

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ
ในจังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจทักษะและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

สาขาที่ใช้บริการและมีเงินเดือนผ่าน

กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บไว้เป็นความลับแบบสอบถามที่ท่านตอบจะนำมาใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือไว้ ณ โอกาสนี้

วิธีการตอบแบบสอบถาม

1. คำถามประกอบด้วย 4 ส่วน

2. กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หรือในตารางให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวหรือเรียงลำดับตามความสำคัญในความคิดของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20-30 ปี☐ 31-40 ปี☐ 41-50 ปี☐ 51-55 ปี☐ 55 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด☐ สมรส☐ หย่าร้าง☐ หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย☐ ปวส./อนุปริญญา☐ ปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพหลักในปัจจุบัน

☐ ข้าราชการ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ☐ พนักงานบริษัทเอกชน☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท☐ 10,101-20,000 บาท☐ 20,001-30,000 บาท☐ 30,001-40,000 บาท☐ 40,001-50,000 บาท☐ สูงกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ทักษะคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏ

7. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการมีสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏ

- | | |
|---|---|
| ☐ 1 เป็นเงินสำรองไว้ใช้กรณีฉุกเฉิน | ☐ 2 ใช้ชำระหนี้อื่น ๆ เช่น บัตรเครดิต หนี้บัตรเครดิต |
| ☐ 3 เพิ่มเครดิตให้กับตนเอง | ☐ 4 สร้างรายได้อื่น เช่น ปล่อยเงินกู้ในระบบ |
| ☐ 5 เพื่อให้ได้ของสมนาคุณ | ☐ 6 เพื่อให้ได้รับสิทธิการทำประกันชีวิตกลุ่ม |
| ☐ 7 ทำให้คนใช้จ่ายฟุ่มเฟือยมากขึ้น | ☐ โดยจ่ายเบี้ยค่าประกัน |
| ☐ 8 อื่น ๆ โปรดระบุ | |

8. ท่านคิดว่าท่านควรมีวงเงินสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏเพื่อใช้หมุนเวียน จำนวนเท่าใด
จึงจะทำให้ท่านมั่นใจในความคล่องตัวทางการเงิน

- | | |
|--|--|
| ☐ 1 ต่ำกว่า 100,000 บาท | ☐ 2 100,001-200,000 บาท |
| ☐ 3 200,001-300,000 บาท | ☐ 4 มากกว่า 300,000 บาท |

9. ในทัศนคติของท่าน ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทยเป็นอย่างไร

- | | |
|--|---|
| ☐ 1 ไม่เอาเปรียบประชาชน | ☐ 2 มีความทันสมัย |
| ☐ 3 ให้บริการรวดเร็วทันใจ | ☐ 4 มีความมั่นคงทางการเงิน |
| ☐ 5 ให้บริการล่าช้า | ☐ 6 อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

10. ในทัศนคติของท่านต้องการให้วงเงินสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏ มีลักษณะแบบใด

- | | |
|---|---|
| ☐ 1 อนุมัติวงเงินกู้ภายใน 5 วัน | ☐ 2 อัตราดอกเบี้ยต่ำ |
| ☐ 3 ระยะเวลาการผ่อนชำระค่านาน | ☐ 4 ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน |
| ☐ 5 ไม่คิดค่าธรรมเนียมในการขอยืมเงิน | ☐ 6 อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

11. ถ้าท่านใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวัฏอยู่แล้ว ท่านคิดว่าธนาคารควรปรับปรุงเพิ่มวงเงินให้ท่านโดย

- | | |
|---|---|
| ☐ 1 จากเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น | ☐ 2 จากความสามารถในการชำระหนี้ |
| ☐ 3 จากประวัติการใช้วงเงิน | ☐ 4 ผู้ใช้บริการขอเพิ่มวงเงินเอง |

12. ในทัศนคติของท่านเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญมากกว่าสินเชื่อ
บุคคลของธนาคารอื่น ๆ เพราะอะไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยเหตุผลที่-
สำคัญที่สุดอันดับ 1 ให้ใส่หมายเลข ☐1 ในช่อง ที่กำหนดไว้ให้ ส่วนอันดับ-
รองลงมาก็ให้ใส่หมายเลข 2, 3, 4, ... ตามลำดับ

- | | |
|--|---|
| ☐ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น | ☐ ไม่มีค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อ |
| ☐ ไม่จำกัดระยะเวลาในการชำระหนี้ | ☐ วงเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น |
| ☐ ไม่มีหลักทรัพย์ประกัน | ☐ ความสะดวกในการเบิกถอนเงิน |
| ☐ สะดวกในการชำระหนี้ เนื่องจากหักชำระหนี้จากบัญชีเงินเดือนอัตโนมัติ | |
| ☐ รายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ | |
| ☐ ในระหว่างเดือนชำระแค่ดอกเบี้ยอย่างเดียว | |
| ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวิ

โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ระเบียบการกำหนดคุณสมบัติของผู้กู้					
2. ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ใช้บุคคลค้ำประกันเพียงอย่างเดียว					
3. ขนาดวงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับ					
4. ระยะเวลาในการทราบผลอนุมัติ					
5. ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนหนี้					
6. การขอเรียกดูเอกสารประกอบการขอกู้					
7. การชำระหนี้โดยหักจากบัญชีเงินเดือน					
ด้านราคา					
8. อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด					
9. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ทั้งสิ้น					
ด้านสถานที่					
10. ใช้บัตร ATM/KRUNGTHAI VISA DEBIT หรือบัญชีเงินฝากธนาคารเบิกถอนได้					
11. ที่ตั้งที่ทำการสาขาที่ใช้บริการ					
12. จุดถอนเงินหรือปริมาณของตู้ ATM มีเพียงพอ					
13. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
14. ทางเลือกทำประกันชีวิตกลุ่มโดยจ่ายค่าเบี้ยประกันในอัตราที่ต่ำกว่าปกติ					
15. การให้บริการของพนักงานธนาคารที่รับผิดชอบสินเชื่อกรุงไทยธนวิ/แนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อกรุงไทยธนวิ					
16. ของสมนาคุณเฉพาะสินเชื่อกรุงไทยธนวิ					
17. ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์สินเชื่อกรุงไทยธนวิ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านคิดว่าธนาคารควรปรับปรุงเกี่ยวกับสินเชื่อกรุงเทพ
ธนวัฏ (ดูรายละเอียดหัวข้อด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด
และด้านสถานที่ในส่วนที่ 3 ประกอบการตอบ/เสนอแนะ)

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์.....
.....
.....

4.2 ด้านราคา.....
.....
.....

4.3 ด้านสถานที่.....
.....
.....

4.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด.....
.....
.....

4.5 ด้านอื่น ๆ
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณากรอกข้อมูลและแสดงความคิดเห็น ธนาคารจะได้นำ
ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการสินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของท่านในโอกาสต่อไป

ภาคผนวก ข

ตารางเทียบตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากับระดับชั้น

ตารางเทียบตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญที่ยกเลิกระบบ “จี”

ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2554

ตาราง 28

เทียบตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากับระดับ “ซี”

C เดิม	ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	
	ตำแหน่ง	เงินเดือนขั้นต่ำ
C 11	คศ. 5	33,410
C 10	คศ. 5	28,550
C 9	คศ. 4	23,230
C 8	คศ. 3	12,530
C 7	คศ. 2	12,530
C 6	คศ. 1	13,240
C 5	ครูผู้ช่วย	10,190
C 5	คศ. 1	7,940
C 4	ครูผู้ช่วย	8,700
C 3	ครูผู้ช่วย	7,940
C 2	-	-
C 1	-	-

หมายเหตุ: 1. ใช้สำหรับการพิจารณาสินเชื่อกู้ยืมเงินและโครงการเงินกู้ยืมเงิน

2. ตำแหน่ง คศ. 2 และ คศ. 3 ยังไม่รวมเงินวิทยฐานะ (คศ. 2 เงินวิทยฐานะ 3,500 บาท, คศ. 3 เงินวิทยฐานะ 5,600 บาท)

ที่มา. จาก รายงานสรุปการบริหารสินเชื่อกู้ยืมเงิน (หน้า 25), โดย ฝ่ายผลิตภัณฑ์-สินเชื่อบริการ บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

เทียบตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญเทียบเกล็ดระบบ “ซี” ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

C เดิม	ทั่วไป		วิชาการ		อำนวยการ		บริหาร	
	ตำแหน่ง	เงินเดือนขั้นต่ำ	ตำแหน่ง	เงินเดือนขั้นต่ำ	ตำแหน่ง	เงินเดือนขั้นต่ำ	ตำแหน่ง	เงินเดือนขั้นต่ำ
C 11			ทรงคุณวุฒิ	41,720			ผู้บริหาร	53,690
C 10							ระดับสูง	
C 9	ทักษะพิเศษ	48,220	เชี่ยวชาญ	29,900	ผอ. ระดับสูง	31,280		
C 8			ชำนาญพิเศษ	21,080	ผอ. ระดับต้น	25,390		
C 7	อาวุโส	15,410	ชำนาญการ	17,590				
C 6			ชำนาญการ	14,330				
C 5	ชำนาญงาน	10,190	ปฏิบัติการ	13,110				
C 4			ปฏิบัติการ	9,700				
C 3			ปฏิบัติการ	7,940				
C 2	ปฏิบัติการ	6,470						
C 1		4,630						

ที่มา. จาก รายงานสรุปบริหารสินเชื่อกฎไทยชนวนฎ (หน้า 26), โดย ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2553, กรุงเทพมหานคร.
มหานคร: ผู้แต่ง.



ภาคผนวก ค
ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดขอนแก่น

ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ห่างจากกรุงเทพ 445 กิโลเมตร มีพื้นที่ 6.8 ล้านไร่ หรือ 10,885.99 ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นที่ป่า 803,754.33 ไร่ (ร้อยละ 11.82 ของพื้นที่จังหวัด) มีประชากรรวม 1,762,242 คน ชาย 873,735 คน หญิง 888,507 คน จำนวน 510,219 ครัวเรือน มีพื้นที่การเกษตร 4.132 ล้านไร่ (ร้อยละ 60.8 ของพื้นที่จังหวัด) โดยอยู่ในเขตชลประทาน 542,826 ไร่ (คิดเป็นร้อยละ 13.14 ของพื้นที่การเกษตรหรือร้อยละ 8 ของพื้นที่จังหวัด) ของคนทำงาน ในภาคเกษตร 470,478 คน

แบ่งเขตการปกครองเป็น 26 อำเภอ 198 ตำบล 2,331 หมู่บ้าน 239 ชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 225 แห่ง ประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล 66 แห่ง (เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 3 แห่ง และเทศบาลตำบล 62 แห่ง) และองค์การบริหารส่วนตำบล 158 แห่ง ราชการส่วนภูมิภาค 35 ส่วนราชการ และ ราชการส่วนกลางรัฐวิสาหกิจ 208 หน่วยงาน

ด้านการศึกษา โรงเรียนทุกสังกัดที่เปิดสอนการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 1,111 แห่ง จำนวนนักเรียน 247,982 คน จำนวนครู 12,089 คน จำนวนห้องเรียน 13,405 ห้อง สถาบันการศึกษาอุดมศึกษา 7 แห่ง เป็นของรัฐ 4 แห่ง เอกชน 3 แห่ง

การค้าและการบริการ มีโรงแรม 126 ห้องพัก 5,144 ห้อง (มีศูนย์การค้าขนาดใหญ่ 5 แห่ง และขนาดกลาง 3 แห่ง มีโรงงานผลิตเอทานอล 2 แห่ง กำลังการผลิตจากมันสำปะหลัง 130,000 ลิตรต่อวัน จากกากน้ำตาล 150,000 ลิตรต่อวัน สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง 499 แห่ง สถานีก๊าซธรรมชาติ (NGV) 8 แห่ง สถานีบริการก๊าซ LPG 19 แห่ง และร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้ม (LPG) 10 แห่ง

การเงินการธนาคาร เป็นที่ก่อตั้งธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือและสถาบันงานพิเศษของรัฐ ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่ง-

ประเทศไทย ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย รวมทั้งธนาคารพาณิชย์สาขาหลักและสาขาย่อย รวมทั้งสิ้น 88 แห่ง

ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (Gross Provincial Product--GPP) ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 143,184 ล้านบาท เป็นลำดับที่ 12 ของประเทศ และเป็นลำดับ 2 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากจังหวัดนครราชสีมา

รายได้เฉลี่ยต่อหัวประชากร (Per Capita GPP) ของจังหวัดขอนแก่น ปี พ.ศ. 2552 คือ 76,055 บาท อยู่ในอันดับที่ 1 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเป็นอันดับที่ 37 ของประเทศ

บรรณานุกรม

- คณิตา รัชตเชษฐกุล. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อของลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย: กรณีศึกษา สาขาหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์-การจัดการธุรกิจการเกษตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จตุพร อุตตโม. (2539). การให้บริการสินเชื่อ “กรุงไทยธนวัฏ” เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์-บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- จิราภา พรรณนิคม. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 2. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ วี. พรินท์ (1991).
- โชติชัย สุวรรณภรณ์. (2548). แนวทางการพัฒนาและกำกับดูแลธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร. ม.ป.ท.
- คลนภา การ์กษ์. (2542). ความต้องการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของข้าราชการ: กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดารา ทิปะपाल. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รุ่งเรือง-ศาสนการพิมพ์.
- ทิพย์วิมล ถุงสุวรรณ. (2548). การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ วี. อินเตอร์ พรินท์.
- บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2549). การประกันคุณภาพการบริการด้วย SLA ประจำปี 2549. [ซีดี-รอม]. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

- บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (2553). *ประวัติธนาคารกรุงไทย, หลักการดำเนินการ*. ค้นเมื่อ 2 เมษายน 2553, จาก <http://www.appl.intranet.ktb/About KTB.nsf/All/2360C80313AE7B9B4725688100084108?OpenDocument>
- บมจ. ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายบริหารข้อมูลการตลาด. (2553ก). *งานข้อมูลสารสนเทศการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- บมจ. ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายบริหารข้อมูลการตลาด. (2553ข). *รายงานสรุปคุณภาพหนี้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- บมจ. ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อย่อย. (2553). *รายงานสรุปบริหารสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- ปรีดา นาคเนาทิม. (2544). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค 1*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วเรศ อุปปาดิก. (2544). *เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคน. (2548ก). *หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค (พิมพ์ครั้งที่ 13)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคน. (2548ข). *หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค (พิมพ์ครั้งที่ 18)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญุ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวาณิช. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญุ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวาณิช. (2543). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สรชัย พิสาลบุตร. (2550). *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: ทำได้ง่ายนิดเดียว*. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.
- สาโรจน์ วันมี. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- สุขใจ น้ำผุด และอนุชานาญ เจริญจิตรกรรม. (2551). *กลยุทธ์การบริหารการเงินบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพร สาระสิทธิ์. (2550). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อเคหะของ ธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 3*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิชัย พันธเสน. (2547). *พุทธเศรษฐศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อัมรินทร์.
- อรรถพล เลือดกาญจนะ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์-เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัชรี มีศิริ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อลูกค้าธนาคารออมสิน สังกัดภาค 4*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Solomon, R. M. (1996). *Consumer behavior* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ ชื่อสกุล

นายวัลลภ สุรทศ

วัน เดือน ปีเกิด

9 มกราคม 2507

สถานที่เกิด

จังหวัดนครราชสีมา

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

จากโรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย จังหวัดนครราชสีมา

ปีการศึกษา 2524

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเศรษฐศาสตรบัณฑิต

(เศรษฐศาสตรการคลัง) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปีการศึกษา 2529

ตำแหน่งหน้าที่

การทำงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่อาวุโส

ศูนย์ประเมินราคาหลักทรัพย์นครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมา

บมจ. ธนาคารกรุงไทย

