

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ และความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย เขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย สาขาแม่โจ้ จำนวน 285 ราย การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้วิธีวัดตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าหรือมาตรวัดลิเคอร์ท (Likert Scale) และการทดสอบไคสแควร์

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.1 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.6 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.5 ประกอบอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 55.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.5

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อพบว่า ปัจจัยที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและความมีชื่อเสียงของธนาคาร ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และปัจจัยด้านการเป็นลูกค้าเดิมของธนาคาร ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ปัจจัยด้านราคา ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

จากการทดสอบไคสแควร์ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการเป็นลูกค้าเดิมของธนาคาร รายได้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

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

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.