

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ผู้ศึกษาทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกับ กลุ่มตัวอย่าง ลูกค้า ผู้ใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เฉพาะศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรีในปี พ.ศ.2549 จำนวน 127 คน ผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เฉพาะศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรีในปี พ.ศ.2549 จำนวน 127 คน

1. เพศ อายุ และสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ และรายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.6 มีอายุ ส่วนมากระหว่าง 30-35 ปี ร้อยละ 22.8 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 21.3 รองลงมาซึ่งเท่ากัน 2 กลุ่มมีอายุระหว่าง 41-45 ปี และ 46-50 ปี ร้อยละ 18.1 รอง ลงมาคือกลุ่มที่มีอายุ น้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 13.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป และมีสถานภาพ

การสมรสส่วนมากร้อยละ 80.0 รองมาคือสถานภาพโสดร้อยละ 28.3 ส่วนสถานภาพหม้ายน้อยที่สุดร้อยละ 8.7 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพสมรส

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 127)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	64	50.4
- หญิง	63	49.6
อายุ		
- น้อยกว่า 30 ปี	17	13.4
- 30-35 ปี	29	22.8
- 36-40 ปี	27	21.3
- 41-45 ปี	23	18.1
- 46-50 ปี	23	18.1
- 51 ปีขึ้นไป	8	6.3
สถานภาพ		
- โสด	36	28.3
- สมรส	80	63.0
- หม้าย	11	8.7

2. ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ และรายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.6 รองมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 18.9 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาเท่ากันคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 8.7 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด ร้อยละ 4.7 ประเภทกิจการส่วนมากคือ การค้าส่ง –

ค้าปลีก ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือประเภทกิจการเกษตรอุตสาหกรรม ร้อยละ 25.2 รองลงมาคือประเภทกิจการบริการ ร้อยละ 21.3 รองลงมาคือกิจการผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ชิ้นส่วนยานยนต์ ร้อยละ 8.7 รองลงมาคือประเภทกิจการอื่น ๆ ร้อยละ 7.1 ส่วนที่น้อยที่สุดคือประเภทกิจการสถานที่ท่องเที่ยว, โรงแรม/รีสอร์ท ร้อยละ 6.3 และรายได้ต่อเดือนส่วนมากคือระหว่าง 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 27.6 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-50,000 บาท ร้อยละ 26.8 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 100,000-200,000 บาท ร้อยละ 18.1 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 13.4 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 200,000-500,000 บาท ร้อยละ 10.2 มีรายได้ต่อเดือนน้อยที่สุด คือมีรายได้มากกว่า 600,000 บาท ร้อยละ 3.9 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
จำแนกตามระดับการศึกษา ประเภทกิจการ
และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 127)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	12	9.4
- มัธยมศึกษา	11	8.7
- มัธยมปลาย/ปวช.	24	18.9
- อนุปริญญา/ปวส.	11	8.7
- ปริญญาตรี	63	49.6
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.7
ประเภทกิจการ		
- เกษตรอุตสาหกรรม	32	25.2
- ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร	11	8.7
- บริการ	27	21.3
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	40	31.5
- สถานที่ท่องเที่ยว, โรงแรม/รีสอร์ท	8	6.3
- อื่น ๆ	9	7.1

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 127)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
- น้อยกว่า 10,000 บาท	17	13.4
- 10,000-50,000 บาท	34	26.8
- 50,001-100,000 บาท	35	27.6
- 100,001-200,000 บาท	23	18.1
- 200,001-500,000 บาท	13	10.2
- มากกว่า 500,000 บาท	5	3.9

3. บริการ ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ ด้านการสนับสนุนเงินทุน และ
ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างรับบริการด้านรับคำแนะนำเบื้องต้น จาก SME BANK ส่วนมากรับคำแนะนำเบื้องต้นจากพนักงาน โดยเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ธนาคาร ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือรับคำแนะนำจากพนักงานประจำหน่วยรถเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือรับคำแนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์ ร้อยละ 33.1 ไม่เคยใช้บริการนี้น้อยที่สุด ร้อยละ 5.5 บริการด้านบ่มเพาะธุรกิจที่ได้รับจาก SME BANK ส่วนมากไม่เคยใช้บริการนี้ ร้อยละ 37.8 รองลงมาคืออบรมในหลักสูตรบริหารจัดการทางการเงินสำหรับ SME ร้อยละ 29.1 รองลงมาคืออบรมในหลักสูตรช่องทางการตลาดสำหรับ SME ร้อยละ 18.9 รองลงมาคืออบรมในหลักสูตรระบบบริหารจัดการร้านค้าปลีก ร้อยละ 8.7 ส่วนที่น้อยที่สุดคืออบรมในหลักสูตรการเขียนแผนธุรกิจ ร้อยละ 5.5 บริการด้านการสนับสนุนเงินทุน ส่วนมากคือสินเชื่อทั่วไป (สินเชื่อระยะยาว, สินเชื่อระยะสั้น) ร้อยละ 40.9 รองลงมาคือไม่เคยใช้บริการนี้ ร้อยละ 24.4 รองลงมาคือสินเชื่อเร่งด่วน (Fast Track) ร้อยละ 22.0 ส่วนที่น้อยที่สุดคือสินเชื่อโครงการพิเศษอื่น ๆ ร้อยละ 12.6 และบริการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ ส่วนมากไม่เคยใช้บริการนี้ ร้อยละ 31.5 รองลงมาคืออบรมในหลักสูตรบริหารจัดการทางการเงินสำหรับ SME ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือเข้าร่วมโครงการอื่น ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ ร้อยละ 20.5 ส่วนที่น้อยที่สุดคืออบรมในหลักสูตรการเขียนแผนธุรกิจ ร้อยละ 19.7 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
 จำแนกตามการบริการ ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น
 ด้านการประเมินเพาะธุรกิจ ด้านการสนับสนุนเงินทุน
 และ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 127)	ร้อยละ
บริการด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้นที่ได้รับจาก SME BANK		
- ไม่เคยใช้บริการนี้	7	5.5
- รับคำแนะนำเบื้องต้นจากพนักงานโดยเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ธนาคาร	42	33.1
- รับคำแนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์	38	29.9
- รับคำแนะนำจากพนักงานประจำหน่วยเคลื่อนที่	40	31.5
บริการด้านการประเมินเพาะธุรกิจที่ได้รับจาก SME BANK		
- ไม่เคยใช้บริการนี้	48	37.8
- อบรมในหลักสูตรระบบบริหารจัดการร้านค้าปลีก	11	8.7
- อบรมในหลักสูตรช่องทางการตลาดสำหรับ SME	24	18.9
- อบรมในหลักสูตรบริหารจัดการทางการเงินสำหรับ SME	37	29.1
- อบรมในหลักสูตรการเขียนแผนธุรกิจ	7	5.5
บริการด้านการสนับสนุนเงินทุนที่ได้รับจาก SME BANK		
- ไม่เคยใช้บริการนี้	31	24.4
- สินเชื่อทั่วไป (สินเชื่อระยะยาว, สินเชื่อระยะสั้น)	52	40.9
- สินเชื่อเร่งด่วน (Fast Track)	28	22.0
- สินเชื่อโครงการพิเศษอื่น ๆ	16	12.6
บริการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการที่ได้รับจาก SME BANK		
- ไม่เคยใช้บริการนี้	40	31.5
- อบรมในหลักสูตรการเขียนแผนธุรกิจ	25	19.7
- อบรมในหลักสูตรบริหารจัดการทางการเงินสำหรับ SME	36	28.3
- เข้าร่วมโครงการอื่น ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ	26	20.5

ส่วนที่ 2 ลักษณะการให้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ

มีรายละเอียดดังนี้

1. การบริการรับคำแนะนำเบื้องต้นจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความคิดเห็นต่อการให้บริการรับคำแนะนำเบื้องต้นจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับมาก โดยคิดค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- พนักงานให้คำแนะนำตรงตามความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 60.8 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 20.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 17.5 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุดกับเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการบริการรับคำแนะนำเบื้องต้นอยู่ในระดับมาก

- พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการเป็นอย่างดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 58.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 25.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 15.0 เห็นด้วยมากที่สุด และเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 0.8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่ามีพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก

- พนักงานสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 56.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 27.5 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 14.2 เห็นด้วยมากที่สุดและเห็นด้วยน้อยที่สุด ร้อยละ 1.7 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่ามีพนักงานสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่ายอยู่ในระดับมาก

- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 54.2 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 32.5 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 12.5 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

- เอกสารต่างๆ ของธนาคารสามารถเข้าใจได้ง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 55.0 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 35.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 8.3 เห็นด้วยมากที่สุด และเห็นด้วยน้อยกับเห็นด้วยน้อยที่สุดร้อยละ 0.8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่ามีเอกสารต่างๆ ของธนาคารสามารถเข้าใจได้ง่ายอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความคิดเห็นต่อการใช้บริการรับคำแนะนำเบื้องต้น
ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

การใช้บริการ รับคำแนะนำเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- พนักงานให้คำแนะนำตรง ตามความต้องการ	17.5 (21)	60.8 (73)	20.0 (24)	0.8 (1)	0.8 (1)	3.93	0.69	มาก
- พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับ งานบริการเป็นอย่างดี	15.0 (18)	58.3 (70)	25.8 (31)	-	0.8 (1)	3.87	0.68	มาก
- พนักงานสามารถสื่อสารให้ เข้าใจได้โดยง่าย	14.2 (17)	56.7 (68)	27.5 (33)	-	1.7 (2)	3.82	0.73	มาก
- พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	12.5 (15)	54.2 (65)	32.5 (39)	-	0.8 (1)	3.78	0.69	มาก
- เอกสารต่างๆ ของธนาคาร สามารถเข้าใจได้ง่าย	8.3 (10)	55.0 (66)	35.0 (42)	0.8 (1)	0.8 (1)	3.69	0.67	มาก
รวม						3.80	0.59	มาก

2. การรับบริการบ่มเพาะธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความคิดเห็นต่อการรับบริการด้านการบ่มเพาะธุรกิจในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมการอบรมตรงตามความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 44.9 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 11.0 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 8.7 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมการอบรมตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก

- หลักสูตรที่ได้เข้ารับการอบรม สามารถนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจได้จริง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 48.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 8.7 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 7.1 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหลักสูตรที่ได้เข้ารับการอบรม สามารถนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจได้จริง อยู่ในระดับปานกลาง

- การจัดอบรมใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 46.5 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 38.6 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 9.4 เห็นด้วยมากที่สุด และเห็นด้วยน้อยที่สุดร้อยละ 5.5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจัดอบรมใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

- การจัดสถานที่ในการอบรมเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 55.1 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 26.8 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 11.8 เห็นด้วยมากที่สุด และเห็นด้วยน้อยที่สุดร้อยละ 6.3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการจัดสถานที่ในการอบรมเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

- ความรู้ที่ได้จากการอบรมช่วยให้สามารถสร้างธุรกิจ/กิจการใหม่ได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 52.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 29.9 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 11.0 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 7.1 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความรู้ที่ได้จากการอบรมช่วยให้สามารถสร้างธุรกิจ/กิจการใหม่ได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5
จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความคิดเห็นต่อการใช้บริการรับบริการบ่มเพาะ
ธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

การรับบริการบ่มเพาะธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- ประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมการอบรมตรงตามความต้องการ	13.9 (11)	35.4 (28)	43.0 (34)	7.6 (6)	-	3.53	0.90	มาก
- หลักสูตรที่ได้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจได้จริง	12.7 (10)	31.6 (25)	48.1 (38)	7.6 (6)	-	3.47	0.89	ปานกลาง
- การจัดอบรมใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	11.4 (9)	34.2 (27)	45.6 (36)	8.9 (7)	-	3.46	0.89	ปานกลาง
- การจัดสถานที่ในการอบรมเหมาะสม	13.9 (11)	21.5 (17)	57.0 (45)	7.6 (6)	-	3.39	0.89	ปานกลาง
- ความรู้ที่ได้จากการอบรมช่วยให้สามารถสร้างธุรกิจ/กิจการใหม่ได้	8.9 (7)	30.4 (24)	51.9 (41)	8.9 (7)	-	3.37	0.85	ปานกลาง
รวม						3.48	0.67	ปานกลาง

3. การได้รับการสนับสนุนเงินทุนของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความคิดเห็นต่อการได้รับการสนับสนุนเงินทุน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- วงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงตามวงเงินที่ยื่นคำขอกู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 41.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 38.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 11.8 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 5.5 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 2.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงตามวงเงินที่ยื่นคำขอกู้ อยู่ในระดับมาก

- หลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 51.2 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 7.9 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 3.9 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

- วงเงินที่ได้รับอนุมัติเพียงพอต่อความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 55.1 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 27.6 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 8.7 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 6.3 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 2.4 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง

- ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 42.5 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.1 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 14.2 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 7.1 เห็นว่าควรปรับปรุง และร้อยละ 3.1 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6
จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความคิดเห็นต่อการใช้บริการสนับสนุนเงินของ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

การสนับสนุนเงินทุน	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- วงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงตาม วงเงินที่ยื่นคำขอกู้	12.5 (12)	43.8 (42)	35.4 (34)	5.2 (5)	3.1 (3)	3.53	0.96	มาก
- หลักเกณฑ์ในการอนุมัติ สินเชื่อ มีความเหมาะสม	4.2 (4)	43.8 (42)	44.8 (43)	6.3 (6)	1.0 (1)	3.40	0.80	ปาน กลาง
- วงเงินที่ได้รับอนุมัติเพียงพอ ต่อ ความต้องการ	9.4 (9)	28.1 (27)	54.2 (52)	6.3 (6)	2.1 (2)	3.32	0.89	ปาน กลาง
- ระยะเวลาในการอนุมัติ สินเชื่อ มีความเหมาะสม	4.2 (4)	39.6 (38)	37.5 (36)	10.4 (10)	8.3 (8)	3.17	1.03	ปาน กลาง
รวม						3.35	0.80	ปาน กลาง

4. การพัฒนาผู้ประกอบการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความคิดเห็นต่อการรับการพัฒนาผู้ประกอบการในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 43.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 41.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 9.2 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 5.7 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามี ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก

- ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 49.4 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 36.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 9.2 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 4.6 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ อยู่ในระดับปานกลาง

- ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมการอบรมตรงตามความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 44.8 เห็นด้วยปานกลางและเห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 5.7 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 4.6 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมการอบรมตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง

- ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการช่วยพัฒนาธุรกิจได้ดีขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากร้อยละ 50.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.1 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 6.9 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 3.4 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการช่วยพัฒนาธุรกิจดีขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามความคิดเห็นต่อการพัฒนาผู้ประกอบการ

ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

การพัฒนาผู้ประกอบการ	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
- มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการของ SME BANK	9.2 (8)	43.7 (38)	41.4 (36)	5.7 (5)	-	3.56	0.74	มาก
- ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ	4.6 (4)	49.4 (43)	36.8 (32)	9.2 (8)	-	3.49	0.73	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การพัฒนาผู้ประกอบการ	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมการอบรมตรงตามความต้องการ	4.6 (4)	44.8 (39)	44.8 (39)	5.7 (5)	-	3.48	0.68	ปาน กลาง
- ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการช่วยพัฒนาธุรกิจได้ดีขึ้น	3.4 (3)	39.1 (34)	50.6 (44)	6.9 (6)	-	3.39	0.67	ปาน กลาง
รวม						3.45	0.73	ปาน กลาง

ภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของผู้ประกอบการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งหมดลักษณะการให้บริการของผู้ประกอบการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จะเห็นได้ว่าด้านการบริการรับคำแนะนำเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 แสดงว่า ความคิดเห็นด้านลักษณะการให้บริการของผู้ประกอบการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8
ภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของ
ผู้ประกอบการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ลักษณะการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
- การให้บริการรับคำแนะนำเบื้องต้น	3.80	0.59	มาก
- การป่มเพาะธุรกิจ	3.48	0.67	ปานกลาง
- การพัฒนาผู้ประกอบการ	3.45	0.73	ปานกลาง
- การสนับสนุนเงินทุน	3.35	0.80	ปานกลาง
รวม	3.52	0.69	มาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค
ในการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาอุปสรรคต่อความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัญหาอุปสรรคต่อความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์น้อย เนื่องจากพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยคิดค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 โดยจำแนก รายละเอียดได้ดังนี้

- ประเภทบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 46.5 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 43.3 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 6.3 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 3.9 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ประเภทบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

- บริการที่ได้รับจากธนาคารเป็นประโยชน์ต่อกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 44.1 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 37.8 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 15.7 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 2.4 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าบริการที่ได้รับจากธนาคารเป็นประโยชน์ต่อกิจการอยู่ในระดับมาก

- สามารถใช้บริการของธนาคารได้อย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 41.7 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 38.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 10.2 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 9.4 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าสามารถใช้บริการของธนาคารได้อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก

- ผลที่ได้รับจากบริการเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 41.7 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 77.0 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 7.9 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าผลที่ได้รับจากบริการเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ อยู่ในระดับปานกลาง

- ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 47.2 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 37.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 13.4 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคาร อยู่ในระดับมาก

- ท่านให้ความไว้วางใจกับธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 51.2 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 27.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 19.7 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความไว้วางใจกับธนาคาร อยู่ในระดับมาก

- ธนาคารควรมีประเภทบริการเพิ่มขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 50.4 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 24.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 19.7 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 4.7 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าธนาคารควรมีประเภทบริการเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก

- ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุง บริการของธนาคารอยู่เสมอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 41.7 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 39.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 10.2 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 8.7 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุง บริการของธนาคารอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

- ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้ำค้ำกับประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 53.5 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 32.3 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 7.9 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 6.3 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้ำค้ำกับประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามปัญหาอุปสรรคต่อความสอดคล้อง

กับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัญหาอุปสรรคต่อความ สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- ท่านให้ความไว้วางใจกับ ธนาคาร	19.7 (25)	51.2 (65)	27.6 (35)	1.6 (2)	-	3.89	0.73	มาก
- ธนาคารควรมีประเภทบริการ เพิ่มขึ้น	19.7 (25)	50.4 (64)	24.4 (31)	4.7 (6)	0.8 (1)	3.83	0.82	มาก
- ท่านมีความเชื่อมั่นในความ มั่นคงของธนาคาร	13.4 (17)	47.2 (66)	37.8 (48)	1.6 (2)	-	3.72	0.71	มาก
- บริการที่ได้รับจากธนาคารเป็น ประโยชน์ต่อกิจการ	15.7 (20)	37.8 (48)	44.1 (56)	2.4 (3)	-	3.67	0.77	มาก
- ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ค้ำค้ำกับประโยชน์ที่ได้รับ	7.9 (10)	53.5 (68)	32.3 (41)	6.3 (8)	-	3.63	0.72	มาก
- ประเภทบริการของ SME BANK สามารถตอบสนอง ความต้องการได้อย่างเหมาะสม	6.3 (8)	46.5 (59)	43.3 (55)	3.9 (5)	-	3.55	0.67	มาก
- สามารถใช้บริการของธนาคาร ได้อย่างต่อเนื่อง	9.4 (12)	41.7 (53)	38.6 (49)	10.2 (13)	-	3.50	0.81	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรคต่อความ สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงบริการ ของธนาคารอยู่เสมอ	8.7 (11)	41.7 (53)	39.4 (50)	10.2 (13)	-	3.49	0.79	ปาน กลาง
- ผลที่ได้รับจากบริการเป็นไป ตามที่คาดหวังไว้	7.9 (10)	41.7 (53)	37.0 (47)	11.8 (15)	1.6 (2)	3.43	0.86	ปาน กลาง
รวม						3.64	0.76	มาก

2. ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของความเสมอภาค

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของความเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์น้อย เนื่องจาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยของความเสมอภาคอยู่ในระดับมาก โดยคิดค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 โดยจำแนก รายละเอียดได้ดังนี้

- การต้อนรับอย่างเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 70.1 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 15.7 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 14.2 เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานมีการต้อนรับอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

- ความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ให้เกียรติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 55.1 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 19.7 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 25.2 เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจให้เกียรติ อยู่ในระดับมาก

- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 56.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 23.6 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 19.7 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า- พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

- การให้บริการด้วยความเต็มใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 60.6 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 22.8 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 16.5 เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก

- การให้บริการผู้ให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 59.8 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 20.5 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 19.7 เห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานให้บริการผู้ให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาอุปสรรค
ของความเสมอภาค

ปัญหาในการให้บริการของ ความเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- การให้บริการด้วยความ เต็มใจ	22.8 (29)	60.6 (77)	16.5 (21)	-	-	4.06	0.63	มาก
- การต้อนรับอย่างเหมาะสม	15.7 (20)	70.1 (89)	14.2 (18)	-	-	4.02	0.55	มาก
- การให้บริการผู้ให้บริการทุก ระดับเท่าเทียมกัน	20.5 (26)	59.8 (76)	19.7 (25)	-	-	4.01	0.64	มาก
- ความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	19.7 (25)	56.7 (72)	23.6 (30)	-	-	3.96	0.66	มาก
- ความสุภาพ อ่อนโยน มีน้ำใจ ให้เกียรติ	19.7 (25)	55.1 (70)	25.2 (32)	-	-	3.94	0.67	มาก
รวม						4.00	0.55	มาก

3. ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของการเข้าถึงบริการ

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของการเข้าถึงบริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์น้อย เนื่องจาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยของการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมาก โดย คิดค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 โดยจำแนก รายละเอียดได้ดังนี้

- สถานที่รับบริการมีความสะดวกต่อการติดต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 47.2 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 33.9 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 14.2 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 3.9 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสถานที่รับบริการมีความสะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับมาก

- ข่าวสารที่ได้รับทำให้มั่นใจในบริการของธนาคารยิ่งขึ้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 53.5 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 38.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 6.3 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าข่าวสารที่ได้รับทำให้มั่นใจในบริการของธนาคารยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก

- ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 49.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 43.3 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 5.5 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมาก

- ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารจากสื่อต่างๆ ได้โดยง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก ร้อยละ 48.8 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 36.2 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 10.2 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 4.7 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารจากสื่อต่างๆ ได้โดยง่าย อยู่ในระดับปานกลาง

- ได้รับข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากร้อยละ 48.8 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 13.4 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 6.3 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าได้รับข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารอย่าง สม่ำเสมอ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11
จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาอุปสรรค
ของการเข้าถึงบริการ

ปัญหาอุปสรรคในการ เข้าถึงบริการ	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- สถานที่รับบริการมีความ สะดวกต่อการติดต่อ	14.2 (18)	47.2 (60)	33.9 (43)	3.9 (5)	0.8 (1)	3.70	0.79	มาก
- ข่าวสารที่ได้รับทำให้มั่นใจใน บริการของธนาคารยิ่งขึ้น	6.3 (8)	53.5 (68)	38.6 (49)	1.6 (2)	-	3.65	0.62	มาก
- ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับ สามารถเข้าใจได้ง่าย	5.5 (7)	43.3 (55)	49.6 (63)	1.6 (2)	-	3.53	0.63	มาก
- ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคาร จากสื่อต่างๆ ได้โดยง่าย	4.7 (6)	48.8 (62)	36.2 (46)	10.2 (13)	0.8 (1)	3.48	0.74	ปาน กลาง
- ได้รับข่าวสารและข้อมูล เกี่ยวกับธนาคารอย่าง สม่ำเสมอ	6.3 (8)	30.7 (39)	48.8 (62)	13.4 (17)	-	3.28	0.81	ปาน กลาง
รวม						3.53	0.54	มาก

4. ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของความสามารถของพนักงาน

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของความสามารถของพนักงานในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์น้อย เนื่องจากพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยคิดค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 โดยจำแนก รายละเอียดได้ดังนี้

- ความซื่อสัตย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 51.2 เห็นด้วยมาก รองลงมา ร้อยละ 30.7 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 18.1 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานมีความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับมาก

- การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 52.8 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 29.1 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 17.3 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก

- การติดตามผลและให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 52.8 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 21.3 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 18.1 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 7.9 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานมีการติดตามผลและให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

- ธนาคารให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 66.1 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 24.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 7.9 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นว่าควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานของธนาคารให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก

- การสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 62.2 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 29.1 และร้อยละ 11.8 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานมีวิธีการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมาก

- ความสามารถให้คำแนะนำอื่นๆ ได้อย่างน่าพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 46.5 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 37.6 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 15.7 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานสามารถให้คำแนะนำอื่นๆ ได้อย่างน่าพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

- ความสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดบริการของธนาคาร ได้อย่างเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 55.9 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 33.9 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดบริการของธนาคารได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

- ความสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 49.6 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 35.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 13.4 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตอบข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก

- การให้บริการได้ตรงตามความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 45.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 41.7 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 11.8 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 0.8 เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพนักงานให้บริการได้ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12
จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาอุปสรรค
ของความสามารถของพนักงาน

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ของความสามารถของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- มีความซื่อสัตย์ของพนักงาน	30.7 (32)	51.2 (65)	18.1 (23)	-	-	4.13	0.69	มาก
- การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ โปร่งใส	29.1 (37)	52.8 (67)	17.3 (22)	0.8 (1)	-	4.10	0.70	มาก
- การติดตามผลและ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	18.1 (23)	52.8 (67)	21.3 (27)	7.9 (10)	-	3.81	0.82	มาก
- ธนาคารให้ข้อมูลได้อย่าง ชัดเจน	7.9 (10)	66.1 (84)	24.4 (31)	1.6 (2)	-	3.80	0.59	มาก
- พนักงานมีวิธีการสื่อสารให้ เข้าใจได้ง่าย	8.7 (11)	62.2 (79)	29.1 (37)	-	-	3.80	0.58	มาก
- ความสามารถให้คำแนะนำ อื่นๆ ได้อย่างน่าพึงพอใจ	15.7 (20)	46.5 (59)	37.0 (47)	0.8 (1)	-	3.77	0.72	มาก
- ความสามารถให้คำแนะนำ เกี่ยวกับรายละเอียดบริการ ของธนาคารได้อย่างเหมาะสม	10.2 (13)	55.9 (71)	33.9 (43)	-	-	3.76	0.62	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ของความสามารถของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- ความสามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมเพื่อตอบข้อสงสัยได้ เป็นอย่างดี	13.4 (17)	49.6 (63)	35.4 (45)	1.6 (2)	-	3.75	0.70	มาก
- ให้บริการได้ตรงตามต้องการ	11.8 (15)	45.7 (58)	41.7 (53)	0.8 (1)	-	3.69	0.69	มาก
รวม						3.85	0.48	มาก

5. ปัญหาอุปสรรคของความสะดวกในการใช้บริการ

ปัญหาอุปสรรคของความสะดวกในการใช้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เนื่องจากพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยของความสะดวกในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 โดยจำแนก รายละเอียดได้ดังนี้

- เวลาเปิดบริการของธนาคารมีความเหมาะสม (เวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.30 น.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 51.2 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 30.7 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 15.0 เห็นด้วยปานกลาง และร้อยละ 1.6 เห็นด้วยน้อยและเห็นว่าควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเวลาเปิดบริการของธนาคารมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

- ธนาคารกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 47.2 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 41.7 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 3.9 เห็นด้วยมากที่สุดและเห็นด้วยน้อย และร้อยละ 3.1 เห็นว่าควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าธนาคารกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง

- การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 39.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.2 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 14.2 เห็นด้วยน้อย

รองลงมาร้อยละ 7.1 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 3.1 เห็นว่าควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับปานกลาง

- ระยะเวลาในการใช้บริการสะดวก รวดเร็ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 40.9 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 39.4 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 11.8 เห็นด้วยน้อย และร้อยละ 3.9 เห็นด้วยมากที่สุดและเห็นว่ควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระยะเวลาในการใช้บริการสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

- การให้บริการไม่ก่อให้เกิดภาระยุ่งยาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 43.3 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 31.5 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 13.4 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 6.3 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 5.5 เห็นว่าควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการไม่ก่อให้เกิดภาระยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง

- ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากร้อยละ 51.2 เห็นด้วยปานกลาง รองลงมาร้อยละ 22.8 เห็นด้วยมาก รองลงมาร้อยละ 18.9 เห็นด้วยน้อย รองลงมาร้อยละ 5.5 เห็นด้วยมากที่สุด และร้อยละ 1.6 เห็นว่าควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาอุปสรรค
ของความสะดวกในการใช้บริการ

ปัญหาอุปสรรคของความ สะดวกในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- เวลาเปิดบริการของธนาคารมีความเหมาะสม (เวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.30 น.)	30.7 (39)	51.2 (65)	15.0 (19)	1.6 (2)	1.6 (2)	4.12	0.78	มาก
- ธนาคารกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	3.9 (5)	41.7 (53)	47.2 (60)	3.9 (5)	3.1 (4)	3.39	0.77	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรคของความ สะดวกในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
- การให้บริการเป็นไปตาม ขั้นตอนที่กำหนดไว้	7.1 (9)	36.2 (46)	39.4 (50)	14.2 (18)	3.1 (4)	3.30	0.91	ปาน กลาง
- ระยะเวลาในการใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	3.9 (5)	40.9 (52)	39.4 (50)	11.8 (15)	3.9 (5)	3.29	0.87	ปาน กลาง
- การให้บริการไม่ก่อให้เกิด ภาระยุ่งยาก	6.3 (8)	31.5 (40)	43.3 (55)	13.4 (17)	5.5 (7)	3.20	0.94	ปาน กลาง
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ ซับซ้อน	5.5 (7)	22.8 (29)	51.2 (65)	18.9 (24)	1.6 (2)	3.12	0.83	ปาน กลาง
รวม						3.40	0.68	ปาน กลาง

ภาพรวมของปัญหาอุปสรรคการให้บริการของผู้ประกอบการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งหมดปัญหาอุปสรรคการให้บริการของผู้ประกอบการของ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จะเห็นได้ว่าความเห็นด้วย
ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.85 ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านการเข้าถึง
บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และด้านความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยมี
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับบริการของธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จึงแสดงว่าปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ
ของผู้ประกอบการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อยู่ใน
ระดับน้อย (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14
ภาพรวมของปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ปัญหาอุปสรรคการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
- ความเสมอภาค	4.00	0.55	มาก
- ความสามารถของพนักงาน	3.85	0.48	มาก
- ความสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	3.71	0.76	มาก
- การเข้าถึงบริการ	3.53	0.54	มาก
- ความสะดวกในการใช้บริการ	3.40	0.68	ปานกลาง
รวม	3.69	0.60	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาได้เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่าง เสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการและปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.75 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 127 ราย และพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.72 ของประชากรทั้งหมด เสนอแนะว่าธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่านี้ รองลงมาร้อยละ 3.94 เสนอแนะว่า ควรเพิ่มบริการให้มากกว่านี้ ร้อยละ 3.15 เสนอแนะว่าควรขยายฐานหรือกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมทุกประเภทธุรกิจ ร้อยละ 2.36 เสนอแนะว่า ควรมีความชัดเจนในหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้ และสุดท้ายร้อยละ 1.57 เสนอแนะว่า ควรลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง และลดปริมาณของเอกสาร (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการและ
ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่านี้	6	4.72
ควรเพิ่มบริการให้มากกว่านี้	5	3.94
ควรขยายฐานหรือกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมทุกประเภทธุรกิจ	4	3.15
ควรมีความชัดเจนในหลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้	3	2.36
ควรลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง และลดปริมาณของเอกสาร	2	1.57
รวม	20	15.75

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบ

ความแตกต่างระหว่างตัวแปร

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อมูลทั่วไปของตัวแปร ได้แก่ ระดับการศึกษาและประเภทกิจการเปรียบเทียบความแตกต่างกับลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ ด้านการสนับสนุนเงินทุน และด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ ในส่วนที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความเสมอภาค ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสามารถของพนักงาน และด้านความสะดวกในการใช้บริการ ในส่วนที่ 3 การศึกษาโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการทดสอบความมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยการหาค่า F-test ดังนี้

1. ประเภทกิจการ

1.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น

จากผลการศึกษารวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับการใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเภทกิจการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 ในขณะที่ประเภทกิจการค้าส่ง-ค้าปลีก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.68 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.560 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้ประกอบการ ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้นไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.16 และ ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.16

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการรับ
คำแนะนำเบื้องต้น

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- กิจการประเภทอื่น ๆ	7	4.03	.752
- บริการ	26	3.92	.467
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วน ยานยนต์ต่าง ๆ	11	3.87	.615
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	8	3.83	.671
- เกษตรอุตสาหกรรม	31	3.77	.573
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	37	3.68	.630
รวม	120	3.80	.589

ตารางที่ 4.17

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการ
กับการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการรับ
คำแนะนำเบื้องต้น

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	1.379	.276	.788	.560
ภายในกลุ่ม	114	39.901	.350		
รวม	119	41.280			

1.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ

จากผลการศึกษากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับการใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทกิจการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.73 ในขณะที่ประเภทกิจการผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร / ชิ้นส่วนยานยนต์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.43 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.985 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้ประกอบการ ด้านการบ่มเพาะธุรกิจไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.18 และตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.18

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- กิจการประเภทอื่น ๆ	3	3.73	1.102
- เกษตรอุตสาหกรรม	22	3.53	.787
- บริการ	16	3.48	3.48
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	23	3.44	3.44
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	7	3.43	3.43
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วน ยานยนต์ต่าง ๆ	8	3.43	3.43
รวม	79	3.48	.675

ตารางที่ 4.19

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการกับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	.315	.063	.131	.985
ภายในกลุ่ม	73	35.246	.483		
รวม	78	35.562			

1.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนเงินทุน

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับการใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนเงินทุน ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทกิจการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.75 ในขณะที่ประเภทกิจการค้าส่ง - ค้าปลีก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.23 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.467 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนเงินทุนไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.20 และตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.20

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการสนับสนุนเงินทุน

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- กิจการประเภทอื่น ๆ	4	3.73	.957
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	7	3.61	.432
- เกษตรอุตสาหกรรม	27	3.53	.673
- บริการ	21	3.45	.650
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วนยานยนต์ต่าง ๆ	10	3.28	.702
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	27	3.23	.730
รวม	96	3.42	.685

ตารางที่ 4.21

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการกับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการสนับสนุนเงินทุน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	2.185	.437	.928	.467
ภายในกลุ่ม	90	42.398	.471		
รวม	95	44.583			

1.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับการใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเภทสถานที่ท่องเที่ยวโรงแรม / รีสอร์ท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.61 ในขณะที่ประเภทกิจการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.33 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.854 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ของผู้ประกอบการ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.22 และตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.22

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านการ
พัฒนาผู้ประกอบการ

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	7	3.61	.430
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	25	3.60	.638
- บริการ	19	3.51	.632
- เกษตรอุตสาหกรรม	24	3.41	.638
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วน ยานยนต์ต่าง ๆ	9	3.36	.792
- กิจการประเภทอื่นๆ	3	3.33	.577
รวม	87	3.49	.628

ตารางที่ 4.23

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการกับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านการ
พัฒนาผู้ประกอบการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	.799	.160	.391	.854
ภายในกลุ่ม	81	33.073	.408		
รวม	86	33.872			

2. ระดับการศึกษา

2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น

จากผลการศึกษการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.59 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.477 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.24 และตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.24

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษากับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการรับ
คำแนะนำเบื้องต้น

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	11	3.85	.649
- มัธยมศึกษาตอนต้น	10	3.98	.711
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	22	3.59	.785
- อนุปริญญา/ปวส.	10	3.96	.557
- ปริญญาตรี	61	3.81	.403
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.83	.813
รวม	120	3.80	.589

ตารางที่ 4.25

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการรับคำแนะนำเบื้องต้น

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	1.584	.317	.910	.477
ภายในกลุ่ม	114	39.696	.348		
รวม	119	41.280			

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ

จากผลการศึกษากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.35 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.205 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการบ่มเพาะธุรกิจไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.26 และ ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.26

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษากับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	6	4.03	.942
- มัธยมศึกษาตอนต้น	6	3.70	.562
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	3.48	.708
- อนุปริญญา/ปวส.	6	3.43	.674
- ปริญญาตรี	42	3.35	.626
- สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.80	.542
รวม	79	3.48	.675

ตารางที่ 4.27

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	3.286	.657	1.486	.205
ภายในกลุ่ม	73	32.275	.442		
รวม	78	35.562			

2.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนเงินทุน

จากผลการศึกษาวเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนเงินทุน ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.89 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.24 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.205 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการสนับสนุนเงินทุนไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.28 และตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.28

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษากับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการสนับสนุนเงินทุน

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	7	3.89	.815
- มัธยมศึกษาตอนต้น	8	3.85	.379
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	3.41	.570
- อนุปริญญา/ปวส.	8	3.28	1.145
- ปริญญาตรี	51	3.28	.891
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.24	.596
รวม	96	3.42	.685

ตารางที่ 4.29

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับ

การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านการสนับสนุนเงินทุน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	3.380	.676	1.477	.205
ภายในกลุ่ม	90	41.203	.458		
รวม	95	44.583			

2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ

จากผลการศึกษการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.88 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.13 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.239 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.30 และตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.30

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษากับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการ
พัฒนาผู้ประกอบการ

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	6	3.80	.945
- มัธยมศึกษาตอนต้น	6	3.88	.703
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	3.56	.710
- อนุปริญญา/ปวส.	7	3.25	.829
- ปริญญาตรี	47	3.47	.501
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.80	.512
รวม	87	3.49	.628

ตารางที่ 4.31

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับ
การใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการ
พัฒนาผู้ประกอบการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	2.668	.534	1.385	.239
ภายในกลุ่ม	81	31.204	.385		
รวม	86	33.872			

3. ประเภทกิจการกับปัญหาอุปสรรค

3.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการ กับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษารวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.79 ในขณะที่อาชีพประเภทบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.51 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.418 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.32 และตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.32

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับปัญหา
อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ
ของผู้ใช้บริการ

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- เกษตรอุตสาหกรรม	32	3.79	.564
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วนยานยนต์ต่าง ๆ	11	3.72	.783
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	40	3.61	.485
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	8	3.56	.398
- กิจการประเภทอื่น ๆ	9	3.53	.616
- บริการ	27	3.51	.400
รวม	127	3.64	.526

ตารางที่ 4.33

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการกับ
ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความ
สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	1.389	.278	1.005	.418
ภายในกลุ่ม	121	33.448	.276		
รวม	126	34.837			

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการ กับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความเสมอภาค

จากผลการศึกษากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการ ด้านความเสมอภาค ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรอุตสาหกรรม และการผลิตอุปกรณ์/ เครื่องจักร / ชิ้นส่วนยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 ในขณะที่อาชีพประเภทค้าส่ง - ค้าปลีก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.91 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.351 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความเสมอภาคไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.34 และตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.34

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับปัญหา
อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านความเสมอภาค

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	8	4.88	.465
- เกษตรอุตสาหกรรม	32	4.16	.656
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วนยานยนต์ต่าง ๆ	11	4.16	.625
- กิจการประเภทอื่น ๆ	9	3.93	.490
- บริการ	27	3.93	.465
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	40	3.91	.485
รวม	127	4.00	.548

ตารางที่ 4.35

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการกับ
ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านความเสมอภาค

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	1.678	.336	1.124	.351
ภายในกลุ่ม	121	36.122	.299		
รวม	126	37.800			

3.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการ กับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการเข้าถึงบริการ

จากผลการศึกษารวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.66 ในขณะที่อาชีพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.18 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.202 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการเข้าถึงบริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.36 และตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.36

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับปัญหา
อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการเข้าถึงบริการ

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- เกษตรอุตสาหกรรม	32	3.66	.559
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วนยานยนต์ต่าง ๆ	11	3.65	.457
- บริการ	27	3.55	.473
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	40	3.49	.558
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	8	3.37	.311
- กิจการประเภทอื่น ๆ	9	3.18	.674
รวม	127	3.53	.536

ตารางที่ 4.37

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการกับ
ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการเข้าถึงบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	2.079	.416	1.477	.202
ภายในกลุ่ม	121	34.055	.281		
รวม	126	36.134			

3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการ กับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถของพนักงาน

จากผลการศึกษากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการ ด้านความสามารถของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพการผลิตอุปกรณ์/ เครื่องจักร / ชิ้นส่วนยานยนต์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.09 ในขณะที่อาชีพอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.65 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.205 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถของพนักงานไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.38 และตารางที่ 4.39)

ตารางที่ 4.38

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับปัญหา

อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านความสามารถของพนักงาน

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วนยานยนต์ต่าง ๆ	11	4.09	.602
- เกษตรอุตสาหกรรม	32	3.94	.520
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	8	3.82	.356
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	40	3.81	.464
- บริการ	27	3.74	.305
- กิจการประเภทอื่น ๆ	9	3.65	.622
รวม	127	3.85	.475

ตารางที่ 4.39

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการกับ

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านความสามารถของพนักงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	1.624	.325	1.467	.205
ภายในกลุ่ม	121	26.775	.221		
รวม	126	28.399			

3.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการ กับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

จากผลการศึกษารวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทกิจการกับปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.54 ในขณะที่อาชีพค้าส่ง – ค้าปลีก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.22 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.420 แสดงว่าประเภทกิจการที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.40 และตารางที่ 4.41)

ตารางที่ 4.40

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างประเภทกิจการกับปัญหา
อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- การค้าส่ง – ค้าปลีก	32	3.54	.713
- บริการ	27	3.49	.548
- กิจการประเภทอื่น ๆ	9	3.46	.639
- สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม / รีสอร์ท	8	3.46	.639
- ผู้ผลิตอุปกรณ์/เครื่องจักร/ ชิ้นส่วน ยานยนต์ต่าง ๆ	11	3.36	.698
- เกษตรอุตสาหกรรม	32	3.22	.713
รวม	127	3.40	.678

ตารางที่ 4.41

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างประเภทกิจการกับ
 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
 ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	2.301	.460	1.001	.420
ภายในกลุ่ม	121	55.613	.460		
รวม	126	57.913			

4. ระดับการศึกษากับปัญหาอุปสรรค

4.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.49 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.033 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.42 และตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.42

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษากับปัญหา

อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	2	3.53	.787
- มัธยมศึกษาตอนต้น	11	4.08	.487
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	3.49	.531
- อนุปริญญา/ปวส.	11	3.85	.389
- ปริญญาตรี	6	3.60	.438
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.73	.565
รวม	127	3.64	.526

ตารางที่ 4.43

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับ

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	3.295	.659	2.528	.033 [*]
ภายในกลุ่ม	121	31.542	.261		
รวม	126	34.837			

4.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความเสมอภาค

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการ ด้านความเสมอภาค ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส. มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.58 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.87 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.002 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.44 และตารางที่ 4.45)

ตารางที่ 4.44

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษา กับปัญหา
อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านความเสมอภาค

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	2	4.23	.637
- มัธยมศึกษาตอนต้น	11	4.58	.485
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	3.98	.618
- อนุปริญา/ปวส.	11	3.93	.450
- ปริญญาตรี	63	3.87	.430
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.87	.430
รวม	127	4.00	.548

ตารางที่ 4.45

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับ
 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
 ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 ด้านความเสมอภาค

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	5.492	1.098	4.114	.002 [*]
ภายในกลุ่ม	121	32.308	.267		
รวม	126	37.800			

4.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการเข้าถึงบริการ

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับปัญหาอุปสรรค ในการใช้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.22 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.007 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.46 และตารางที่ 4.47)

ตารางที่ 4.46

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษากับปัญหา
อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการเข้าถึงบริการ

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	2	3.22	.646
- มัธยมศึกษาตอนต้น	11	3.91	.892
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	3.33	.520
- อนุปริญญา/ปวส.	11	3.76	.454
- ปริญญาตรี	63	3.56	.395
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.63	.480
รวม	127	3.53	.536

ตารางที่ 4.47

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับ
ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านการเข้าถึงบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	4.447	.889	3.397	.007 [*]
ภายในกลุ่ม	121	31.686	.262		
รวม	126	36.134			

4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถของพนักงาน

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ด้านความสามารถของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส. มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.69 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.003 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสามารถของพนักงานแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.48 และตารางที่ 4.49)

ตารางที่ 4.48

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษา กับปัญหา
อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ด้านความสามารถของพนักงาน

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	2	3.84	.707
- มัธยมศึกษาตอนต้น	11	4.17	.470
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	3.69	.509
- อนุปริญา/ปวส.	11	4.24	.535
- ปริญาตรี	63	3.77	.352
- สูงกว่าปริญาตรี	6	3.89	.272
รวม	127	3.85	.475

ตารางที่ 4.49

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับปัญหา

อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านความสามารถของพนักงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	3.817	.763	3.757	.003 [*]
ภายในกลุ่ม	121	24.582	.203		
รวม	126	28.399			

4.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญโดยการหาค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.62 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.13 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.308 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านความสะดวกในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.50 และตารางที่ 4.51)

ตารางที่ 4.50

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระหว่างระดับการศึกษากับปัญหา

อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

ประเภทกิจการ	N	$\bar{X}$	S.D.
- ประถมศึกษา	2	3.84	.707
- มัธยมศึกษาตอนต้น	11	4.17	.470
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	3.69	.509
- อนุปริญญา/ปวส.	11	4.24	.535
- ปริญญาตรี	63	3.77	.352
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.89	.272
รวม	127	3.40	.678

ตารางที่ 4.51

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวระหว่างระดับการศึกษากับปัญหา

อุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	2.762	.552	1.212	.308
ภายในกลุ่ม	121	55.151	.456		
รวม	126	57.913			

ตารางที่ 4.52

สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

คุณลักษณะ ทั่วไปของตัว แปรต้นและ ตัวแปรตาม	ลักษณะการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย				รวม
	ด้านรับ คำแนะนำ เบื้องต้น	ด้านการบ่ม เพาะธุรกิจ	ด้านการ สนับสนุน เงินทุน	ด้านการ พัฒนา ผู้ประกอบการ	
ระดับ	F = .911	F = 1.486	F = 1.477	F = 1.385	F = 1.019
การศึกษา	p = .477	p = .205	p = .205	p = .239	p = .410
ประเภท	F = .788	F = .131	F = .928	F = .391	F = .737
กิจการ	p = .560	p = .985	p = .467	p = .854	p = .597

ตารางที่ 4.53

สรุปผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

คุณลักษณะ ทั่วไปของ ตัวแปรต้น และตัวแปร ตาม	ปัญหาอุปสรรคการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย					รวม
	ด้านความ สอดคล้องกับ ความต้องการ ของใช้บริการ	ด้านความ เสมอภาค	ด้านการ เข้าถึง บริการ	ด้านความ สามารถ ของ พนักงาน	ด้าน ความ สะดวกใน การใช้ บริการ	
ระดับ	F = 2.528	F = 4.114	F = 3.397	F = 3.757	F = 1.212	F = 1.888
การศึกษา	p = .033*	p = .002*	p = .007*	p = .003*	p = .308	p = .101
ประเภท	F = 1.005	F = 1.124	F = 1.477	F = 1.467	F = 1.001	F = .966
กิจการ	p = .418	p = .351	p = .202	p = .205	p = .420	p = .442

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างของระดับการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านความสอดคล้องกับความต้องการของการใช้บริการ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.033$) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านความสอดคล้องแตกต่างกัน ความแตกต่างของระดับการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านความเสมอภาค พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.002$) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน ความแตกต่างของระดับการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.007$) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน และความแตกต่างของระดับการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านความสามารถของพนักงาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.003$) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยด้านความสามารถของพนักงาน แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.52 และตารางที่ 4.53)

ส่วนที่ 5 การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความคิดเห็นของการบริการ ทำให้พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ลักษณะการให้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของผู้ประกอบการ

จากการศึกษาลักษณะการให้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา เฉพาะศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยด้านลักษณะการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละลักษณะบริการ สามารถสรุปได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การรับคำแนะนำเบื้องต้น
2. การบ่มเพาะธุรกิจ
3. การสนับสนุนด้านเงินทุน
4. การพัฒนาผู้ประกอบการ

1. การรับคำแนะนำเบื้องต้น

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการรับคำแนะนำเบื้องต้นมีจำนวน 120 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 127 คน ช่องทางในการรับคำแนะนำส่วนมากจะรับคำแนะนำจากพนักงานโดยเข้ามาติดต่อที่ธนาคารโดยตรง ซึ่งโดยรวมมีความเห็นด้วยกับลักษณะการรับคำแนะนำเบื้องต้น ในระดับมาก โดยเห็นด้วยในด้านการให้คำแนะนำได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ซึ่งมีระดับความเห็นด้วย อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับบริการเป็นอย่างดี และรองลงมา คือ พนักงานสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้โดยง่าย ความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งการรับคำแนะนำเบื้องต้นเป็นบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจหรือพึงพอใจ การให้คำแนะนำเบื้องต้นถือเป็นขั้นตอนการให้บริการที่สำคัญ และจึงต้องเน้นคุณภาพ เพื่อเกิดการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ (จิรพันธ์ คำโสภา, 2544, น. 21) ได้แก่

1.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ

1.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่าง ถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความถูกต้อง เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

1.4 การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

1.5 การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

2. การบ่มเพาะธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบ่มเพาะธุรกิจ มีจำนวน 79 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 127 คน ส่วนมากเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรบริหารจัดการทางการเงินสำหรับ SME และหลักสูตรที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมน้อยที่สุด คือ หลักสูตรการเขียนแผนธุรกิจ ซึ่งผู้ให้บริการส่วนมากมีความเห็นด้วยกับลักษณะการบริการประเภทนี้ ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือความรู้ที่ได้จากหลักสูตรการอบรมสามารถนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจได้จริง อยู่ระดับปานกลาง ด้านระยะเวลาในการจัดอบรมเหมาะสม ด้านสถานที่ในการจัดอบรมเหมาะสม และด้านความรู้ที่ได้จากการอบรมสามารถช่วยในการสร้างธุรกิจใหม่ได้ ทั้งหมดนี้ความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า การบริการประเภทการบ่มเพาะธุรกิจนี้ เป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการอย่างมาก ซึ่งหากผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการใหม่ มีโครงการริเริ่มกิจการใหม่ หากได้เข้าร่วมหลักสูตรการบ่มเพาะธุรกิจ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมอบรมอย่างมาก แต่ปัญหาที่พบจากการศึกษาครั้งนี้ คือ มีผู้ให้บริการประเภทนี้น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการทุกประเภท ซึ่งควรมีการปรับปรุงให้ผู้ให้บริการได้เข้าร่วมอบรมหรือได้ใช้บริการประเภทนี้มากขึ้นตามแผนการปฏิบัติงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2550 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ เพื่อประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ เป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านอาชีพ ให้สามารถสร้างอาชีพให้แก่ตนเองได้และนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และจากผลการศึกษา ยังพบว่าความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างในด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรมสามารถช่วยในการสร้างธุรกิจใหม่ได้ มีค่าเฉลี่ย

น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการยังไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากอบรมไปสร้างธุรกิจใหม่ได้จริง จึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับหลักสูตรการอบรมให้มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

3. การสนับสนุนด้านเงินทุน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านการสนับสนุนเงินทุน มีจำนวน 96 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 127 คน ส่วนมากใช้บริการด้านสินเชื่อทั่วไป (สินเชื่อระยะสั้น, ระยะยาว) และบริการที่ใช้น้อยที่สุด คือ สินเชื่อโครงการพิเศษ อื่น ๆ เช่น สินเชื่อ OTOP, สินเชื่อเพื่อการแก้ไขปัญหาหนี้ภาคประชาชน, สินเชื่อแฟรนไชส์ เป็นต้น โดยผู้ให้บริการส่วนมากมีความเห็นด้วยในด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงตามใบยื่นคำขอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ด้านวงเงินที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง และมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด ด้านระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อมีความเหมาะสม ความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยด้านการสนับสนุนเงินทุน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากได้รับบริการสินเชื่อทั่วไป ซึ่งหลักเกณฑ์จะไม่แตกต่างจากธนาคารอื่นเท่าไรนัก แต่ในส่วนขอสินเชื่อโครงการพิเศษอื่น ๆ นั้น เป็นสินเชื่อที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม ซึ่งจะมีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างจากสินเชื่อทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงสถาบันการเงินได้มีโอกาสพัฒนาอาชีพให้แก่ตนเองได้มากขึ้น แต่จากผลการศึกษาพบว่า บริการประเภทนี้เป็นบริการที่กลุ่มตัวอย่างได้ใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สินเชื่อโครงการพิเศษอื่น ๆ ยังไม่สามารถช่วยเหลือหรือสนับสนุนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ และจากผลการศึกษา ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยในด้านระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า ธนาคารต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็วและมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจากแผนการปฏิบัติงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2550 ได้กำหนดถึงวิธีการปรับปรุงระบบการทำงานด้านสินเชื่อ ทั้งด้านโครงการองค์กร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศ (IT) และด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นี้ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการช่วยพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้นได้

4. ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ มีจำนวน 87 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 127 คน ส่วนมากเข้าร่วมโครงการอบรมในหลักสูตร

บริหารจัดการทางการเงินสำหรับ SME และโครงการที่กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมน้อยที่สุด คือ หลักสูตร การเขียนแผนธุรกิจ โดยภาพรวมมีความเห็นด้วยด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ ในระดับปานกลาง โดยส่วนมากมีความเห็นด้วยด้านความพึงพอใจในการได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการ ของ SME BANK อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการมี ประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจจริง อยู่ในระดับปานกลาง ด้านประโยชน์ที่ได้รับตรงตามความ ต้องการและความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ สามารถช่วยพัฒนาธุรกิจดีขึ้น อยู่ในระดับ ปานกลางเช่นกัน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า การบริการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ เป็นบริการ ที่มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก ซึ่งหากผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการ โดยเฉพาะ ผู้ประกอบการที่มีความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง หากได้เข้าร่วมโครงการการพัฒนา ผู้ประกอบการ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมอบรมอย่างมาก แต่จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้บริการประเภทนี้ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับบริการประเภทอื่น ซึ่งควรมีการปรับปรุงให้ ผู้ใช้บริการได้เข้าร่วมอบรมหรือได้ใช้บริการประเภทนี้มากขึ้นตามแผนการปฏิบัติงานของธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี 2550 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ ของผู้ประกอบการ เพื่อประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ เป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านอาชีพ ให้สามารถสร้างอาชีพให้แก่ตนเองได้และนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่องและ ยั่งยืน และจากผลการศึกษา ยังพบว่าความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างในด้านความรู้ที่ได้รับจาก การเข้าร่วมโครงการสามารถช่วยในการพัฒนาธุรกิจให้ดีขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการยังไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการไปพัฒนาศักยภาพทางด้านการ พัฒนาอาชีพหรือกิจการได้จริง จึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับหลักสูตรการอบรมให้ มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

ปัญหาอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์สุพรรณบุรี

โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ด้านความเสมอภาค
3. ด้านการเข้าถึงบริการ
4. ด้านความสามารถของพนักงาน

5. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ในด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ประเภทบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก บริการที่ได้รับจากธนาคารเป็นประโยชน์ต่อกิจการอยู่ในระดับ มาก สามารถใช้บริการของธนาคารได้อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ผลที่ได้รับจากบริการเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ อยู่ในระดับปานกลาง มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารอยู่ในระดับมาก ให้ความไว้วางใจกับธนาคาร อยู่ในระดับมาก ธนาคารควรมีประเภทบริการเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุง บริการของธนาคารอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคุ้มค่างกับประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนาพงศธร (2541, น. 303-304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการดังนี้

1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่างกับการดำเนินงานนั้นๆ

1.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการ

1.3 หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน

1.4 หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับจากการบริการ

1.5 หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดขึ้นจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2. ด้านความเสมอภาค

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ในด้านความเสมอภาคพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก พนักงานมีการต้อนรับอย่างเหมาะสม อยู่ใน

ระดับมาก พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ให้เกียรติ อยู่ในระดับ มาก พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก พนักงานให้บริการผู้ใช้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2544, น. 16) กล่าวถึงการบริการของภาครัฐจะเกิดความเป็นธรรมได้ ควรมีองค์ประกอบดังนี้

2.1 ความเสมอภาคและเป็นธรรม (Equity) ควรมีให้กับประชาชนผู้รับบริการทั่วไป ทั้งระหว่างประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2 ความทั่วถึง (Coverage) และพอเพียง (Adequacy) เป็นความครอบคลุม ความเพียงพอ และความครบถ้วน (Completeness) ของการให้บริการ ซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมาย และประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ ความพอเพียงและความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการได้รับบริการ

2.3 คุณภาพ (Quality) คือ ความสามารถในการบริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพราะบรรลุการคาดหวัง โดยมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็วทันเวลา และมีการให้บริการอย่างเหมาะสม รวมถึงลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ทั้งของหน่วยงานและของผู้รับบริการ

2.4 ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้รับกับทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้ นอกจากงบประมาณแล้ว ยังรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการและเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

2.5 ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเกณฑ์การพิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ ความเสี่ยงของมาตรการหรือแนวทางปฏิบัติ

2.6 ประหยัด (Economy) ควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายของหน่วยงานและของผู้รับบริการ

2.7 การใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ (Full Utility)

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่ดีควรมีความเสมอภาคและเป็นธรรม มีความทั่วถึงและพอเพียงรวมถึงมีคุณภาพด้านการบริการ เพื่อให้ผลผลิตด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ เพื่อให้เกิดการประหยัดและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ของหน่วยงานและ ผู้รับบริการ และธนาคารซึ่งเป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการให้บริการนั้น ควรให้ดำเนินการโดยคำนึงถึงองค์ประกอบของการบริการสาธารณะข้างต้น เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ทั่วถึง และเป็นธรรมมากที่สุด

3. ด้านการเข้าถึงบริการ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ในด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารจากสื่อต่างๆ ได้โดยง่าย อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับ ปานกลาง ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ข่าวสารที่ได้รับ ทำให้มั่นใจในบริการของธนาคารยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก สถานที่รับบริการมีความสะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับ เชียเทมส์ และคณะ (Zeithaml, et al., 1990, pp. 21-22) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยหลักสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

3.1 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการตามคำมั่นสัญญา

3.2 การตอบสนอง (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจและ ความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งมีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

3.3 ความสามารถ (competence) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

3.4 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย และเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งสถานที่รับบริการสามารถติดต่อได้สะดวก

3.5 ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม รู้จักให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตร

3.6 การสื่อสาร (communication) หมายถึงความสามารถในการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจได้ง่าย

3.7 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสร้างความเชื่อถือของผู้ให้บริการ

3.8 ความมั่นคง (security) หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

3.9 ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายาม ในการค้นหา เรียนรู้ และทำความเข้าใจความต้องการ ความสนใจของผู้รับบริการ รวมทั้งให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

3.10 สร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ พร้อมให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

สรุปจากแนวคิดของนักวิชาการหลักการและแนวทางในทางบริการมีวิธีการและมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

4. ด้านความสามารถของพนักงาน

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ในด้านการเข้าถึงบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก พนักงานของธนาคารให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก พนักงานให้บริการได้ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก พนักงานมีวิธีการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมากพนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ รายละเอียดบริการของธนาคารได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก พนักงานสามารถให้คำแนะนำอื่นๆ ได้อย่างน่าพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก พนักงานมีการติดตามผลและให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปราณี กิริติธร (พรพรณี สิ้นธุประภา, 2548, น. 26) กล่าวถึงการให้บริการของผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

4.1 ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้

4.2 การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะบริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

4.3 ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4.4 การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาคายน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและสถานที่ที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ

4.5 ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย แสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้ให้บริการ

4.6 การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

4.7 ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

4.8 ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์

4.9 ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

4.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

การบริการที่ดีต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญเพราะการบริการจะมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งคุณภาพดีหรือไม่ ผู้รับบริการจะเป็นผู้ตัดสินเองจากสิ่งที่ได้สัมผัส ทั้งที่มีตัวตนและไม่มีตัวตน ซึ่งหากลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการ แสดงถึงว่าสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับตรงตามความต้องการหรือความคาดหวัง ซึ่งก็จะก่อให้เกิดการบริการที่ต่อเนื่องต่อไป

5. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ในด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการใช้บริการสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง หนาคำถามขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับปานกลาง การใช้บริการไม่ก่อให้เกิดภาระยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง และ เวลาเปิดบริการของธนาคารมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการ (จิรพันธ์ คำโสภา, 2544, น. 21) เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ได้แก่

5.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ แบบฟอร์มต่าง ๆ

5.2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือ และไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่าง ถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

5.3 ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

5.4 การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5.5 การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้อง

ได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่า ความแตกต่างของระดับการศึกษา กับ ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของการใช้บริการ ด้านความเสมอภาค ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความสามารถของพนักงานแตกต่างกัน และจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา เป็นระดับมัธยมปลาย/ปวส. ซึ่งถือว่าการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จึงส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของการใช้บริการ ด้านความเสมอภาค ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความสามารถของพนักงาน แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ ดังนั้นพนักงานควรมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดงานบริการของธนาคารอย่างชัดเจน และมีจรรยาบรรณในการให้บริการ เพื่อสามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกรายได้ตรงตามความต้องการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต่อเนื่องไปยังการพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการตามวัตถุประสงค์ของแต่ละบริการนั้น และธนาคารควรให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งธนาคารควรมีการดำเนินงานโดยคำนึงถึง วิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคารเป็นสำคัญดังนี้

วิสัยทัศน์ คือ “มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนา SMEs อย่างยั่งยืนโดยมีธรรมาภิบาล พนักงานดี มีคุณภาพ และมีวินัยการเงินอย่างเคร่งครัด”

พันธกิจ

1. สนับสนุนบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของ SMEs
2. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใหม่มีอัตราการอยู่รอดสูง
3. สนับสนุนให้ SMEs ที่มีอยู่แล้วเติบโตอย่างเข้มแข็ง
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล
5. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
6. ดำเนินการเชิงรุกในการปรับปรุงฐานะการเงินของธนาคาร