

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานและมุ่งหาอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานผู้ใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจพะเยา เปรียบเทียบก่อนและหลังได้รับการสนับสนุนสินเชื่อจากธนาคาร โดยการออกแบบสอบถามผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจพะเยา จำนวนทั้งสิ้น 89 ราย ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวน ร้อยละ และความถี่

ผลการศึกษาพบว่า จากการนำแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือในการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีความสอดคล้องกัน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีเป้าหมายร่วมกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการผลิตที่เพิ่มขึ้น ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน หลังจากที่ได้รับการสนับสนุนสินเชื่อจากธนาคารแล้วปัญหาที่มีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจน ได้แก่ 1) ปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนวัตถุดิบมีราคาสูง และ ไม่มีการทำบัญชีอย่างเป็นระบบทำให้ประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน 2) หน่วยงานราชการขาดการส่งเสริมให้ใช้สินค้าไทยอย่างจริงจัง 3) การไม่ยึดติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ เนื่องจากจัดตั้งกิจการที่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด 4) ปัญหาการใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้โดยเรียนผิดเรียนถูกเป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม ยังคงมีปัญหาเหลืออยู่และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ได้แก่ 1) ปัญหายอดขายลดลงเนื่องจากปัญหาด้านเศรษฐกิจ 2) การเก็บเงินจากลูกค้าได้ล่าช้า 3) การต้องอาศัยบุคคลในครอบครัวหรือญาติพี่น้องมาช่วยงาน 4) ขาดการรับรู้ข้อมูลและข่าวสาร ทั้งด้านมาตรการของรัฐบาล และข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด

The purposes of this study were to monitor the working performance and problems encountered of the Small and Medium Enterprise Development Bank affecting the bank service users at Phayao business center. This was compared before and after receiving the credit support by the bank. A set of questionnaires was used for data collection administered with 89 respondents. Obtained data were analyzed for finding percentage and frequency.

Results of the study revealed the Balanced Scorecard (BSC) was used for the relevance of working performance and goal sharing for an increase of yield efficiency. Problems encountered were found as follows: 1) high cost of raw materials; 2) accounting was not systematic causing a problem in loaning; 3) lack of effective Thai product promotion; 4) the respondents did not want to contact government agencies due to informal establishment of the bank; and 5) problems arised from leaning through trial and error.

However, there were problems having a high tendency to be increased as follows: 1) a decrease of sale volume due to economic problem; 2) late money keeping from clients; 3) need for family members or relatives to assist working task; and 4) lack of information perception in terms of government measures and market information.