

บทคัดย่อ

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

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

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. ธนาคารควรเพิ่มการให้บริการโดยขยายฐานหรือกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมทุกประเภทธุรกิจ
3. ธนาคารควรกำหนดนโยบายให้มีความชัดเจนด้านหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้
4. ธนาคารควรลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงและลดปริมาณของเอกสาร