

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยอำเภอเงิน จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาด ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยอำเภอเงิน จังหวัดลำปาง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าสินเชื่อ จำนวน 300 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4-6 คน มีรายได้ต่อปีของครัวเรือนน้อยกว่า 50,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อจาก ธ.ก.ส. เพื่อไปดำเนินการเกษตร ร้อยละ 38.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้า ธ.ก.ส.มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 41.7 กู้เงินจาก ธ.ก.ส. 1-3 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินกู้จาก ธ.ก.ส. ณ ปัจจุบันไม่เกิน 50,000 บาท มีระยะเวลาชำระเงินกู้จาก ธ.ก.ส. 1-5 ปี และมีการบริหารจัดการร่วมกับสมาชิกในครัวเรือน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจัดชั้นลูกค้า พบว่ามีระดับสามเอ(AAA) มากที่สุดคือ ร้อยละ 24.7 และจำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี พบว่าอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 7.6.5 มีมากที่สุดคือ ร้อยละ 49.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ ส่วนผู้ที่ชำระเงินกู้ล่าช้ากว่ากำหนด เนื่องมาจากมีค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสูง

ด้านข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบเป็นอย่างดีคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบบ้าง คือบริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ สำหรับช่องทางกรรับทราบข่าวสารพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดรับทราบผ่านพนักงานสินเชื่อ โดยข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ย

และค่าธรรมเนียม รองลงมารับทราบจากหัวหน้ากลุ่ม ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบผ่าน แผ่นพับ ใบปลิว และป้ายโปสเตอร์ มีน้อยมาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อ ที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือพนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ

ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อก่อนที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยอำเภอเดิม จังหวัดลำปาง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี และความล่าช้าในการชำระเงินกู้

3.1 ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อก่อนที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเดิม จังหวัดลำปาง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วยมาก กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 13 เห็นด้วยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธ.ก.ส.เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 10 เห็นด้วยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธ.ก.ส.เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9,8 เห็นด้วยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน

สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 7,6.5 เห็นด้วยระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานได้อธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 13 เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารได้ติดต่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบและเข้าใจการคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามลำดับขั้นลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารได้ติดต่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 10 เห็นด้วยระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับขั้นลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9,8 เห็นด้วยระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ

สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปีร้อยละ 7,6.5 เห็นด้วยระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารได้ตีคประกาศแจ้งให้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ด้านสถานที่หรือการจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9, 8 เห็นด้วยระดับมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 13 เห็นด้วยในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานให้บริการถึง บ้านเรือนเรียกสวน ไร่นา ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 10 เห็นด้วยในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9, 8 เห็นด้วยในระดับมาก เกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 7, 6.5 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 13 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และพนักงานได้ส่งใบแจ้งหนี้และเอกสารต่างๆ ให้แก่ท่านหรือหัวหน้ากลุ่ม ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปีร้อยละ 10 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันคือ พนักงานบริการด้วยความสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 9,8 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีการแจ้งข่าวสารการนัดหมายประชุมต่างๆ โดยมีรายละเอียดที่ถูกต้องครบถ้วน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์

สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปี ร้อยละ 7,6.5 เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีการแจกของชำร่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์

3.2 ความคิดเห็นของลูกค้ำสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่มีและมีความล่าช้าในการชำระเงินกู้มีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วยมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มี ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธ.ก.ส.เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานได้อธิบายและเข้าใจถึงหลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธ.ก.ส.เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานได้อธิบายและเข้าใจถึงหลักประกันเพื่อใช้ในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกัน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่มีและมีความล่าช้าในการชำระเงินกู้มีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มี ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับ

ระดับชั้นลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารได้ติดประกาศแจ้งให้ทราบถึงค่าธรรมเนียมในการให้บริการหลักและบริการเสริม

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ คือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บเหมาะสมกับบริการ

ด้านสถานที่หรือการจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่มีและมีความล่าช้าในการชำระเงินกู้มีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มี ความล่าช้าในการชำระเงินกู้ คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินกู้ล่าช้าคือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือธนาคารมีที่สำหรับจอดรถอย่างเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ไม่มีและมีความล่าช้าในการชำระเงินกู้มีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับเห็นด้วยมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีการแจกของชำระช่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีการล่าช้าในการชำระเงินกู้ เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ธนาคารมีการแจกของชำระช่วยในช่วงเทศกาลสำคัญๆ

3.3 การรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ จำแนกตามการอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี และความล่าช้าในการชำระเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง ในเรื่องการรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยต่อปีร้อยละ 13 ทราบเป็นอย่างดีคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ ระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 10 ทราบเป็นอย่างดีคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ และการผ่อนผันชำระหนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 9,8 ทราบเป็นอย่างดีคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ ที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระดอกเบี้ยร้อยละ 7,6.5 ทราบเป็นอย่างดีคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ ที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ และการผ่อนผันชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีภาระเงินกู้ทราบเป็นอย่างดีคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด และเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่น ประกันสินเชื่อ และการผ่อนผันชำระหนี้

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการชำระเงินกู้ทราบเป็นอย่างดีคือ กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวดและเกณฑ์การสมัครเป็นลูกค้าสินเชื่อ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบบ้างคือ บริการเสริมต่างๆ เช่นประกันสินเชื่อ และระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ

ส่วนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงและข้อเสนอแนะการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

4.1 แนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการสื่อสารการตลาดด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรจัดการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่องและเข้มข้น รองลงมา ธนาคารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็วและชัดเจนมากขึ้น และธนาคารควรมีสื่อส่งเสริมประกอบอาชีพ เช่น วารสารทางการเกษตร วิทยุทัศน์ ไร่คอบริการเพิ่ม

ด้านราคา ธนาคารควรแจ้งดอกเบี้ยให้ลูกค้ารับทราบอย่างสม่ำเสมอเพื่อย้ำเตือนให้ลูกค้าได้วางแผนชำระหนี้

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ธนาคารควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง มีเก้าอี้ไว้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม รองลงมา พนักงานควรเดินทางไปพบลูกค้าตรงเวลาตามที่นัดหมาย และพนักงานทุกระดับควรออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าถึงบ้านเรือน เรือกสวน ไร่นา มากขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรมีปฏิทินแจกลูกค้าอย่างทั่วถึง และธนาคารควรประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่เห็นชัดเจน และเข้าใจง่าย

4.2 ข้อเสนอแนะการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง โดยเรื่องที่มีผู้เสนอแนะมากที่สุดคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรลดอัตราดอกเบี้ยให้ถูกลงกว่าเดิม รองลงมา ควรมีการประกันราคาผลผลิตทางการเกษตร หากปล่อยสินเชื่อย่างเดียวโดยไม่หาตลาด สินค้าเกษตรจะขายไม่ได้ราคา เกษตรกรจะมีรายได้ไม่แน่นอน ทำให้มีปัญหาชำระหนี้ภายหลัง และควรรับซื้อผลผลิตทางการเกษตรของลูกค้าโดยตรง มากกว่าจะให้พ่อค้าคนกลางมาซื้อ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าสินค้าเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเนิน จังหวัดลำปาง สามารถอภิปรายผลการศึกษามาตามแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดของประดิษฐ์ จุมพลเสถียร ชมพูนุช นุตาคม และวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

เครื่องมือสื่อสารการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี โดยเห็นด้วยระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริยา ชาวโชติช่วง (2547) เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านชื่อเสียงของธนาคารในระดับน้อย แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

2. ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัยรัตน์ รัตนา (2543) เรื่องความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งลูกค้าเห็นว่าปัจจัยด้านราคา มีความเหมาะสมแล้วเพราะ ดอกเบี้ยยังอยู่ในอัตราที่ต่ำ ทำให้ต้นทุนด้านการเงินของเกษตรกรลดลง และผลการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง (2547) เรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ในระดับมากเหมือนกัน

3. ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลานัดหมาย รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของชัยรัตน์ รัตนา (2543) เรื่องความคิดเห็นของเกษตรกร ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งพบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความเหมาะสมดีแล้ว คือสถานที่ตั้งของธนาคาร ติดต่อสะดวกหาง่าย

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริยา ชาวโชติช่วง (2547) เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ซึ่งพบว่าด้านสถานที่ให้บริการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารการตลาดของประดิษฐ์ จุมพลเสถียร (2544: 19-23) ซึ่งกล่าวถึงการจัดจำหน่าย ช่วยทำให้ตัวผู้บริโภคพบเห็นและหาซื้อได้สะดวกขึ้น ในที่นี้หมายถึง ธ.ก.ส. ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ทำให้ลูกค้าพบเห็นง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัยรัตน์ รัตนา (2543) เรื่องความคิดเห็นของเกษตรกร ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานด้านสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร (จำกัด) มหาชน สาขาเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำและปรึกษาอย่างถูกต้องเข้าใจง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดของประดิษฐ์ จุมพลเสถียร (2544 : 19-23) ในเรื่องของการสื่อสารการตลาดแบบไม่ได้วางแผน คือการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่ได้เกิดจากเครื่องมือสื่อสารการตลาด แต่สามารถสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานหมายถึงพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานซึ่งอาจมีผลต่อภาพพจน์ของสินค้าหรือบริการในทางบวกและทางลบ ซึ่งในที่นี้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมของพนักงานสินเชื่อที่แสดงต่อลูกค้าสามารถสร้างความน่าเชื่อถือที่น่าไว้วางใจได้เป็นอย่างดี

กระบวนการสื่อสารการตลาด

ในส่วนของช่องทางการรับทราบข่าวสารพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลสินเชื่อของธนาคารผ่านพนักงานสินเชื่อ รองลงมารับทราบจากหัวหน้ากลุ่ม ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อที่รับทราบผ่านแผ่นพับ ใบปลิว และป้ายโปสเตอร์ มีน้อยมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงาน

สินเชื่อมีบทบาทอย่างมากในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปสู่ลูกค้า สอดคล้องกับผลการ ศึกษาของ สุพรรณิ อัสวศิริเลิศ (2540) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจ ของลูกค้า ในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบ ว่า การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อบุคคล ได้แก่ พ่อ/แม่ บุตร/หลาน และพนักงานของธนาคาร ลูกค้าจะมีความพึงพอใจสูง โดยข้อมูลสินเชื่อที่รับทราบผ่านพนักงานสินเชื่อมากที่สุดคือ เรื่องอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อ ที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการ เกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

เครื่องมือสื่อสารการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็น ธนาคารที่มั่นคงและมีชื่อเสียงดี เป็นลำดับแรก และมีความคิดเห็นในด้านหลักประกันในการกู้เงิน โดยใช้เงินฝากค้ำประกันเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับระดับชั้นของ ลูกค้าเป็นลำดับแรก แต่อยากให้ธนาคารแจ้งยอดเงินกู้และดอกเบี้ยที่ครบกำหนดชำระให้ลูกค้ารับ ทราบอย่างสม่ำเสมอเพื่อย้ำเตือนให้ลูกค้าได้วางแผนชำระหนี้

3. ด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยากให้พนักงานเดินทางไปพบตรงตามเวลาที่นัดหมาย และมีพนักงานให้บริการถึงบ้านเรือน เรือสวน ไร่นา ด้านการมาติดต่อที่ธนาคารอยากให้ทาง ธนาคารจัดหาที่จอดรถให้อย่างเพียงพอกับลูกค้าที่มาติดต่อ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ เป็นอันดับ แรก

กระบวนการสื่อสารการตลาด

1. พนักงานสินเชื่อเป็นช่องทางการสื่อสารหลัก ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ เกษตรใช้เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปสู่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลสินเชื่อเรื่อง กำหนดชำระคืนเงินกู้ในแต่ละงวด ลูกค้ากลุ่มที่รับทราบเป็นอย่างดีจะรับทราบมากที่สุด

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านหัวหน้ากลุ่ม ทราบเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอย่างมาก
3. แผ่นพับ ใบปลิว และป้ายโปสเตอร์ เป็นช่องทางการรับข่าวสาร ที่ลูกค้ารับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่ออย่างมาก
4. การรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ จะรู้เรื่องการผ่อนชำระหนี้เป็นอย่างดีมากกว่าคนที่ไม่ความล่าช้า
5. คนที่ไม่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้จะรู้เรื่องระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบเป็นอย่างดี มากกว่าคนที่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ดังนี้

เครื่องมือสื่อสารการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่า ธ.ก.ส. เป็นธนาคารที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงที่ดี ส่วนหนึ่งมาจาก ธ.ก.ส.เป็นธนาคารของรัฐบาล ให้บริการลูกค้ามากกว่า 37 ปี ดังนั้น ธนาคารต้องยึดถึงความสอดคล้องกันระหว่างความมั่นคงกับการชำระหนี้ตามกำหนดเวลาอย่างเคร่งครัด และนอกจากนี้ รายละเอียดด้านสินเชื่อที่จำเป็นต่างๆ จะต้องสื่อให้ลูกค้ารับทราบอย่างต่อเนื่อง

ส่วนเรื่องการอธิบายให้ทราบและเข้าใจถึงหลักประกันในการกู้เงินโดยใช้เงินฝากค้ำประกัน ซึ่งลูกค้ามีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด พนักงานสินเชื่อควรนำไปเสนอแก่ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนงานในการสร้างความเข้าใจเรื่องการใช้เงินฝากค้ำประกัน ด้านบุคลากรของธนาคารควรเป็นสื่อหลักที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้แก่เกษตรกรทราบ ธนาคารควรจัดส่งพนักงานออกไปอธิบายให้แก่เกษตรกรถึงที่บ้านเพื่อให้ทราบถึงหลักประกันการกู้เงิน ระยะเวลาในการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ยที่ต้องชำระ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์โดยการจัดทำสื่อแผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า ป้ายโปสเตอร์และบอร์ดในสาขา อธิบายถึงหลักประกันต่างๆที่ใช้กู้เงิน และระยะเวลาการกู้และเอกสารประกอบ

2. ด้านราคา

ลูกค้าอยากให้นักการแจ้งยอดเงินกู้และดอกเบี้ยที่ครบกำหนดชำระให้ลูกค้ารับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อย้ำเตือนการวางแผนชำระหนี้ ดังนั้น จะต้องมี การนำเสนอแก่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องฝ่ายจัดการ เพื่อปรับปรุงการจัดพิมพ์เอกสารใบแจ้งหนี้ให้แจ้งไปถึงลูกค้าทุกเดือน ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ส่วนในด้านค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ธนาคารเรียกเก็บ ควรปรับปรุงวิธีการสื่อสารให้เข้าถึงตัวลูกค้ามากขึ้น เช่น การส่งจดหมายถึงลูกค้า การทำแผ่นป้ายประกาศประกอบรูปภาพที่ใหญ่ขึ้น เพื่อเป็นจุดสนใจในการพบเห็น

3. ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย

สำหรับด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายที่พบว่าลูกค้ามีปัญหาในด้านสถานที่จอดรถ ดังนั้นธนาคารควรพิจารณาเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ โดยพิจารณาจากจำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยในแต่ละวัน เพื่อหาเช่าพื้นที่ในการจอดรถอย่างเพียงพอ เนื่องจากลูกค้าที่เข้ามาติดต่อสินเชื่อนอกจากจะติดต่อในเรื่องการขอกู้เงินแล้วยังมีการชำระเงินค่างวดเงินกู้สินเชื่อ ธนาคารควรมีสถานที่สำหรับให้บริการด้านสินเชื่ออย่างเพียงพอ นอกจากนั้นควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อต่อรายการ เพื่อลดระยะเวลาการจอดรถต่อคันให้น้อยลง และควรจัดพนักงานที่เกี่ยวข้องคอยบริการควบคุมดูแลสถานที่ในการให้บริการสินเชื่อ รวมทั้งคอยดูแลการจอดรถของลูกค้าอย่างใกล้ชิด

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับพนักงานธนาคาร พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ นำไว้วางใจ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่พนักงานสินเชื่อเป็นบุคลากรที่เสริมให้ธนาคารมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงดี การฝึกอบรมและการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น จะช่วยให้องค์กรมีความมั่นคงยั่งยืน

ในส่วนของธนาคาร การมีของรางวัลจูงใจแก่ลูกค้า และแจกของขวัญในช่วงเทศกาลสำคัญๆ ธนาคารควรนำไปเข้าสู่การพิจารณาของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน เพราะการส่งเสริมการตลาดช่วยจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น ช่วยสร้างความมั่นคงกับธนาคารได้ในระยะยาว

กระบวนการสื่อสารการตลาด

ธนาคารควรจัดพนักงานของสาขาหรือของธนาคารออมสินภาค จัดทีมงานขาย ออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ถึงที่บ้านของลูกค้าสินเชื่อ เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการของธนาคาร ตลอดจนให้ความสำคัญกับหัวหน้ากลุ่มซึ่งเป็นเครือข่าย

ที่ช่วยกระจายข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี โดยควรเน้นการพัฒนาศักยภาพของหัวหน้ากลุ่มภายใต้วิธีการที่สามารถทำให้เกิดความสอดคล้องระหว่างความมั่นคงของหัวหน้ากลุ่มควบคู่ไปกับความมั่นคงของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะส่งผลดีต่อธนาคารในท้ายที่สุด

นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับสื่อด้านบุคลากรของธนาคารให้มากขึ้นในการสื่อสารกับเกษตรกรลูกค้าสินเชื่อ เพราะบุคลากรจะชี้ให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของธนาคาร ทั้งนี้การพัฒนาสื่อที่ใช้นำเสนอเรื่องการค้าอัตรดอกเบี้ยตามหลักเกณฑ์ของธนาคารและความเข้าใจในการส่งชำระเงินกู้และดอกเบี้ยให้ตรงตามกำหนดชำระในแต่ละงวด เป็นสิ่งสำคัญที่ทางธนาคารควรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก โดยที่กลุ่มของผู้ที่มีความล่าช้าในการชำระเงินกู้ธนาคารควรอธิบายเรื่องระยะเวลาและเอกสารประกอบการกู้ให้เข้าใจเพิ่มขึ้น และสำหรับกรณีลูกค้าใหม่ที่จะมาใช้บริการ ธนาคารควรอธิบายเรื่องระยะเวลาและเอกสารประกอบการกู้ให้เข้าใจเช่นกัน เพราะคนที่ไม่มีปัญหาในการชำระเงินกู้จะรู้เรื่องระยะเวลาและเอกสารประกอบการกู้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อประวัติชำระหนี้ที่ดีของลูกค้าจะส่งผลให้ธนาคารมีความมั่นคง มีชื่อเสียงที่ดี ส่งผลให้ภาพลักษณ์หน่วยงานรัฐวิสาหกิจของประเทศไทยมีความเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้นไป