

วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต ปัจจัยทางด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็น อันดับแรก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก สำหรับปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ ปัจจัยภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ กิจกรรมมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น ปัจจัยระหว่างบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร ปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ

Independent Study Title	Factors Affecting the Decisions Towards Selection of Agro-Industry Commercial Loan Services of Krung Thai Bank Public Company Limited's Customers in Mueang Chiang Mai Disdriect
Author	Mr. Arucha Tirasaroj
Degree	Master of Business Administration (Agro-Industry Management)
Independent Study Advisor	Asst. Prof. Dr. Somchai Jomduang

Abstract

The purpose of this independent study was to investigate the marketing mix factors affecting the decisions towards selection of agro-industry commercial loan services of Krung Thai Bank Public Company Limited's customers in Mueang Chiang Mai District. The data was collected from 312 consumers by interviewing with questionnaires. The majority of the respondents were in the age range between 40 – 49 years with Bachelor's degree educational level or equivalent. Their businesses were in wholesale which operated for more than 10 years. The type of registration was individual. It was found that most of fixed assets are less than 30 millions baht after the enquiries of business asset and duration of loan service were made. There were less than or equal to 15 workers in the business with the income level of less than or equal to 10 million baht. The location of the businesses was in the vicinity of Mueang District with loan services duration of more than 5 years.

In term of the marketing mixed factors, the respondents had given priority for all seven aspects of marketing mixed factors as following. For product factor, the respondents had given the first priority for the credit limit amount which was approved to the required amount. This was compared to the price factor in which the respondents had given the first priority to the appropriate level of fee for loan management procedure. In case of distribution venue or place

factor, the respondents had given the first priority for the abundant of servicing bank branches that provided the loan service. For market promotion factors, the respondents had given the first priority for the advertisement of loan and financial services via radio, television, journal, brochure and internet. In term of personal factor, the respondents had given the first priority for the qualified staff who could provide the service correctly. These were compared to process factor in which the respondents had given the first priority for the convenient steps involved with loan approval process. In term of physical environment factor, the respondents had given the first priority for the convenient access of the loan service offices and branch sites. The other factors that influenced decision towards selection of loan service were rated highly for all four aspects as the following. In term of environmental factor, the respondents had given the first priority for the improved economic circumstance at the present which required business investment. For internal organization factor, the respondents had given the first priority for the organization that had the better business tendency. In case of personal relationship factor, the respondents had given the first priority for the executives who had the good relationship with the bank and the authority to make decision for application of loan service. Lastly, for specific individual factor, the respondents had given the first priority for the expertise of staff that provided the service.