บทที่ 4

ผลการศึกษา

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่1-2)

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

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุตสาหกรรมเกษตร
(ตารางที่ 12-18)

ส่วนที่ 4 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร ต่อปัจจัยทั้ง10ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ตารางที่ 19-30)

ส่วนที่ 5 ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยทั้ง10ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุตสาหกรรมเกษตร(ตารางที่ 31-40)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลกิจการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

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

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.67 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.33 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.00

มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 83.34 รองลงมาคือ ตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 12.33 และตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 4.33

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ		จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ลักษณะอุตสาหกรรมเกษตร	เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	73	24.33
	สัตว์น้ำและอาหารทะเล	97	32.33
	ผักผลไม้	90	30.00
	ซอสปรุงรส	10	3.33
	ธัญพืช	5	1.66
	นม	3	1.00
	น้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	14	4.66
	สิ่งทอ	3	1.00
	ไม้	5	4.66
	รวม	**300**	**100.00**
2. ลักษณะจดทะเบียนก่อตั้ง	บุคคลธรรมดา	252	84.00
	ห้างหุ้นส่วนสามัญ	2	0.67
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	38	12.67
	บริษัทจำกัด	8	2.66
	รวม	**300**	**100.00**
3. มูลค่าสินทรัพย์ถาวร	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	260	86.67
	มากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	20	6.66
	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท	11	3.67
	มากกว่า 20 ล้านบาท	9	3.00
	รวม	**300**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ (ต่อ)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ		จำนวน(คน)	ร้อยละ
8. ประเภทสินเชื่อ	เบิกเงินเกินบัญชี	280	
	เงินกู้	265	
	ตั๋วสัญญาใช้เงิน	60	
	หนังสือค้ำประกัน	35	
	หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1ข้อ		
9. วงเงินสินเชื่อขอกู้	น้อยกว่า 500,000 บาท	18	6.00
	500,001-2,000,000 บาท	210	70.00
	2,000,001-3,000,000 บาท	72	24.00
	รวม	**300**	**100.00**
10. แหล่งข้อมูลการขอบริการสินเชื่อ	ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร	185	
	ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	112	
	ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว	90	
	ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ	13	
	ได้รับการแนะนำจากญาติๆ หรือเพื่อน	54	
	หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1ข้อ		

จากตารางที่ 2 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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร จากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

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

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ฯ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยให้ ความสำคัญด้านราคา (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา

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

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านราคา ในระดับมาก ในประเด็น เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง	35 (11.67)	225 (75.00)	37 (12.33)	3 (3.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
(2) ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย	37 (12.33)	217 (72.33)	29 (9.67)	17 (5.67)	0 (0.00)	3.91 (มาก)
					ค่าเฉลี่ยรวม	**3.94 (มาก)**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.71) ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร (ต่อ)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร(ต่อ)

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการของการให้บริการ

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
(1) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน	30 (10.00)	227 (75.67)	43 (14.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
(2) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ	105 (35.00)	189 (63.00)	6 (2.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)
(3) พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า	30 (10.00)	198 (66.00)	56 (18.67)	16 (5.33)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
(4) ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย	24 (8.00)	212 (70.67)	64 (21.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
(5) ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย	48 (16.00)	192 (64.00)	54 (18.00)	6 (2.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
					ค่าเฉลี่ยรวม	**3.98 (มาก)**

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อภาพรวมต่อการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการของสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

ภาพรวม	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
การให้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการขอสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	112 (37.33)	188 (62.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
					ค่าเฉลี่ยรวม	**4.37 (มาก)**

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุตสาหกรรมเกษตร

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านผลิตภัณฑ์	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(1) มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)
(2) ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.94 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.70 (มาก)**	**4.10 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.90 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

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

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนมให้ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือ มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านราคา	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	**ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล**	**ผู้ประกอบการผักผลไม้**	**ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส**	**ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช**	**ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม**	**ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช**	**ผู้ประกอบการสิ่งทอ**	**ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้**
(1) เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.30 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.01 (มาก)**	**4.15 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**4.10 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**4.30 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**4.07 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก ในเรื่องเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านราคา ในระดับมาก ในเรื่อง เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านจัดจำหน่าย	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(1) สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
(2) ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	4.26 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.98 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**4.23 (มาก)**	**4.13 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**4.08 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนมให้ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านส่งเสริมการตลาด	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(1) ธนาคารและพนักงานสินเชื่อมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)
(2) ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	4.33 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
(3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระที่หลากหลาย เป็นต้น	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร(ต่อ)

ด้านส่งเสริมการตลาด	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(4) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	4.30 (มาก)	3.57 (มาก)	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)
(5) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)
6) ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.74 (มาก)**	**3.77 (มาก)**	**3.68 (มาก)**	**3.77 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.84 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**3.78 (มาก)**

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

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

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ 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) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ 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) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.80)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านบุคลากร	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(1) พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
(2) พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.66 (มาก)	4.25 (มาก)
(3) มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)
(4) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร(ต่อ)

ด้านบุคลากร	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(5) พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	4.25 (มาก)	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	4.35 (มาก)
(6) พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ	3.83 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	4.15 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)
(7) พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
(8) พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)	3.78 (มาก)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร(ต่อ)

ด้านบุคลากร	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(9) พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
(10) พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
(11)พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)
(12) พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	4.31 (มาก)	3.68 (มาก)	4.16 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(13)พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.93 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**4.01 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนมให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอด้านบุคลากรใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้(ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านกระบวนการให้บริการ	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(1) มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
(2) วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)
(3) มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.34 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	4.03 (มาก)
(4) สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.63 (มาก)	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)
(5) สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.98 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.89 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**3.94 (มาก)**

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

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

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

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืช ให้ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.33) และสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.24)

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

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
(1) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.30 (มาก)	3.83 (มาก)
(2) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.42 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)
(3) พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)
(4) ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)
(5) ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	3.78 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.95 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**4.09 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**4.10 (มาก)**	**3.99 (มาก)**

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

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

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ เรียงตามลำดับคือ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 การประเมินคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร จากปัจจัยทั้ง10 ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการสำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 19 สรุปค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตร สำหรับลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.17	มาก	1
ด้านความไว้ใจได้	4.05	มาก	2
ด้านความพร้อม	3.99	มาก	3
ด้านความมีอัธยาศัย	3.95	มาก	4
ด้านความสามารถ	3.94	มาก	5
ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.91	มาก	6
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.87	มาก	7
ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.81	มาก	8
ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้	3.79	มาก	9
ด้านการสร้างสัมพันธ์	3.68	มาก	10
รวม	**3.92**	**มาก**	

จากตาราง 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านความพร้อม (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านความมีอัธยาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านความสามารถในการเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านการสร้างสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้ใจได้

ด้านความไว้ใจได้	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน	37 (12.33)	246 (82.00)	17 (5.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
2) สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนวันเซ็นสัญญา	33 (11.00)	222 (74.00)	45 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ	53 (17.67)	234 (78.00)	13 (4.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)
4) พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	48 (16.00)	227 (75.67)	22 (7.33)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
					ค่าเฉลี่ยรวม	**4.05 (มาก)**

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความไว้ใจได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์และกำหนดเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความพร้อม

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถ

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถในการเข้าถึง

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

จากตาราง 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการเข้าถึงโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัย

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

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างสัมพันธ์

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย

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

จากตาราง 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า

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

จากตาราง 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจ ด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามประเด็นย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 30 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อภาพรวมต่อการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการของสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

ภาพรวม	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
การให้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการขอสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	112 (37.33)	188 (62.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
					ค่าเฉลี่ยรวม	**4.37 (มาก)**

จากตาราง 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมาก ต่อภาพรวมการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ขั้นตอนกระบวนการของสินเชื่อ รวมถึงพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.37)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยทั้ง10 ด้านที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะอุตสาหกรรมเกษตร

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความไว้ใจได้	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อมาตรฐานจำนวนเอกสารประกอ	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.34 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	4.03 (มาก)
2) สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนเซ็นสัญญา	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	4.24 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
4) พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.66 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.05 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**4.03 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	**4.22 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**4.15 (มาก)**

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.22) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการชี้แจงคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือสัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความไว้ใจได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ สัญญาเงินกู้มีแบบฟอร์มมาตรฐานและส่งให้ลูกค้าอ่านล่วงหน้าก่อนเซ็นสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานและระบุจำนวนเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความพร้อม ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความพร้อม	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) มีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.07 (มาก)
2) มีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	3.78 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)
3) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	3.80 (มาก)
4) มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.96 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**3.85 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**4.07 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.00 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

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

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

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความพร้อม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการสินเชื่อที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่รวด เร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีบริการสินเชื่อหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความสามารถ	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)
2) พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	4.30 (มาก)	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	4.40 (มาก)
3)พนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ	3.83 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	4.10 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	4.08 (มาก)	3.77 (มาก)
4) พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.86 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.85 (มาก)**	**4.00 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.88 (มาก)**	**3.95 (มาก)**

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.01)

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ(ค่าเฉลี่ย 3.78)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านสินเชื่อเป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีการแนะนำและเสนอแนะบริการสินเชื่อที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการสินเชื่อได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ(ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่ายและชัดเจนเกี่ยวกับบริการทางด้านสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึง	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) ช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	4.26 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)	4.30 (มาก)
2) สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
3) สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.86 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.92 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**3.92 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์(ค่าเฉลี่ย 3.93) และช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึงในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึงในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.20) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย(ค่าเฉลี่ย 3.80) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือมีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย(ค่าเฉลี่ย 4.00) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.6)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 3.92) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ สาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความสามารถในการเข้าถึง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีช่องทางการให้บริการสินเชื่อและรูปแบบการชำระเงินกู้มีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือสาขาให้บริการของธนาคารมีจำนวนมากและตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.86) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความมีอัธยาศัย	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มาก)	3.78 (มาก)	4.33 (มาก)	4.12 (มาก)
2) พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเอง	3.93 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.90 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**3.93 (มาก)**	**3.96 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**3.98 (มาก)**	**3.97 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.01) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 3.89) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความมีอัธยาศัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อแสดงการต้อนรับและทักทายอย่างอบอุ่นกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นกันเอง(ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานสินเชื่อมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านการสร้างสัมพันธ์	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)
2) ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร	3.71 (มาก)	3.83 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)
3) ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	4.33 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.66 (มาก)**	**3.76 (มาก)**	**3.60 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**3.90 (มาก)**	**4.08 (มาก)**	**3.73 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.82 (มาก)**

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.66) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.69) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.73) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม(ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) และธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือธนาคารมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรให้กับลูกค้าเป้าหมายและประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) และธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นที่มีต่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.78)

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)
2) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารฯ เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.27 (มาก)	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.42 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)
3) เกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.30 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)
4) วงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.15 (มาก)**	**4.18 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.18 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**4.16 (มาก)**	**4.01 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**4.11 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ(ค่าเฉลี่ย 4.09)

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) เรียงตามลำดับคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ(ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ(ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และวงเงินและกระบวนการอนุมัติสินเชื่อตรงตามเวลาที่ได้แจ้งลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.01) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ย่อยได้ดังนี้ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเกณฑ์การประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

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

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	3.78 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)
2) พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)
3) ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.87 (มาก)**	**3.85 (มาก)**	**3.86 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**4.05 (มาก)**	**4.12 (มาก)**	**3.87 (มาก)**	**3.99 (มาก)**	**3.94 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

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

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

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.96)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และธนาคารมีระบบในการทำธุรกรรมอิเล็คทรอนิคที่มีมาตรฐานและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)
2) พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	4.31 (มาก)	3.68 (มาก)	4.21 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)
3) พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.83 (มาก)**	**3.75 (มาก)**	**3.81 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**4.23 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**3.97 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**3.82 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้(ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.23) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.97) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้(ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้(ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือพนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ พนักงานสามารถจดจำลักษณะและรายละเอียดของลูกค้าได้(ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือธนาคารมีประเภทของสินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรมเกษตรรูปแบบต่างๆตรงตามความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานสินเชื่อสามารถค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ปัจจัยด้านความพยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร								
	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ)	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล	ผู้ประกอบการผักผลไม้	ผู้ประกอบการซอสปรุงรส	ผู้ประกอบการธัญพืช	ผู้ประกอบการนม	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช	ผู้ประกอบการสิ่งทอ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม้
1) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)
2) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	4.30 (มาก)	3.57 (มาก)	4.33 (มาก)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.87 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.83 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**3.94 (มาก)**	**4.06 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.96 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	**3.75 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์เนื้อ (ไม่รวมสัตว์น้ำ) ให้ระดับความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสัตว์น้ำและอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผักและผลไม้ ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซอสปรุงรส ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมธัญพืชให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.06) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนม ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมน้ำมันและไขมันจากสัตว์และพืช ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.76)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสิ่งทอ ให้ความพึงพอใจด้านความพยายามให้สิ่งลูกค้าสัมผัสได้ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การจัดสัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่นได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย และรูปแบบอัตราการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved