) ธนาคารมีระบบขอติดต่อ เพื่อดูถ้าหากมีภัยคุกคาม ต่างๆ รวมความต้องการของ ลูกค้า	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	4.10 (มาก)	3.83 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ข้อมูลพืช ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright[©] by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะของผู้กู้ดูถูกทางการร่วมกัน

		ค่าเฉลี่ยของผู้กู้ดูถูกทางการร่วมกัน					
		ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ
ตัวแปรตาม	ลักษณะของผู้กู้ดูถูกทางการร่วมกัน	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂
		ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂	ลูกค้าหัก魂
(1) เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์	ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	4.15	4.08	4.10	3.80	4.30
ความหมาย		(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	4.15	4.08	4.10	3.80	4.30
		(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

จากตารางที่ 13 พนว่าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์นำ) ให้ความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก ในเรื่องเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์นำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์ การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์ การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยของดัชนีความพึงพอใจด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเดินทาง จันทน์ตามลักษณะภูมิภาค

ค่าเฉลี่ยของดัชนีความพึงพอใจด้านการบริการตามภูมิภาค						
ภูมิภาค	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม น้ำ (น้ำร้อน สัตว์)	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัตว์และ อาหารทะเล	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม อาชีวศึกษา	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ชลประทาน	ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ห้ามแอลกอฮอล์ และการเดินทาง
(1) สาขาบริการของธนาคาร จำนวนทางเดินที่อยู่ในแหล่งที่ ตัวตนในการเดินทาง	3.93 (น้ำ)	3.97 (น้ำ)	3.97 (น้ำ)	4.20 (น้ำ)	4.00 (น้ำ)	4.04 (น้ำ)
(2) ช่องทางการให้บริการเดินทาง และรูปแบบการชำระเงินที่มีความ หลากหลาย	4.04 (น้ำ)	3.83 (น้ำ)	3.85 (น้ำ)	4.26 (น้ำ)	3.80 (น้ำ)	4.00 (น้ำ)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (น้ำ)	3.90 (น้ำ)	3.91 (น้ำ)	4.23 (น้ำ)	4.13 (น้ำ)	4.02 (น้ำ)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ซ่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือซ่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมพักและพูลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือซ่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.23) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ซ่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชั้ญพืช ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือซ่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือซ่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ซ่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม่ ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright[©] by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสัมมนา จ忙เนนตามลักษณะธุรกิจตลาด

เกณฑ์

47

ค่าเฉลี่ยของธุรกิจด้านการตลาด		ค่าเฉลี่ยของธุรกิจด้านการตลาด					
ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม เมือง (ไม่รวม สัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัตว์น้ำและ อาหารทะเล	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม การผลิตไม้	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ชลประทาน	ผู้ประกอบการ การเกษตร	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ห่วงโซ่อุปทาน	ผู้ประกอบการ ภาคใต้	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ทุ่ม
(1) ขนาดกำลังการผลิต ขยายเพื่อข้อมูลเพิ่มเติมที่ต้อง ^๑ เพื่อดูถูกต้องแม่นยำ ให้กับลูกค้า นำไปหมายและประเมินขนาดที่ ^๒	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	3.57 (มาก)
(2) ขนาดกำลังการผลิตขนาดที่ ^๓ ที่สามารถให้พนักงานเดินทางไปได้ ^๔ ร่วมในการตัวร่วมกันเดินทาง ^๕ ลูกค้า เช่น การจัดงานเสียงของบุคคลที่ ^๖ ผู้ประกอบการดูถูกธรรม	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	4.33 (มาก)	3.71 (มาก)
(3) มีต้นทุนเพิ่มเติมสำหรับลูกค้า สินค้า เช่น ได้รับการเสียค่าเดินทาง ผลิตภัณฑ์สินค้า และสิ่งของใช้ชีวิต ^๗ ด้านอื่นๆ ขาดรายได้รายเดือน ผู้อบรมซึ่งทางสถาบันเป็นผู้	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสัมมนา จ忙เนนตามลักษณะธุรกิจตลาด

เกณฑ์ (ต่อ)

ค่าเฉลี่ยของธุรกิจดูถูกทางการร่วมเพศ						
	ผู้ประกอบการ อุดมการร่วม เพศ (ไม่รวม สัตว์)	ผู้ประกอบการ อุดมการร่วม เพศสัตว์	ผู้ประกอบ การพัฒนาและ อาชีวะดิจิทัล	ผู้ประกอบ การขอสั่ง	ผู้ประกอบ การซื้อขาย	ผู้ประกอบ การซื้อขายและพัช
(4) มีการจัดตั้งบริษัทที่เป็นไปตามต่อ การประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่าย ธุรกิจที่ทำให้มีศักยภาพในการรับ สัมภาระทางธุรกิจ ในการจัดซัมมนาให้ ความรู้แก่บุคลากรทางธุรกิจ	3.79 (มากร)	3.82 (มากร)	3.65 (มากร)	3.74 (มากร)	4.30 (มากร)	3.57 (มากร)
(5) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ชาย สิ่งที่หันให้ความสนใจและเป็นพิเศษมาก ชนิดcar และชื่อชุมชนที่เป็นประจำอยู่นั่น ให้กับบุคคลอ่อน懦弱	3.87 (มากร)	3.73 (มากร)	3.77 (มากร)	3.70 (มากร)	3.89 (มากร)	3.60 (มากร)
6) ขนาดครัวเรือนที่มีขนาดพอเพียงสำหรับผู้หญิง สามารถให้ผู้หญิงแสดงความคิดเห็นได้ ชุมชนแบบที่มีธรรมชาติมากกว่า	3.71 (มากร)	3.83 (มากร)	3.56 (มากร)	4.00 (มากร)	4.11 (มากร)	3.78 (มากร)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มากร)	3.77 (มากร)	3.68 (มากร)	3.77 (มากร)	3.98 (มากร)	3.90 (มากร)
						3.82 (มากร)
						3.78 (มากร)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการคูณแล้วเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการคูณแล้วเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชลประทาน ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป(ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีการจัดกิจกรรม

ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชั้นพีช ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำ ให้ระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร ให้กับลูกค้าเป้าหมาย และประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไบมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม่ ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อ อุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อการติดต่อ ให้บริการสินเชื่อ จ้านมตามลักษณะของบุคลากร ที่มีผลต่อการติดต่อ ให้บริการสินเชื่อ

ค่ามาตรฐาน	ตัวชี้วัดรัฐวิจัยด้านการรวมทรัพย์								
	ผู้ประกอบการ ธุรกิจส่วนบุคคล	ผู้ประกอบการ ธุรกิจส่วนกลาง	ผู้ประกอบ การซื้อขาย บริการ	ผู้ประกอบ การซื้อขาย น้ำมันและก๊าซธรรมชาติ	ผู้ประกอบ การซื้อขาย จ้าสัตว์และพืช	ผู้ประกอบ การซื้อขาย อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว			
(1) พนักงานสินเชื่อที่มีการชี้แจง ถุงสบตาให้กับลูกค้าและทำหน้าที่ เงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
(2) พนักงานสินเชื่อที่มีความ รู้ด้านการเงินด้านที่ เช่น ไม่ ขอร้องตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ ห้ามรับของขวัญทางมิตรภาพ ฯลฯ	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.66 (มาก)	4.25 (มาก)
(3) มีอำนาจพนักงานสินเชื่อ เพียงพอให้บริการอย่างรวดเร็ว快捷	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)
(4) พนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับผู้ติดตั้งและบริการ ทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจลูกค้าห้ากรุ่มภูมิภาค (ต่อ)

53

ลักษณะลูกค้าห้ากรุ่มภูมิภาค	ตัวชี้วัดภูมิภาคจัดอันดับทางภูมิศาสตร์					
	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัมภาระ น้อง (ไม่รวม สัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบ การลักเมือง อาชญากรรม	ผู้ประกอบ การขอสัมภาระ บุรุษสี	ผู้ประกอบ การน้ำพืช	ผู้ประกอบ การหมก	ผู้ประกอบ การลักเมือง น้ำมันและน้ำ ยาสัตว์และพืช
(5) พนักงานสินเชื่อมีภาระหนัก และเส้นบนแบบรับภาระสินเชื่อที่ เหมาะสมต้องรับความต้องการ	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	4.25 (มาก)
(6) พนักงานสินเชื่อสามารถให้ คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเรื่อง สินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและ มีประสิทธิภาพ	3.83 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	4.15 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
(7) พนักงานสินเชื่อ มี ความสามารถในการต้อนรับมาใช้ บริการและชัดเจนเกี่ยวกับบริการ ทางด้านสินเชื่อ	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
(8) พนักงานสินเชื่อและติดต่อ ติดต่อเรียบง่ายอยู่อุบลฯ ถูกใจ	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)

Copyright © All rights reserved
Chiang Mai University

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต้านบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสิ่งที่ดี จ้าແນดาມลักษณะของวิจัยทางกรร摹ภยต์ (ต่อ)

ค่านิยมลักษณะ	ตั้งขั้นตอนวิธีการจัดการความไม่สงบทางกรร摹ภยต์						ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม น้ำมันและ เชื้อเพลิง	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม น้ำมันและ เชื้อเพลิง	
	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัตว์น้ำและ อาหารทะเล	ผู้ประกอบการ การผลิตเคมี	ผู้ประกอบ ปรุงสุก	ผู้ประกอบ การซัพพลาย เชือดเชื่อม	การน้ำมัน	การสิ่งแวดล้อม			
(9) พัฒนานิสัยที่ยอมรับความเสี่ยง โดยเปลี่ยนแปลงไปตามความต้อง การที่มีอยู่	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
(10) พัฒนาการติดตามความเสี่ยง และการตัดสินใจตามความต้อง การที่มีอยู่	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
(11) พัฒนาการติดตามความเสี่ยง และการตัดสินใจตามความต้อง การที่มีอยู่	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)
(12) พัฒนาความสามารถ ในการแก้ไขปัญหา	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	4.31 (มาก)	3.68 (มาก)	4.16 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)

ตารางที่ 16 เกณฑ์ ของระดับความพึงพอใจต่อการติดตาม ใจเสือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามด้านภารกิจต่อส้าหกรุ่นแรก (ต่อ)

ค่านิยมลูกค้า	ตั้งขั้นตอนรับภารกิจต่อส้าหกรุ่นแรก					
	ผู้ประกอบการ ธุรกิจการค้า เมือง (ไม่รวม สัตว์แมลง สัตว์)	ผู้ประกอบการ ธุรกิจการค้า สัตว์แมลง อาหารทะเล	ผู้ประกอบ การผลิตไม้ ปูรูจัง	ผู้ประกอบ การซื้อขาย การซื้อขาย	ผู้ประกอบ การขาย น้ำมันและฯ จากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการ ธุรกิจการค้า น้ำมันและฯ การซื้อขาย
(13) พนักงานที่ให้เชื่อถือสามารถคำนวณ ความต้องการของลูกค้าเพื่อปรับปรุงได้	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าคงเดิมร่วม	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผ้าและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย ให้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อ ได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย ให้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสามารถจัดจ้ากษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย ให้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนำมันและไบมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเริ่งลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ห้าประโภชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานสามารถจัดทำกิจจะและรายละเอียดของลูกค้าได้(ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย รวม 3.99) โดยเริ่งลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม่ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) โดยเริ่งลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ห้าประโภชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยของดัชนีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตามลักษณะธุรกิจอยู่ต่างหาก รวม

เกณฑ์

58

ตัวชี้วัดดูรักภักดิษ์ทางมหาชลธร						
ตัวแปรระดับความต้องการให้บริการ	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัตว์น้ำและ อาหารทะเล	ผู้ประกอบ การพัฒนาเมือง	ผู้ประกอบ การซื้อขายรัฐสัมบัติ	ผู้ประกอบ การน้ำ	ผู้ประกอบการ อุดหนุนและโภชนา ชาติพัฒนาชีพ	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม น้ำมันและก๊าซธรรมชาติ
(1) มีชื่อติดกับชื่อบริการ สินค้าหรือตราเรือ	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)
(2) วงเงินและกระบวนการในการอนุมัติ สินเชื่อต้องตามเวลาที่ได้เจรจาไว้	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)
(3) มีแบบฟอร์มกำขอสินเชื่อที่เป็น มาตรฐานและระบุจำนวนเอกสาร ประกอบที่ขาดจาก	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
(4) ตัญญาวิจัยแบบฟอร์ม มาตรฐานและส่งให้ถูกต้อง ถ่วงหนักก่อนนำเข้าห้องตัดปูน	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.63 (มาก)	4.24 (มาก)
(5) สามารถตรวจสอบความชำนาญ ในการซ่อมแซมสิ่งของทาง อิมพอร์ต/โทรศัพท์	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือวงเงินและการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือมีขั้นตอน

กระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสามารถตรวจสอบความถูกต้องในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม่ ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 18 กำลังที่ ของระดับความเพียงใจด้านสิ่งแวดล้อมทางภาษาพหุพจน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินทรัพย์ตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม

61

		ตัวชี้วัดความต้องการและภาระทางการเงิน							
ตัวชี้วัดความต้องการและภาระทางการเงิน		ผู้ประกอบการ			ผู้ประกอบการ			ผู้ประกอบการ	
ตัวชี้วัดความต้องการและภาระทางการเงิน (ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใด)	ตัวชี้วัดความต้องการและภาระทางการเงิน (ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใด)	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ
(1) มีเครื่องมือ/บุคคลที่สามารถทำงานได้ดี	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.30 (มาก)	3.83 (มาก)
(2) ต้องเสียแรงและเวลาเพื่อทำงาน	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.42 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)
(3) พนักงานเดินทางไกลไปทำงาน	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)
(4) ขนาดบ้านไม่พอดีกับครอบครัว	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)
(5) ขนาดบ้านไม่พอดีกับจำนวนคนในครอบครัว	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	3.78 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเดือนรวม	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน(ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ เรียงตามลำดับคือ พนักงานสินเชื่อ ไม่ปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำ ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสั่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) และธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) และธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ส่วนที่ 4 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุดหนุนกิจกรรมเกษตร จากปัจจัยทั้ง 10 ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการสำหรับลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอําเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 19 สรุปค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุดหนุนกิจกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.17	มาก	1
ด้านความไว้ใจได้	4.05	มาก	2
ด้านความพร้อม	3.99	มาก	3
ด้านความมีอธิบายชัด	3.95	มาก	4
ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.94	มาก	5
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.91	มาก	6
ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.87	มาก	7
ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้	3.81	มาก	8
ด้านการสร้างสัมพันธ์	3.79	มาก	9
รวม	3.92	มาก	

จากตาราง 19 พบร่วมกับค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุดหนุนกิจกรรมเกษตร ทั้ง 10 ด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ได้รับคะแนนสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ ด้านความไว้ใจได้ ค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ ด้านความพร้อม ค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ ด้านความมีอธิบายชัด ค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ ด้านความสามารถในการเข้าถึง ค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ และด้านการสร้างสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความไว้ใจได้

ด้านความไว้ใจได้	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อ ที่เป็นมาตรฐานและระบุ จำนวนเอกสารประกอบที่ ชัดเจน	37 (12.33)	246 (82.00)	17 (5.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
2) สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์ม มาตรฐานและส่งให้ลูกค้า อ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็น สัญญา	33 (11.00)	222 (74.00)	45 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อมีการ ชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ และกำหนดเงื่อนไขการ ให้บริการสินเชื่อ	53 (17.67)	234 (78.00)	13 (4.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)
4) พนักงานสินเชื่อมีความ ชื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	48 (16.00)	227 (75.67)	22 (7.33)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.05 (มาก)

จากตารางที่ 20 พ布ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความไว้ใจได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมี การชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการ ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่ เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานสินเชื่อมีความชื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบตาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความพร้อม

ด้านความพร้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ	49 (16.33)	206 (68.67)	45 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
2) มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	52 (17.33)	212 (70.67)	36 (12.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)
3) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย	30 (10.00)	227 (75.67)	43 (14.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
4) มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว	36 (12.00)	203 (67.67)	61 (20.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.99 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบร่วมกับค่าเฉลี่ยรวม 3.99 แสดงถึงความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถือน ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี	30 (10.00)	230 (76.67)	36 (12.00)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.95 (มาก)
2) พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ	47 (15.67)	210 (70.00)	43 (14.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ	34 (11.33)	205 (68.33)	50 (16.67)	11 (3.67)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
4) พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ	36 (12.00)	206 (68.67)	55 (18.33)	3 (1.00)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94 (มาก)

จากตาราง 22 พนักงานสินเชื่อมีความสามารถให้ความพึงพอใจ ด้านความสามารถ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความสามารถในการเข้าถึง

ด้านความสามารถในการเข้าถึง	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ช่องทางการให้บริการ สินเชื่อและรูปแบบการชำระเงิน ภูมิคุณ หลากหลาย	37 (12.33)	217 (72.33)	29 (9.67)	17 (5.67)	0 (0.00)	3.91 (มาก)
2) สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง	35 (11.67)	225 (75.00)	37 (12.33)	3 (3.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
3) สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื้อนขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	41 (13.67)	190 (63.33)	52 (17.33)	17 (5.67)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.91 (มาก)

จากตาราง 23 พนบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการเข้าถึง โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็น ยอดไปดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงิน ภูมิคุณ หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื้อนขอสินเชื่อ ได้ทาง อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความมีอัชญาศัย

ด้านความมีอัชญาศัย	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า	33 (11.00)	229 (76.33)	38 (12.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
2) พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง	44 (14.67)	211 (70.33)	45 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	28 (9.33)	207 (69.00)	65 (21.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.95 (มาก)

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่ออย่างดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านการสร้างสัมพันธ์

ด้านการสร้างสัมพันธ์	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป	40 (13.33)	144 (48.00)	107 (35.67)	9 (3.00)	0 (0.00)	3.71 (มาก)
2) ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร	37 (12.33)	142 (47.33)	113 (37.67)	8 (2.67)	0 (0.00)	3.69 (มาก)
3) ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม	22 (7.33)	160 (53.33)	98 (32.67)	20 (6.67)	0 (0.00)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68 (มาก)

จากตาราง 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถ่าน ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลง)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ	56 (18.67)	233 (77.66)	11 (3.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)
2) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ	105 (35.00)	189 (63.00)	6 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)
3) เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	55 (18.33)	218 (72.67)	27 (9.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)
4) วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้	48 (16.00)	238 (79.33)	14 (4.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.17 (มาก)

จากตาราง 26 พบร่วมกับคุณภาพแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.17) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อย ได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลง)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย	48 (16.00)	192 (64.00)	54 (18.00)	6 (2.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
2) พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า	30 (10.00)	198 (66.00)	56 (18.67)	16 (5.33)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
3) ธนาคารมีระบบในการทำธุกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย	24 (8.00)	212 (70.67)	64 (21.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.87 (มาก)

จากตาราง 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบในการทำธุกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุดสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้าได้	26 (8.67)	219 (73.00)	40 (13.33)	15 (5.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
2) พนักงานสามารถจัดลำดับรายละเอียดของลูกค้าได้	30 (10.00)	203 (67.67)	43 (14.33)	24 (8.00)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้	20 (6.67)	214 (71.33)	50 (16.67)	16 (5.33)	0 (0.00)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 (มาก)

จากตาราง 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุดสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ พนักงานสามารถจัดลำดับรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้

ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น	55 (18.33)	146 (48.67)	95 (31.67)	4 (1.33)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
2) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางภาษาธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	18 (6.00)	214 (71.33)	47 (15.67)	21 (7.00)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	15 (5.00)	223 (74.33)	41 (13.67)	21 (7.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79 (มาก)

จากตาราง 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อย ได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่ม

ลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อภาพรวมต่อการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการขอสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

ภาพรวม	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
การให้บริการสินเชื่อของ ธนาคารฯ เกี่ยวกับประเภท สินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอน กระบวนการขอสินเชื่อ รวมถึง พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	112 (37.33)	188 (62.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม					4.37 (มาก)	

จากตาราง 30 พนักงานสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการขอสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.37)

ລົມສອງລາຍເລັດ

ค่าไม่ที่ 5 ระบุต้นทุนความเสี่ยงของโครงการที่ 10 ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกให้รับบริการเดินเรือ จำนวนตามลักษณะ

		ลักษณะคุณวิจัยทางรัฐศาสตร์						
ปัจจัยด้านความไว้ใจ		ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม แสง (ไม่รวม สตูลและ อาหารทะเล)	ผู้ประกอบ การพัฒนาชุม ชน	ผู้ประกอบ การเชื่อมโยง ภาระเมือง	ผู้ประกอบ การเชื่อมโยง ภาระเมือง	ผู้ประกอบ การเชื่อมโยง ภาระเมือง	ผู้ประกอบ อุตสาหกรรม น้ำมันและก๊าซ ชาติส่วนบุคคล	ผู้ประกอบ การบริโภค
1) มีแบบพิรุณคำขอสินเชื่อ มาตรฐานจำนวนเอกสารประยะ	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.34 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)
2) สัญญาเงินที่มีแบบฟอร์ม มาตรฐานและสังเคราะห์ถูกต้อง ถ่วงหนักก่อนลงนาม	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อ้มีการเชื่อม คุณสมบัติพิเศษของทำให้บริการ ดีมาก	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)
4) พนักงานสินเชื่ออบรมความ ต่อสัมภัยในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่มีผลลัพธ์	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเงินเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำ ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.22) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีสัญญาเงินกู้ มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการซึ่งแจ้งคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสั่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการซึ่งแจ้งคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ก. เกล็ดสี ของระดับความพึงพอใจต่อความพร้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อริบาร์ที่ 32 สำหรับผู้คน

ລັດຍໝະຫຼຸງວິຈິດອຸສາກວຽມກາຍ							
ປະຈິບຕ່ານຄວາມພວກເຮົມ	ຜູ້ປະກອນກາງ ອຸສາກວຽມ ເຊື້ອ (ປິ່ງວົມ ສັຫວົນ)	ຜູ້ປະກອນກາງ ອຸສາກວຽມ ສັຫວົນ	ຜູ້ປະກອນ ກາງສັຫວົນ	ຜູ້ປະກອນ ກາງສັຫວົນ	ຜູ້ປະກອນ ກາງສັຫວົນ	ຜູ້ປະກອນກາງ ອຸສາກວຽມ ນໍ້າມັນແລະ ໄຫຼຸມ ຈາກເສົ້າວິເຄພີ່ງ	ຜູ້ປະກອນກາງ ອຸສາກວຽມ ນໍ້າມັນແລະ ໄຫຼຸມ ກາສົ້າກອ
1) ມີການສືບສັນຫຼືອຫລາປະກາທ ໃຫ້ເຄືອກໃຫ້ກົດກາ	4.02 (ມາກ)	4.03 (ມາກ)	3.97 (ມາກ)	3.80 (ມາກ)	3.66 (ມາກ)	4.00 (ມາກ)	4.30 (ມາກ)
2) ມີຈຳກັນພັນກາງນີ້ເຊື່ອ ເພື່ອພົບໃຫ້ກົກລົງຫຼຸດຄົດເວົາ	4.04 (ມາກ)	4.05 (ມາກ)	4.06 (ມາກ)	4.20 (ມາກ)	4.40 (ມາກ)	4.30 (ມາກ)	4.06 (ມາກ)
3) ມີເຄື່ອນນັ້ນອຸປະກອນນີ້ໃນການ ໃຫ້ກົກລົງຫຼຸດຄົດເວົາ	3.91 (ມາກ)	3.97 (ມາກ)	3.92 (ມາກ)	3.60 (ມາກ)	4.00 (ມາກ)	4.09 (ມາກ)	4.33 (ມາກ)
4) ມີໜົນຄອນກະບວນກາງໄຫວ້ເກີກ ສືບສັນຫຼືອທ່ຽວຂ່າວ	3.87 (ມາກ)	3.86 (ມາກ)	3.80 (ມາກ)	3.77 (ມາກ)	3.79 (ມາກ)	4.33 (ມາກ)	4.07 (ມາກ)
ຕົກລົງສິຍ່ງຮວມ	3.96 (ມາກ)	3.97 (ມາກ)	3.99 (ມາກ)	3.85 (ມາກ)	4.00 (ມາກ)	4.07 (ມາກ)	4.16 (ມາກ)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมข้าวพืช ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) เรียงตามลำดับคือ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.07) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.03)

พัฒนาที่ 33 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความสานงานที่มีผู้ผลิตจากการตัดสินใจเลือกใช้บริการติดต่อรับแจ้งเหตุภัยทางกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ดั้งเดิมและรุ่นใหม่ของสถาบันแม่ครัว							
ปัจจัยต้านความถูกทางการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบกิจการ	ผู้ประกอบกิจการ	ผู้ประกอบกิจการ	ผู้ประกอบกิจการ	ผู้ประกอบกิจการ	ผู้ประกอบกิจการ
อุดมสាងกรรม เบื้องต้น (ไม่ว่าจะ เป็นส่วนใดส่วนหนึ่ง)	อุดมสាងกรรม สัตว์แม่น้ำและ อาหารทะเล	ผู้ประกอบกิจการ การลักหลังไม้	ผู้ประกอบกิจการ การซื้อขายปูรูบเรือ	ผู้ประกอบกิจการ การซื้อขายปูรูบเรือ	ผู้ประกอบกิจการ การซื้อขายปูรูบเรือ	ผู้ประกอบกิจการ การซื้อขายปูรูบเรือ	ผู้ประกอบกิจการ อุดมสាងกรรม
1) พัฒนาศินเชื่อมความรู้ความ เข้าใจเพื่อยกเว้นผลิตภัณฑ์และบริการ ทางด้านศินเชื่อในยุคที่	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)
2) พัฒนาศินเชื่อมมีการแนะนำ และสนับสนุนบริการสินเชื่อให้ เหมาะสมต่อความต้องการ	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	4.30 (มาก)	3.85 (มาก)
3) พัฒนาศินเชื่อตามมาตราให้ คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการ ศิษย์นักศึกษาด้วยความรวดเร็วและ แม่นยำ	3.83 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	4.10 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)
4) พัฒนาศินเชื่อมความสามัคคี ในการสร้างสถาบันไว้ภายใต้มาตรฐาน เกี่ยวกับบริการทางด้านศินเชื่อ	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 33 ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 3.90) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมพัสดุและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 4.03) และพนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ(ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 3.85) และพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสั่งท่อ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ(ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต้านความสามารถในการเข้าถึง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ตามแต่ละกลุ่มผู้ใช้งาน

ปัจจัยด้านความสามารถในการ เข้าถึง		ลักษณะของผู้ตัดสินใจทางการเงิน						ผู้ประกอบการ ดูแลห้องนอน ให้เช่า (ไม่ว่า จะด้วยวิธีใด)	
	ผู้ประกอบการ ดูแลห้องนอน ให้เช่า (ไม่ว่า จะด้วยวิธีใด)								
1) ช่องทางการให้ข้อมูลเพื่อ แนะนำแบบการชำระเงินที่มีความ หลากหลาย	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	4.26 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)	4.30 (มาก)
2) สาขาให้บริการของธนาคารมี จำนวนมากและอยู่ในแหล่งที่ สะดวกในการเดินทาง	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
3) สามารถเข้าถึง ความต้องการซื้อขายได้โดย ไม่ต้องเดินทาง	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรได้ดังนี้มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.93) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์(ค่าเฉลี่ย 3.93) และช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้ มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรได้ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.20) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย(ค่าเฉลี่ย 3.80) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเริ่งลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย(ค่าเฉลี่ย 4.00) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อ ได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.6)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเริ่งลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 3.92) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อ ได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสั่งห่อ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเริ่งลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อ ได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) โดยเริ่งลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.86) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อ ได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยของดัชนีความพึงพอใจด้านความเมื่องหมายศิษย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะของบุคคล

บุคลิกภาพนักเรียน	ลักษณะบุคคลของผู้ให้บริการและครู					
	ผู้ประกอบการ ธุรกิจทางรัฐ เอื้อ (ไม่ว่า เพศ)	ผู้ประกอบ ธุรกิจทางรัฐ และการดำเนิน การทางการเมือง	ผู้ประกอบ ธุรกิจทางรัฐ และการลงทุน	ผู้ประกอบ ธุรกิจทางรัฐ การค้าระหว่าง ประเทศ	ผู้ประกอบ ธุรกิจทางรัฐ นักชีวเคมี	ผู้ประกอบ ธุรกิจทางรัฐ อาชีวะและ อาชญากรรม
1) พนักงานสินเชื่อและครัว ต์อนรับและทำรายการอย่างอุ่นกับ ลูกค้า	3.97 (นาง)	4.04 (นาง)	3.93 (นาง)	4.10 (นาง)	3.80 (นาง)	4.33 (นาง)
2) พนักงานสินเชื่อที่มีความสุภาพเยี่ยม และเป็นมิตร และมีมนุษย์สัมพันธ์ ที่ดีกับลูกค้า	3.93 (นาง)	4.01 (นาง)	4.04 (นาง)	4.00 (นาง)	4.40 (นาง)	3.89 (นาง)
3) พนักงานสินเชื่อที่มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษา	3.82 (นาง)	3.89 (นาง)	3.85 (นาง)	3.97 (นาง)	3.60 (นาง)	3.66 (นาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (นาง)	3.98 (นาง)	3.94 (นาง)	4.02 (นาง)	3.93 (นาง)	3.96 (นาง)
					3.78 (นาง)	4.33 (นาง)
						4.12 (นาง)
					3.92 (นาง)	3.87 (นาง)
						4.00 (นาง)
						3.74 (นาง)
						3.80 (นาง)
						3.97 (นาง)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.01) และ พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ พนักงานสินเชื่อ มีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ พนักงานสินเชื่อ มีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมัน ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 3.89) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัชญาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักษะอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพเยี่ยมแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตามที่ ๓๖ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาในสังคมไทย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการต้นเรื่อง จำแนกตามลักษณะบุกรากษาพยาบาล

ପ୍ରକାଶ

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.66) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรม เกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.69) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.73) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคาร มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคาร มีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชั้นพีชให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไบมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมาย และประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) และธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไบมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.71) และธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.70) และธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม่ ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.80) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.60)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ของดัชนักความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ยรากฐานทางเศรษฐกิจดัชนักความพึงพอใจ					
	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม เนื้อ (ไม่ว่า จะเป็นส่วน)	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัตว์และ อาหารสัตว์	ผู้ประกอบ การผลิตไม้	ผู้ประกอบ การขั้นพืช	ผู้ประกอบ การผลิต	ผู้ประกอบ ธุรกิจรวม ห้องแม่บ้าน และการเดินทาง
1) พนักงานที่เชื่อมโยงกับภาคพื้น เมืองที่เชื่อถือ	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
2) ตัวต้องเชื่อถือของพ่อแม่ของ ชนชาติ เช่นพ่อแม่ลูก	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.42 (มาก)
3) ภูมิภาคที่รับรองมั่นคงทางการค้า ความหมายตาม	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)
4) วงศ์ตระกูลนานาชาติ สินเชื่อต่างประเทศที่ได้รับการยกย่อง	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)	4.16 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธุรกิจ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18) เรียงตามลำดับคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธุรกิจ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมพักและพูลไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) เรียงตามลำดับคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธุรกิจ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธุรกิจ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชั้นพืช ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธุรกิจ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธุรกิจ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัย

ย่อย ได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.11) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความพึงพอใจต้านความมั่นคงปลอดภัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะภัยรủกิจลุตสาหกรรม

โดยศูนย์

ปัจจัยต้านความมั่นคงปลอดภัย	ลักษณะภัยรủกิจลุตสาหกรรม						
	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม เหล็ก (ไม่วัสดุ สัตว์)	ผู้ประกอบ การชลประทาน และน้ำดื่ม	ผู้ประกอบ การซื้อขาย ยา	ผู้ประกอบ การซื้อขาย การลงทุน	ผู้ประกอบ การลงทุน ห้องน้ำและไฟฟ้า จานสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม ห้องน้ำและไฟฟ้า จานสัตว์	
1) ขนาดการเมืองแบบการจัดเก็บ รัฐบาล ข้อมูลของรัฐบาลต่อ มาตรฐานและกลยุทธ์	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
2) พนักงานสิ่งแวดล้อม ปัญหาความถูกหลอก	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	4.07 (มาก)
3) ขนาดการเมืองในกรุง ธุรกิจรวมถึงคนงานที่มีความสามารถ และกลยุทธ์	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเงินต่างประเทศ	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	3.87 (มาก)
							3.94 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.86) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.06) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชั้ญพืช ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.12) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ

ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม่ ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตรางาที่ 39 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพในการตัดติน ให้เลือกใช้บริการติดต่อ ที่มีผลต่อการตัดติน ตามลักษณะของผู้รับ

อุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความรู้จักและเชื่อใจ
ถูกคำ
ผู้ประกอบการ

ลักษณะของผู้รับบริการ						
ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ	ผู้ประกอบการ
ถูกคำ ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัตว์น้ำ เนื้อ ไข่ นม อาหารทะเล สัตว์น้ำ)	ถูกคำ ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัตว์น้ำและ อาหารทะเล	ถูกคำ ผู้ประกอบการ การเกษตร ปรุงรส	ถูกคำ ผู้ประกอบการ การเกษตร	ถูกคำ ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม น้ำหนึ่งเดียว น้ำ ยาสัตว์และพืช	ถูกคำ ผู้ประกอบการ การสังเคราะห์	ถูกคำ ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม น้ำหนึ่งเดียว
1) ชนิดการฟื้นฟูระบบทดลองตัวที่ เพื่อขอต่อสั่งมาตรฐาน ต่างๆ ตรวจสอบความต้องการของ ถูกคำ	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)
2) พนักงานสามารถทำได้ตามขณะ แต่ละเบ็ดเตล็ดของถูกคำได้	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	4.31 (มาก)	3.68 (มาก)
3) พนักงานสามารถรับฟังความต้อง การของถูกคำเพื่อปรับปรุงได้	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	4.23 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถกันหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้(ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือพนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และพนักงานสินเชื่อสามารถกันหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถกันหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และพนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้(ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อสามารถกันหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ พนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชั้ญพิช ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.23) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานสินเชื่อสามารถกันหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำ ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือพนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ พนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ พนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือพนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างใดดังนี้ พนักงานสามารถจัดทำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆ ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ดัชนีมนต์ธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร						
ปัจจัยด้านความพยายามในการผลิต	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม สัตว์แมลง เบ็ด (ไม่วัว, สัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม การชักดูแลไก่ ทางชุมชน	ผู้ประกอบ การรังน้ำ มูลส์	ผู้ประกอบ การแปรรูป	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม น้ำมันและไข่มุก จากสัตว์น้ำพืช	ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม การสั่งซื้อ
1) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับ คุณค่าสินเชื่อ เช่น ไดร์บาร์เจ็ป ชูมอดด์ตามผลิตภัณฑ์ที่ลินชือ และ ^{ชู} สิทธิประโยชน์ด้านผลิตภัณฑ์โดย สิทธิประโยชน์ด้านผลิตภัณฑ์โดย	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)
2) มีการจัดทำระบบ ประเมินต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายร่วมกับภาครัฐ คุณค่าป้าหมาย เช่น การจัดตั้งสมาคมนา ชายหาดธุรกิจ การจัดตั้งหน่วยไฟฟ้า ความรู้เกี่ยวกับน้ำภาคเศรษฐกิจ	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	4.30 (มาก)	3.57 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอ สินเชื่อ เช่น ไดร์บาร์เจ็ป พิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.72 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพยาภยมให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางอาชญาธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความพยาภยมให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางอาชญาธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความพยาภยมให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางอาชญาธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความพยาภยมให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไรดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางอาชญาธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้าน

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการคูด้วยเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชั้นนำ ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.06) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไร ได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการคูด้วยเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนั้น ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไร ได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการคูด้วยเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนั้นมั่นและไวมั่นจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างไร ได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการคูด้วยเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการคูณแล้วเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยอย่างได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการคูณแล้วเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.60)