

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์สุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อลักษณะการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และจะได้นำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เฉพาะศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 127 คน การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) version 11.0 ในการคำนวณและวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ F-test ผลการศึกษสามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์สุพรรณบุรี

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-35 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบกิจการ การค้าส่ง – ค้าปลีก มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ส่วนบริการด้านการรับคำแนะนำ เบื้องต้นส่วนใหญ่รับคำแนะนำจากพนักงาน โดยเข้ามาติดต่อโดยตรงที่ธนาคาร บริการด้านการเพาะบ่มธุรกิจที่ได้รับจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้ บริการด้านการสนับสนุนเงินทุนส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อทั่วไป และบริการด้านการพัฒนาผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการนี้

2. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์สุพรรณบุรี ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความคิดเห็นของการบริการ

โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

- 1) ด้านรับบริการรับคำแนะนำเบื้องต้น
- 2) ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ
- 3) ด้านการสนับสนุนเงินทุน
- 4) ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ

1. ด้านรับบริการรับคำแนะนำเบื้องต้น

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับบริการคำแนะนำเบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยระดับปานกลางว่า พนักงานให้คำแนะนำตรงตามความต้องการ มีความกระตือรือร้น สามารถสื่อสารเข้าใจง่าย และมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการเป็นอย่างดี

2. ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับบริการบ่มเพาะธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยระดับปานกลางว่า การจัดอบรมใช้ระยะเวลา และสถานที่เหมาะสม ความรู้ที่ได้จากการอบรมช่วยสร้างธุรกิจใหม่ได้ สามารถนำไปใช้ได้จริงและตรงตามความต้องการของผู้เข้าอบรม

3. ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านการสนับสนุนเงินทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยระดับปานกลางว่า ได้รับอนุมัติเงินกู้ตรงตามที่ยื่นคำขอกู้ เพียงพอต่อความต้องการ มีหลักเกณฑ์และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม

4. ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยระดับปานกลางว่า โครงการที่เข้าร่วมมีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ ทำให้ธุรกิจดีขึ้น ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการและมีความพอใจในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี

3. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์สุพรรณบุรี

โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 2) ด้านความเสมอภาค
 - 3) ด้านการเข้าถึงบริการ
 - 4) ด้านความสามารถของพนักงาน
 - 5) ด้านความสะดวกในการใช้บริการ
1. ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ในด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับอยู่ในระดับมาก แสดงว่าปัญหาอุปสรรคด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในเกณฑ์น้อย โดยประเภทบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก บริการที่ได้รับจากธนาคารเป็นประโยชน์ต่อกิจการอยู่ในระดับ มาก สามารถให้บริการของธนาคารได้อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ผลที่ได้รับจากบริการเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ อยู่ในระดับปานกลาง มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคาร อยู่ในระดับมาก ให้ความไว้วางใจกับธนาคาร อยู่ในระดับมาก ธนาคารควรมีประเภทบริการเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุง บริการของธนาคารอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคุ้มค่ากับประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

2. ด้านความเสมอภาค

ความคิดเห็นด้านความเสมอภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านความเสมอภาค อยู่ในเกณฑ์น้อย โดยการบริการของพนักงานมีการต้อนรับอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีน้ำใจ ให้เกียรติ อยู่ในระดับมาก พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับ มาก พนักงานให้บริการผู้ใช้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการเข้าถึงบริการ

ความคิดเห็นด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ อยู่ในเกณฑ์น้อย โดยความเห็นด้วยกับการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารจากสื่อต่างๆ ได้โดยง่าย อยู่ในระดับปานกลาง การได้รับข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับ ปานกลาง ข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ข่าวสารที่ได้รับทำให้มั่นใจในบริการของธนาคารยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก สถานที่รับบริการมีความสะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับมาก

4. ด้านความสามารถของพนักงาน

ความคิดเห็นด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ อยู่ในเกณฑ์น้อย โดยความเห็นด้วยในด้านพนักงานของธนาคารให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก พนักงานให้บริการได้ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก พนักงานมีวิธีการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมาก พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ รายละเอียดบริการของธนาคารได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก พนักงานสามารถให้คำแนะนำอื่นๆ ได้อย่างน่าพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก พนักงานมีการติดตามผล และให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก และพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมาก

5. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

ความคิดเห็นด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า ปัญหาอุปสรรคในด้านความสะดวกในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยความเห็นด้วยในด้านระยะเวลาในการใช้บริการสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง ธนาคารกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับปานกลาง การใช้บริการไม่ก่อให้เกิดภาระยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง และเวลาเปิดบริการของธนาคารมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

สรุปภาพรวม ความคิดเห็นปัญหาอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์สุพรรณบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยด้านความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความเสมอภาค และด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสะดวกในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบทุกด้าน จะเห็นว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับด้านความสะดวกในการใช้บริการน้อยที่สุด เพราะฉะนั้น ปัญหาอุปสรรคของการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี ที่ควรมีการปรับปรุงและพัฒนา คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ แต่จากผลการศึกษาโดยรวมนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์สุพรรณบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงสรุปได้ว่า ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ถือว่าอยู่ในระดับน้อย

สรุปสำหรับการให้บริการของธนาคารเป็นหน่วยงานที่ต้องมุ่งเน้นการบริการเป็นหลัก ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพเพื่อสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของธนาคารได้ และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจตามความคาดหวัง และหากธนาคารสามารถพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพดีได้แล้วจะส่งผลให้สามารถช่วยเหลือ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุม และเป็นธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ปัญหาของการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุพรรณบุรี จะแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ด้านลักษณะการให้บริการ จากผลการศึกษาจะเห็นว่า บริการประเภทการบ่มเพาะธุรกิจ และการพัฒนาผู้ประกอบการ เป็นบริการที่มีกลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด หรือมีจำนวนผู้ไม่เข้าใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นว่าผู้ที่ได้เข้าใช้บริการทั้งสองประเภทนี้ จะได้รับความรู้และได้รับประโยชน์ในการสามารถสร้างธุรกิจหรือพัฒนาศักยภาพในด้านการประกอบอาชีพได้พอสมควร แสดงว่าเป็นบริการที่มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการอย่างมาก แต่ปรากฏว่า มีผู้ใช้บริการด้านนี้น้อยมาก ธนาคารจึงควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสเข้าใช้บริการด้านการบ่มเพาะธุรกิจ และการพัฒนาผู้ประกอบการได้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จากผลการศึกษาจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับด้านความสะดวกในการใช้บริการน้อยที่สุด นั้นหมายถึง การกำหนดขั้นตอนการรับบริการไว้อย่างชัดเจน การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ระยะเวลาในการใช้บริการสะดวก รวดเร็ว การใช้บริการไม่ก่อให้เกิดภาระยุ่งยาก ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และเวลาการเปิดทำการเหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ธนาคารยังขาดการดำเนินการที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านระยะเวลาการให้บริการล่าช้าได้ โดยธนาคารควรมีการพัฒนาและปรับปรุง

คุณภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าให้มากที่สุด โดยจะอ้างถึงธนากร เกียรติบรรลือ (สุดา ธวัชวัฒนานันท์, 2549, น. 17) ได้อ้างถึงงานวิจัยเรื่อง การบริหารคุณภาพใน 55 บริษัท ครอบคลุม 22 ประเภทของอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา นิตยสารฟอร์จูนได้สรุปถึง แนวทางที่ทำให้บริษัทเหล่านี้ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ มีหัวข้อสำคัญ 6 ประการที่ได้รับการยอมรับสูงสุดคือ

1. การกำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่ จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง
2. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การลด ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล
3. มีการวัดคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง การใช้เวลา การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากลูกค้า
4. มีระบบและกลไกการสอบถามข้อมูลย้อนกลับที่จะบอกให้ทราบว่า ลูกค้ามีความ พึงพอใจหรือไม่ การตรงเวลา การบริการตรงความต้องการ ความสุภาพอ่อนน้อม ความสามารถ ของบุคลากร ราคา ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท
5. มีการจัดตั้งองค์กรเพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการทุกหน่วยงานทั่วทั้ง องค์กร

6. มีโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อให้บริษัทมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

สรุป การพัฒนาการบริการนั้น ทำได้โดยต้องเริ่มจากการกำหนดกลยุทธ์ในการให้ ความสำคัญกับการบริการอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการว่ามีความ พึงพอใจมากน้อยเพียงใด วิเคราะห์หาปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงระบบ และขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และต้องมีการพัฒนาด้านเครื่องมือการสื่อสารต่าง ๆ อีกทั้งต้องพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ และควรมีส่วนงานที่รับผิดชอบด้านควบคุมการ บริการโดยตรง มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นแรงผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ กำหนดได้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่า ระดับการศึกษาที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุวรรณบุรี ด้านการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ความเสมอภาค การเข้าถึงบริการ และความสะดวกในการใช้บริการแตกต่างกัน

ในส่วนประเด็นอื่น ๆ นั้นไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจสุวรรณบุรี ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการของธนาคารให้ครอบคลุมทุกบริการ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และได้ใช้ประโยชน์จากบริการของธนาคารมากยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มการให้ความรู้และข้อมูลกับประชาชนให้ตระหนักถึงหลักการประกอบอาชีพที่ยั่งยืน ให้เข้าใจถึงเหตุและผลในการพัฒนาศักยภาพของตน เน้นด้านการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ มากกว่ามุ่งรับบริการจากธนาคารเพียงด้านเงินทุน
3. ควรให้มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก และไม่ก่อให้เกิดภาระยุ่งยากต่อผู้มาใช้บริการ
4. ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่านี้ และควรเพิ่มบริการให้มากกว่านี้
5. ในบริการด้านสนับสนุนเงินทุน ควรขยายฐานหรือกลุ่มลูกค้าให้ครอบคลุมทุกประเภทธุรกิจ และมีความชัดเจนในหลักเกณฑ์ คุณสมบัติของผู้กู้ และควรลดขั้นตอนในการทำงาน เอกสารประกอบของน้อยลง เพื่อผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายจะมีโอกาสในการรับบริการอย่างทั่วถึงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารอื่น ๆ ที่ให้บริการเช่นเดียวกัน เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตร
2. ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารต่าง ๆ ระหว่างธนาคารออมสิน กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย