

วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยพนักงานสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยย่อยการจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย

ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจทั้ง 4 ปัจจัย โดยแต่ละปัจจัยมีปัจจัยย่อยที่ได้รับความสำคัญเป็นลำดับแรกดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยย่อยความไม่แน่นอนของต้นทุนการผลิต ราคาผลผลิตและวัตถุดิบทางการเกษตรส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยย่อยธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการใช้สินเชื่อที่ชัดเจน ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยย่อยเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนาคารเพราะพนักงานที่ดูแลสินเชื่อของธนาคารมีการเอาใจใส่ติดตามให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยเฉพาะบุคคล ปัจจัยย่อยเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนาคารเพราะเคยมีประสบการณ์ และความประทับใจในการใช้บริการกับธนาคารธนาคารมาก่อน

Independent Study Title	Service Marketing Mix Factors Affecting the Decision Making of Agricultural Entrepreneur Using Loan Service of Thanachart Bank in Chiang Mai Province
Author	Mr. Patinya Chitrong
Degree	Master of Business Administration (Agro-Industry Management)
Independent Study Advisor	Lect. Dr. Ampin kuntiya

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to investigate the service marketing mix factors affecting the decision making of agricultural entrepreneur using loan service of Thanachart Bank in Chiang Mai province. The questionnaire was used for collecting the data from 200 respondents with the following results.

The majority of respondents were between 40 – 49 years old with Bachelor degree or equivalency who were business owners. The type of their businesses were either processing or distributing of plants, vegetables, fruits, and grains with the operating period of more than 10 years. The businesses had been registered as personal with application for the short term business loan services of less than 1 year. The respondents were the customers of loan services for more than 5 years and used the services as circulating working capital.

In term of the service marketing mix, the respondents provided high priority for all service marketing mix factors (7Ps). Each factor had the sub-factor which was rated by the respondents at the highest level as following. For product factor, the sufficient amount of loan being approved was the primary concern. On price factor, the suitability of loan interests was the

most important. On distribution venue factor, the convenience of transportation for the servicing bank was rated the highest. For marketing promotion factor, the publicity and advertisement of bank loan service via multiple media such as radio, television, journal, and internet. On the personal factor, the staffs should be able to provide immediate solution for the customers when the problems relevant to loan service were encountered. On the process factor, the procedure for consideration of loan service approval should be prompt and accurate. On the physical evidence factor, the management of servicing bank branch area must be suitable and modern.

On the factors affecting the decision making of using loan service indicated that the respondents gave high priority towards influencing factors affecting the decision making of using loan service for all 4 factors. The corresponding sub-factors for decision making with the highest priority were as following. On the environment factor, the sub-factors for uncertainty of capital manufacturing/production cost, agricultural products, and agricultural materials costs affected the service loan demands were rated the highest. On the internal organization factor, the clear objective and policy of business for loan service application were the most important. The sub-factor on using the loan service of Thanachart bank was strongly related to the constant attention of the bank staffs to provide assistant. On the personal factor, the sub-factor on selecting the loan service of Thanachart bank was related to the past experiences and impression for previous services with the Thanachart bank.