

บทคัดย่อ

168847

ชื่อภาคนิพนธ์ : การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงราย
ชื่อผู้เขียน : นายอัครวิน นิรุคิตานันต์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงราย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ (1) ประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงราย (2) ศึกษาอุปสรรคปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงราย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลทุติยภูมิซึ่งได้จากบัญชีรายงานการเงินของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญจากผู้มาใช้บริการของธนาคาร จำนวน 120 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการให้กลุ่มตัวอย่างรอกแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ร้อยละ 62.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 72.50 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 62.50 จบการศึกษาดำกกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 39.20 กิจการที่มีเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 40.00 มีรายได้ระหว่าง 10,000-300,000 บาท ร้อยละ 34.20 ประเภทของสินเชื่อพบว่า เป็นกลุ่มการค้าปลีก-ค้าส่งมากที่สุด ร้อยละ 58.30 ขอกู้เพื่อขยายกิจการ ร้อยละ 38.30 ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อระหว่าง 50,000-500,000 บาท ร้อยละ 77.50 ได้รับอนุมัติวงเงินตามที่ขอกู้ ร้อยละ 55.00 ได้ทราบข้อมูลต่างๆ ของธนาคารจากสื่อโฆษณา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับสูงต่อผลการอนุมัติสินเชื่อซึ่งตรงตามความต้องการใช้และความสามารถใช้จ่ายเงินสินเชื่อได้ ส่วนความเห็นด้านความเพียงพอของวงเงินกู้ ความรวดเร็วในการอนุมัติ ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ความเหมาะสมของระยะเวลาให้กู้ และการประเมินผลด้านการชำระคืน ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผ่านการอบรมหลักสูตร พัฒนาผู้ประกอบการใหม่ และมีความเข้าใจในการจัดทำแผนธุรกิจ การบริหารการเงิน การบริหาร การจัดการ การจัดทำแผนการผลิต และการตลาด โดยสามารถนำความรู้ไปใช้ในธุรกิจได้ในระดับ ปานกลาง

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจากการประเมินผลการศึกษา พบว่า มีปัญหาดังนี้ 1) อัตราดอกเบี้ยสูง เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของธนาคารเป็นลูกค้า NPL จากสถาบันการเงินอื่น เพื่อมาค้ำยอดธุรกิจโดยที่ธนาคารมีความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อให้กับกลุ่มธุรกิจเหล่านี้ 2) เอกสารประกอบ การขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และยุ่งยากในการกรอกเอกสาร 3) การประเมินหลักทรัพย์ใช้เวลานาน 4) ธนาคารมีสาขาที่ให้บริการน้อยไม่เพียงพอและไม่สะดวกในการติดต่อ 5) ความเพียงพอของวงเงินกู้ ธนาคารมีกฎเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาให้สินเชื่อที่ร้อยละ 70 ส่วนที่คงเหลือจำนวนร้อยละ 30 เป็นเงินลงทุนของลูกค้าซึ่งบางธุรกิจถือเป็นสัดส่วนที่สูงเกินไป ทำให้ธุรกิจขาดสภาพคล่องได้

ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ควรเน้นการให้บริการธุรกิจสินเชื่อมากขึ้น 2) ควรกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับการให้บริการด้านสินเชื่อ 3) ควรมีการปรับปรุงประเภทสินเชื่อให้มีความหลากหลายมากกว่าเดิม 4) ควรลดจำนวนเอกสารประกอบการขอกู้ให้น้อยลง 5) ควรปรับปรุงแบบฟอร์มที่ใช้ให้มีความชัดเจนมากขึ้น ไม่ยุ่งยาก มีคำอธิบายหรือตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์ม 6) ควรมีการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยให้ทันกับสภาพการณ์ของตลาดในยุคปัจจุบัน 7) ควรมีการขยายสาขาเพิ่มมากขึ้น 8) ควรปรับปรุงตกแต่งภายในและภายนอกธนาคารให้มีบรรยากาศที่ดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ให้แก่ลูกค้า 9) ควรมีการส่งเสริมการตลาดในเชิงรุกเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าใช้บริการมากขึ้น โดยการใช้สื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม 10) ควรจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องการให้บริการ การจัดการเงิน การตลาด