

## เอกสารอ้างอิง

- จิราพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ. 2531. บทบาทของสถาบันการเงินต่อการลงทุนและการจ้างงานภาคธุรกิจ การค้าและอุตสาหกรรมขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของ ธนาคาร ไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2554. เงินรับฝากและเงินให้สินเชื่อจำแนกตามจังหวัด. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=454&language=th> (5 มกราคม 2555).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2554. สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=202&language=TH> (5 มกราคม 2555).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2554. สินเชื่อของสาขาธนาคารพาณิชย์แยกตามวัตถุประสงค์ในภาคเหนือ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=472&language=th> (5 มกราคม 2555).
- ปิติ ศิริมาตย์. 2538. ทศนคติของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฝ่ายวิจัยธนาคารไทยพาณิชย์. 2554. การสำรวจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดแพร่. ธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดแพร่.
- พงษ์สวัสดิ์ สวัสดิ์. 2538. การศึกษาการกระจายสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรวัตี ธรรมยศ. 2540. บทบาทของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อของบริษัทเงินทุนในการกระจายสินเชื่อใน จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

สุกิจ ห่อวโนทยาน. 2546. การประหยัดต่อขนาดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง : ก่อน และหลังการลดสาขา. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์

อภิรดี หอมวิไล. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอนก นิมลรัตน์และคณะ. 2532. บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในการกระจายสินเชื่อและพัฒนาเศรษฐกิจ: กรณีศึกษาจังหวัดภาคเหนือตอนบน. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

**ภาคผนวก**

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อบริษัทกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขต  
อำเภอเมือง จังหวัดแพร่”

แบบสอบถามนี้ สร้างขึ้นเพื่อสำรวจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อบริษัทกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับ  
ธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของวิสาหกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงปรับปรุงแผนการพัฒนากิจการให้สินเชื่อ ลดข้อจำกัดและอุปสรรคต่างๆ เพื่อ  
นำไปสู่การพัฒนาการสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุก  
ท่านที่ให้ความอนุเคราะห์สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามและให้ความคิดเห็น โดยแบบสอบถามฉบับ  
นี้ทำขึ้นเพื่อผลในการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโทของผู้วิจัยเท่านั้น ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็น  
ความลับไม่มีการเปิดเผยข้อมูลคืนให้แก่ผู้ใดทราบ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี

5. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพทางครอบครัว

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า

4. สูงกว่าปริญญาโท

5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ/การประกอบการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ประเภทของธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สินค้าเบ็ดเตล็ด

2. วัสดุก่อสร้าง

3. ยานยนต์

4. เฟอร์นิเจอร์/เครื่องเรือน

5. อาหาร/เครื่องดื่ม

6. อุตสาหกรรม

7. ธุรกิจส่งออก

8. ก่อสร้าง

9. การเกษตร/แปรรูป

10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. เงินทุนจดทะเบียนของกิจการ
1. น้อยกว่า 500,000 บาท  2. 500,001 – 1,000,000 บาท
3. 1,000,000 – 2,500,000 บาท  4. 2,500,001 – 5,000,000 บาท
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ
1. บุคคลธรรมดา  2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
3. ห้างหุ้นส่วนสามัญ (คณะบุคคล)  4. บริษัทจำกัด
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. จำนวนพนักงานในสถานประกอบการของท่าน
1. 1 – 5 คน  2. 6 – 10 คน  3. 11 – 15 คน
4. 16 – 20 คน  5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการของท่าน
1. อ.เมือง จ.แพร่  2. นอกเขต อ.เมือง จ.แพร่ (แต่อยู่ในจังหวัดแพร่)
3. ต่างจังหวัดในภาคเหนือ  4. อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. ระยะเวลาที่กิจการของท่านดำเนินการจนถึงปัจจุบัน ..... ปี
7. รายได้เฉลี่ยจากกิจการต่อเดือน
1. ต่ำกว่า 50,000 บาท  2. 50,001 – 100,000 บาท
3. 100,001 – 300,000 บาท  4. 300,001 – 500,000 บาท
5. 500,001 – 800,000 บาท  6. 800,001 – 1,000,000 บาท
7. สูงกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
 คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร
1. ธนาคารมีความมั่นคง  2. นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน
3. ทัศนคติของผู้นำ  4. อื่นๆ โปรดระบุ.....
2. จำนวนธนาคารที่ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
1. 1 แห่ง  2. 2 แห่ง
3. 3 แห่ง  4. มากกว่า 3 แห่ง
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ที่ผ่านมาท่านใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์ใด (กรณีที่ท่านใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 1 แห่ง กรุณาเรียงลำดับแหล่งที่ท่านเลือกใช้สินเชื่อมากที่สุด 3 อันดับ)
- ..... 1. ธนาคารกรุงเทพ ..... 2. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
 ..... 3. ธนาคารกรุงไทย ..... 4. ธนาคารกสิกรไทย  
 ..... 5. ธนาคารไทยพาณิชย์ ..... 6. ธนาคารทหารไทย  
 ..... 7. ธนาคารนครหลวงไทย ..... 8. ธนาคารไทยธนาคาร  
 ..... 9. อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจชุมชนขนาดกลางและขนาดย่อมจากธนาคารข้างต้น (คำถามข้อ 3)
- เหตุผล 1) .....  
 2) .....  
 3) .....
5. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในครั้งนี้
1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่                       2. เพื่อลงทุนในการขยายกิจการ  
 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร
1. ต่ำกว่า 500,000 บาท                       2. 500,001 – 1,000,000 บาท  
 3. 1,000,000 – 3,000,000 บาท                       4. 3,000,001 – 5,000,000 บาท  
 5. มากกว่า 5,000,000 บาท
7. ในการดำเนินธุรกิจของท่านใช้เงินจากแหล่งใดมากที่สุด
1. ในระบบธนาคาร  
 เพราะ.....
2. นอกระบบธนาคาร  
 (โปรดระบุ 1 .....)  
 (โปรดระบุ 2 .....)  
 เพราะ.....
3. ใช้เงินทุนส่วนตัว  
 เพราะ.....

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการ สินเชื่อ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. สินเชื่อมีความหลากหลายให้เลือก					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ					
3. มีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง					
4. ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม					
5. การกำหนดหลักประกันสินเชื่อดีมีความเหมาะสม					
6. การกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อดีมีความเหมาะสม					
7. อื่นๆ ระบุ.....					
<b>ด้านราคา</b>					
1. อัตราดอกเบี้ยต่ำ					
2. อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายทางเลือก					
3. อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม					
4. อัตราค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ที่เหมาะสม					
5. อื่นๆ ระบุ.....					
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ					
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
3. มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก					
4. อาคารสถานที่มีการตกแต่งที่ทันสมัย สะอาดกว้างขวาง					
6. อื่นๆ ระบุ.....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่ำเสมอ					
2. มีการให้ข้อมูล ข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอ เป็นปัจจุบัน					
3. มีพนักงานให้คำแนะนำ ชักชวนให้ใช้บริการ					
4. มีการให้ของขวัญ ของกำนัลในโอกาสต่างๆ					
5. อื่นๆ ระบุ.....					

ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม	ระดับความสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการ สินเชื่อ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้					
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการอธิบาย รายละเอียดและตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี					
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่					
4. พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยือนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ					
5. พนักงานมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
6. อื่นๆ ระบุ.....					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
2. มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
3. มีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือ ได้					
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
5. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก					
6. ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้คิดต่อกับธนาคาร					
7. อื่นๆ ระบุ.....					
<b>ด้านอื่นๆ</b>					
1. ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง					
2. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า					

**ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขึ้นตอนมาก					
2. อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ					
3. อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น					
4. ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น					
5. ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น					
6. เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก					
7. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร					
8. ข้อมูลข่าวสารล่าสมัย					
9. พนักงานขาดความรู้ความชำนาญ มักทำงานผิดพลาด					
10. พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของลูกค้า					
11. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ					
12. อื่นๆ ระบุ.....					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน

ที่จะนำไปสู่การสร้างประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของธนาคารพาณิชย์  
ให้สอดคล้องกับความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอนาคต

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายเจษฎา ดวงแก้ว



วัน เดือน ปี เกิด

2 มิถุนายน 2520

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา  
บัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543

ประวัติการทำงาน

ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ สำนักงานธุรกิจลำปาง (พื้นที่แพร่) ธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

