

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาลักษณะการ ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้ประกอบการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทยของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ปี พ.ศ.2549 จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ การทดสอบค่าเอฟ (F- test) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 30-35 ปี มี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบกิจการ การค้าส่ง – ค้าปลีก มีรายได้ ต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท สำหรับลักษณะการใช้บริการธนาคาร พบว่า ใน ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นด้วยต่อลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในระดับมาก โดยมาใช้บริการให้คำแนะนำเบื้องต้น จากพนักงานธนาคารด้วยการเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ธนาคาร บริการด้านการ บ่มเพาะธุรกิจ ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ บริการด้านการสนับสนุนเงินทุนส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อทั่วไป สำหรับ บริการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ ผลการศึกษาในภาพรวมด้านการ มีปัญหาอุปสรรคต่อการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ในด้าน ความเสมอภาค ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ให้บริการ และด้านการเข้าถึงบริการ ยกเว้นด้านความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมี ปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. ธนาคารควรเพิ่มการให้บริการโดยขยายฐานหรือกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมทุก ประเภทธุรกิจ
3. ธนาคารควรกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนด้านหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้
4. ธนาคารควรลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงและลดปริมาณของเอกสาร

Abstract

The study on "The Development of Quality Service of SME Bank of Thailand (Small and Medium Enterprise Development), Business Center at Suphanburi" Province aimed at studying the characteristics and problems of service users towards SME Bank. The sampling group is 127 service users in B.E. 2549. The questionnaire used for collecting data which analyzed by the program SPSS with statistics of percentage, arithmetic mean, standard deviation and F – test. The findings are as follows.

Most of the sampling are male, age between 30-35 years old, married, graduated Bachelor's degree, being retailers and wholesalers whose income are between 50,001-100,000 baht per month. It found that the sampling use the bank services at a high level ; namely, receiving the consultant services directly from the staff, mostly never use the business training program and the enterprenuer development program. They use much in Loan services, especially in credit loans. In the aspect of problems in using bank services, there are various problems at a high level; such as problems of inequality, capacity of the staff, bank services not served as users' needs and accessibility, except the convenience in using services it is less problem, at a moderate level.

The suggestions are as follows.

1. The Bank should approve credit loans more quickly.
2. The Bank should strengthen all kind of services to access the target users
3. The Bank should create the clear policy on criteria of loan service users.
4. The Bank should reduce long procedure and many documents.