

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า
ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดชุมพร



พินัย ใจผ่องใส

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2551

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า
ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดชุมพร



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2551



ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า
ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทประกันไทย จำกัด (มหาชน)
ในจังหวัดชุมพร

พินัย ใจผ่องใส

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

..... ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตราภรณ์ พงษ์ไพบูลย์

..... กรรมการ
อาจารย์ชานนท์ ชิงชานนุรักษ์

..... กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวภณ สิงห์เจริญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

1 ตุลาคม 2551

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้านในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณา ความอนุเคราะห์และกำลังใจที่ดียิ่ง จาก บุคคลหลายท่านที่ผู้ศึกษาขอกราบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรารักษ์ พงษ์ไพบูลย์ ประธานกรรมการการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ชานนท์ ชิงชยานุรักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวณ สิงห์จัญ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำคำปรึกษา และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ลูกค้าน ใน จังหวัดชุมพร ทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวของข้าพเจ้า ที่คอยให้กำลังใจตลอดเวลา ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา ปริญญาโท บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร สมุทรสาคร รุ่นที่ 6 ทุกท่าน รวมทั้งเพื่อนร่วมงานฝ่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณ คุณวิจิต เหมพรรณไพเราะ คุณพิศมัย เหล่าไทย และคุณศรินพร จำเนียรพรหม ที่ให้ความช่วยเหลือจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจที่จะศึกษารายละเอียดด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อต่อไป