

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
 สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ
 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง
 จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายยรรยง พร้อมสุข

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.มยุรี	อำนวยการฯ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร.ปรีชา	แจ้งเจริญ	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูทงค์	กฤษณบุตร	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) อธิบายหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคาร 2) วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) อธิบายถึงปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรผู้ให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 95 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า หลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การให้กู้เป็นเงินกู้ระยะสั้นในรูปแบบของตัวสัญญาใช้เงินมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อทั่วไป ลูกค้านำสามารถกำหนดจำนวนเงินที่ต่ำกว่าวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติขั้นต่ำ 30,000.-บาท สามารถกำหนดระยะเวลาคืนเงินของตัวตามต้องการได้โดยตัวแต่ละฉบับไม่เกิน 120 วัน และมีค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้ ร้อยละ 0.25 ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารตามลำดับจากระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านการพนักงาน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อทั่วไป ผู้ขอสินเชื่อสามารถกำหนดจำนวนเงินต่ำกว่าวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติ สามารถกำหนดระยะเวลาคืนเงินของตัวตามต้องการได้ และมีค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ต่ำกว่าเงินกู้ทั่วไป ส่วนรูปแบบการให้กู้ยืมเงินระยะสั้น การให้กู้ในรูปแบบของตัวสัญญาใช้เงิน ลูกค้านำมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวนเงินหน้าตัวขั้นต่ำ 30,000.-บาท ระยะเวลาการออกตัวสัญญาใช้เงินไม่เกิน 120 วัน และเอกสารประกอบการใช้วงเงิน ลูกค้านำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัญหาที่ลูกค้านำพบหลังจากใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ระยะเวลาการออกตัวสัญญาใช้เงินน้อยทำให้ต้องคอยต่อตัวสัญญาใช้เงินที่ครบกำหนด และเอกสารประกอบการใช้วงเงินมีปริมาณมาก

Thesis Title	Factors Affecting Clients' Satisfaction to Utilize SMEs Credit of Thai Farmers Bank Branches (Public Co.,Ltd) in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai		
Author	Mr. Yanyong Promsuk		
M.P.A.			
Examining Committee	Lecturer Dr. Mayuree Anumanrajadhon	Chairman	
	Lecturer Dr. Preecha Jengjalern	Member	
	Assistant Professor Putchong Kuntolbutra	Member	

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to explain the principles of lending service for SMEs, 2) to identify the factors underlying the clients' satisfaction to use the lending service for small and medium enterprises (SMEs) of Thai Farmers Bank in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai, and 3) to explain problems and obstacles of using this particular service of Thai Farmers Bank in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai. Informants of this study were 95 population users of lending service for SMEs of Thai Farmers Bank in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai. The questionnaires were developed in both closed-ended and opened-ended nature. Data were processed by SPSS for Windows computer program for frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation.

The study found that the main principles of a providing SMEs credit included the interest rate of the provision of short-term loan in the form of promissory note was lower than the case of general loans, clients could determine both the borrowing amount below the approval minimum loan limit of 30,000.-baht and their own promissory note

repayment period as far as the time not exceeding 120 days, and they paid the bank fee of 0.25 % of approved loan.

The clients' satisfaction level regarding the bank's administrative factors which could rank respectively from highest, high and medium level were as follows: organization factors at a highest level, bank personnel at a high level and marketing promotion factors at a medium level.

The main principles in providing SMEs credit affecting the clients' satisfaction at a highest on SMEs loans were as follows: its lower interest rate comparing to those of general loans, the possibility for the clients to determine the lending amount at the level below the total approved loan as well as to determine the due date of the promissory note and the lower service fee comparing to those of general loans. In addition, the clients were satisfied at a high level on SMEs credit are short-term loan in the form of promissory note, while satisfied at a medium level on the borrowing amount below the approval minimum loan limit at 30,000.-baht, the time of promissory note not exceeding 120 days and the requirement for many documents or paper works when lending the loan.

Problems of using the lending service for SMEs were the short life of the promissory note which must be extended after the due date, the requirement for many documents or paper works when lending the loan.