

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการค้าประกันสินเชื่อของ บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) สำนักงานสาขา เชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวสุภาพร แก้วกาศ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ
วันที่อนุมัติผลงาน	พฤษภาคม 2557
จำนวนหน้า	57
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรม ขนาดย่อม ลูกค้า

#### บทคัดย่อภาษาไทย

การค้นคว้าด้วยตนเองนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อ  
คุณภาพการให้บริการค้าประกันสินเชื่อของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)  
สำนักงานสาขาเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัด  
เชียงใหม่ที่ใช้บริการค้าประกันสินเชื่อจากบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ในปี 2555  
จำนวน 250 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้ที่ใช้บริการค้าประกันจากบริษัทประกัน  
สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม จำนวน 4 กลุ่มกิจการ ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการค้าปลีก ค้าส่ง กลุ่ม  
ผู้ประกอบการการผลิต กลุ่มผู้ประกอบการบริการ กลุ่มผู้ประกอบการเกษตร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้  
สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One – way Analysis of Variance)

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ราย จำแนกตามประเภทกิจการ ได้แก่  
กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการค้าปลีกค้าส่ง กลุ่มผู้ประกอบการผลิต กลุ่มผู้ประกอบการบริการ และ  
กลุ่มผู้ประกอบการเกษตร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป  
ตำแหน่งในกิจการระดับเจ้าของ จำนวนแรงงานในกิจการน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 15 คน รายได้ของ  
กิจการต่อปีมากกว่า 7,000,000 บาท ขึ้นไป ระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี รูปแบบ  
ของการประกอบกิจการ คือ ร้านค้า ระยะเวลาที่ใช้บริการค้าประกันสินเชื่อของบริษัทประกัน  
สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม น้อยกว่า 1 ปี วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากสถาบันการเงิน 1,000,000 –

5,000,000 บาท วงเงินค้ำประกันจากบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม 1,000,000 – 3,000,000 บาท และใช้บริการค้ำประกันสินเชื่อจากบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ผ่านโครงการ Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 4

ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.66 – 4.10 คือ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ ด้านความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความใส่ใจการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจในการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดลำดับแรก คือ เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ด้านความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดลำดับแรก คือ การทำงานไม่ผิดพลาดของพนักงานในการให้บริการลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดลำดับแรก คือ ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า ด้านความใส่ใจการเข้าถึงจิตใจลูกค้า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ด้านภาพลักษณ์ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดลำดับแรก คือ การแต่งกายของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาพบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการค้ำประกันสินเชื่อของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) สำนักงานสาขาเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05