



จากการทดสอบไคสแควร์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการเป็นลูกค้าเดิมของธนาคาร รายได้มีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนอายุมีความสัมพันธ์กันกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ในการศึกษาด้านความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting Customers' Choice of Using Loan of The Krung Thai Bank Public Company Limited, Sansai District, Chiang Mai Province						
<b>Author</b>	Mr.Amnouy Rachsila						
<b>Degree</b>	Master of Economics						
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Asst.Prof.Dr.Pairat Kanjanakaroon</td> <td style="text-align: right;">Chairperson</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Assoc.Prof.Dr.Thanes Sriwichailamphan</td> <td style="text-align: right;">Member</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Asst.Prof.Dr.Nisit Panthamit</td> <td style="text-align: right;">Member</td> </tr> </table>	Asst.Prof.Dr.Pairat Kanjanakaroon	Chairperson	Assoc.Prof.Dr.Thanes Sriwichailamphan	Member	Asst.Prof.Dr.Nisit Panthamit	Member
Asst.Prof.Dr.Pairat Kanjanakaroon	Chairperson						
Assoc.Prof.Dr.Thanes Sriwichailamphan	Member						
Asst.Prof.Dr.Nisit Panthamit	Member						

### **ABSTRACT**

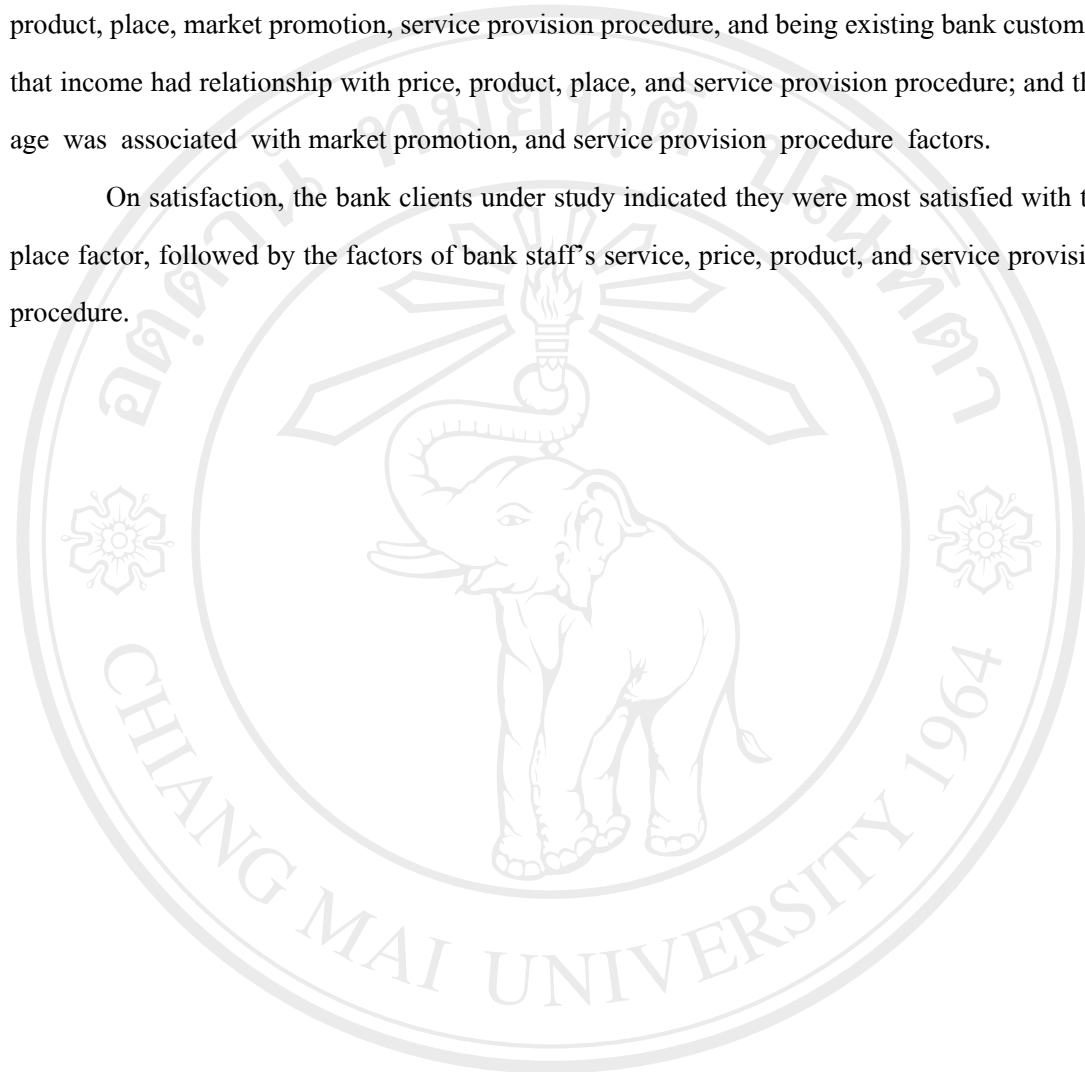
This study aimed to make analysis on factors influencing the clients of Krungthai Bank in Sansai District area of Chiang Mai Province to use credit services of the bank, and to assess their satisfaction. Questionnaire was designed to collect information from 285 samples of individuals who used credit services of the Maejo branch of Krungthai Bank. Analysis was made upon the results of descriptive statistics, Likert Scale assessment, and Chi-square test.

The study found that the majority of samples under study could be described as female (56.1%), 31-40 years old (38.6%), with Bachelor's degree (63.5%), working as civil servant (55.1%), and having 10,001-20,000 baht monthly income (42.5%).

The most important factor making them to choose this banking service was the security and reputation of the bank (average score of 3.34 out of 4) followed by the factors of service quality of the bank staff (3.32), already being the bank client (3.28), price (3.24), and product (3.26).

The results of Chi-Square test at 0.05 statistically significant level revealed that the personal factor of occupation had relationship with the factors of price, bank staff's service, product, place, market promotion, service provision procedure, and being existing bank customer; that income had relationship with price, product, place, and service provision procedure; and that age was associated with market promotion, and service provision procedure factors.

On satisfaction, the bank clients under study indicated they were most satisfied with the place factor, followed by the factors of bank staff's service, price, product, and service provision procedure.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved