

ระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในเรื่องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย ปัจจัยด้านราคาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในเรื่องการตลาดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดี

ปัญหาที่พบและมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ วงเงินให้กู้ยืมน้อย/ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านราคาปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ การลดดอกเบี้ยให้เมื่อเป็นลูกค้าชั้นดีน้อย ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ ไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาไม่สะดวก ปัญหาด้านกระบวนการบริการปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการขอกู้ยุ่งยาก ส่วนปัญหาด้านผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยปัญหาย่อยเฉลี่ยอันดับแรกคือ พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ

Independent Study Title Service Marketing Mix Factors Affecting Consumer Decision on Using The Services of The People Bank Project in Samut Sakhon Province

Author Miss. Siriporn Cheewinkraisorn

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Chittraporn Pongpaibul Chairperson

Assistant Professor Maleemas Sittisombut Member

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the service marketing mix factors affecting the customers' decision to use the service of the People Bank Project of Samut Sakhon Province. In the light of accidental sampling, the participants were limited to 365 people and were randomly selected from the members of the project who used the service of three Government Saving Banks in Samut Sakhon Province and whose loans were approved of. The elicitation tool used in this study was questionnaire. Data analysis was done by employing descriptive statistics, that is, frequency, percentage and means.

The study showed that most respondents were single married female and aged between 30 and 39 years old. They had primary school education and worked in service sectors. They earned approximately 5,001-10,000 baht a month and were the members of the project more than 24 months. Their approved loan sum was 10,001 – 15,000 baht. The purpose for loaning was for working capital, and they were informed about the project from the bank's staff.

It was also found that there were four marketing mixed factors affecting the customers' decision to use the service of People Bank Project with the highest means. They could be arranged in descending order as follow: personnel factor (service staff), service process factor, outlet factor, and product factor. The sub-factor of personnel was interpersonal skills and good manner of staff. The

sub-factor of service process was accuracy, reliability and flawlessness of service. The sub-factor of outlet was convenient bank location for customers to get access to. The sub-factor of product was limit credit. There were also three factors with medium means, and they could be arranged in descending order as follow: physical environment factor, price factor, and promotion factor. The sub-factor of physical environment was state-of-the-art equipments. The sub-factor of price was loan interest rate. The sub-factor of promotion was minimum loan rate (MLR).

However, it was found that problems affecting the customers' decision to use the service of the People Bank Project had medium means. They could be arranged in descending order as follow: product factor, price factor, promotion factor, physical environment factor, outlet factor, service process factor. The sub-problem of product with the highest means was little credit limit/ loan not fitting the loaner's need. The sub-problem of price with the highest means was high interest rate. The sub-problem of promotion with the highest means was high MLR. The sub-problem of physical environment with the highest means was out of date equipment. The sub-problem of outlet with the highest means was inconvenient bank location for customers to get access to. The sub-problem of service process with the highest means was complicated loan application process. As for the personnel factor, it had low means. The sub-problem of personnel with the highest means was insufficient service staff.