

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 151 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รูปแบบการจัดตั้งกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย วงเงินสินเชื่อที่มีกับธนาคารพาณิชย์อื่น ประเภทสินเชื่อที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีสินเชื่อที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์ วงเงินสินเชื่อรวมที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์ ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาที่ใช้บริการประจำ และแหล่งข้อมูลในการขอสินเชื่อ นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 8-14)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 15-22)

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 23-30)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี นำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 31-46)

ส่วนที่ 6 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี นำเสนอในรูปแบบตารางแสดง ค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 47-62)3

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	95	62.91
หญิง	56	37.09
<b>รวม</b>	<b>151</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 62.91 และเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	10	6.62
31 – 40 ปี	20	13.25
41 – 50 ปี	61	40.40
51 – 60 ปี	50	33.11
61 ปีขึ้นไป	10	6.62
<b>รวม</b>	<b>151</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41-50 ปีมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมาคือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.11 อายุ 31-40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	29	19.21
สมรส	103	68.21
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	19	12.58
รวม	151	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 68.21 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	17.22
ปริญญาตรี	72	47.68
สูงกว่าปริญญาตรี	53	35.10
รวม	151	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 47.68 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

รูปแบบการจัดตั้งกิจการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	40	26.49
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	22	14.57
บริษัทจำกัด	88	58.28
บริษัทมหาชน	1	0.66
รวม	151	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดตั้งกิจการรูปแบบบริษัทจำกัด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.28 รองลงมาคือ เจ้าของคนเดียว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.57 และบริษัทมหาชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	9	5.96
5 – 10 ปี	38	25.17
11 – 15 ปี	44	29.14
16 – 20 ปี	55	36.42
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	5	3.31
รวม	151	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 16-20 ปี มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.42 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11-15 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.14 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.96 และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการ  
ต่อปี

รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	32	21.19
50 – 100 ล้านบาท	36	23.84
101 – 150 ล้านบาท	31	20.53
151 – 200 ล้านบาท	13	8.61
มากกว่า 200 ล้านบาท	39	25.83
<b>รวม</b>	<b>151</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาทมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.84 รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.19 รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.61 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่มีกับธนาคารพาณิชย์อื่น นอกเหนือจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

วงเงินสินเชื่อที่มีกับธนาคารพาณิชย์อื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารกรุงไทย	28	20.14
ธนาคารกสิกรไทย	67	48.20
ธนาคารกรุงเทพ	64	46.04
ธนาคารนครหลวงไทย	13	9.35
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	23	16.55
ธนาคารยูโอบี	5	3.60

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 151 คน มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามสำหรับคำถามนี้ 12 คน เนื่องจากใช้สินเชื่อที่ธนาคารไทยพาณิชย์เพียงแห่งเดียว จึงคงเหลือผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับคำถามนี้ 139 คน

จากตารางที่ 8 พบว่า นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 139 คน มีวงเงินสินเชื่อที่กับธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมา คือ ธนาคารกรุงเทพ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 46.04 ธนาคารกรุงไทย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.14 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.55 ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.35 และธนาคารยูโอบี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์

ประเภทสินเชื่อที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	151	100.00
วงเงินกู้ระยะสั้น	84	55.63
วงเงินกู้ระยะยาว	125	82.78
วงเงินค้ำต่างประเทศ	42	27.81
หนังสือค้ำประกัน	79	52.32

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 151 คน

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสินเชื่อประเภทวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีมากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ วงเงินกู้ระยะยาว จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 82.78 วงเงินกู้ระยะสั้น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 55.63 หนังสือค้ำประกัน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.32 และวงเงินค้ำต่างประเทศ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.81 ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบัญชีสินเชื่อที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์

บัญชีสินเชื่อที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	31	20.53
นิติบุคคล	87	57.62
บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล	33	21.85
<b>รวม</b>	<b>151</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ – บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีบัญชีสินเชื่อ 2 บัญชี อยู่กับธนาคาร เช่น นาย ก. มีวงเงินกู้ 5 ล้านบาท และนาย ก. ยังเป็นเจ้าของบริษัท ข. จำกัด ซึ่งมีวงเงินกู้ 10 ล้านบาท เป็นต้น

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัญชีสินเชื่อนิติบุคคล จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 57.62 รองลงมาคือ บัญชีบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.85 และบัญชีบุคคลธรรมดา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 ตามลำดับ



ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์

วงเงินสินเชื่อรวมที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 – 10 ล้านบาท	4	2.65
11 – 50 ล้านบาท	100	66.23
51 – 100 ล้านบาท	13	8.61
101 – 150 ล้านบาท	10	6.62
151 – 200 ล้านบาท	14	9.27
มากกว่า 200 ล้านบาท	10	6.62
<b>รวม</b>	<b>151</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวมกับธนาคารไทยพาณิชย์ 11-50 ล้านบาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.23 รองลงมาคือ มีวงเงินสินเชื่อ 151 – 200 ล้านบาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.27 มีวงเงินสินเชื่อ 51-100 ล้านบาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.61 มีวงเงินสินเชื่อ 101-150 ล้านบาทและมากกว่า 200 ล้านบาท จำนวน 10 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.62 และมีวงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ  
ธนาคารไทยพาณิชย์

ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	5	3.31
1 – 5 ปี	77	50.99
6 – 10 ปี	25	16.56
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	44	29.14
<b>รวม</b>	<b>151</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ 1-5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 50.99 รองลงมาคือ ระยะเวลา  
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.14 ระยะเวลา 6-10 ปี  
จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.56 และ ระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน  
คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการประจำ

สาขาที่ใช้บริการประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาขานครชัยศรี	3	1.99
สาขาสาละยา	32	21.19
สาขาสามพราน	34	22.52
สาขานครปฐม	27	17.88
สาขาพระประโทน (นครปฐม)	29	19.21
สาขานนทบุรี (นครปฐม)	19	12.58
สาขาบางเลน	5	3.31
สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (กำแพงแสน)	2	1.32
<b>รวม</b>	<b>151</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสาขาสามพรานมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.52 รองลงมาคือ สาขาสาละยา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.19 สาขาพระประโทน (นครปฐม) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.21 สาขานครปฐม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.88 สาขานนทบุรี (นครปฐม) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.58 สาขาบางเลน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 สาขานครชัยศรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.99 และสาขาย่อยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (กำแพงแสน) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการขอสินเชื่อ

แหล่งข้อมูลในการขอสินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดต่อขอสินเชื่อด้วยตนเอง	60	39.74
ได้รับการแนะนำจากลูกค้ารายอื่น	41	27.15
ได้รับการชักชวนจากพนักงานของธนาคาร	39	25.83
ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว	65	43.05
ทราบจากสื่อโฆษณา	5	3.31

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 151 คน

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบแหล่งข้อมูลในการขอสินเชื่อจากการใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้วมากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.05 รองลงมาคือติดต่อขอสินเชื่อด้วยตนเอง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.74 ได้รับการแนะนำจากลูกค้ารายอื่นจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.15 ได้รับการชักชวนจากพนักงานของธนาคาร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 และทราบจากสื่อโฆษณา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน  
(นครปฐม)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ  
พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน  
(นครปฐม)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความหลากหลายของ ประเภทสินเชื่อ	56 (37.09)	95 (62.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)	1
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติเหมาะสม	33 (21.85)	76 (50.33)	42 (27.81)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	2
เงื่อนไขการใช้วงเงิน	24 (15.89)	67 (44.37)	55 (36.42)	5 (3.31)	0 (0.00)	3.73 (มาก)	4
หลักทรัพย์ที่ค้ำประกัน วงเงิน	15 (9.93)	56 (37.09)	75 (49.67)	5 (3.31)	0 (0.00)	3.54 (มาก)	5
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	25 (16.56)	72 (47.68)	54 (35.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.88</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี  
ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.37) วงเงิน  
สินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.94) ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.81) เงื่อนไข  
การใช้วงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ย	20 (13.25)	74 (49.01)	57 (37.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมในการขอ อนุมัติสินเชื่อ	14 (9.27)	92 (60.93)	37 (24.50)	0 (0.0)	8 (5.30)	3.69 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมในการปิด บัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด	10 (6.62)	71 (47.02)	53 (35.10)	17 (11.26)	0 (0.00)	3.49 (ปานกลาง)	5
ค่าใช้จ่ายในการ ประเมินหลักทรัพย์	0 (0.00)	71 (47.02)	80 (52.98)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)	6
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ ต้องงวด	10 (6.62)	78 (51.66)	63 (41.72)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.65 (มาก)	3
มีระยะเวลาปลอดชำระ เงินต้น/ดอกเบี้ย	19 (12.58)	69 (45.70)	46 (30.46)	17 (11.26)	0 (0.00)	3.60 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.61</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.69) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวด (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.49) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	62 (41.06)	89 (58.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	2
มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	88 (58.28)	58 (38.41)	5 (3.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (มากที่สุด)	1
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	65 (43.05)	74 (49.01)	9 (5.96)	3 (1.99)	0 (0.00)	4.33 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.43</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปดผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประ โทณ (นครปฐม)

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการแจ้งข่าวสารข้อมูล ที่ทันสมัย	5 (3.31)	73 (48.34)	65 (43.05)	8 (5.30)	0 (0.00)	3.50 (มาก)	2
มีเอกสารแนะนำ เกี่ยวกับสินเชื่อ	0 (0.00)	72 (47.68)	67 (44.37)	12 (7.95)	0 (0.00)	3.40 (ปานกลาง)	3
มีการจัดสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า	0 (0.00)	84 (55.63)	67 (44.37)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.56 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.48</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ



ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องเข้าใจง่าย	34 (22.52)	112 (74.17)	5 (3.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	5
พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว	32 (21.19)	119 (78.81)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	4
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	54 (35.76)	79 (52.32)	18 (11.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)	3
พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	64 (42.38)	71 (47.02)	16 (10.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32 (มาก)	1
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	44 (29.14)	107 (70.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.25 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม	47 (31.13)	104 (68.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.31 (มาก)	2
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	44 (29.14)	95 (62.91)	9 (5.96)	3 (1.99)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	4
มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	41 (27.15)	110 (72.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27 (มาก)	3
ชื่อเสียงของธนาคาร	66 (43.71)	85 (56.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.30</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรวดเร็วในการ อนุมัติสินเชื่อ	19 (12.58)	54 (35.76)	74 (49.01)	4 (2.65)	0 (0.00)	3.58 (มาก)	4
ความรวดเร็วในการ จัดเตรียมนิติกรรม	14 (9.27)	91 (60.26)	46 (30.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.79 (มาก)	3
ความสะดวกในการ ติดต่อขอสินเชื่อ	25 (16.56)	77 (50.99)	49 (32.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)	2
การให้บริการไม่มีความ ผิดพลาด	32 (21.19)	90 (59.60)	24 (15.89)	5 (3.31)	0 (0.00)	3.99 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.80 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.99) ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.88	มาก	4
ปัจจัยด้านราคา	3.61	มาก	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.43	มาก	1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.48	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.25	มาก	3
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.30	มาก	2
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.80	มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.43) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับ คู่แข่ง	26 (17.22)	57 (37.75)	63 (41.72)	5 (3.31)	0 (0.00)	3.69 (มาก)	3
กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อ เข้มงวดเกินไป	57 (37.75)	50 (33.11)	44 (29.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	1
ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำ ประกัน	46 (30.46)	56 (37.09)	49 (32.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.92</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.09) ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	28 (18.54)	59 (39.07)	59 (39.07)	5 (3.31)	0 (0.00)	3.73 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมในการขอ อนุมัติสินเชื่อสูง	15 (9.93)	64 (42.38)	68 (45.03)	4 (2.65)	0 (0.00)	3.60 (มาก)	2
มีค่าธรรมเนียมในการ ปิดบัญชีเงินกู้ก่อน กำหนด	30 (19.87)	38 (25.17)	75 (49.67)	8 (5.30)	0 (0.00)	3.60 (มาก)	2
ค่าใช้จ่ายในการ ประเมินหลักทรัพย์สูง	13 (8.61)	40 (26.49)	98 (64.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.44 (ปานกลาง)	3
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ ต่องวดสูง	13 (8.61)	33 (21.85)	95 (62.91)	10 (6.62)	0 (0.00)	3.32 (ปานกลาง)	4
ไม่มีระยะเวลาปลอด ชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	9 (5.96)	32 (21.19)	99 (65.56)	11 (7.28)	0 (0.00)	3.26 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.49</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.44) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.32) และไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม)

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีสาขาให้บริการน้อย	28 (18.54)	33 (21.85)	10 (6.62)	75 (49.67)	5 (3.31)	3.03 (ปานกลาง)	2
ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	29 (19.21)	38 (25.17)	14 (9.27)	70 (46.36)	0 (0.00)	3.17 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.10</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) และมีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม)

ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขาดข่าวสารข้อมูลที่ ทันสมัย	13 (8.61)	30 (19.87)	71 (47.02)	32 (21.19)	5 (3.31)	3.09 (ปานกลาง)	1
ขาดการจัดสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า	4 (2.65)	27 (17.88)	86 (56.95)	34 (22.52)	0 (0.00)	3.01 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.05</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.09) และขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ



ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	21 (13.91)	36 (23.84)	24 (15.89)	50 (33.11)	20 (13.25)	2.92 (ปานกลาง)	2
มีจำนวนพนักงาน ให้บริการไม่เพียงพอ	29 (19.21)	36 (23.84)	28 (18.54)	54 (35.76)	4 (2.65)	3.21 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.07</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และพนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม)

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ในการให้บริการคับแคบ	21 (13.91)	49 (32.45)	5 (3.31)	59 (39.07)	17 (11.26)	2.99 (ปานกลาง)	3
ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย	29 (19.21)	41 (27.15)	5 (3.31)	66 (43.71)	10 (6.62)	3.09 (ปานกลาง)	2
ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี	49 (32.45)	21 (13.91)	5 (3.31)	57 (37.75)	19 (12.58)	3.16 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.08</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.16) ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.09) และสถานที่ในการให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม)

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า	36 (23.84)	65 (43.05)	15 (9.93)	35 (23.18)	0 (0.00)	3.68 (มาก)	1
การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า	13 (8.61)	56 (37.09)	49 (32.45)	33 (21.85)	0 (0.00)	3.32 (ปานกลาง)	3
การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว	18 (11.92)	60 (39.74)	35 (23.18)	38 (25.17)	0 (0.00)	3.38 (ปานกลาง)	2
การให้บริการผิดพลาด	47 (31.13)	18 (11.92)	26 (17.22)	57 (37.75)	3 (1.99)	3.32 (ปานกลาง)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.43</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.38) การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) การให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	3.92	มาก	1
ปัญหาด้านราคา	3.49	ปานกลาง	2
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.10	ปานกลาง	4
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	3.05	ปานกลาง	7
ปัญหาด้านบุคลากร	3.07	ปานกลาง	6
ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	3.08	ปานกลาง	5
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	3.43	ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.30</b>	<b>ปานกลาง</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.10) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.08) ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.07) ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน(นครปฐม)  
จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัด  
สำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ	4.50 (มากที่สุด)	1	4.18 (มาก)	1	4.36 (มาก)	1
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม	4.13 (มาก)	2	3.59 (มาก)	2	3.94 (มาก)	2
เงื่อนไขการใช้วงเงิน	4.08 (มาก)	3	3.36 (ปานกลาง)	4	3.66 (มาก)	4
หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน	3.73 (มาก)	5	3.55 (มาก)	3	3.45 (ปานกลาง)	5
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.98 (มาก)	4	3.59 (มาก)	2	3.79 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b> (มาก)		<b>3.65</b> (มาก)		<b>3.84</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความ  
พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า  
ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของ  
ประเภทสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่  
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) เงื่อนไขการใช้วงเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.08)  
ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.18) วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม และระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.59) หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36) วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.94) ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.79) เงื่อนไขการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประทีป (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
อัตราดอกเบี้ย	3.85 (มาก)	1	3.41 (ปานกลาง)	4	3.80 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ	3.38 (ปานกลาง)	4	3.95 (มาก)	1	3.76 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด	3.35 (ปานกลาง)	5	3.77 (มาก)	2	3.48 (ปานกลาง)	5
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์	3.63 (มาก)	2	3.59 (มาก)	3	3.37 (ปานกลาง)	6
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	3.85 (มาก)	1	3.59 (มาก)	3	3.57 (มาก)	3
มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.60 (มาก)	3	3.77 (มาก)	2	3.55 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.61 (มาก)</b>		<b>3.68 (มาก)</b>		<b>3.59 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.85) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.85) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.77) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.59) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.80) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.48) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	4.35 (มาก)	2	4.23 (มาก)	2	4.48 (มาก)	2
มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.65 (มากที่สุด)	1	4.59 (มากที่สุด)	1	4.49 (มาก)	1
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.20 (มาก)	3	4.18 (มาก)	3	4.43 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.40 (มาก)</b>		<b>4.33 (มาก)</b>		<b>4.47 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย

4.49) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

**ตารางที่ 34** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย	3.60 (มาก)	2	3.45 (ปานกลาง)	3	3.46 (ปานกลาง)	2
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ	3.43 (ปานกลาง)	3	3.64 (มาก)	2	3.33 (ปานกลาง)	3
มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	3.63 (มาก)	1	3.77 (มาก)	1	3.47 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.55</b> (มาก)		<b>3.62</b> (มาก)		<b>3.42</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย	4.40 (มาก)	2	4.36 (มาก)	1	4.06 (มาก)	4
พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว	4.35 (มาก)	4	4.00 (มาก)	5	4.20 (มาก)	3
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.33 (มาก)	5	4.09 (มาก)	4	4.24 (มาก)	2
พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี	4.50 (มากที่สุด)	1	4.32 (มาก)	2	4.24 (มาก)	2
มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ	4.38 (มาก)	3	4.18 (มาก)	3	4.28 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.39 (มาก)</b>		<b>4.19 (มาก)</b>		<b>4.20 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.50) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล

อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการ  
 สลินเชื้อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ เหมาะสม	4.45 (มาก)	2	4.18 (มาก)	2	4.28 (มาก)	3
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.75 (มาก)	4	4.41 (มาก)	1	4.34 (มาก)	2
มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.40 (มาก)	3	4.00 (มาก)	3	4.28 (มาก)	3
ชื่อเสียงของธนาคาร	4.60 (มากที่สุด)	1	4.18 (มาก)	2	4.43 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.30</b> (มาก)		<b>4.19</b> (มาก)		<b>4.33</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความ  
 พึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ซึ่งใน  
 รายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียง  
 ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.60) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มี  
 การจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย  
 4.40) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัย  
 ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย  
 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม  
 หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) ชื่อเสียง  
 ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการ  
สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	3.55 (มาก)	4	3.55 (มาก)	4	3.61 (มาก)	4
ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม	4.15 (มาก)	3	3.59 (มาก)	3	3.67 (มาก)	2
ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ	4.30 (มาก)	1	3.77 (มาก)	2	3.65 (มาก)	3
การให้บริการไม่มีความผิดพลาด	4.23 (มาก)	2	3.95 (มาก)	1	3.89 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b> (มาก)		<b>3.72</b> (มาก)		<b>3.71</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.59) และความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ



ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.08 (มาก)	4	3.65 (มาก)	5	3.84 (มาก)	4
ปัจจัยด้านราคา	3.61 (มาก)	6	3.68 (มาก)	4	3.59 (มาก)	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.40 (มาก)	1	4.33 (มาก)	1	4.47 (มาก)	1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.55 (มาก)	7	3.62 (มาก)	6	3.42 (ปานกลาง)	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.39 (มาก)	2	4.19 (มาก)	2	4.20 (มาก)	3
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.30 (มาก)	3	4.19 (มาก)	2	4.33 (มาก)	2
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.06 (มาก)	5	3.72 (มาก)	3	3.71 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.05</b> (มาก)		<b>3.91</b> (มาก)		<b>3.94</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.39) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.33) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.47) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้านบาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ	4.47 (มาก)	1	4.19 (มาก)	1	4.48 (มาก)	1	4.38 (มาก)	1	4.36 (มาก)	1
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม	4.13 (มาก)	2	3.36 (ปานกลาง)	3	3.87 (มาก)	3	4.38 (มาก)	1	4.23 (มาก)	2
เงื่อนไขการใช้วงเงิน	4.13 (มาก)	2	3.14 (ปานกลาง)	4	3.81 (มาก)	5	3.77 (มาก)	3	3.87 (มาก)	4
หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน	3.78 (มาก)	3	3.14 (ปานกลาง)	4	3.84 (มาก)	4	3.38 (ปานกลาง)	4	3.51 (มาก)	5
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.53 (มาก)	4	3.47 (ปานกลาง)	2	4.00 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2	4.13 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.01 (มาก)</b>		<b>3.46 (ปานกลาง)</b>		<b>4.00 (มาก)</b>		<b>3.98 (มาก)</b>		<b>4.02 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.47) วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) เงื่อนไขการใช้วงเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.13) หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภท

สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.47) วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.36) เงื่อนไขการใช้จ่ายเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.00) วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.87) หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเงื่อนไขการใช้จ่ายเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.38) วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เงื่อนไขการใช้จ่ายเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.36) วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.23) ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.13) เงื่อนไขการใช้จ่ายเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และหลักทรัพย์ที่ค้ำประกันวงเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้าน บาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
อัตราดอกเบี้ย	3.41 (ปานกลาง)	3	3.47 (ปานกลาง)	1	3.84 (มาก)	4	4.38 (มาก)	1	4.03 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมในการ ขออนุมัติสินเชื่อ	3.47 (ปานกลาง)	2	3.42 (ปานกลาง)	2	4.16 (มาก)	1	4.00 (มาก)	2	3.64 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมในการ ปิดบัญชีเงินกู้ก่อน กำหนด	3.47 (ปานกลาง)	2	3.11 (ปานกลาง)	4	3.84 (มาก)	4	4.00 (มาก)	2	3.41 (ปานกลาง)	4
ค่าใช้จ่ายในการ ประเมินหลักทรัพย์	3.38 (ปานกลาง)	4	3.28 (ปานกลาง)	3	3.35 (ปานกลาง)	5	4.00 (มาก)	2	3.64 (มาก)	3
จำนวนเงินที่ผ่อน ชำระต่องวด	3.53 (มาก)	1	3.47 (ปานกลาง)	1	4.00 (มาก)	2	3.62 (มาก)	3	3.64 (มาก)	3
มีระยะเวลาปลอด ชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.31 (ปานกลาง)	5	3.28 (ปานกลาง)	3	3.87 (มาก)	3	3.62 (มาก)	3	3.90 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.43</b> (ปานกลาง)		<b>3.34</b> (ปานกลาง)		<b>3.84</b> (มาก)		<b>3.94</b> (มาก)		<b>3.71</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.47) อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.41) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และมีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.47) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.47) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.28) และค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.16) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.87) อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 4.38) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้านบาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	4.28 (มาก)	2	4.36 (มาก)	3	4.48 (มาก)	2	4.00 (มาก)	1	4.64 (มากที่สุด)	1
มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.66 (มากที่สุด)	1	4.58 (มากที่สุด)	1	4.61 (มากที่สุด)	1	3.85 (มาก)	2	4.62 (มากที่สุด)	2
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.09 (มาก)	3	4.47 (มาก)	2	4.48 (มาก)	2	4.00 (มาก)	1	4.38 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b> (มาก)		<b>4.47</b> (มาก)		<b>4.53</b> (มากที่สุด)		<b>3.95</b> (มาก)		<b>4.55</b> (มากที่สุด)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.66) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.61) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.48) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีสาขาให้บริการครอบคลุมพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้านบาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย	3.00 (ปานกลาง)	2	3.50 (มาก)	1	3.48 (ปานกลาง)	2	3.62 (มาก)	1	3.87 (มาก)	1
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ	2.88 (ปานกลาง)	3	3.28 (ปานกลาง)	3	3.68 (มาก)	1	3.62 (มาก)	1	3.64 (มาก)	3
มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	3.38 (ปานกลาง)	1	3.39 (ปานกลาง)	2	3.68 (มาก)	1	3.62 (มาก)	1	3.74 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.08 (ปานกลาง)</b>		<b>3.39 (ปานกลาง)</b>		<b>3.61 (มาก)</b>		<b>3.62 (มาก)</b>		<b>3.75 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.00) และมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) และมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้านบาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการ ให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย	4.75 (มากที่สุด)	1	4.00 (มาก)	2	4.16 (มาก)	5	3.62 (มาก)	5	4.13 (มาก)	4
พนักงานให้บริการ ถูกต้องรวดเร็ว	4.53 (มากที่สุด)	3	4.00 (มาก)	2	4.23 (มาก)	4	4.23 (มาก)	1	4.13 (มาก)	4
พนักงานมีความ น่าเชื่อถือ	4.63 (มากที่สุด)	2	3.83 (มาก)	3	4.42 (มาก)	2	4.08 (มาก)	3	4.21 (มาก)	3
พนักงานมีน้ำใจ มี มนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดี	4.53 (มากที่สุด)	3	4.08 (มาก)	1	4.45 (มาก)	1	4.15 (มาก)	2	4.31 (มาก)	1
มีจำนวนพนักงาน ให้บริการเพียงพอ	4.75 (มากที่สุด)	1	4.00 (มาก)	2	4.32 (มาก)	3	4.00 (มาก)	4	4.26 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.64</b> (มากที่สุด)		<b>3.98</b> (มาก)		<b>4.32</b> (มาก)		<b>4.02</b> (มาก)		<b>4.21</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.75) มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.75) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.63) พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.53) และพนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีจำนวนพนักงานให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

**ตารางที่ 44** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการ  
 สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้านบาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
มีการจัดสถานที่ใน การให้บริการ เหมาะสม	4.38 (มาก)	2	4.14 (มาก)	3	4.32 (มาก)	1	4.38 (มาก)	1	4.38 (มาก)	4
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.69 (มาก)	4	4.28 (มาก)	1	4.29 (มาก)	2	4.00 (มาก)	2	4.51 (มากที่สุด)	2
มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ทันสมัย	4.34 (มาก)	3	4.00 (มาก)	4	4.16 (มาก)	3	4.00 (มาก)	2	4.64 (มากที่สุด)	1
ชื่อเสียงของธนาคาร	4.88 (มากที่สุด)	1	4.25 (มาก)	2	4.16 (มาก)	3	4.38 (มาก)	1	4.49 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.32 (มาก)</b>		<b>4.17 (มาก)</b>		<b>4.23 (มาก)</b>		<b>4.19 (มาก)</b>		<b>4.51 (มากที่สุด)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50  
 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)  
 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่  
 ชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.88) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก  
 ได้แก่ มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย  
 (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความ พึง  
 พอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งในรายละเอียด  
 พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก

เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.16) และชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.64) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีการจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการ  
สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้านบาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ความรวดเร็วในการ อนุมัติสินเชื่อ	3.78 (มาก)	3	3.56 (มาก)	3	3.61 (มาก)	4	3.00 (ปานกลาง)	4	3.62 (มาก)	1
ความรวดเร็วในการ จัดเตรียมนิติกรรม	3.75 (มาก)	4	3.89 (มาก)	1	4.00 (มาก)	1	3.62 (มาก)	2	3.62 (มาก)	1
ความสะดวกในการ ติดต่อขอสินเชื่อ	4.50 (มากที่สุด)	2	3.81 (มาก)	2	3.84 (มาก)	3	3.38 (ปานกลาง)	3	3.49 (ปานกลาง)	2
การให้บริการไม่มี ความผิดพลาด	4.63 (มากที่สุด)	1	3.89 (มาก)	1	3.90 (มาก)	2	4.38 (มาก)	1	3.49 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16 (มาก)</b>		<b>3.78 (มาก)</b>		<b>3.84 (มาก)</b>		<b>3.60 (มาก)</b>		<b>3.55 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50  
ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย  
4.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
ได้แก่ การให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ  
(ค่าเฉลี่ย 4.50) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วใน  
การอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.75)  
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความ  
พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ซึ่งในรายละเอียด  
พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการ  
จัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.89) การให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความสะดวกใน



การติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และความเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.00) การให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และความเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ความรวดเร็วในการจัดเตรียมนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และการให้บริการไม่มีความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้านบาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.01 (มาก)	5	3.46 (ปานกลาง)	5	4.00 (มาก)	4	3.98 (มาก)	3	4.02 (มาก)	4
ปัจจัยด้านราคา	3.43 (ปานกลาง)	6	3.34 (ปานกลาง)	7	3.84 (มาก)	5	3.94 (มาก)	5	3.71 (มาก)	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.34 (มาก)	2	4.47 (มาก)	1	4.53 (มากที่สุด)	1	3.95 (มาก)	4	4.55 (มากที่สุด)	1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.08 (ปานกลาง)	7	3.39 (ปานกลาง)	6	3.61 (มาก)	6	3.62 (มาก)	6	3.75 (มาก)	5
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.64 (มากที่สุด)	1	3.98 (มาก)	3	4.32 (มาก)	2	4.02 (มาก)	2	4.21 (มาก)	3
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.32 (มาก)	3	4.17 (มาก)	2	4.23 (มาก)	3	4.19 (มาก)	1	4.51 (มากที่สุด)	2
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.16 (มาก)	4	3.78 (มาก)	4	3.84 (มาก)	5	3.60 (มาก)	7	3.55 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00 (มาก)</b>		<b>3.80 (มาก)</b>		<b>4.05 (มาก)</b>		<b>3.90 (มาก)</b>		<b>4.04 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.64) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัด

จำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.34) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.43) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.47) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.39) และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.53) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.32) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.62) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.55) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.21) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.71) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	3.85 (มาก)	3	4.14 (มาก)	2	3.51 (มาก)	3
กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป	4.45 (มาก)	1	4.36 (มาก)	1	3.85 (มาก)	1
ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	4.18 (มาก)	2	4.36 (มาก)	1	3.80 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16 (มาก)</b>		<b>4.29 (มาก)</b>		<b>3.72 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.45) ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.36) ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.85) ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาด้านราคา	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	3.93 (มาก)	1	3.55 (มาก)	1	3.69 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง	3.63 (มาก)	3	3.36 (ปานกลาง)	2	3.64 (มาก)	2
มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด	3.78 (มาก)	2	3.18 (ปานกลาง)	3	3.62 (มาก)	3
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง	3.58 (มาก)	4	3.36 (ปานกลาง)	2	3.39 (ปานกลาง)	4
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง	3.30 (ปานกลาง)	5	3.55 (มาก)	1	3.28 (ปานกลาง)	5
ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ ดอกเบี้ย	3.18 (ปานกลาง)	3	3.36 (ปานกลาง)	2	3.27 (ปานกลาง)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.56 (มาก)</b>		<b>3.39 (ปานกลาง)</b>		<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.78) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 3.63) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.30) และไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.55) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.36) และมีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด(ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.69) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีค่าธรรมเนียมในการปิด บัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด(ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาใน ระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.39) จำนวนเงินที่ผ่อน ชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.28) และไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ



ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการ  
สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
มีสาขาให้บริการน้อย	3.58 (มาก)	2	3.09 (ปานกลาง)	2	2.76 (ปานกลาง)	1
ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	4.20 (มาก)	1	3.36 (ปานกลาง)	1	2.66 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b> (มาก)		<b>3.23</b> (ปานกลาง)		<b>2.71</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และมีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.76) และไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย	3.80 (มาก)	1	2.55 (ปานกลาง)	2	2.91 (ปานกลาง)	2
ขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	3.23 (ปานกลาง)	2	2.77 (ปานกลาง)	1	2.97 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.51</b> (มาก)		<b>2.66</b> (ปานกลาง)		<b>2.94</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.77) และขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.97) และขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประทีป (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาด้านบุคลากร	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.20 (ปานกลาง)	2	2.73 (ปานกลาง)	2	2.84 (ปานกลาง)	2
มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ	3.73 (มาก)	1	2.77 (ปานกลาง)	1	3.09 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.46</b> (ปานกลาง)		<b>2.75</b> (ปานกลาง)		<b>2.97</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.77) และพนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และพนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการ  
 สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
สถานที่ในการให้บริการคับแคบ	3.63 (มาก)	3	2.73 (ปานกลาง)	2	2.76 (ปานกลาง)	2
ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.90 (มาก)	2	2.91 (ปานกลาง)	1	2.76 (ปานกลาง)	2
ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี	4.03 (มาก)	1	2.73 (ปานกลาง)	2	2.88 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.85</b> (มาก)		<b>2.79</b> (ปานกลาง)		<b>2.80</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) และสถานที่ในการให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.91) สถานที่ในการให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.73) และธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.88) สถานที่ในการให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.76) และขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการ  
 สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า	4.15 (มาก)	2	3.95 (มาก)	1	3.39 (ปานกลาง)	1
การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า	3.65 (มาก)	4	3.18 (ปานกลาง)	4	3.21 (ปานกลาง)	2
การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว	3.93 (มาก)	3	3.55 (มาก)	2	3.10 (ปานกลาง)	3
การให้บริการผิดพลาด	4.23 (มาก)	1	3.32 (ปานกลาง)	3	2.92 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99 (มาก)</b>		<b>3.50 (มาก)</b>		<b>3.16 (ปานกลาง)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
 ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวให้  
 ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ซึ่งใน  
 รายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่  
 การให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.23) การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) การติดต่อขอ  
 สินเชื่อไม่มีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.93) และการจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.65)  
 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญต่อปัญหา  
 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัย  
 ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อมีความ  
 ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ  
 แบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย  
 3.32) และการจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การอนุมัติ สินเชื่อมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.21) การติดต่อขอ สินเชื่อไม่มีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ	รูปแบบการจัดตั้งกิจการ					
	เจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด/มหาชน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	4.16 (มาก)	1	4.29 (มาก)	1	3.72 (มาก)	1
ปัญหาด้านราคา	3.56 (มาก)	5	3.39 (ปานกลาง)	3	3.48 (ปานกลาง)	2
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.89 (มาก)	3	3.23 (ปานกลาง)	4	2.71 (ปานกลาง)	7
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	3.51 (มาก)	6	2.66 (ปานกลาง)	7	2.94 (ปานกลาง)	5
ปัญหาด้านบุคลากร	3.46 (ปานกลาง)	7	2.75 (ปานกลาง)	6	2.97 (ปานกลาง)	4
ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	3.85 (มาก)	4	2.79 (ปานกลาง)	5	2.80 (ปานกลาง)	6
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	3.99 (มาก)	2	3.50 (มาก)	2	3.16 (ปานกลาง)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.77</b> (มาก)		<b>3.23</b> (ปานกลาง)		<b>3.11</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบเจ้าของคนเดียวให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.56) และปัญหาด้านการ

ส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.23) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.79) ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.75) และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดตั้งกิจการแบบบริษัทจำกัด/มหาชนให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.48) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.97) ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.94) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.80) และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.71) ตามลำดับ



ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้านบาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	4.25 (มาก)	2	3.31 (ปานกลาง)	2	3.97 (มาก)	2	3.23 (ปานกลาง)	3	3.51 (มาก)	3
กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป	4.25 (มาก)	2	3.92 (มาก)	1	4.13 (มาก)	1	4.62 (มากที่สุด)	1	3.90 (มาก)	1
ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน	4.38 (มาก)	1	3.92 (มาก)	1	3.97 (มาก)	2	3.85 (มาก)	2	3.77 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.29 (มาก)</b>		<b>3.71 (มาก)</b>		<b>4.02 (มาก)</b>		<b>3.90 (มาก)</b>		<b>3.73 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 4.25) และกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.13) ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมากที่สุด ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อเข้มงวดเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และไม่มี Product Program ที่จูงใจเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาด้านราคา	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้าน บาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	4.28 (มาก)	1	3.06 (ปานกลาง)	4	3.45 (ปานกลาง)	2	4.00 (มาก)	1	4.03 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมในการ ขออนุมัติสินเชื่อสูง	3.63 (มาก)	3	3.08 (ปานกลาง)	3	3.45 (ปานกลาง)	2	4.00 (มาก)	1	4.03 (มาก)	2
มีค่าธรรมเนียมใน การปิดบัญชีเงินกู้ ก่อนกำหนด	3.50 (มาก)	5	3.00 (ปานกลาง)	5	3.48 (ปานกลาง)	1	4.00 (มาก)	1	4.18 (มาก)	1
ค่าใช้จ่ายในการ ประเมินหลักทรัพย์ สูง	3.66 (มาก)	2	3.14 (ปานกลาง)	1	3.32 (ปานกลาง)	4	3.38 (ปานกลาง)	2	3.64 (มาก)	3
จำนวนเงินที่ผ่อน ชำระต่องวดสูง	3.53 (มาก)	4	3.11 (ปานกลาง)	2	3.42 (ปานกลาง)	3	3.38 (ปานกลาง)	2	3.26 (ปานกลาง)	5
ไม่มีระยะเวลาปลอด ชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.38 (ปานกลาง)	6	2.97 (ปานกลาง)	6	3.42 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	3	3.38 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.66 (มาก)</b>		<b>3.06 (ปานกลาง)</b>		<b>3.42 (ปานกลาง)</b>		<b>3.63 (มาก)</b>		<b>3.75 (มาก)</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.66) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 3.63) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.14) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 3.08) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.06) มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.00) และไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.48) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.45) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 3.45) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.42) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.38) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.38) และไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ มีค่าธรรมเนียมในการปิดบัญชีเงินกู้ก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.18) อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.03) ค่าธรรมเนียมในการขออนุมัติสินเชื่อสูง (ค่าเฉลี่ย 4.03) ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์สูง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.38) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการ  
สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้าน บาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
มีสาขาให้บริการน้อย	4.88 (มากที่สุด)	1	2.08 (น้อย)	2	2.48 (น้อย)	2	2.77 (ปานกลาง)	1	2.90 (ปานกลาง)	2
ไม่มีสถานที่จอดรถ เพียงพอต่อผู้ใช้ บริการ	4.59 (มากที่สุด)	2	2.25 (น้อย)	1	2.81 (ปานกลาง)	1	2.77 (ปานกลาง)	1	3.28 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.73</b> (มากที่สุด)		<b>2.17</b> (น้อย)		<b>2.65</b> (ปานกลาง)		<b>2.77</b> (ปานกลาง)		<b>3.09</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปดผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.88) และไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.17) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.25) และมีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ มีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.77) และไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และมีสาขาให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้าน บาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย	4.00 (มาก)	1	2.75 (ปานกลาง)	2	2.71 (ปานกลาง)	1	3.38 (ปานกลาง)	1	2.87 (ปานกลาง)	1
ขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	3.78 (มาก)	2	2.78 (ปานกลาง)	1	2.65 (ปานกลาง)	2	3.38 (ปานกลาง)	1	2.74 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b> (มาก)		<b>2.76</b> (ปานกลาง)		<b>2.68</b> (ปานกลาง)		<b>3.38</b> (ปานกลาง)		<b>2.81</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.78) และขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.68) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.71) และขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.38) และขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.87) และขาดการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ



ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้าน บาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.91 (มาก)	2	2.36 (น้อย)	2	2.35 (น้อย)	2	2.92 (ปานกลาง)	2	3.08 (ปานกลาง)	2
มีจำนวนพนักงาน ให้บริการไม่เพียงพอ	4.22 (มาก)	1	2.42 (น้อย)	1	2.81 (ปานกลาง)	1	3.62 (มาก)	1	3.31 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b> (มาก)		<b>2.39</b> (น้อย)		<b>2.58</b> (ปานกลาง)		<b>3.27</b> (ปานกลาง)		<b>3.19</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.39) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.42) และพนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนพนักงาน

ให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.31) และพนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการ  
 สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาด้านลักษณะ ทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้าน บาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
สถานที่ในการ ให้บริการคับแคบ	4.50 (มากที่สุด)	3	2.00 (น้อย)	2	2.52 (ปานกลาง)	3	2.77 (ปานกลาง)	2	3.10 (ปานกลาง)	2
ขาดอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.59 (มากที่สุด)	2	2.14 (น้อย)	1	2.58 (ปานกลาง)	2	2.77 (ปานกลาง)	2	3.23 (ปานกลาง)	1
ธนาคารมีชื่อเสียง ในทางไม่ดี	4.75 (มากที่สุด)	1	2.14 (น้อย)	1	2.61 (ปานกลาง)	1	3.15 (ปานกลาง)	1	3.23 (ปานกลาง)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.61</b> (มากที่สุด)		<b>2.09</b> (น้อย)		<b>2.57</b> (ปานกลาง)		<b>2.90</b> (ปานกลาง)		<b>3.19</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปดผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
 ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50  
 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย  
 4.61) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับ  
 มากที่สุด ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.75) ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย  
 (ค่าเฉลี่ย 4.59) และสถานที่ในการให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญ  
 ต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.09) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า  
 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ขาดอุปกรณ์  
 เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.14) ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.14) และสถานที่ใน  
 การให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท ให้ความสำคัญ  
 ต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) ซึ่งในรายละเอียด  
 พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคาร

มีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.61) ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.58) และสถานที่ในการให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.15) สถานที่ในการให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.77) และขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.23) ธนาคารมีชื่อเสียงในทางไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.23) และสถานที่ในการให้บริการคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการ  
สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้าน บาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
การอนุมัติสินเชื่อมี ความล่าช้า	4.53 (มากที่สุด)	2	2.89 (ปานกลาง)	1	3.13 (ปานกลาง)	1	4.15 (มาก)	1	3.97 (มาก)	1
การจัดเตรียมนิติ กรรมมีความล่าช้า	3.66 (มาก)	4	2.58 (ปานกลาง)	3	3.00 (ปานกลาง)	2	3.77 (มาก)	2	3.85 (มาก)	2
การติดต่อขอสินเชื่อ ไม่มีความคล่องตัว	4.13 (มาก)	3	2.67 (ปานกลาง)	2	3.13 (ปานกลาง)	1	3.54 (มาก)	3	3.59 (มาก)	3
การให้บริการผิดพลาด	4.88 (มากที่สุด)	1	2.22 (น้อย)	4	3.00 (ปานกลาง)	2	2.92 (ปานกลาง)	4	3.46 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.30</b> (มาก)		<b>2.59</b> (ปานกลาง)		<b>3.06</b> (ปานกลาง)		<b>3.60</b> (มาก)		<b>3.72</b> (มาก)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง  
ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50  
ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย  
4.30) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับ  
มากที่สุด ได้แก่ การให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.88) การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย  
4.53) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อขอ  
สินเชื่อไม่มีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.66)  
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญ  
ต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) ซึ่งใน  
รายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง  
ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.89) การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว

(ค่าเฉลี่ย 2.67) การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 2.58) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.13) การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.13) การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.77) การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) การจัดเตรียมนิติกรรมมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) การติดต่อขอสินเชื่อไม่มีความคล่องตัว (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

ปัญหาส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี									
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท		50-100 ล้านบาท		101-150 ล้าน บาท		151-200 ล้านบาท		มากกว่า 200 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	4.29 (มาก)	4	3.71 (มาก)	1	4.02 (มาก)	1	3.90 (มาก)	1	3.73 (มาก)	2
ปัญหาด้านราคา	3.66 (มาก)	7	3.06 (ปานกลาง)	2	3.42 (ปานกลาง)	2	3.63 (มาก)	2	3.75 (มาก)	1
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.73 (มากที่สุด)	1	2.17 (น้อย)	6	2.65 (ปานกลาง)	5	2.77 (ปานกลาง)	7	3.09 (ปานกลาง)	5
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	3.89 (มาก)	6	2.76 (ปานกลาง)	3	2.68 (ปานกลาง)	4	3.38 (ปานกลาง)	4	2.81 (ปานกลาง)	6
ปัญหาด้านบุคลากร	4.06 (มาก)	5	2.39 (น้อย)	5	2.58 (ปานกลาง)	6	3.27 (ปานกลาง)	5	3.19 (ปานกลาง)	4
ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	4.61 (มากที่สุด)	2	2.09 (น้อย)	7	2.57 (ปานกลาง)	7	2.90 (ปานกลาง)	6	3.19 (ปานกลาง)	4
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	4.30 (มาก)	3	2.59 (ปานกลาง)	4	3.06 (ปานกลาง)	3	3.60 (มาก)	3	3.72 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.22</b> (มาก)		<b>2.68</b> (ปานกลาง)		<b>3.00</b> (ปานกลาง)		<b>3.35</b> (ปานกลาง)		<b>3.35</b> (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง น้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.73) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.61) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.89) และปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 50-100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.68) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.06) ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.76) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.59) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.39) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.17) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.09) ตามลำดับ

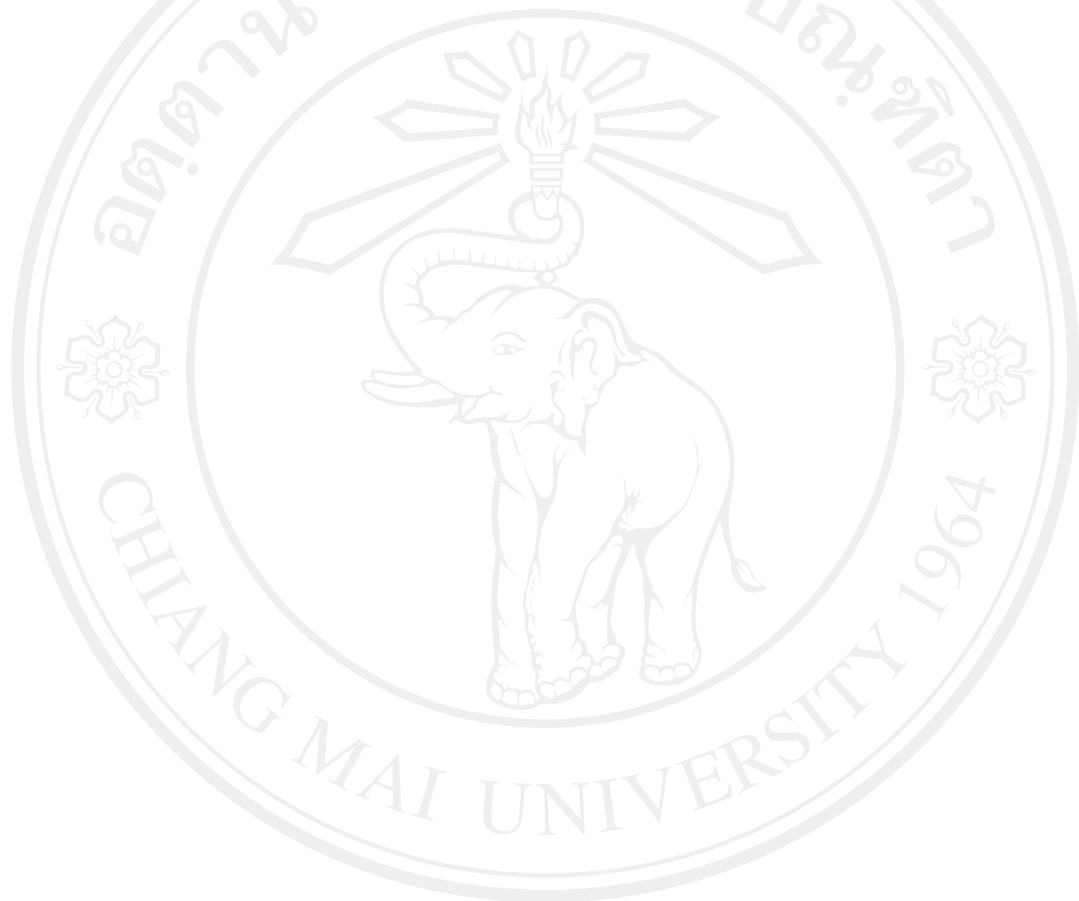
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 101-150 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.68) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.65) ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.58) และปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี 151-200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.27) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.90) และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปีมากกว่า 200 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่



ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.09) และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved