

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการเลือกใช้สินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ของจังหวัดลำปาง

ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 143 ราย ที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ประกอบด้วย สาขาลำปาง 73 ราย สาขานาก่วม (ลำปาง) 43 ราย สาขาบึงกือลำปาง 15 ราย สาขา สบปราบ 6 ราย สาขาย่อยประตูชัย(ลำปาง) 4 ราย สาขาย่อยถนนบุญวาทย์ (ลำปาง) 2 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 143 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสัดส่วนมากกว่า เพศหญิง ร้อยละ 38 อายุช่วงระหว่าง 50 - 59 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ด้านตำแหน่งงานพบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 67.8 โดยพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 200,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.9

ผลการศึกษาการใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของขั้นตอนในการขออนุมัติ สินเชื่อไม่ยุ่งยาก เป็นอันดับหนึ่งถึง ร้อยละ 12 อัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อต่ำ และความ สะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการเป็น อันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 11.1 ให้ความสำคัญในเรื่องผู้กู้มี ความสัมพันธ์กับธนาคารนั้น ๆ ใช้บริการมาอย่างต่อเนื่อง และธนาคารมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี มานานเป็นอันดับสามคิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่ให้ความเห็น ว่ามีขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่งยากร้อยละ 30.37 ได้รับการอนุมัติสินเชื่อล่าช้าร้อยละ 21.49 ซึ่งพบว่า ปัญหาในด้านอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสูงเกินไปมีเพียงร้อยละ 13.08 ส่วนในเรื่องของความรู้การ ดำเนินงานและปัจจัยในการอำนวยสินเชื่อของแต่ละธนาคารของผู้ประกอบการนั้นมีน้อยจนถึง

## ระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-test) พบว่ามีนัยสำคัญที่แตกต่างกันในแง่ของเงินทุนที่จดทะเบียนกับรายได้ที่ไม่เท่ากันของกลุ่มผู้ประกอบการ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของผู้ประกอบการกับปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้วิธีทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่ามีความสัมพันธ์กัน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.) จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่ เป็นเจ้าของกิจการเอง ดังนั้นธนาคารควรศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการให้มีหลากหลายผลิตภัณฑ์และสอดคล้องกับความต้องการสำหรับแต่ละกลุ่มธุรกิจ ให้สามารถขยายและรักษาฐานลูกค้าสินเชื่อ เพื่อสร้างรายได้และลดโอกาสต่อการเป็นหนี้ที่มีปัญหาโดยการรักษาและพัฒนาระดับการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2.) ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่กับธนาคารพบว่าปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคือความยุ่งยากค่าชำระดอกเบี้ยที่เหมาะสม ภายใต้กระบวนการขอสินเชื่อและการอนุมัติวงเงินในสาขาและการรับรู้ของลูกค้าผู้ที่เลือกใช้บริการ ดังนั้นจึงควรเน้นให้ความสำคัญไปที่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ การให้บริการสินเชื่อในเชิงรุกโดยมีระบบการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลดัชนีชี้วัดศักยภาพของผู้ขอสินเชื่อ ควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพของทีมงานฝ่ายสินเชื่อในการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า การอบรมให้ความรู้ในเชิงสันทนการและสร้างความสัมพันธ์อันดีตลอดห่วงโซ่การบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูล ข่าวสารความรู้อย่างทั่วถึง

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 143 ราย ที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง มีความหลากหลายในสาขาวิชาชีพที่ดำเนินธุรกิจอยู่

ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาแบบเฉพาะกลุ่มธุรกิจ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในเขตภาคเหนือตอนบนที่เลือกใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยข้อมูลที่ได้ดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่ให้รายละเอียดและบ่งชี้ให้ธนาคารสามารถนำมา

พัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการสินค้าประเภทต่างๆให้มีความสอดคล้องและเหมาะสม  
สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved