

เอกสารอ้างอิง

- ไชยวัฒน์ คงชนะ. 2552. ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เดช กาญจนางกูร. 2539. จุลเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. เชียงใหม่: โครงการตำรามหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิคม ทองธนกิจ. 2546. การประเมินผลโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาชีวิตครูของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นครินทร์ เมฆาร. 2549. ปัจจัยที่ผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บมจ ธนาคารกสิกรไทย ประกัน. 2554. แหล่งที่มา: <http://www.kasikornbank.com> (10 มกราคม 2555)
- บมจ ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานเขตการบริการและการขาย 31. 2554. รายงานประจำปี 2554 (15 มกราคม 2555)
- เพ็ญใจ เบญจาทูพรารักษ์. 2552. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเอกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรยง พร้อมสุข. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุพาวดี หมายหมั่น. 2552. ศึกษาการประเมินผลการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- โรทัย เจริญผล. 2550. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กจาก
ธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร-
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิสุทธิ ดวงอาทิตย์. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย
ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบ
อิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรารณ์ แก้วสง่า. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทย
พาณิชย์ในเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมชาย ขวัญชัยศักดิ์. 2551. ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและ
ขนาด ย่อมต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี.การ
ค้นคว้าแบบ อิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ. 2546. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน).
การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2554. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อม ปี 2554 และแนวโน้มปี 2555. แหล่งที่มา : [http://www.sme.go.th/
SiteCollectionDocuments/White%20Paper/2554/White-Paper-4.pdf](http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/White%20Paper/2554/White-Paper-4.pdf).

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นเอกสารประกอบการรายงานการค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตร
ปริญญาโท (ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่
ได้กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด หรือกรอกรายละเอียดใน
ช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการ

1. ประเภทของกิจการประเภทหลักของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| () 1. กิจการการผลิต ระบุ..... | () 2. กิจการการให้บริการ ระบุ..... |
| () 3. กิจการค้าส่ง ระบุ..... | () 4. กิจการค้าปลีก ระบุ..... |
| () 5. กิจการอื่นๆ ระบุ..... | |

2. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| () 1. บุคคลธรรมดา | () 2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ |
| () 3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | () 4. บริษัทจำกัด |
| () 5. อื่นๆ ระบุ..... | |

3. ระยะเวลาที่ท่านประกอบกิจการ.....ปี

4. รายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย

1. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใดของธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| () 1. เบิกเงินเกินบัญชี(OD) | () 2. เงินกู้ (Commercial Loan) |
| () 3. ตัวสัญญาใช้เงิน | () 4. หนังสือค้ำประกัน |

() 5. รับรองตัว

() 6. หนังสือรับรองเครดิต

() 7. อื่นๆ ระบุ.....

2. วัตถุประสงค์ในขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่

() 2. เพื่อลงทุนขยายกิจการ

() 3. เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ

() 4. อื่นๆ ระบุ.....

3. การใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 1 เป็นลักษณะใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่)

() 2. เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น

() 3. อื่นๆ ระบุ.....

4. วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติจากธนาคารกสิกรไทย.....บาท

5. อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมในช่วงที่ท่านได้รับอนุมัติ.....%

6. ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ชำระในการขอสินเชื่อจากธนาคาร.....บาท

7. หลักประกันที่ท่านใช้ค้ำประกันสินเชื่อ

() 1. บ้านพร้อมที่ดิน

() 2. บุคคล

() 3. พันธบัตรรัฐบาล

() 4. เงินฝาก

() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด

(มหาชน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ได้รับชักชวนจากพนักงานธนาคาร

() 2. ใช้บริการด้านอื่นๆของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว

() 3. ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือ เพื่อน

() 4. คิดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

() 5. ทราบการให้บริการจากสื่อโฆษณาต่างๆ

() 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสินเชื่อ	ระดับอิทธิพลต่อการให้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์				
1.วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง				
2.ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ				
3.อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม				
ปัจจัยด้านราคา				
1.อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ				
2.ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ				
3.ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ				
4.จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ				
ปัจจัยด้านกระบวนการ				
1.ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน				
2.การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก				
3.มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ				
ปัจจัยด้านบุคลากร				
1.พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ				
2.พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				
3.พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ				
4.พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ				
ปัจจัยด้านสถานที่				
1.ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน				
2.ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง				
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด				
1.เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม				
2.เลือกการกู้เงินสินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์				
3.ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ				
4.ธนาคาร ได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ				

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ	ระดับอิทธิพลต่อการใช้บริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ				
1.ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ				
2.ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี				
3.ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร				
4.สถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ				

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

◆ ให้ท่านเรียงลำดับความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ตามลำดับ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยที่แต่ละข้อต้องไม่ลำดับที่ซ้ำกัน 1 คือ มากที่สุด / 2 คือ มาก / 3 คือ ปานกลาง/ 4 คือ น้อย/ 5 คือ น้อยที่สุด

1. ด้านผลิตภัณฑ์
- ☐

วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง
- ☐

ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสม
- ☐

อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม
- ☐

ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

2. ด้านราคา

☐

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ

☐

ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ

☐

ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ

☐

จำนวนเงินผ่อนชำระต้องวัดต่ำ

☐

ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

3. ด้านกระบวนการ

☐

ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน

☐

การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก

☐

มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ

☐

ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- () เลือกการกู้สินเชื้อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม
- () เลือกการกู้สินเชื้อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์
- () ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ
- () ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

5. ด้านบุคลากร

- () พนักงานมีประสบการณ์และความชำนาญทางด้านสินเชื่อ
- () พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- () พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ
- () พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

6. ด้านสถานที่

- () ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน
- () ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

7. ด้านกายภาพ

- () ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ
- () ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี
- () ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร
- () สถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ
- () ไม่พบ/ไม่ได้ใช้บริการ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือค่ะ

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ - สกุล

นางสาวเกศินี ชะจอม

วัน เดือน ปีเกิด

10 กันยายน 2527

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์
จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2545

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมเกษตร
สาขาวิชา วิศวกรรมกระบวนการอาหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2550

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการและการขาย 2
ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

