

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของผู้ประกอบการ SMEs ต่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ออกแบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่เคยใช้บริการสินเชื่อที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 442 ชุด จากการศึกษาสามารถสรุปผลของข้อมูลการออกแบบสอบถาม ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติค่าร้อยละ และ Chi-square มีผลสรุปดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ธุรกิจบริการ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ร้านค้าจำนวน 272 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.5 ทุนจดทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามมีทุนจดทะเบียน 1,000,001-5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.5 และระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาเกินกว่า 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3

ส่วนที่ 2 ความสำเร็จในการสนับสนุนวงเงินสินเชื่อจากบมจ.ธนาคารกรุงไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อจาก บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 436 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.7 และได้รับอนุมัติแบบมีเงื่อนไขจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อกับ บมจ.

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีธนาคารมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 329 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.4 กรณีธนาคารมีความมั่นคง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 414 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.7 กรณีธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 251 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.8 กรณีธนาคารมีหน่วยงานอำนวยความสะดวกรับมีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 253 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.2 กรณีธนาคารมีมีหน่วยงานพนักงานธนาคารให้บริการดีมีความสุภาพมีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 251 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.8 กรณีสถานที่ตั้งของธนาคารสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวก ระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 271 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.3 กรณีสถานที่ตั้งของธนาคารมี

ช่องทางติดต่อกับธนาคารได้สะดวก เช่น อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.1 กรณีการบริการอื่นที่นอกเหนือจากสินเชื่อมีความรวดเร็ว เช่น การฝากถอน และ โอนเงินมีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.4 กรณีธนาคารมีประเภทของการบริการที่หลากหลาย มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดจำนวน 226 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.1 กรณีเอกสารเบื้องต้นที่ใช้ประกอบการพิจารณาไม่เพียงพอ มีระดับความคิดเห็นปานกลางจำนวน 307 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.5 กรณีวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารพิจารณาอนุมัติเป็นไปตามความประสงค์ มีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 263 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.5 กรณีธนาคารมีการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่มีความรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.7 กรณีธนาคารมีการขอข้อมูลเพิ่มเติมบ่อยครั้ง มีระดับความคิดเห็นน้อย จำนวน 234 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 กรณีมีการประเมินราคาหลักทรัพย์ ค้ำประกันต่ำกว่าความเป็นจริง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 307 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.5 กรณีบุคลากรไม่ให้ข้อมูลกับผู้ประกอบการเท่าที่ควร มีระดับความคิดเห็นน้อย จำนวน 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.6 กรณีบุคลากรขาดความสามารถในการพิจารณาสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็นน้อย จำนวน 306 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.2 กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติในการพิจารณาสินเชื่อของผู้ประกอบการ มีระดับความคิดเห็นน้อย จำนวน 236 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.4 กรณีความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 236 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.4 กรณีการนำเสนอแผนธุรกิจมีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 320 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.4 กรณีการควบคุมภายในที่ดีมีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 267 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.4 กรณีแหล่งที่มาของเงินทุนมีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.5 กรณีได้รับผลกระทบจากอัตราดอกเบี้ยที่มีการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 341 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.1 กรณีโครงสร้างเงินทุนกับเงินกู้ยืมไม่เหมาะสม มีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 385 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.1 กรณีความพร้อมด้านเอกสารทางราชการเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.6 กรณีความรู้ในการเตรียมเอกสารทางธุรกิจเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ มีระดับความคิดเห็นมาก จำนวน 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.9

การทดสอบตามคำถาม

องค์ประกอบของผู้ประกอบการในด้านความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การนำเสนอแผนธุรกิจ การควบคุมภายในที่ดี แหล่งที่มาของเงินทุน การได้รับผลกระทบจากอัตราดอกเบี้ยที่มีการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น โครงสร้างเงินทุนกับเงินกู้ยืมไม่เหมาะสม เอกสาร

ทางราชการเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ และความรู้ในการเตรียมเอกสารทางธุรกิจเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่แตกต่างกันประกอบของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้เป็นการทดสอบองค์ประกอบของผู้ประกอบการในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ คือ ได้รับอนุมัติแบบไม่มีเงื่อนไข และ ได้รับอนุมัติแบบมีเงื่อนไข ซึ่งผลการศึกษพบว่า องค์ประกอบของผู้ประกอบการในด้านความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การนำเสนอแผนธุรกิจ การควบคุมภายในที่ดี แหล่งที่มาของเงินทุน ได้รับผลกระทบจากอัตราดอกเบี้ยที่มีการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น โครงสร้างเงินทุนกับเงินกู้ยืมไม่เหมาะสม เอกสารทางราชการเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ และความรู้ในการเตรียมเอกสารทางธุรกิจเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ ที่แตกต่างกัน ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อแบบไม่มีเงื่อนไข มีผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการที่จะให้ธนาคารพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแบบไม่มีเงื่อนไขนั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 8 ด้านนี้ควบคู่กัน ซึ่งจะส่งผลให้ได้รับผลสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสำหรับองค์ประกอบในด้านความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การนำเสนอแผนธุรกิจ การควบคุมภายในที่ดี เอกสารทางราชการเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ และความรู้ในการเตรียมเอกสารทางธุรกิจเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องเกี่ยวกับแนวคิดด้านโครงสร้างองค์กรของตนเอง และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานหลักขององค์กรนั้น ๆ เพราะผู้ประกอบการที่จะประสบผลสำเร็จในการเสนอขอสินเชื่อกับสถาบันการเงิน คงต้องคำนึงถึงภาพรวมขององค์กร เพราะที่กล่าวถึงการจัดการที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน (Work Flow) ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงานความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว องค์กรจึงต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการบริหารค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การโยกย้ายและปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะสูงสุดของบุคลากรอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งสามารถวัดความสำเร็จได้ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านระบบการจัดการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นการนำมาสู่ความสำเร็จในการเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินหรือองค์กรภายนอกต่าง ๆ สอดคล้องกับ ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม (2542) และ

ชนินทร์ มีโกศล (2542) ที่ศึกษาถึง การสนับสนุนทางการเงิน และสถานะภาพของ อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย รวมทั้งแนวคิดขององค์กรภาครัฐ คือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) คู่มือความสำเร็จของ SMEs วันนี้ และผู้ประกอบการเอกชน อย่าง แคทลียา ท้วมประดม ในหนังสือ “คิดใหญ่แล้วไปให้ถึง”

ส่วนองค์ประกอบของผู้ประกอบการในด้านความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การนำเสนอแผนธุรกิจ การควบคุมภายในที่ดี แหล่งที่มาของเงินทุน ได้รับผลกระทบจากอัตราดอกเบี้ยที่มีการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น โครงสร้างเงินทุนกับเงินกู้ยืมไม่เหมาะสม เอกสารทางราชการเพื่อประกอบการขอสินเชื่อ และความรู้ในการเตรียมเอกสารทางธุรกิจเพื่อประกอบการขอสินเชื่อที่แตกต่างกัน ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อแบบมีเงื่อนไข ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่แตกต่างกัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากในการศึกษาดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยเกินไป

ในส่วนของผลทางอ้อมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ของผู้ประกอบการ SMEs คือ บมจ.ธนาคารกรุงไทยนั้น ซึ่งได้แก่ ภาพลักษณ์ธนาคาร ขั้นตอนและวิธีการพิจารณาสินเชื่อ รวมทั้งบุคลากรของธนาคาร เป็นผลจากการที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศ มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป มีความมั่นคง มีประเภทการบริการหลากหลาย มีหน่วยงานอำนวยความสะดวกรองรับ ทำให้มีโอกาสดึงบุคลากรที่ดี มีความสามารถและมีศักยภาพ มาปฏิบัติงานได้ ทำให้มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และยังมีขั้นตอนและวิธีการพิจารณาสินเชื่อ ที่ไม่ซับซ้อน การขอข้อมูลเพิ่มเติมไม่มาก เป็นส่วนเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถทำตามขั้นตอนได้ง่าย สามารถปฏิบัติตามที่ธนาคารกำหนดได้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจ และยินดีใช้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บุคลากรของธนาคาร ยังมีการเลือกสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะ และยังมีความชำนาญเป็นพิเศษในการพิจารณาข้อมูลของผู้ประกอบการ SMEs ที่นำเสนอขอสินเชื่อ และบุคลากรของธนาคารจะได้รับการอบรมเฉพาะด้านสินเชื่อ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้ประกอบการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ กล้าตัดสินใจ ซึ่งหากไม่ใช่บุคลากรเฉพาะด้านแล้ว จะเกิดความลังเล และไม่สามารถพิจารณาในส่วนที่เป็นสาระสำคัญของการเสนอขอสินเชื่อกับธนาคารได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ประกอบการ SMEs เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ และมีแนวทางในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ กับ สถาบันการเงินอื่นๆ นอกจากนี้ผู้ประกอบการ SMEs จะยังได้ทราบถึงองค์ประกอบด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อแบบไม่มีเงื่อนไข ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การนำเสนอแผนธุรกิจ การควบคุมภายในองค์กรที่ดี หรือแหล่งที่มาของเงินทุน ที่แตกต่างกันจะมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่แตกต่างกันด้วย สำหรับองค์ประกอบด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการ ที่ได้รับอนุมัติแบบมีเงื่อนไข ในการวิจัยครั้งนี้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา มีจำนวนน้อยเกินไป ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ไม่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่แตกต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม และจากผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการจัดทำแผนธุรกิจของสถาบันการเงินที่ต้องดูแลลูกค้าของตนเองให้คงอยู่และให้บริการให้นานที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการเลือกใช้บริการด้านอื่น ๆ โดยอาจเปลี่ยนสถาบันการเงิน และเพิ่มจำนวนประชากรตัวอย่างในการทำวิจัยให้มากขึ้น โดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา นอกจากนี้อาจเปลี่ยนสถานที่ที่ทำการศึกษากลับเป็นในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบความแตกต่าง และความหลากหลายในวิธีดำเนินการวิจัย
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่น่าสนใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ SMEs เช่น ขั้นตอน และกระบวนการวางแผน ปลูกฝังทัศนคติให้ผู้ประกอบการ SMEs ให้มองเห็นความสำคัญของแผน ได้แก่ การวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ การติดตามและประเมินผล อันจะนำไปสู่การกำหนดวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน หรือผลลัพธ์ที่ต้องการร่วมกัน