

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจาก ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่เป็นลูกค้าของธนาคารชนชาติจำนวน 200 รายในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา ผลการศึกษามีดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 200 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 40 -49 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ลักษณะธุรกิจเป็นการแปรรูปหรือจัดจำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช มีระยะเวลาการดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี จดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ประเภทสินเชื่อเป็นสินเชื่อธุรกิจระยะสั้น (น้อยกว่า 1 ปี) เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ

5.1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ

ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีจำนวนมากที่สุด 3 กลุ่มแรกคือผู้ประกอบการธุรกิจการแปรรูปหรือจัดจำหน่ายพืช ผัก ผลไม้ และธัญพืช ร้อยละ 43 ธุรกิจแปรรูปหรือจัดจำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ร้อยละ 20 และธุรกิจจำหน่ายสารเคมีทางการเกษตร อาหารสัตว์ ร้อยละ 17

ระยะเวลาดำเนินกิจการของผู้ประกอบการฯมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี-7 ปี ร้อยละ 25.50 และมากกว่า 7-10 ปี ร้อยละ 18.50

ลักษณะจดทะเบียนก่อตั้งของผู้ประกอบการฯ ส่วนใหญ่จดทะเบียนเป็น บุคคลธรรมดา ร้อยละ 61.00 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 22.50 และห้างหุ้นส่วนสามัญ ร้อยละ 10.00

ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการฯ ส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 72.50 รองลงมาคือ 1-4 ปี ร้อยละ 22.50 และไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 5.00

ประเภทสินเชื่อ ของผู้ประกอบการฯ ส่วนใหญ่ คือสินเชื่อธุรกิจระยะสั้น (น้อยกว่า 1 ปี) ร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อธุรกิจระยะยาว (มากกว่า 1 ปี) ร้อยละ 20.00 และสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ร้อยละ 7.50

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ประกอบการฯ ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบสินเชื่อ เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ ร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม ร้อยละ 5.50 และเพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น ร้อยละ 5.50

5.2 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

ในการศึกษาการให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน โดยผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในภาพรวมทั้ง 200 ราย ได้ผลสรุปดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อย ที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารชนชาติเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.82) บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ด้านราคา ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.73) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่

ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.82) และจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.75)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย(ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆที่ตรงกับความ ต้องการ(ค่าเฉลี่ย 3.89) และพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.84)

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.84) ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.82)และ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อม ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ความไม่แน่นอนของต้นทุนการผลิต/ราคาผลผลิตและวัตถุดิบทางการเกษตรส่งผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.99) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศส่งผลให้เกิดความต้องการสินเชื่อ

(ค่าเฉลี่ย 3.98)นโยบายจากภาครัฐส่งเสริมให้ธนาคารฯ โดยการที่ปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมเกษตร (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ปัจจัยภายในกิจการ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านภายในกิจการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยด้านภายในกิจการ ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการใช้สินเชื่อที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) การขอสินเชื่อ อุตสาหกรรมเกษตรเป็นทางเลือกในการปรับปรุงสภาพคล่องทางการเงินของกิจการ(ค่าเฉลี่ย 3.85) ฝ่ายการเงินมีการวางแผนทางการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ท่านเลือกใช้ บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะพนักงานที่ดูแลสินเชื่อของธนาคารมีการเอาใจใส่ติดตาม ให้ความช่วยเหลือแก่กิจการอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ชนชาติเพราะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารของกิจการกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะการทำงานเป็นทีมระหว่างพนักงานของ กิจการกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.69)

ด้านเฉพาะบุคคล ผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านเฉพาะบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ท่านเลือกใช้บริการ สินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะเคยมีประสบการณ์/ความประทับใจในการใช้บริการกับธนาคาร ชนชาติมาก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะเห็นว่า การให้บริการของธนาคารชนชาติ มีความคล่องตัวและสะดวกมากกว่าบริการธนาคารอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.70)

5.3 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร จำแนกตามลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป

ในการศึกษาการให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน โดยผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรจำแนกตามลักษณะธุรกิจ ได้ผลสรุปดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช และ แปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ

วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.88 และ 4.00) บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.75) และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารชนชาติเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.72)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุดถึงน้อย 3 ลำดับแรก คือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารชนชาติเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุดถึงน้อย 3 ลำดับแรก คือวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุดถึงน้อย 3 ลำดับแรก คือวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารชนชาติเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุดถึงน้อย 3 ลำดับแรก คือวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารชนชาติเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และบริการสินเชื่อมีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ด้านราคา

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุดถึงน้อย 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) และค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านราคา ในระดับมากที่สุดถึงน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) และค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ และแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญด้านราคา ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.80) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.71) และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.70)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญด้านราคา ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านราคา ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.98) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือมีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.91) สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญด้านจัดจำหน่ายในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีพนักงานไปนำเสนอสินค้าเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.90) และจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านจัดจำหน่ายในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือมีพนักงานไปนำเสนอสินค้าเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.14) สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ัญพืช และ แปรรูปจำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.06 และ 4.00) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินค้าเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.75) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าสินค้าเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.60)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินค้าเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินค้าเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินค้าเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินค้าเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าเชื่อของ

ธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ด้านบุคลากร

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ความสำคัญด้านบุคลากร ต่อปัจจัยย่อย ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านบุคลากร ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อและข้อมูลประกอบธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญด้านบุคลากร ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อและข้อมูลประกอบธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญด้านบุคลากร ในระดับมากต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า

ได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญด้านบุคลากร ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านบุคลากร ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่และข้อมูลประกอบธุรกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.85) และพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ัญพืช แปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ และสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.90 และ 3.97) ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.77 และ 3.77) และมีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70, 3.62 และ 3.52)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63)

และขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่มีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.05) และพนักงานมีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช และ แปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ มีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.95 และ 3.85) การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.72) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.70)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือการจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือการจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัด

วางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

5.4 การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารชนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติสุขเสนาะ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อมากที่สุดคือวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติตรงกับที่ต้องการ

ด้านราคา

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก เรื่อง อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ และจากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรื่อง อัตราดอกเบี้ยในการอนุมัติให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก เรื่องสาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชูตีสิน (2550) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมือง สมุทรสาครและพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก เรื่อง มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร อินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชูตีสิน (2550) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วน

ประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมือง สมุทรสาคร และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อให้กับลูกค้าของธนาคารฯ

ด้านบุคลากร

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ในระดับมาก เรื่อง พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสนป่าตอง เชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า อธิบายสินเชื่อ และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก เรื่อง ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยรัตน์ รัตนา (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอ ฝาง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง มีการขออนุมัติ สินเชื่อที่ง่ายและสะดวก

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก เรื่องการจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสนป่าตอง เชียงใหม่ และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ความสะอาดภายในธนาคาร ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับมากเรื่องความไม่แน่นอนของต้นทุนการผลิต/ราคาผลผลิตและวัตถุดิบทางการเกษตรส่งผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัด

นครปฐม และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้า ต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม คือ ความไม่แน่นอนของต้นทุนการผลิต

ปัจจัยด้านภายในกิจการ

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภายในกิจการ ในระดับมากเรื่อง ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการใช้สินเชื่อที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้าของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้า ด้านปัจจัยภายในกิจการ คือ นโยบายในการขอสินเชื่อที่ชัดเจนต่อผู้ประกอบการที่ต้องการกู้

ปัจจัยด้านระหว่างบุคคล

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านระหว่างบุคคล ในระดับมากเรื่อง ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะพนักงานดูแลสินเชื่อของธนาคารมีการเอาใจใส่ติดตามให้ความช่วยเหลือแก่กิจการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพชร สหายฟ้า (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานครและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้า ด้านปัจจัยระหว่างบุคคล คือ พนักงานดูแลสินเชื่อของธนาคารมีการเอาใจใส่ติดตามให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล

ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล ในระดับมากเรื่อง ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะเคยมีประสบการณ์/ความประทับใจในการใช้บริการกับธนาคารชนชาติมาก่อนซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพชร สหายฟ้า (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้า คือพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีการบริการสินเชื่อเป็นที่ประทับใจต่อผู้ประกอบการ

5.3 ข้อค้นพบ

5.3.1 ข้อค้นพบด้านต่างๆจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม

จากการศึกษาการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านโดยผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร พบว่า ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละปัจจัยในระดับแตกต่างกัน และมีปัจจัยย่อยของระดับที่ได้รับการให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย สรุปได้ดังนี้

ปัจจัย	ปัจจัยย่อยที่ได้รับการให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย
ด้านผลิตภัณฑ์	ธนาคารต้องมีโปรแกรมจำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม
ด้านการจัดจำหน่าย	การให้บริการสินเชื่อผ่านช่องทางโทรศัพท์
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ
ด้านบุคลากร	พนักงานธนาคารมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน
ด้านกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร

ส่วนผลการศึกษาการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจทั้ง 4 ปัจจัย พบว่า ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละปัจจัยในระดับมากทั้ง 4 ปัจจัย โดยมีปัจจัยย่อยที่ได้รับการให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย สรุปได้ดังนี้

ปัจจัย	ปัจจัยย่อยที่ได้รับการให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย
ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ความไม่แน่นอนของปริมาณผลผลิต/วัตถุดิบการเกษตรที่ส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ
ปัจจัยภายในกิจการ	การเพิ่มปริมาณวัตถุดิบและสินค้าคงคลังส่งผลต่อการขอสินเชื่อ
ปัจจัยระหว่างบุคคล	การทำงานเป็นทีมระหว่างพนักงานของกิจการกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากธนาคาร

5.3.2 ข้อค้นพบด้านต่างๆจำแนกตามกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

จากการศึกษาการให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านโดยผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรจำแนกตามกลุ่ม พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญต่อแต่ละปัจจัยในระดับต่างกัน โดยมีปัจจัยย่อยของระดับที่ได้รับการให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย สรุปได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย
อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ	การมีบริการสินเชื่อที่มีหลากหลายของธนาคาร
จำหน่ายสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์	การให้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการและการบริการ โปรแกรมจำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง
ผลิตนมและผลิตภัณฑ์จากนม	การบริการสินเชื่อที่มีรูปแบบการชำระคืน หลากหลาย
แปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล	ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารธนาคาร เป็นที่น่าเชื่อถือ

ด้านราคา

ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย
แปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสมและ ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม
แปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช	ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด
สารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์	ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม
ผลิต นมและผลิตภัณฑ์จากนม	ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คที่มีความเหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย

ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยย่อยที่ได้รับความสำคัญเป็นลำดับ สุดท้าย
ผลิตนมและผลิตภัณฑ์จากนม	สาขาของธนาคารที่บริการมีสะดวกต่อการ เดินทางติดต่อ
สารเคมีทางการเกษตรกับอาหารสัตว์	ความเพียงพอของจำนวนสาขาธนาคารที่ ให้บริการ
ธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช	การให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต การมีช่องทาง ให้บริการสินเชื่อผ่านโทรศัพท์ของธนาคาร และมีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่ลูกค้า โดยตรง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยย่อยที่ได้รับความสำคัญเป็นลำดับ สุดท้าย
ผลิตเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ	การโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินเชื่อของ ธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ และการจัดกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้าง เครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ
ผลิตนมและผลิตภัณฑ์จากนม	สิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้าน อัตราดอกเบี้ย
แปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์	การให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ
แปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช	การให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อ ในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ

ด้านบุคลากร

ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยย่อยที่ได้รับความสำคัญเป็นลำดับ สุดท้าย
ผลิตเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ	การที่พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆที่ตรงกับความต้องการ
ธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม	การที่พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อและข้อมูลประกอบธุรกิจ
ธุรกิจแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช	การที่พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน
ธุรกิจ แปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ	พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม

ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยย่อยที่ได้รับความสำคัญเป็นลำดับ สุดท้าย
แปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล	ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง
ผลิตนมและผลิตภัณฑ์จากนม	ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน
สารเคมีทางการเกษตรกับอาหารสัตว์	ขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยย่อยที่ได้รับความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย
จำหน่ายสารเคมีทางการเกษตรกับอาหารสัตว์	ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร
ผลิตเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ	การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาจากข้อค้นพบต่างๆ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในเรื่องกลยุทธ์และวิธีการต่างๆ ที่ธนาคารสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด ดังต่อไปนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ธนาคารควรเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อให้มีความหลากหลายมากกว่าเดิม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของแต่ละกลุ่มธุรกิจได้ ลดข้อจำกัดหรือเงื่อนไขรายละเอียดของสินเชื่อในปัจจุบันให้น้อยลง ข้อจำกัดของประเภทหลักทรัพย์ค้ำประกัน การกำหนดวงเงินสินเชื่อที่สูงขึ้นเพื่อดึงดูดความสนใจกับลูกค้าและสามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้

ธนาคารควรเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางด้านผลิตภัณฑ์เช่น การมีส่วนลดค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ สำหรับลูกค้ารายใหม่ที่มีศักยภาพ การออกค่าธรรมเนียมการจดจำนองให้กึ่งหนึ่งสำหรับลูกค้ารีไฟแนนซ์จากแบงก์อื่น

2. ด้านราคา

ในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสูงกว่าธนาคารคู่แข่ง ธนาคารควรมีการเสนอเงื่อนไขพิเศษ นอกจากการปรับลดอัตราดอกเบี้ยของวงเงินแล้วการยื่นเงื่อนไขการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ การเพิ่มราคาประเมินหลักทรัพย์ค้ำประกัน การลดหย่อนหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการดำเนินการขอสินเชื่อ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงอัตราดอกเบี้ยพิเศษของธนาคาร เพื่อเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ และ

สำหรับลูกค้าเดิม หากมีประวัติในการผ่อนชำระที่ดี ธนาคารก็ปรับลดอัตราดอกเบี้ย เพื่อสิ่งจูงใจให้ลูกค้าคงอยู่กับทางธนาคาร

3. ด้านการจัดจำหน่าย

เนื่องด้วยธนาคารชนชาติมีข้อจำกัดเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการ การเพิ่มจำนวนสาขาที่ให้บริการนั้นไม่สามารถทำได้ทันทีในเวลาอันสั้น การจัดทีมขายตรงสินเชื่อเข้าไปแนะนำผู้ประกอบการหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยตรงจึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปพบถึงบริษัท หรือการโทรศัพท์ไปให้ข้อมูล การเพิ่มช่องการให้ข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

ปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้บริการช่องทางสาขาอยู่จำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันช่องการให้บริการมีเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ธนาคารจึงควรมีการให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการของธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ และเพิ่มช่องทางการให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย เช่นการให้ลูกค้าสมัครบริการสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์ ทางอินเทอร์เน็ตและสามารถทราบผลการอนุมัติสินเชื่อได้เบื้องต้น และให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการสินเชื่อครบวงจรทางคอลล์เซนเตอร์โดยธนาคารจะมีการจัดบุรุษให้พนักงานประชาสัมพันธ์ มีการอธิบายประโยชน์ และขั้นตอนการใช้งาน รวมไปถึงการแจกคู่มือในการใช้งานผ่านช่องทางดังกล่าวให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารควรมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทางโทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เพิ่มมากยิ่งขึ้น การจัดกิจกรรมต่างร่วมกับสังคมหรือท้องถิ่นในโอกาสพิเศษต่างๆเช่น เทศกาล สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับส่วนรวมและเพื่อให้เป็นที่จดจำของลูกค้า รวมไปถึงการเพิ่มสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าเดิมของธนาคาร อาทิเช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ผ่านระบบ SMS การลดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการด้านอื่น สำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมเช็ค ค่าธรรมเนียมโอนเงินต่างๆ เพื่อการชำระเงินกู้กับธนาคาร

ด้านการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆจากผลการศึกษาพบปัญหาที่ว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับกลาง (ต่ำสุด) ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มสิทธิพิเศษในด้านดังกล่าวให้มากกว่าเดิม เช่น การลดค่าธรรมเนียมเช็คที่ใช้ชำระค่างวดเงินกู้ ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีแก่บัญชีออมทรัพย์ของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้ตัดชำระค่างวดกับบัญชีเงินกู้ เป็นต้น

5. ด้านบุคลากร

พนักงานเองต้องมั่นทบทวนความรู้ทางผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ส่วนผู้บริหารธนาคารควรจัดให้มีการสอบวัดความรู้ด้านผลิตภัณฑ์เป็นประจำทุกปี และจัดการแข่งขันความรู้ด้านผลิตภัณฑ์

การให้รางวัลและประกาศนียบัตร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้การพยายามฝึกฝนทักษะในการต่อรอง แนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าใจและค้นหาความต้องการของลูกค้าที่แท้จริงได้ เพื่อเสริมสร้างความรู้จักและเข้าใจลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

ธนาคารควรจัดให้มีการเรียนรู้และส่งพนักงานเข้าอบรมเพิ่มความรู้ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ทักษะในการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้าและสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน การให้บริการ ทั้งจากทีมงานฝึกอบรมของธนาคารเองหรือจากสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

ควรปรับโครงสร้างการพิจารณาสินเชื่อให้มีความคล่องตัวกว่าเดิม กำหนดความชัดเจนในอำนาจหน้าที่ของแต่ละทีมงานแต่ละฝ่าย เขตพื้นที่การให้บริการ เพื่อลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือขาดคนดูแลงานของลูกค้าให้ต่อเนื่อง การขยายวงเงินสินเชื่อที่สาขาสามารถอนุมัติเองได้โดยให้ผู้จัดการมีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ควรมีการจัดการบริหารพื้นที่บริเวณสาขาและในสาขาให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นการจัดพื้นที่จอดรถแก่ลูกค้าให้พอเพียง การจัดพื้นที่เฉพาะในสาขาให้กับลูกค้าสินเชื่อ

8. อื่นๆ

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของความต้องการในการใช้บริการกับธนาคารเพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ แล้วหาจุดบกพร่องเพื่อนำไปแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นไป โดยธนาคารแต่ละสาขาควรสร้างเครื่องมือชี้วัดคุณภาพการให้บริการร่วมกัน แล้วนำมาเปรียบเทียบผลการให้บริการและเกิดการแข่งขันระหว่างสาขาในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งๆขึ้นไป