

บรรณานุกรม

- กฤษฎณา รัตนพฤกษ์. 2545. การตลาดบริการ. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दारววรรณ-การเงินการธนาคาร. 2553. “ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ หลังวิกฤตการณ์ทางการเงิน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.learners.in.th/blog/kik1510/391678> (13 กรกฎาคม 2554)
- ฉัตรยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชัยวัฒน์ อุทัยวรรณ. 2551. นิตยสารดอกเบี๊ย. ปีที่ 26, ฉบับที่ 330 (ธันวาคม): 24-25
- ธนศ เทพพิทักษ์. 2546. ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการสินเชื่อบุคคล Personal Plus ธนาคาร ดีบีเอส ไทยท努 จำกัด (มหาชน) สาขาราชประสงค์. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์. 2554. บัญชีลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์. [เพิ่มข้อมูล].ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์: แผนกบัญชี.
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). 2554. “สินเชื่อ SCIB T-Loan” . [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.personalcash.net/personalloan/20-support-and-documentation.html> (13 กรกฎาคม 2554)
- ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). 2554. “ประวัติธนาคาร”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thanachartblank.co.th> (25 ตุลาคม 2554)
- ปิยะนุช วงศ์นาค. 2551. คุณภาพการให้บริการของธนาคารและความคาดหวังของลูกค้า: กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาแม่สาย จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- วิทยา ด่านธำรงกุล. 2549. ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หยินหยางการตลาด เรื่อง ความสัมพันธ์กับลูกค้า-การบริหาร. กรุงเทพฯ: วังกลม.
- วรรณัน สุริยพรรณ. 2549. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า: ธนาคารออมสิน สาขาท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์และองอาจ ปทะวานิช. 2541. การบริหาร
การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2548. กระแสทรรศน์. ปีที่ 11, ฉบับที่ 1806 วันที่ 12 ตุลาคม 2548.
- เสรี วงศ์ทวีลาภ. 2552. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุจังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อรทัย เชิดชูธรรม. 2545. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ไทย
ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. 1985. A conceptual model of service quality and
its implications for future research. *Journal of marketing*, 49 (fall), 41-50

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดา
ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

1. อายุ

- () 1. อายุต่ำกว่า 20 ปี () 2. อายุ 20-30 ปี
() 3. อายุ 31-40 ปี () 4. อายุ 41-50 ปี
() 5. อายุมากกว่า 50 ปี

2. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- () 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
() 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
() 3. อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า
() 4.ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

3. อาชีพ

- () 1. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () 2. ราชการ/พนักงานของรัฐ
() 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
 () 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท
 () 5. 40,001-50,000 บาท () 6. มากกว่า 50,000 บาท

5. ท่านใช้บริการสินเชื่อประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ลูกค้ำสินเชื่อเคหะ
 () 2. สินเชื่อ HOME PLUS
 () 3. สินเชื่อส่วนบุคคล
 () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ มานานเท่าใด

- () 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. 1-3 ปี
 () 3. 4-6 ปี () 4. 7-9 ปี
 () 5. 10 ปี ขึ้นไป

7. เหตุผลที่เลือกใช้บริการต่างๆ ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ความสะดวกในการเดินทาง
 () 2. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าที่อื่น
 () 3. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงกว่าที่อื่น
 () 4. มีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน
 () 5. ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของธนาคาร
 () 6. ความมั่นคงของธนาคาร
 () 7. ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ
 () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาในการใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล** นางสาวชญลักษณ์ ประกอบกิจ
- วัน เดือน ปี เกิด** 12 กุมภาพันธ์ 2526
- ประวัติการศึกษา** สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต ภาควิชาพัฟ ปีการศึกษา 2548
- ประวัติการทำงาน** ปัจจุบันทำงาน หนาการณ์ชนชาติ สาขาบักชี เชียงใหม่ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์อาวุโส

