

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ จากผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ มีจำนวนทั้งสิ้น 150 ราย และได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ผลการศึกษารวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการตัวอย่าง

จากตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 150 ราย ที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.33) และเป็นกลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ถึงอายุ 40 ปีมากถึงร้อยละ 79 ของจำนวนผู้ประกอบการตัวอย่างทั้งหมด มีสถานภาพสมรส และมีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี

ส่วนลักษณะทั่วไปของกิจการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทเฟอร์นิเจอร์ (ร้อยละ 27.74) มีการจดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดาหรือธุรกิจเจ้าของคนเดียว (ร้อยละ 61.33) กิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 500,000 บาท (ร้อยละ 46) มีพนักงานเพียง 1-5 คน อีกทั้งเป็นกิจการที่มีอายุการประกอบการไม่เกิน 10 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการต่ำกว่า 50,000 บาทต่อเดือน

พฤติกรรมในการเลือกใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้า

ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคงเป็นหลัก (มากกว่าร้อยละ 92) และเคยใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสถาบันการเงินมากกว่า 1 แห่ง โดยนิยมใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์มากที่สุด รองลงมา คือ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงเทพ ตามลำดับ โดยเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 22.03) รองลงมาคือ มีหลายสาขาให้เลือกและมีการบริการต่อเนื่องซึ่งสะดวกสบายสำหรับผู้ประกอบการที่ไม่มีเวลาไปติดต่อธนาคารในช่วงเวลา

ทำงาน (ร้อยละ 16.95) และ ธนาคารใกล้บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 14.41) ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกิจการส่วนใหญ่ใช้เพื่อลงทุนในการขยายกิจการเป็นหลัก มีวงเงินที่ขออนุมัติต่ำกว่า 500,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ และแหล่งเงินทุนที่สำคัญของกิจการ พบว่า มาจากแหล่งเงินทุนจากธนาคารมากถึงร้อยละ 90 และมีกิจการเพียงร้อยละ 10 ที่มีแหล่งทุนส่วนตัวเป็นหลักในการดำเนินกิจการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญโดยรวมมากเป็นอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ธนาคารต้องมีชื่อเสียง และมั่นคง รวมถึงการมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและกระบวนการให้บริการด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ระดับความสำคัญระดับมาก อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเป็นอันดับสามด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ระดับความสำคัญระดับมาก อันดับ 4 คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด คะแนนเฉลี่ย 3.85 ระดับความสำคัญระดับมาก และอันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านราคา คะแนนเฉลี่ย 3.76 ระดับความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วงเงินกู้ของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด จำนวนทั้งหมด 14 ปัจจัย รองลงมาคือ เงินลงทุนของกิจการ จำนวน 13 ปัจจัย รายได้ของกิจการจำนวน 12 ปัจจัย ประเภทของธุรกิจและจำนวนพนักงานมีความสัมพันธ์ปัจจัยปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนเท่ากับ 10 ปัจจัย ตามลำดับ นั่นคือ ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงาน วงเงินกู้ เงินลงทุน และรายได้ของกิจการมีผลต่อปัจจัยในเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัญหาสำคัญในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.30) รองลงมาคือ เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก (คะแนนเฉลี่ย 3.19) อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น (คะแนนเฉลี่ย 3.18) อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 3.13) และค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น (คะแนนเฉลี่ย 3.19) ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จาก ผลการศึกษาปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่กับธนาคารพบว่าปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการศึกษาค้างต่อไป ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการศึกษาปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่กับธนาคารพบว่าปัจจัยทุกด้านมีบทบาทสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ ดังนั้นธนาคารจึงควรเน้นให้ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยแต่ละด้าน โดยเฉพาะการปรับปรุงภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความน่าเชื่อถือ สถานที่ตั้งของธนาคารควรตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ เพื่อง่ายต่อการใช้บริการ และมีจำนวนสาขาเพียงพอในการรองรับการให้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ลดระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการให้น้อยลง และต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

2) ธนาคารควรศึกษาถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการให้มีสอดคล้องกับลักษณะและความต้องการสำหรับแต่ละกลุ่มธุรกิจ

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 150 ราย ที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ มีความหลากหลายของประเภทธุรกิจ ดังนั้นในการศึกษาค้างต่อไปควรมีการศึกษาแบบเฉพาะกลุ่มธุรกิจ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในเขตภาคเหนือตอนบนที่เลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ โดยข้อมูลที่ได้ดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่ให้รายละเอียดและบ่งชี้ให้ธนาคารสามารถนำมาพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ