

บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. 2552. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขนส่งสาธารณะ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2544. อุตสาหกรรมสิ่งทอไทยและการลงทุนจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.
- กนกวรรณ ปรีชาชาญ. 2550. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขุนศึก ผ่องอำไพ. 2547. ทศนคติต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เจนวิทย์ คูหากาญจน์. 2546. ยุทธศาสตร์อุดมศึกษา ยุคคิดใหม่ ทำใหม่ จำเป็นต้องมี แต่ไม่จำเป็นต้องเน้นกำไร. กรุงเทพฯ : สวนดุสิต.
- ชูชัย สมितिไกร. 2544. รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดหาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2540. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โชติรัส ชวนิชย์. 2546. การสร้างผลงานวิชาการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชคชัย ชยธวัช. 2545. นักการตลาด CEO ตอน การบริการการตลาด. กรุงเทพฯ : ซี.พี. บุคสแตนดาร์ด.
- ธนาคารกสิกรไทย. 2552. “K-Econ Analysis”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.kasikornresearch.com/TH/KEcon%20Analysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=23460>. (28 สิงหาคม 2553).
- ธีรกติ นวรัตน์ ณ อุรุยา. 2545. การตลาดบริการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรยุทธ วัฒนาสุโข. 2542. Entrepreneurship: ว่าจะเป็นฟางเส้นสุดท้ายต่อเศรษฐกิจไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นิรันดร์ แสนไชย. 2547. ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณดิษฐ์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นัทธมน อนุภาพ. 2547. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ
สินเชื่เพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. เชียงใหม่: การ
ค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพรัตน์ ศศิฉาย. 2548. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย
จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บริพัฒน์ กวะเศรษฐ. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพฯ
และปริมณฑล กรณีศึกษา บริษัทเงินทุน สินอุตสาหกรรม จำกัด(มหาชน). กรุงเทพฯ: การ
ค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุสติ รุมาคม. 2540. การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซนเตอร์
- วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ. 2546. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจการยนต์มือสองในการ
เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท ลิสซิ่ง ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.
เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลัทธิคานนท์, สุธีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. 2541. การบริหารการตลาด
ยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลัทธิคานนท์ และ องอาจ ปทะวานิช. 2543. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ:
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, องอาจ ปทะวานิช และ ฉัตรชัย ลอยฤทธิวุฒิกโร. 2544. องค์การและการจัดการ
(ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ : ธรรมสารการพิมพ์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2552. “ดัชนีความเชื่อมั่นของนักลงทุนญี่ปุ่นที่ลดลงต่อเนื่อง: ผลต่อ
ทิศทางการลงทุนในระยะข้างหน้า.” *มองโลกเศรษฐกิจ* 13, 1953 (1 กุมภาพันธ์ 2552).
หน้า 1-6.
- สมชาย กิจยรรยง. 2546. สร้างฝันให้เป็นจริง. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมเดช โรจน์คูรีเสถียร. 2539. การบัญชีธุรกิจลิสซิ่งเช่าซื้อและผ่อนชำระ. กรุงเทพฯ: ดีไลท์.
- สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ. 2543. การเริ่มต้นธุรกิจของตนเอง. กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- Bygrave. 1994. Teaching Students they would be taught : The importance of cultural
perspective” *Educational Leadership*. 36 (4). P. 259-262.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management*. 9th ed. New jersey: Prentice – Hall.

- Pantip-Cafe. 2552. “บริหารคน บริหารงาน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog> (28 สิงหาคม 2553).
- Picket and Abrahamson. 1989. **Handbook of Curriculum Evaluation, Unesco, Paris**. New York : Longman Inc.
- Schmitt-Rodemund and Sibereisen. 1999. “Learner Control Over Full and Lean for Computer-Based Instruction Under Differing Ability Levels. Doctoral Dissertation. Arizona State University, 1997”. **Dissertation Abstracts International**. 58(3): 834.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย
เรื่อง ความต้องการของผู้ประกอบการรถยนต์มือสองเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ
กับธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำปัญหาพิเศษของนักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์จัดเก็บข้อมูล ความต้องการของผู้ประกอบการรถยนต์มือสองเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อกับธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของทางธนาคารเกียรตินาคิน

จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่กับผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ

ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความสำคัญมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความสำคัญมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความสำคัญปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความสำคัญน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความสำคัญน้อยที่สุด |

ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.มีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ					
2.การอนุมัติวงเงินสินเชื่อตรงตามความต้องการ					
3.สามารถกำหนดวันชำระค่างวดได้					
4. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้สูง					
2.ด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสามารถสู้กับคู่แข่ง					
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระเหมาะสม					
3.อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่าง ๆเหมาะสม เช่น การบริการต่อภาษี ค่าโอนกรรมสิทธิ์ ฯลฯ					
4.การลดดอกเบี้ย กรณีปิดบัญชีก่อนกำหนด					

ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านสถานที่ (Place)					
1. สถานที่ตั้งธนาคารสามารถเดินทางสะดวก					
2. ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ					
3. ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1.มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ เว็บไซต์					
2.มีของขวัญ หรือของที่ระลึกแจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ปฏิทิน สมุดบันทึก					
3.มีการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลาก					
4.การทำกิจกรรมเพื่อสังคม หรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ					
5.มีความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์					
5. ด้านบุคลากร (People)					
1.พนักงานมีความชำนาญ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
2.พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาความเพียงพอของพนักงาน ในการให้บริการ					
3.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
4.บุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน เช่น การแต่งกาย การพูดจา ฯลฯ					
5.มีความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงานในการให้บริการ					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1.มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง					
2.ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ					
3.ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น					
4.การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา ตรงกับความต้องการ					
5.มีการให้บริการนอกสถานที่และครอบคลุมกว้างขวาง					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย					
2.ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำในการใช้บริการ					
3.สถานที่สะอาด กว้างขวางเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. บรรยากาศสถานที่สะอาด ไม่แออัด					
5.มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการมีที่นั่งเพียงพอให้กับลูกค้าที่มา รอใช้บริการ					

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของทางธนาคารเกียรตินาคิน
จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่กับผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ
ปัจจัยปัญหาในการเลือกใช้บริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5

หมายถึง

มีปัญหาการให้บริการมากที่สุด
- 4

หมายถึง

มีปัญหาการให้บริการมาก
- 3

หมายถึง

มีปัญหาการให้บริการปานกลาง
- 2

หมายถึง

มีปัญหาการให้บริการน้อย
- 1

หมายถึง

มีปัญหาการให้บริการน้อยที่สุด

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.ระยะเวลาในการผ่อนชำระมีให้เลือกน้อย					
2.การอนุมัติวงเงินสินเชื่อต่ำกว่าคู่แข่ง					
3.การอนุมัติวงเงินกู้ล่าช้า					
4. ประเภทสินเชื่อมีน้อยไม่หลากหลาย					
2. ด้านราคา (Price)					
1. ดอกเบี้ยเงินกู้สูงเกินไป					
2. มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆสูงเกินไป เช่น ค่าธรรมเนียมการโอน ค่าบริการต่อภาษี เป็นต้น					
3.มีการลดดอกเบี้ยน้อยเกินไป หากปิดบัญชีก่อนกำหนด					
3. ด้านสถานที่ (Place)					
1. ธนาคารมีสาขาไม่ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ					
2.ที่จอดรถไม่เพียงพอในการให้บริการ					
3.ธนาคารตั้งอยู่ห่างไกลกับที่ต้องมาใช้บริการ					
4. ภายในสำนักงานคับแคบแออัด					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1.ระยะเวลาการส่งมอบสินค้าให้กับทางคิลเลอร์ค่อนข้างช้าเมื่อมีการสะสมยอด แคมเปญครบตามกำหนด					
2. ไม่มีการสอบถามความต้องการของทางคิลเลอร์ก่อนที่จะทำการส่งเสริมว่าทาง คิลเลอร์ต้องการแบบใด					

ปัญหาในการให้บริการ	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
5. ด้านบุคลากร (People)					
1.บุคลิกภาพของพนักงานเรื่องแต่งกาย การสนทนา การให้ความช่วยเหลือไม่ดี					
2.พนักงานมีความรู้ ความสามารถมีความแม่นยำในการให้บริการไม่เพียงพอ					
3.พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการและไม่มีความพร้อมให้การบริการ					
4. พนักงานขาดการติดต่อทำให้มีการประสานงานไม่ดี					
5. พนักงานไม่สามารถให้บริการวันหยุด					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ไม่มีบัตรคิวในการให้บริการ					
2.การให้บริการช้า ยุ่งยาก ใช้เวลารอนาน					
3.เอกสารใช้ในการอนุมัติ Case ค่อนข้างยุ่งยากเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
4.ขาดความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ					
5.ระยะเวลาในการอนุมัติ Case ให้กับผู้ซื้อไม่เหมาะสม					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1.สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี					
2.ไม่มีป้ายแสดงคำแนะนำในการให้บริการ					
3.ไม่มีการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
4. ธนาคารดูไม่รุ่มร่าม และไม่สวยงาม					

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของทางธนาคาร

เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่กับผู้ประกอบการรถยนต์มือสอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ

ปัจจัยความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจการใช้บริการในมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจการใช้บริการในมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจการใช้บริการในปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจการใช้บริการในน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจการใช้บริการในน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.การอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่สูง และรวดเร็ว					
2.สินเชื่อมีหลายหลายผลิตภัณฑ์ให้เลือก					
3.การอนุมัติวงเงินตรงตามต้องการ					
2. ด้านราคา (Price)					
1. ระยะเวลาการผ่อนชำระและอัตราดอกเบี้ยในการเช่าซื้อ เหมาะสม					
2. มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่สูงเกินไป					
3.มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ					
3. ด้านสถานที่ (Place)					
1. ธนาคารมีสาขาเพียงพอและครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ					
2.ทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่สะดวกต่อการเดินทาง					
3.ที่จอดรถเพียงพอ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1.มีกิจกรรมต่าง ๆ ให้ทางดีลเลอร์ร่วมในกิจกรรม เช่นแคมเปญสะสมยอด					
2.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับทางลูกค้า ทราบข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง					
3.มีการทำกิจกรรมเพื่อสังคม					
4.มีการแจกของรางวัลตามเทศกาลต่าง ๆ					
5. ด้านบุคลากร (People)					
1.พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการอย่างดี					
2.พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ					
3.พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย การพูดจาสุภาพ					
4.พนักงานรับฟังความต้องการและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ					

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. การให้บริการรวดเร็ว เจื่อนใจไม่ยุ่งยาก					
2. มีการบริการนอกพื้นที่ สามารถไปบริการได้ทุกที่รวมถึงการให้บริการวันหยุด					
3. มีระบบที่ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
4. ขาดความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย					
2. หนาครามีสถานที่สะอาด ไม่แออัด สะดวกสบาย					
3. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ					

ส่วนที่4 สอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ประกอบการในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อกับทางธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความต้องการในการเลือกใช้บริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง มีความต้องการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความต้องการมาก
- 3 หมายถึง มีความต้องการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความต้องการน้อย
- 1 หมายถึง มีความต้องการการน้อยที่สุด

ความต้องการในการเลือกใช้บริการ	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1.มีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ					
2.การอนุมัติวงเงินสินเชื่อตรงตามความต้องการ					
3.สามารถอนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็วเงินไม่ยุ่งยาก					
2.ด้านราคา (Price)					
1. มีอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระที่ถูก					
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระที่เหมาะสม					
3.การเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ไม่สูงเกินไป เช่นการปิดบัญชี					
4.การลดดอกเบี้ย กรณีปิดบัญชีก่อนกำหนด					
3. ด้านสถานที่(Place)					
1. ทำเลที่ตั้งธนาคารสามารถเดินทางสะดวก					
2. มีที่จอดรถเพียงพอ					
3. มีหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ					
4. การตกแต่งสถานที่ให้สวยงามน่าใช้บริการ					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1.การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ เว็บไซต์					
2.มีของขวัญ หรือของที่ระลึกแจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ปฏิทิน สมุดบันทึก ฯลฯ					
3.การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลาก					

ความต้องการในการเลือกใช้บริการ	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
4.มีการทำกิจกรรมเพื่อสังคม หรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ					
5.ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง					
5. ด้านบุคลากร (People)					
1.พนักงานมีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคารอย่างดี					
2.พนักงานมีการรายงานความคืบหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม					
3.ความสามารถในการแนะนำบริการและข้อเสนอที่เหมาะสมกับความต้องการ					
4.บุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน เช่น มารยาท ความสุภาพ การสนทนา					
5.ความสามารถของพนักงานในการอธิบายด้วยคำพูดที่เข้าใจง่ายและถูกต้องชัดเจน					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1.มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง					
2.ระยะเวลาในการรับเงินจากธนาคารนับตั้งแต่วันอนุมัติ สินเชื่อ รวดเร็ว					
3.ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น					
4.เอกสารที่ใช้ประกอบการอนุมัติ สินเชื่อ ไม่ยุ่งยากเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง					
5.มีการให้บริการนอกสถานที่และครอบคลุมกว้างขวาง					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence)					
1. มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย					
2.ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำในการใช้บริการ					
3.ธนาคารมีชื่อเสียงมีความน่าเชื่อถือตลอดถึงมีฐานะทางการเงินมั่นคง					
4. บรรยากาศสถานที่ของธนาคารสะอาด ไม่แออัด					
5.มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการมีที่นั่งเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ					

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายเชิรไชย พัฒนกิจจำรูญ
เกิดเมื่อ	2 เมษายน 2523
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2546 ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ (เน้นการตลาด) มหาวิทยาลัย แม่โจ้
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 – 2549 เจ้าหน้าที่หน้าที่การตลาดเช่าซื้อ ธนาคาร ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน

