

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 151 ชุด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จัดตั้งกิจการรูปแบบบริษัทจำกัด มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนาน 16-20 ปี และมีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่า นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ประเภทวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ในนามนิติบุคคล มีวงเงินสินเชื่อรวม 11-50 ล้านบาท มีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์นาน 1-5 ปี ใช้บริการสาขาสามพรานเป็นประจำมากที่สุด และทราบแหล่งข้อมูลในการขอสินเชื่อจากการใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคาร

##### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) โดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สามารถสรุปลำดับความพึงพอใจและปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรก ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 แสดงลำดับและปัจจัยย่อยของความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก
1	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่
2	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงของธนาคาร
3	ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดี
4	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ
5	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การให้บริการไม่มีความผิดพลาด
6	ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ย
7	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สามารถสรุปลำดับปัญหาและปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก ดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 แสดงลำดับของปัญหาและปัญหาย่อยในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประ โทณ (นครปฐม)

ลำดับที่	ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
1	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป
2	ปัญหาด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น
3	ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า
4	ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
5	ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี
6	ปัญหาด้านบุคลากร	มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ
7	ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระ ประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ตารางที่ 65 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยย่อยลำดับแรกของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้ง กิจการ

รูปแบบการจัดตั้งกิจการ	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ เป็นลำดับแรก
เจ้าของคนเดียว	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่
บริษัทจำกัด/มหาชน	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งกิจการรูปแบบเจ้าของคน เดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด/มหาชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่ายเป็นลำดับแรกในเรื่องมีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่

ตารางที่ 66 แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด/มหาชน
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ	ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ	ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ย / จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ย
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย	มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงของธนาคาร	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	ชื่อเสียงของธนาคาร
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ	การให้บริการไม่มีความผิดพลาด	การให้บริการไม่มีความผิดพลาด

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกทุกรูปแบบการจัดตั้งกิจการ มีความพึงพอใจในเรื่องเดียวกัน เป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องของความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องที่มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องมีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า

ตารางที่ 67 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยย่อยลำดับแรกของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

รายได้เฉลี่ยของ กิจการต่อปี	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจ เป็นลำดับแรก
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องเข้าใจง่าย
50-100 ล้านบาท	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่
101-150 ล้านบาท	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่
151-200 ล้านบาท	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม
มากกว่า 200 ล้านบาท	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท และ 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องเดียวกัน เป็นลำดับแรก ได้แก่ มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ สำหรับกลุ่มรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี มากกว่า 200 ล้านบาท พึงพอใจที่สาขาธนาคารมีทำเลอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน

ตารางที่ 68 แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี				
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50-100 ล้านบาท	101-150 ล้านบาท	151-200 ล้านบาท	มากกว่า 200 ล้านบาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความหลากหลาย ของประเภท สินเชื่อ	ความหลากหลาย ของประเภท สินเชื่อ	ความหลากหลาย ของประเภท สินเชื่อ	ความหลากหลาย ของประเภท สินเชื่อ / วงเงิน สินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติเหมาะสม	ความหลากหลาย ของประเภท สินเชื่อ

ตารางที่ 68 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
บริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้  
เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี				
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50-100 ล้านบาท	101-150 ล้านบาท	151-200 ล้านบาท	มากกว่า 200 ล้านบาท
ปัจจัยด้านราคา	จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	อัตราดอกเบี้ย / จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ย	อัตราดอกเบี้ย
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน / มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย	มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ / มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย / มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ / มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องเข้าใจง่าย / มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว	พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงของธนาคาร	มีสิ่งอำนวยความสะดวก	มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม	มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม / ชื่อเสียงของธนาคาร	มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การให้บริการไม่มีความผิดพลาด	ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม / การให้บริการไม่มีความผิดพลาด	ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม	การให้บริการไม่มีความผิดพลาด	ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ / ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี มีความพึงพอใจในเรื่องเดียวกัน เป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องความหลากหลายของประเภทสินค้า

**ส่วนที่ 6 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี**

ตารางที่ 69 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

รูปแบบการจัดตั้งกิจการ	ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
เจ้าของคนเดียว	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป
บริษัทจำกัด/มหาชน	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งกิจการรูปแบบเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด/มหาชน มีปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรกในเรื่องกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป

ตารางที่ 70 แสดงปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาส่วนประสม การตลาดบริการ	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด/มหาชน
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อ เข้มงวดเกินไป	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อ เข้มงวดเกินไป	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อ เข้มงวดเกินไป
ปัญหาด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น
ปัญหาด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	ไม่มีสถานที่จ่อครรถ เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	ไม่มีสถานที่จ่อครรถ เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	มีสาขาให้บริการน้อย
ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	ขาดข่าวสารข้อมูลที่ ทันสมัย	ขาดการจัดสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า	ขาดการจัดสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า
ปัญหาด้านบุคลากร	มีจำนวนพนักงาน ให้บริการไม่เพียงพอ	มีจำนวนพนักงาน ให้บริการไม่เพียงพอ	มีจำนวนพนักงาน ให้บริการไม่เพียงพอ
ปัญหาด้านลักษณะทาง กายภาพ	ธนาคารมีชื่อเสียงในทาง ไม่ดี	ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ ทันสมัย	ธนาคารมีชื่อเสียงในทาง ไม่ดี
ปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	การให้บริการผิดพลาด	การอนุมัติสินเชื่อมีความ ล่าช้า	การอนุมัติสินเชื่อมีความ ล่าช้า

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกทุกรูปแบบการจัดตั้งกิจการ มีปัญหาในเรื่องเดียวกัน เป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องของกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป ปัจจัยด้านราคา ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นและปัจจัยปัญหาด้านบุคลากร ในเรื่องมีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ



ตารางที่ 71 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

รายได้เฉลี่ยของ กิจการต่อปี	ปัญหาส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ เป็นลำดับแรก
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	ปัญหาด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการน้อย
50-100 ล้านบาท	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป/ต้องมี หลักทรัพย์ค้ำประกัน
101-150 ล้านบาท	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป
151-200 ล้านบาท	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป
มากกว่า 200 ล้านบาท	ปัญหาด้านราคา	มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อน กำหนด

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท กลุ่ม 101-150 ล้านบาท และ 151-200 ล้านบาท มีปัญหาต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องเดียวกัน เป็นลำดับแรก ได้แก่ การกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป

ตารางที่ 72 แสดงปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี				
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50-100 ล้านบาท	101-150 ล้านบาท	151-200 ล้านบาท	มากกว่า 200 ล้านบาท
ปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์	ต้องมีหลักทรัพย์ ค้ำประกัน	กำหนดเงื่อนไข สินเชื่อเข้มงวด เกินไป / ต้องมี หลักทรัพย์ค้ำ ประกัน	กำหนดเงื่อนไข สินเชื่อเข้มงวด เกินไป	กำหนดเงื่อนไข สินเชื่อเข้มงวด เกินไป	กำหนดเงื่อนไข สินเชื่อเข้มงวด เกินไป

ตารางที่ 72 (ต่อ) แสดงปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ  
พระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี				
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50-100 ล้านบาท	101-150 ล้านบาท	151-200 ล้านบาท	มากกว่า 200 ล้านบาท
ปัญหาด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยสูง กว่าธนาคารอื่น	ค่าใช้จ่ายในการ ประเมิน หลักทรัพย์สูง	มีค่าธรรมเนียม ในการปิดบัญชี เงินกู้ก่อน กำหนด	อัตราดอกเบี้ยสูง กว่าธนาคารอื่น/ ค่าธรรมเนียมใน การขออนุมัติ สินเชื่อสูง / มีค่าธรรมเนียมใน การปิดบัญชีเงินกู้ ก่อนกำหนด	มีค่าธรรมเนียม ในการปิดบัญชี เงินกู้ก่อน กำหนด
ปัญหาด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาให้บริการ น้อย	ไม่มีสถานที่จอด รถเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	ไม่มีสถานที่จอด รถเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	มีสาขาให้ บริการน้อย / ไม่มีสถานที่จอด รถเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	ไม่มีสถานที่จอด รถเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ
ปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด	ขาดข่าวสาร ข้อมูลที่ทันสมัย	ขาดการจัด สัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า	ขาดข่าวสาร ข้อมูลที่ทันสมัย	ขาดข่าวสารข้อมูล ที่ทันสมัย/ ขาด การจัดสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า	ขาดข่าวสาร ข้อมูลที่ทันสมัย
ปัญหาด้านบุคลากร	มีจำนวน พนักงาน ให้บริการไม่ เพียงพอ	มีจำนวน พนักงาน ให้บริการไม่ เพียงพอ	มีจำนวน พนักงาน ให้บริการไม่ เพียงพอ	มีจำนวน พนักงาน ให้บริการไม่ เพียงพอ	มีจำนวน พนักงาน ให้บริการไม่ เพียงพอ
ปัญหาด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ธนาคารมีชื่อเสียง ในทางไม่ดี	ขาดอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ ทันสมัย / มีชื่อ เสียงในทางไม่ดี	ธนาคารมีชื่อเสียง ในทางไม่ดี	ธนาคารมีชื่อเสียง ในทางไม่ดี	ขาดอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ ทันสมัย / มีชื่อ เสียงในทางไม่ดี
ปัญหาด้าน กระบวนการ ให้บริการ	การให้บริการ ผิดพลาด	การอนุมัติ สินเชื่อมีความ ล่าช้า	การอนุมัติ สินเชื่อมีความ ล่าช้า / การติดต่อ ขอสินเชื่อไม่มี ความคล่องตัว	การอนุมัติ สินเชื่อมีความ ล่าช้า	การอนุมัติ สินเชื่อมีความ ล่าช้า

จากตารางที่ 72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี มีปัญหาในเรื่องเดียวกัน เป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลากร ในเรื่องมีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) มาใช้ในการศึกษา สามารถนำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) โดยรวมในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สอดคล้องกับงานศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่เป็นลำดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านบริการเป็นลำดับแรก

พิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการแยกรายด้านได้ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอดี) เป็นลำดับแรก

**ปัจจัยด้านราคา** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการผลัดตลาดเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกันเป็นลำดับแรก

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่เป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสิทธิชัย แจ่มพลอย (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ การที่เจ้าหน้าที่ธนาคารทักทายนำบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำดิชมหรือตอบคำถามเป็นลำดับแรก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องมีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์บริการใหม่เป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ นรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการด้านสินเชื่อเป็นลำดับแรก

**ปัจจัยด้านบุคลากร** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องพนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองดีเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ พนักงานสินเชื่อบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับงานศึกษาของสิทธิชัย แจ็งพลอย (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่เป็นลำดับแรก

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องชื่อเสียงของธนาคารเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ ธนาคารมีชื่อเสียงเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นลำดับแรก

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ในเรื่องการให้บริการไม่มีความผิดพลาดเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วทราบผลภายใน 3 วันเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของนรินทร์ หงษ์อนุรักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย คือ ความสะดวกในการ

ติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ สิทธิชัย แจ่มพลอย (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อย คือ ระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อหลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้วเป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไปเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาที่พบในการใช้บริการ คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอเป็นลำดับแรก

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุด 10 ลำดับแรก ได้แก่ ในเรื่องที่มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่, ชื่อเสียงของธนาคาร, ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน, ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ, มีสถานที่จอดรถเพียงพอ, พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี, มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม, มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ, มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 73 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสูงสุด 10 ลำดับแรก

ตารางที่ 73 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) สูงสุด 10 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.55	มากที่สุด	1
ชื่อเสียงของธนาคาร	ลักษณะทางกายภาพ	4.44	มาก	2
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.41	มาก	3
ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ	ผลิตภัณฑ์	4.37	มาก	4
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.33	มาก	5
พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	บุคลากร	4.32	มาก	6
มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม	ลักษณะทางกายภาพ	4.31	มาก	7
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	บุคลากร	4.29	มาก	8
มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	ลักษณะทางกายภาพ	4.27	มาก	9
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	บุคลากร	4.24	มาก	10

ขณะเดียวกันระดับความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด 10 ลำดับแรก ได้แก่ ในเรื่องมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ, ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์, ค่าธรรมเนียมปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด, มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย, หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน, มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า, ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ, มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย, จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และ ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 74 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อ ต่ำที่สุด 10 ลำดับแรก

**ตารางที่ 74** แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ต่ำที่สุด 10 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ	การส่งเสริมการตลาด	3.40	ปานกลาง	1
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์	ราคา	3.47	ปานกลาง	2
ค่าธรรมเนียมปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด	ราคา	3.49	ปานกลาง	3
มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย	การส่งเสริมการตลาด	3.50	มาก	4
หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน	ผลิตภัณฑ์	3.54	มาก	5
มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	การส่งเสริมการตลาด	3.56	มาก	6
ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	กระบวนการให้บริการ	3.58	มาก	7
มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	ราคา	3.60	มาก	8
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	ราคา	3.65	มาก	9
ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ	ราคา	3.69	มาก	10



ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาใน 10 ลำดับแรก ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป, ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน, อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น, ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง, การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า, ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง, มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด, ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง, การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว และ ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ตามลำดับรายละเอียดตามตารางที่ 75 แสดงระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ 10 ลำดับแรก

ตารางที่ 75 แสดงระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) 10 ลำดับแรก

ปัญหาย่อย	ปัญหาหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของปัญหา	ลำดับที่
กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป	ผลิตภัณฑ์	4.09	มาก	1
ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	ผลิตภัณฑ์	3.98	มาก	2
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	ราคา	3.73	มาก	3
ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	ผลิตภัณฑ์	3.69	มาก	4
การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า	กระบวนการให้บริการ	3.68	มาก	5
ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง	ราคา	3.60	มาก	6
มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด	ราคา	3.60	มาก	6
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง	ราคา	3.44	ปานกลาง	7
การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว	กระบวนการให้บริการ	3.38	ปานกลาง	8
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องวดสูง	ราคา	3.32	ปานกลาง	9

### ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบ 10 ลำดับแรก ของความพึงพอใจ และปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการของการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทณ (นครปฐม) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาเรื่องเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป แต่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน ดังนั้นพนักงานควรให้คำอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีให้แก่ลูกค้า ก่อนการนำเสนอขออนุมัติสินเชื่อ หรือพนักงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับธนาคาร เพื่อให้การอนุมัติสินเชื่อ สอดคล้องความต้องการของลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการวงเงินกู้ 10 ล้านบาท แต่หลักทรัพย์มีมูลค่าเพียง 6 ล้านบาท พนักงานธนาคารสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ว่าเป็นลูกค้าชั้นดี ไม่มีชื่อเสียงเสียหาย สามารถอนุมัติสินเชื่อได้ตามที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น และมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องค่าใช้จ่ายประเมินหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด ซึ่ง 2 ปัจจัยอยู่ใน 10 ลำดับแรกของความพึงพอใจที่ต่ำที่สุด ดังนั้นสำนักงานธุรกิจพระประโทณ(นครปฐม) อาจจะนำเสนอเรื่องขออนุมัติอัตราดอกเบี้ยพิเศษหรือลดหย่อนค่าใช้จ่ายด้านสินเชื่อ และปรับลดค่าธรรมเนียมให้กับลูกค้าชั้นดีได้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเป็นแรงจูงใจให้กับลูกค้า เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ เนื่องจากปัจจุบันธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ใช้กลยุทธ์ด้านราคาในการช่วงชิงลูกค้า หรือการเสนอแนะธนาคารในการพัฒนา Product Program ใหม่ ๆ ที่มีอัตราดอกเบี้ยและเงื่อนไขในการให้สินเชื่อที่สามารถจูงใจลูกค้าได้

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาเรื่องไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นในการขยายสาขาของธนาคาร ทางสำนักงานธุรกิจพระประโทณ(นครปฐม) ก็ควรแนะนำให้ธนาคารจัดให้มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ หรือมีการเช่าพื้นที่จอดรถเพิ่ม มีพนักงานอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยในการจอดรถของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีการขยายสาขาเข้าไปอยู่ในห้างสรรพสินค้าหรือแหล่งชุมชน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการกับลูกค้าให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องการแข่งขันข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย และการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า ดังนั้นพนักงานเมื่อมีการเยี่ยมลูกค้าสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงการส่งข้อมูลข่าวสารของธนาคารและข่าวสารด้านเศรษฐกิจให้แก่ลูกค้าได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์และ

โฆษณาต่างๆ ให้มากขึ้น สำหรับการจัดสัมมนาสำหรับลูกค้า นอกจากวิทยากรที่ทางหน่วยงาน สำนักงานใหญ่ของธนาคารเชิญมาบรรยายแล้ว ทางสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม) อาจจะเชิญผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในท้องถิ่น มาร่วมบรรยาย เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและการให้ความสำคัญแก่ผู้ประกอบการในพื้นที่ พร้อมทั้งธนาคารก็จะสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคาร เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารได้เพิ่มมากขึ้น

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ไม่มีปัญหาหรือความพึงพอใจต่ำที่สุดใน 10 ลำดับแรก แต่ในผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และทุกระดับรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีให้ความสำคัญของปัญหาเรื่องมีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ ดังนั้นทางสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม) ควรแจ้งให้สาขาในพื้นที่จัดหาพนักงานให้เพียงพอในระหว่างเวลาให้บริการของสาขา นอกจากนี้ให้มีการฝึกอบรมความรู้ภายในสำนักงาน การชี้แจงและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า การทำงานเป็นทีมเพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ลดปัญหาด้านการขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการและสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ** ไม่มีปัญหาหรือความพึงพอใจต่ำที่สุดใน 10 ลำดับแรก แต่ในปัจจัยย่อยของปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาเรื่องธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี ดังนั้น ภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นองค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเชื่อมั่น แต่ก็ยังมีความกังวลหากเกิดปัญหาขึ้น ดังนั้นพนักงานธนาคารซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนธนาคาร สามารถที่จะช่วยส่งเสริมและรักษาภาพลักษณ์ให้ดียิ่งขึ้นและมีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอได้ เช่น รักษาและปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร ช่วยเหลือในการโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร เช่น กิจกรรมช่วยเหลือสังคม กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าธนาคาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในเรื่องการอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า และการติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว และมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ดังนั้นทางสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม) ควรชี้แจงขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้น เช่น ให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารของลูกค้าก่อนการเสนอขอสินเชื่อเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ กำหนดระยะเวลาการแจ้งผลการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีการอธิบายให้ลูกค้าทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เพื่อสร้างความเข้าใจ และเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร