บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร และปัญหาการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรแก่ลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 300 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา โดยแบ่งสัดส่วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างกระจายไปตามสาขาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมด 20 สาขา ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน เป็นเพศชาย 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

1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ

ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ร้อยละ 32.33 รองลงมาคือ อุตสาหกรรมผักผลไม้ ร้อยละ 30.00 และอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ร้อยละ 24.33

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มูลค่าสินทรัพย์ถาวร 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 รองลงมาคือ มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน ร้อยละ 16.67 และมากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 4.00

ระดับรายได้ ส่วนใหญ่ มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 3 ล้านบาท ร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ ไม่เกิน 1 ล้านบาท ร้อยละ 7.00 และมากกว่า 3 ล้านบาท ไม่เกิน 7 ล้านบาท ร้อยละ 4.33

ระยะเวลาดำเนินกิจการ ส่วนใหญ่ มากกว่า 7 ปี-10 ปี ร้อยละ 68.67 รองลงมาคือ มากกว่า 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 ส่วนใหญ่ คือเบิกเงินเกินบัญชี รองลงมาคือ เงินกู้ และตั๋วสัญญาใช้เงิน

วงเงินสินเชื่อขอกู้ ส่วนใหญ่ คือ500,001-2,000,000 บาท ร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ 2,000,001-3,000,000 บาท ร้อยละ 24.00 และ น้อยกว่า 500,000 บาท ร้อยละ 6.00

แหล่งข้อมูลการขอบริการสินเชื่อ ส่วนใหญ่ ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร รองลงมาคือ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และ ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) ทั้งนี้ โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย ได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในประเด็น เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย ได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย 3 ลำดับแรกคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย 3 ลำดับแรก คือ วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ผู้ประกอบการน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94, 3.91, 3.91, 3.70, 4.10, 3.83, 4.03, 3.98และ3.90ตามลำดับ) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02, 4.03, 3.97, 3.80, 3.80, 3.66, 4.00, 4.30และ4.00ตามลำดับ) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86, 3.80, 3.86, 3.60, 4.40, 4.00, 3.80, 3.66และ3.60ตามลำดับ)

ด้านราคา

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก ในเรื่องเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.01, 4.15, 4.08, 4.10, 3.80, 4.30, 3.92, 3.80และ4.07 ตามลำดับ)

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืชและผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98, 4.23, 4.03 และ4.08ตามลำดับ) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.26, 4.14และ 4.30ตามลำดับ) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.93, 4.20, 3.92และ3.86ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนมและผู้ประกอบการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90, 3.91, 4.13, 4.02และ3.78ตามลำดับ) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.97, 4.00, 4.04และ4.00 ตามลำดับ) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.83,3.85, 3.80, 4.00และ3.56ตามลำดับ)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยและรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ 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) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป(ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.11) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84)โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ด้านบุคลากร

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนมให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอด้านบุคลากรใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้(ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98, 3.98, 3.95และ3.90ตามลำดับ) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.08,4.05และ 4.20 ตามลำดับ) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12, 4.07, 4.03และ4.00ตามลำดับ) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.97, 3.94และ 3.90ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97และ4.10ตามลำดับ) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32และ 4.33ตามลำดับ) รองลงมาคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.97และ 4.30ตามลำดับ) และธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.92และ4 .20ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.01) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ เรียงตามลำดับคือ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือชื่อเสียงและ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชและผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09และ 3.98ตามลำดับ) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20และ 4.33ตามลำดับ) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17และ 4.12ตามลำดับ) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.12และ4.00ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) และธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ส่วนที่ 4 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรจากปัจจัยทั้ง10 ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ด้านความไว้ใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความไว้ใจได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ด้านความพร้อม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับโดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีจำนวน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ด้านความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความสามารถ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ด้านความสามารถในการเข้าถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการเข้าถึงโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ด้านความมีอัธยาศัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ด้านการสร้างสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.17) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ด้านความมั่นคงปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความพยามยามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อย3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ส่วนที่ 5 ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยทั้ง 10 ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านความไว้ใจได้

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล และผู้ประกอบอุตสาหกรรมการธัญพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.14 และ4.20ตามลำดับ) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12, 4.07และ4.03

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตามลำดับ) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.02, 4.05และ4.00ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ระดับความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ ในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.11 และ4.00 ตามลำดับ) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07 และ4.00ตามลำดับ) และ แบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03 และ4.00 ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ ในเรื่อง มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ ในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ ในเรื่อง สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญามากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย 4.03)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านความพร้อม

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ในเรื่องมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลามากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.05 และ4.06ตามลำดับ) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02, 4.03 และ3.97ตามลำดับ) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.97 และ3.92ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ในเรื่อง มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย3.80) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ในเรื่อง มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย4.00) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ในเรื่อง มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย4.30) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ในเรื่อง มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็วมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย4.07) และมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ในเรื่อง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.30) และ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ในเรื่อง มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย4.00) และ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ด้านความสามารถ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.94, 4.08 และ4.30ตามลำดับ) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.97 และ4.04ตามลำดับ) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.95 และ4.00ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ด้านความสามารถในการเข้าถึง

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในเรื่อง ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.26, 4.14 และ4.30ตามลำดับ) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.93, 4.20 , 3.92 และ3.86ตามลำดับ) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.60, 3.78 และ3.60ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในเรื่องสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.97 และ4.00ตามลำดับ) รองลงมาคือสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.91 และ3.78 ตามลำดับ) และ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.85 และ3.56ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช และ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในเรื่องสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ4.04ตามลำดับ) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.80 และ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.00ตามลำดับ) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.60 และ3.66ตามลำดับ)

ด้านความมีอัธยาศัย

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในเรื่องพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.97, 4.04, 4.10, 4.33 , 4.33 และ4.12ตามลำดับ) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.93, 4.01, 4.00, 3.89 , 3.87 และ4.00ตามลำดับ) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.89, 3.97, 3.66 , 3.74 และ3.80ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.04 และ4.40ตามลำดับ) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.80 ตามลำดับ) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85 และ3.60ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ด้านการสร้างสัมพันธ์

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในเรื่องธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.71, 3.83, 4.00, 4.11 และ 4.07ตามลำดับ) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.73, 3.90, 4.00 และ 3.80ตามลำดับ) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.57, 3.72, 3.60, 3.60 และ 3.60ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในเรื่องธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในเรื่องธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) และธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในเรื่องธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.92และ 3.80ตามลำดับ) รองลงมาคือธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.71และ 3.70ตามลำดับ) และ ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.57 และ 3.66ตามลำดับ)

ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่อง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

น่าเชื่อถือ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.36, 4.42และ 4.33ตามลำดับ) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.18, 4.00และ 4.00ตามลำดับ) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.08, 3.92และ 3.80ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่อง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ด้านความมั่นคงปลอดภัย

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในเรื่อง ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัยมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในเรื่องธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.92, 4.01และ 4.33ตามลำดับ) รองลงมาคือธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84, 3.83และ 3.78ตามลำดับ) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.74และ 3.66ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในเรื่อง พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในเรื่อง ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.20และ 4.33ตามลำดับ) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00และ 3.86ตามลำดับ) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.96และ 3.78 ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในเรื่องพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้ามากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.07และ 4.04ตามลำดับ) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.78และ 4.00ตามลำดับ) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.76และ 3.80ตามลำดับ)

ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในเรื่อง ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.86และ 3.86ตามลำดับ) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84และ 3.83ตามลำดับ) และพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79และ 3.76ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในเรื่อง ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.80, 4.40, และ 4.00ตามลำดับ) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 4.31, และ 3.68ตามลำดับ) และ พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72, 4.00, และ 3.66ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ระดับความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในเรื่อง พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในเรื่อง พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.21และ 4.07ตามลำดับ) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07และ 3.80ตามลำดับ) และ พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64และ 3.60ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในเรื่อง พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ในเรื่อง มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และพืช ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ในเรื่อง มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.74, 4.30และ 4.33ตามลำดับ) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.70, 4.00และ 3.78ตามลำดับ) และ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.70, 3.89และ 3.78ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักผลไม้ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ในเรื่อง มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ มากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.92และ 4.00ตามลำดับ) รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77และ 3.60ตามลำดับ) และ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.65และ 3.57ตามลำดับ)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ และ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ในเรื่อง มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจมากเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.01ตามลำดับ) รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88และ 3.65ตามลำดับ) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.66และ 3.60ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อย มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก ในเรื่อง การมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก

ด้านราคา

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อย เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรื่อง การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาดและค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อย สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อย มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ธนาคารจะมีสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าสินเชื่อของทางธนาคาร เช่นการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า อัตราดอกเบี้ย การผ่อนชำระ ที่ทางธนาคารมีรูปแบบการผ่อนชำระหลายช่องทาง เพื่อสะดวก ต่อการติดต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านบุคลากร

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อย พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องพนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อยสะอาด พูดจาดี และพนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง

ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อย วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นรินทร์ หงส์อนุรักษ์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจขายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง วงเงินและขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลานัดหมาย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อยชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษานรินทร์ หงส์อนุรักษ์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจขายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี

2. จากการศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรทั้ง10ด้าน สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านความไว้ใจได้

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อยพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง พนักงานธนาคารมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคารและมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านความพร้อม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อย จำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งนภา จันทวิสูตร (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรื่องมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ด้านความสามารถ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อย พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความชำนาญและความสามารถในการอธิบายสินเชื่อ และเงื่อนไขต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

ด้านความสามารถในการเข้าถึง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย ขวัญชัยศักดา (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ

ด้านความมีอัธยาศัย

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อย พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อยสะอาด พูดจาดี และพนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง

ด้านการสร้างสัมพันธ์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อย ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าได้พิจารณาประเภทสินเชื่อได้หลากหลาย

ด้านความน่าเชื่อถือ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อยชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษานรินทร์ หงส์อนุรักษ์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจขายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี

ด้านความมั่นคงปลอดภัย

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อย ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องธนาคารต้องมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถนำมาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อย ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา โกวิท มหินชัย (2546) ที่ได้ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ

ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อย สิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา โกวิท มหินชัย (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ธนาคารจะมีสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าสินเชื่อของทางธนาคาร เช่นการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า อัตราดอกเบี้ย การผ่อนชำระ ที่ทางธนาคารมีรูปแบบการผ่อนชำระหลายช่องทาง เพื่อสะดวกต่อการติดต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3 ข้อค้นพบ

5.3.1 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า

ด้านราคา พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการ

ด้านบุคลากร พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า

5.3.2 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ ซอสปรุงรส สิ่งทอ และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่อง ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้าเป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมธัญพืช นม และน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจในเรื่องมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมทุกประเภทให้ความพึงพอใจต่อเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสมในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการจัดการจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ซอสปรุงรส และน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่อง สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ ธัญพืช นม และสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ ซอสปรุงรส ธัญพืช และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการเป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจในเรื่องมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจในเรื่องธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) ธัญพืช และนม ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล น้ำมันและไขมันสัตว์จากสัตว์และพืช และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมผักผลไม้ และซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจในเรื่อง พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) ซอสปรุงรส ธัญพืช นมและไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่อง สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่อง มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันสัตว์จากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจในเรื่องวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจในเรื่องมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล และนม ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ผักผลไม้ ธัญพืช น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช สิ่งทอ และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจเรื่อง มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน เป็นลำดับสุดท้าย

5.3.3 ข้อค้นพบโดยจำแนกตามปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร ทั้ง10ด้าน จากผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม

ด้านความไว้ใจได้ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา

ด้านความพร้อม พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว

ด้านความสามารถ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ

ด้านความสามารถในการเข้าถึง พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์

ด้านความมีอัธยาศัย พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านการสร้างสัมพันธ์ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการ

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า

ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้

ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ พบว่าส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ

5.3.4 ข้อค้นพบที่จำแนกจากปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรทั้ง 10 ด้าน และจำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านความไว้ใจได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ ซอสปรุงรส น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และธัญพืช ให้ความพึงพอใจในเรื่องสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมนม และสิ่งทอให้ความพึงพอใจต่อพนักงานสินเชื่อในด้านมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯล เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจต่อพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความพร้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้และสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมซอสปรุงรส และนมให้ความพึงพอใจในเรื่องการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมธัญพืช และนมให้ความพึงพอใจในเรื่องมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจในเรื่องการมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ด้านความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล ธัญพืช นมและไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมผักผลไม้ และน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี

ด้านความสามารถในการเข้าถึง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ซอสปรุงรส ธัญพืช นม น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ และสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความมีอัธยาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ ซอสปรุงรส ธัญพืช นม สิ่งทอ และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันสัตว์จากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านการสร้างสัมพันธ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ ซอสปรุงรส ธัญพืช และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจในเรื่อง ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันสัตว์จากสัตว์และพืช และสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไปเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) ซอสปรุงรส และธัญพืช ให้ความพึงพอใจในเรื่องเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อาหารทะเล ผักผลไม้ นม น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช สิ่งทอ และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) สัตว์น้ำและอาหารทะเล ผักผลไม้ และนม ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมธัญพืช น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช สิ่งทอ และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย เป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผักผลไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ธัญพืช นม น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมซอสปรุงรส และ สิ่งทอ ให้ความพึงพอใจในเรื่องธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้าเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์(ไม่รวมสัตว์น้ำ) ผักผลไม้ และนม ให้ความพึงพอใจในเรื่องมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ซอสปรุงรส ธัญพืช น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจในเรื่องมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว เป็นลำดับสุดท้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ และไม้ ให้ความพึงพอใจในเรื่องมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ เป็นลำดับสุดท้าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในด้านต่างๆ ที่ได้จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีกลยุทธ์ที่ธนาคารสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารมีรูปแบบให้ลูกค้าได้เลือกน้อยและไม่ตรงตามความต้องการ ทางทีมผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารควรทำการวิจัยวางแผนและออกแบบผลิตภัณฑ์หรือเงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติมในการให้สินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตร เช่น สินเชื่อเพื่อการส่งออกสำหรับผู้ประกอบอุตสาหกรรมผลไม้กระป๋อง หรือสินเชื่อเพื่อสนับสนุนธุรกิจ SMEs สำหรับผู้ที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว ธนาคารควรจัดทำเนื้อหาในสัญญาเงินกู้ที่มีข้อความกระชับและเป็นมาตรฐานอ่านแล้วเข้าใจง่าย ชุดสัญญาไม่หนาเกินไป และควรที่จะมีระบบการจัดส่งสัญญาให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา

2. ด้านราคา เนื่องจากธนาคารจัดให้มีบริษัทที่สามารถประเมินหลักทรัพย์ของลูกค้าหลายบริษัททำให้เกณฑ์ในเรื่องของราคาประเมินหลักทรัพย์มีความแตกต่างกันในเรื่องของราคาประเมิน ทางธนาคารจึงควรจัดให้มีบริษัทประเมินเพียงบริษัทเดียวที่สามารถทำการประเมินหลักทรัพย์ของลูกค้าในการขอสินเชื่อเพื่อที่จะทำให้เกณฑ์ในเรื่องของราคาประเมินหลักทรัพย์มีมาตรฐานและเป็นเกณฑ์เดียวกันทั้งธนาคาร

3. ด้านกระบวนการให้บริการและด้านการจัดจำหน่าย ทางธนาคารควรเพิ่มช่องทางการให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย เช่นการให้ลูกค้าสมัครบริการสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์ทางอินเตอร์เน็ตและสามารถทราบผลการอนุมัติสินเชื่อได้เบื้องต้น และให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการสินเชื่อครบวงจรทาง CALL CENTER ให้ลูกค้าสามารถโทรนัดหมายหรือให้พนักงานเข้าไปบริการถึงสถานที่ และสามารถโทรสอบถามถึงผลการอนุมัติและตรวจสอบความก้าวหน้าลำดับขั้นตอนการขอสินเชื่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งเพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้นเช่น ชำระเงินกู้ผ่านช่องทาง ATM , อินเตอร์เน็ต

4.ด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากที่ผ่านมาทางธนาคารได้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการหลายกิจกรรม เพื่อเป็นการให้ความรู้และการสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แต่ขาดในเรื่องของการสื่อประชาสัมพันธ์โครงการที่ยังไม่กระจายถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ทั่วถึง เช่นในเรื่องของเกณฑ์การสมัคร คุณสมบัติผู้สมัคร หรือสถานที่อบรม ซึ่งทางธนาคารควรให้ความสำคัญกับช่องทางของพนักงานธนาคารในการสื่อสารประชาสัมพันธ์โครงการสัมมนา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต่างๆเชิญชวนลูกค้า อธิบายถึงประโยชน์ ความสำคัญ องค์ความรู้ เพื่อประโยชน์ในธุรกิจของผู้ประกอบการและเป็นการสร้างเครือข่ายธุรกิจของธนาคาร

นอกจากนี้แล้วทางธนาคารควรมีการจัดทำประชาสัมพันธ์ทางสื่อทุกชนิดเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร เช่นการจัดทำรายการผ่านรายการโทรทัศน์ วิทยุ อินเตอร์เน็ต และจัดทำวารสารเอกสารแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารและภาวะเศรษฐกิจมวลรวมแต่ละหมวดอุตสาหกรรม และควรจัดให้มีทีมงานในการดูแลบริการหลังการขายโดยเฉพาะ เช่นการขอลดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การขอลดอัตราการผ่อน การขอเอกสารสินเชื่อ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสารเรื่องสิทธิประโยชน์อย่างรวดเร็ว เช่นมีการจัดส่งข้อมูลสิทธิประโยชน์โปรโมชั่นต่างๆ ทางจดหมาย Email หรือระบบข้อความ ให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้โดยตรงเพื่อที่จะสามารถต่อยอดองค์ความรู้ ของลูกค้าและสร้างประสบการณ์ความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารได้

5. ด้านบุคลากรและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ควรจัดให้มีการเรียนรู้และส่งพนักงานเข้าอบรมเพิ่มความรู้ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ทักษะในการสื่อสารและทัศนคติในการทำงานเชิงบวก มีจริยธรรมรวมทั้งจิตสำนึกในการให้บริการ จากสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งนี้ทางธนาคารควรจัดให้มีการสอบวัดความรู้ผลิตภัณฑ์เป็นประจำทุกปีและมีการจัดแข่งขันการแสดงบทบาทจำลองการเสนอขายผลิตภัณฑ์ภายในธนาคารมีการให้รางวัลและประกาศนียบัตร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ฝึกฝนทักษะในการเจรจาและเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้

นอกจากนี้แล้วควรจัดพนักงานที่ทำหน้าที่อื่นเสริมการปฏิบัติงานในช่วงที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมาก และเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ธนาคารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะที่คอยดูแลช่วยเหลือลูกค้า คอยติดตามงาน และสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงขั้นตอนในรายละเอียดการขอสินเชื่อรวมทั้งสามารถแก้ไขและครอบครองปัญหาของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

6. นอกจากข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าทีมีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากทางธนาคารมีความคาดหวังและเป้าหมายในเรื่องของคะแนนการให้บริการในระดับพึงพอใจมากที่สุดแต่จากการวิจัยค่าเฉลี่ยที่ได้ออกมาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เพราะฉะนั้นทางธนาคารควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของความพึงพอใจในการใช้บริการกับธนาคาร โดยการจัดทำช่องทางแสดงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคาร จากการโทรสอบถามความพึงพอใจ การรับข้อร้องเรียนต่างๆเพื่อเป็นฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจและหาจุดบกพร่องเพื่อนำไปแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องด้วยมีข้อจำกัดทางด้านเวลาและทุนทรัพย์ ทำให้ขอบเขตการวิจัยทำได้เพียงธนาคารกสิกรไทยในอำเภอเมือง เชียงใหม่ และเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรบางกลุ่มอุตสาหกรรม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยและศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรระหว่างธนาคารพาณิชย์รวมทั้งอาจจำแนกรายละเอียดอุตสาหกรรมเกษตรที่ใช้ในการศึกษานอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้เพื่อที่จะได้ประโยชน์มากขึ้นในการศึกษาครั้งต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved