

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อบุคคลนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางาว จังหวัดลำปาง ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษารายการอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 – 50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวนแรงงานสมาชิกครัวเรือนในการประกอบอาชีพ จำนวน 2 คน ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และวันที่ชอบมาใช้บริการสินเชื่อบ่อยที่สุดนั้นไม่แน่นอน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีช่วงระยะเวลาเดือนเมษายน-มิถุนายน ในรอบปีที่ผ่านมาใช้บริการสินเชื่อเป็นประจำ โดยเฉลี่ยมาใช้บริการสินเชื่อ ปีละ 1 ครั้ง และเคยมาใช้บริการสินเชื่อประเภทเงินกู้เพื่อเป็นค่าลงทุนในการประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตร คือ เพื่อค้าขาย(พาณิชย์กรรม) วงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 100,001-300,000 บาท และระยะเวลาการผ่อนส่งชำระคืนหนี้เงินกู้ยืมนอกภาคเกษตร มากกว่า 6 เดือนและไม่เกิน 1 ปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อบุคคลนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางาว จังหวัดลำปาง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ บัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ บัณฑิตด้านช่องทางการจัดจำหน่าย บัณฑิตด้านบุคคล บัณฑิตด้านกระบวนการ และบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ บัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด และบัณฑิตด้านราคา

บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก บัณฑิตย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อ

ทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ และป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด รองลงมาคือ ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย และภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางว จังหวัดลำปาง จำแนกตามอาชีพหลัก ระยะเวลาการเป็นลูกค้า รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน และวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา

3.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางว จังหวัดลำปาง จำแนกตามอาชีพหลัก

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร, เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงชำระค่านี้นเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระค่านี้น และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ และการจัดวงชำระค่านี้นเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระค่านี้น

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อบังคับจ่ายย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ และป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ รองลงมาคือ ป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย และสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการ มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งธนาคาร สะดวกต่อการมาใช้บริการ และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ รองลงมาคือ ป้ายแสดง การให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริม การตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด รองลงมาคือ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ ครบถ้วน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการ ส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด รองลงมาคือ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน และส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตาม กำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีข้อมูลข่าวสารด้าน สินเชื่อครบถ้วน รองลงมาคือ ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และลดดอกเบี้ย ปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด

5. ด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคคลที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคคลที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมี บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และพนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและ

แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ดี

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย และภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด

7. ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และการเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ และความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา

3.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางาว จังหวัดลำปาง จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 1-5 ปี และ 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระคืน และการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน และการจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระคืน

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 1-5 ปี และ 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้าตั้งแต่ 1 ปี จนถึงมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ และป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด รองลงมาคือ ลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด รองลงมาคือ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่ออย่างครบถ้วน และส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่ออย่างครบถ้วน ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด

5. ด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ และพนักงานมีอัธยาศัยดีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และพนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ภายในสาขานาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด และธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาเป็นลูกค้า 6-10 ปี มีความพึงพอใจต่อบัจจย้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ภายในสาขานาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในสาขานาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด

ระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ และการจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ ลำดับแรกคือ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ และป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลดดอกเบี้ย

ปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด รองลงมาคือ ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด รองลงมาคือ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน และการประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า

5. ด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ และพนักงานมีบุคลิกดี ยิ้มแย้ม และแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานมีบุคลิกดี ยิ้มแย้ม และแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ และพนักงานมีบุคลิกดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย และภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3

ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ

7. ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้

3.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาาง จังหวัดลำปาง จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน และการจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 100,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินได้ และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และอัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 100,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต้องจ่าย ค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์สินเชื่อ และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ และป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ รองลงมาคือ ป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายแสดงการให้บริการชัดเจนมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ และสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด รองลงมาคือ ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด รองลงมาคือ ลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด และมีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และการประชาสัมพันธ์จัดประชุมให้ความรู้แก่ลูกค้า

5. ด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ไม่เกิน 300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์

เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และพนักงานมีอัตราส่วนและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มและแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด และภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 100,001-300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย และภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัย และภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และที่นั่งรอ และภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

7. ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ไม่เกิน 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเชื่อมเยื่อลูกค้า และคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 100,001-300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเชื่อมเยื่อลูกค้า และคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเชื่อมเยื่อลูกค้า และคำแนะนำของพนักงาน รองลงมาคือ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบังคับย้อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา รองลงมาคือ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์สินเชื่อ และการเชื่อมเยื่อลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจว. จังหวัดลำปาง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถคับแคบ จอดยาก รองลงมามีระดับปัญหาที่เท่ากันคือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมากเกินไป ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันสูงเกินไป และห้องน้ำไม่สะอาด และลำดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

การอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจว. จังหวัดลำปาง สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541) ที่กล่าวถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service

Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และวรรณกรรมที่บททวน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรพงศ์ ธรรมชาติ (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีสินเชื่อให้เลือกได้หลายประเภท สอดคล้องกับผลการศึกษาของธงชัย วุฒิสาร (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อบุคคลของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหน่วยธุรกิจ อำเภอนองแสง สาขาโนนสะอาด สำนักงานจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความหลากหลายของบริการสินเชื่อ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการบริการด้านสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธงชัย วุฒิสาร (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรพงศ์ ธรรมชาติ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง

โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษานรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อบริการนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจ. ลำปาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคาตามรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ การใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-5 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อบริการนอกภาคเกษตรมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยด้านราคา

พบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนัดปรับเพิ่ม 3%

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อบริการนอกภาคเกษตรอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อบริการนอกภาคเกษตรอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนัดปรับเพิ่ม 3% น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนับปรับเพิ่ม 3% น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,000-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อจำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,000-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดนับปรับเพิ่ม 3% น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญาไม่เกิน 100,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อจำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืม 500,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 300,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,000-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อจำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืม 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 300,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนข้อค้นพบที่เกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจ. ลำปาง คือ สถานที่จอด

รดค้ำแคบ จอดยาก ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมากเกินไป ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันสูงเกินไป ห้องน้ำไม่สะอาด และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินเชื่อรายย่อยนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาจ.จังหวัดลำปาง มีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และกระบวนการ โดยให้ความสำคัญในการปรับปรุงต่อปัจจัยที่กลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงปัญหาทุกด้านที่เป็นปัญหามาก และนำมากำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคาร ควรนำไปเสนอสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-5 ปี เป็นลำดับแรก เพื่อธนาคารจะได้ขยายสินเชื่อได้เร็ว จากการมีผลิตภัณฑ์หลากหลายเพิ่มขึ้น เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวมีความพึงพอใจในความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่น้อยกว่ากับกลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าอื่นๆ

ส่วนในด้านการใช้โปรแกรมมาวิเคราะห์สินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมลำดับสุดท้าย ธนาคาร/สาขา ควรมีการซักซ้อมพนักงานให้มีการชี้แจงลูกค้าทราบว่าการใช้โปรแกรมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน พิจารณาศักยภาพในการชำระหนี้คืนของโครงการ เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติ ซึ่งมีข้อดีคือ ช่วยให้การประเมินเป็นไปอย่างมีระบบ ตรวจสอบได้

ปัจจัยด้านราคา ธนาคารควรมีสินเชื่อที่หลากหลายที่ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกรูปแบบสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในระดับต่างๆ ตามประเภทสินเชื่อและระยะเวลาการผ่อนส่งชำระหนี้คืน เนื่องจากกลุ่มอาชีพเกษตรกรกับกลุ่มเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกร ธนาคาร/สาขา ควรนำเสนอรูปแบบอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คงที่มีกำหนดเงื่อนไขระยะเวลา ส่วนเจ้าของกิจการ ธนาคาร/สาขา ควรนำเสนอรูปแบบอัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด เนื่องจากมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านนี้มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

ส่วนในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดน้ดปรับเพิ่ม 3% ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมลำดับสุดท้าย ธนาคาร/สาขา ควรให้พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทุกรายทราบในขั้นตอนการทำนิติกรรมสัญญาว่าเป็นข้อหนึ่งที่กำหนดไว้ในสัญญาว่าหากลูกค้าไม่ส่งชำระหนี้ตามกำหนดงวดชำระของสัญญา ธนาคารจะคิดค่าปรับเพิ่มอีก 3% จากอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้เดิม โดยเน้นกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นลูกค้าที่ชำระหนี้ดีมาตลอดไม่ค่อยมีหนี้

ค้างชำระผิดสัญญากับธนาคาร หากธนาคารคิดดอกเบี้ยปรับเพิ่มอีก 3% เป็นการลงโทษลูกค้าเกินควร กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ถือว่าดอกเบี้ยปรับเพิ่ม 3% เป็นภาระหนัก และกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาทนั้น ดอกเบี้ยปรับเพิ่ม 3% เมื่อคิดคำนวณเป็นจำนวนเงินจะเป็นจำนวนที่มากและเป็นภาระหนัก ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าวมีความพึงพอใจที่ดีขึ้น พนักงานธนาคารควรแจ้งให้ลูกค้าจัดทำคำขอผ่อนก่อนสิ้นกำหนดวงชำระของสัญญา เพื่อลูกค้าจะได้ไม่ต้องเสียดอกเบี้ยปรับเพิ่ม 3%

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคาร/สาขา ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเป็นช่วงๆ ในประเด็นการลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด โดยการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุชุมชนภายในท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์ในที่ประชุมประจำเดือนผู้นำชุมชนของอำเภอ และส่งจดหมายแจ้งรายบุคคลเป้าหมาย เป็นการใช้นวัตกรรมสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน (Integrated Marketing Communication) เพื่อสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ เข้าใจ และมีความรู้ในภารกิจธนาคารมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 500,001-1,000,000 บาท ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากยังมีความพึงพอใจในระดับน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มนี้ ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจก่อนข้างมีศักยภาพในการหารายได้มาชำระหนี้ได้ตามกำหนด เลยไม่ส่งผลให้มีหนี้ค้างชำระต่อธนาคารที่ลูกค้าต้องเสียดอกเบี้ยปรับ 3% จึงไม่ได้รับผลในส่วนนี้ด้วย และเพื่อให้ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มนี้มีความพึงพอใจที่ดีขึ้น ธนาคารควรมีการส่งเสริมการตลาดในรูปแบบอื่น เช่นการให้ส่วนลดพิเศษเมื่อลูกค้าชำระหนี้ตามกำหนดวงของสัญญา

ปัจจัยด้านกระบวนการ ธนาคารควรปรับปรุงลดประเด็นเนื้อหาที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ ให้มีความกระชับครอบคลุมการประเมินความเสี่ยงต่างๆ ด้านให้เหมาะสมกับกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา โดยเฉพาะกลุ่มวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา 300,001-500,000 บาท เนื่องจากหลักเกณฑ์ธนาคาร วงเงินสินเชื่อมากกว่า 300,000 บาท มีการวิเคราะห์กระแสเงินสดเฉพาะธุรกิจไม่นำรายได้และรายจ่ายอื่นๆ ในครัวเรือนมาคำนวณด้วย ดังนั้นจึงเพิ่มเอกสารแบบเก็บข้อมูลประกอบ กรณีที่ขอกู้เงินเกิน 300,000 บาท แบบสอบถามและวิเคราะห์แผนธุรกิจ และหนังสือแสดงความประสงค์ ทั้งนี้ธนาคารควรตัดประเด็นเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนกัน หากเป็นไปได้พนักงานธนาคารควรช่วยให้คำแนะนำในการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มคำขอ หรือมีตัวอย่างแสดงไว้ หรือพนักงานธนาคารช่วยลูกค้าบันทึกข้อมูล รวมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือของระบบการทำงานของธนาคาร ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ ว่าธนาคารไม่มีอคติในตัวบุคคลใดๆ โดยเฉพาะ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งได้รับการพิจารณาสินเชื่อในวงเงินไม่สูง ได้เข้าใจว่าธนาคารพิจารณาสินเชื่อจากข้อมูลที่ลูกค้าเป็นผู้เสนอ

เข้ามาเพื่อวิเคราะห์ศักยภาพในการชำระหนี้คืน จากพนักงานผู้พิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น ทำสัญญาแล้วส่งต่อให้ผู้ตรวจเอกสาร และนำเสนอผู้อนุมัติ ตามลำดับ

สำหรับกรณีที่ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ชนิดปรับเพิ่ม 3% ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในส่วนลูกค้าเคยเสียอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ธนาคาร 7-8% หากจะต้องเสียเพิ่มอีก 3% ถือว่าเป็นภาระหนัก ดังนั้นพนักงานธนาคารควรอธิบายถึงหลักเกณฑ์เหตุผลที่ธนาคารกำหนดไว้ในคู่มือวิธีปฏิบัติธนาคาร ซึ่งระบุเป็นข้อกำหนดในสัญญา ให้ลูกค้าเข้าใจ ถ้าเป็นไปได้ธนาคาร/สาขาควรจัดประชุมกลุ่มลูกค้าเพื่อประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ต่างๆ ของธนาคารทุกๆ ปี มีการชี้แจงเปรียบเทียบให้ลูกค้าได้ทราบว่าธนาคารใช้วิธีการปรับดอกเบี้ยเงินกู้เพิ่ม 3% กับลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระจากต้นเงินเฉพาะในส่วนที่ค้างงวดเท่านั้น ไม่ได้นำดอกเบี้ยมาทบเป็นต้นเงินแล้วคิดดอกเบี้ยใหม่เหมือนกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ทั่วไป และหากลูกค้าไม่ต้องการให้ธนาคารปรับดอกเบี้ยเงินกู้เพิ่ม 3% ต้องจัดทำคำขอผัดผ่อนเพื่อเสนอผู้อนุมัติพิจารณาขเว้นอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ชนิดปรับเพิ่ม 3% ดังนั้นพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อธนาคารต้องเข้าหาและช่วยเหลือลูกค้าก่อนถึงงวดกำหนดชำระหนี้คืนของลูกค้าแต่ละราย ในส่วนของค่าธรรมเนียมธนาคารควรติดประกาศและชี้แจงให้ลูกค้าทราบ และธนาคาร/สาขาควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์งานด้านบริการสินเชื่อไว้ตามจุดต่างๆ ภายในบริเวณธนาคาร ให้ลูกค้าได้อ่านและศึกษาระหว่างที่รอคอยทำธุรกรรมกับธนาคาร

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งลูกค้าระบุปัญหาด้านสถานที่จอดรถคับแคบ จอดยาก ดังนั้นธนาคาร/สาขาควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกจัดระเบียบการจอดรถทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของลูกค้า และปัญหาด้านห้องน้ำไม่สะอาด ธนาคาร/สาขาควรแก้ไขโดยการติดวิธีการใช้ห้องน้ำอย่างถูกวิธี ให้ความรู้ลูกค้าในการใช้โถสุขภัณฑ์แบบนั่งสูง เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ไม่เคยชิน ทำให้สกปรกและจัดให้พนักงานทำความสะอาดในช่วงระหว่างวัน จากเดิมที่เคยทำความสะอาดเฉพาะก่อนเวลาเปิดบริการ เพิ่มเป็นช่วงเวลา 10.30 น. และ 14.00 น. พร้อมจัดให้มีตารางบันทึกการทำความสะอาดติดไว้ด้วย

ส่วนค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันควรติดประกาศไว้ที่ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกระบวนการให้บริการ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบในการขอสินเชื่อมากขึ้นไป ควรยกเลิกบางอย่าง เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน เนื่องจากในระบบฐานข้อมูลรายคนมีการบันทึกเลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ไว้แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องใช้อีกจากการที่ระบบของธนาคารสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายกับระบบของมหาดไทย โดยเพียงให้ลูกค้าจัดทำคำขอเท่านั้น และในการพิจารณาสินเชื่อที่ธนาคาร/สาขาควรปรับขั้นตอนจากเดิมในการเตรียมจ่ายเงินกู้ที่เอกสารผ่านผู้อนุมัติแล้วส่งต่อให้สายงานบัญชีเป็นผู้บันทึกในระบบจ่ายเงินกู้ใน

วันถัดไป เป็นให้พนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อบันทึกสัญญาสินเชื่อนอกภาคเกษตรและเตรียมจ่ายเงินกู้ในระบบ แล้วส่งต่อให้ผู้ตรวจเอกสาร ผู้อนุมัติ เพื่อให้การอนุมัติและจ่ายเงินกู้โดยการโอนเข้าบัญชีเงินฝากได้เร็วขึ้นภายในวันที่อนุมัติ พร้อมทั้งติดขั้นตอนดำเนินการและระยะเวลาในการขอสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับทราบ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อการขยายงานด้านสินเชื่อธนาคาร โดยไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายการดำเนินงานสูงเกินไป ดังนั้นควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อสินเชื่อด้านกลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการรายใหญ่ และองค์กรนิติบุคคล เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ การขอสินเชื่อจากธนาคารเป็นรูปแบบโครงการที่มีวงเงินสินเชื่อที่สูง ปริมาณความถี่ของการทำธุรกรรมมีไม่มาก ทำให้ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานโดยรวมต่ำกว่าการให้บริการสินเชื่อรายย่อย จะเป็นการสร้างรายได้ที่มั่นคงของธนาคารในอนาคตต่อไป