

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 ข้อสรุปผลการศึกษา

1. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ถึงร้อยละ 89.17 สำหรับทัศนคติสำหรับการให้บริการของสำนักงานอำนวยการสินเชื่อ พบว่าผู้ประกอบการจะทำการเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก สำหรับกลุ่มที่ไม่ใช้บริการกับบริษัทเงินทุน จะมีความเห็นว่าธนาคารสามารถเสนอเงื่อนไขของสินเชื่อที่ดีกว่า จำนวนวงเงินอนุมัติสูงกว่า ธนาคารมีบริการที่ครบวงจร และจะเป็นผู้ที่มีการติดต่อใช้บริการกับธนาคารมานานแล้ว

และสำหรับกลุ่มที่เลือกใช้บริการของบริษัทเงินทุนจะให้ความสำคัญกับ เงื่อนไขของสินเชื่อ จำนวนวงเงิน อัตราดอกเบี้ย และตลอดจนบริการที่ได้รับ เป็นสำคัญ

2. สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อกับบริษัทเงินทุน ปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติที่รวดเร็ว วงเงินสินเชื่อที่สูงกว่า เงื่อนไขของสินเชื่อที่ดีกว่า ความสะดวกในการคมนาคมติดต่อ ความพอเพียงของบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความสัมพันธ์ที่มีต่อพนักงานของสถาบันการเงินนั้นๆ

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการหรือไม่ของผู้ประกอบการตามแบบจำลองเป็นการวัดถึงความน่าจะเป็นทางสถิติ และนำตัวแปรเข้ามาศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อสามารถอธิบายและพยากรณ์ได้ในระดับหนึ่ง

แต่ในความเป็นจริงแล้วมีข้อจำกัด และตัวแปรอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจเลือกใช้หรือไม่ใช้บริการกับสถาบันการเงินดังกล่าว อาทิเช่น ความจำเป็นเร่งด่วนของความต้องการใช้เงินทุน นโยบายในแต่ละขณะของสถาบันการเงินว่าต้องการเร่งขยายสินเชื่อประเภทใดจำนวนเท่าใดในแต่ละช่วงเวลา ความสนิทสนมเป็นการส่วนตัวกับผู้มีอำนาจอนุมัติวงเงิน ความมีชื่อเสียงของผู้ขอกู้ ยอดวงเงินสินเชื่อรวมของผู้ขอกู้ที่มีต่อสถาบันการเงินต่างๆ เป็นต้น

นอกจากนี้ในทางปฏิบัติแล้วผู้ประกอบการมักนิยมที่จะใช้วงเงินกับสถาบันการเงินหลายแห่งในเวลาเดียวกันหากมีหลักประกันจำนวนหลายหลักประกัน

แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวที่สรุปผลในการศึกษาก็เป็นปัจจัยหลักที่ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะนำไปใช้ในการวางแผนกำหนดนโยบาย พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆหรือปรับปรุงด้านการให้บริการ ลดข้อจำกัดอุปสรรคต่างๆลงมากที่สุด เพื่อที่จะสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าได้อย่างตรงกลุ่ม มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีโอกาสที่จะจูงใจให้ผู้ประกอบการหันมาใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น