

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 นิยามคำศัพท์	5
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย	6
2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	6
2.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	7
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ประวัติและการให้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	
3.1 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	19
3.2 การให้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	20
3.3 หลักการให้สินเชื่อเพื่อการเกษตร	24
3.4 ประเภทสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	26
3.5 ลักษณะการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	32
4.2 ข้อมูลสินเชื่อทั่วไป	35
4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ	38
4.4 รายละเอียดเงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	40
4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อและประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ	43
4.5.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการใช้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี จำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ	43
4.5.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการใช้บริการตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกันจำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ	45
4.5.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการใช้บริการเงินกู้ประจำและหนังสือรับรองเครดิตจำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ	47
4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	
5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	51
5.1.2 ข้อมูลสินเชื่อทั่วไป	51
5.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ	52
5.1.4 รายละเอียดเงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สินเชื่อและประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ	53
5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารกรุงไทย ปรับปรุงมากที่สุด	54
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	61
ประวัติผู้เขียน	69

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	โครงสร้างรายได้ (งบการเงิน)	2
1.2	สัดส่วนเงินให้สินเชื่อจำแนกตามขนาดและประเภทเงินให้สินเชื่อ (งบเฉพาะธนาคาร)	2
1.3	ประเภทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำแนกตามจำนวนแรงงานและ สินทรัพย์ถาวร	3
3.1	เงินให้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภท ธุรกิจ	21
3.2	จำนวน ร้อยละ และปริมาณการให้สินเชื่อรวมทั้งหมดของลูกค้านัก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามประเภท สินเชื่อ	28
3.3	จำนวน ร้อยละ และปริมาณการให้สินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษา เปรียบเทียบกับปริมาณการให้สินเชื่อรวมทั้งหมดของ ลูกค้านักธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	29
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	32
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ	32
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	32
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	33
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะธุรกิจ	33
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งทางธุรกิจ	34
4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ	34
4.8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการใช้ สินเชื่อ	35
4.9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการ ประกอบธุรกิจ	35
4.10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน ทั้งหมด	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยโดยรวม	36
4.12	ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	37
4.13	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้	37
4.14	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อ	39
4.15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายละเอียดเงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	42
4.16	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีจำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ	44
4.17	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกันจำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ	46
4.18	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้ประจำ จำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ	48
4.19	ข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved