

**ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนา วิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โสธญา เพชรานนท์**

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและลักษณะของกิจการที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ sme พบว่า ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 1-2 ปี มีขนาดของธุรกิจไม่เกิน 5 ล้านบาท มีลักษณะธุรกิจเป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว และประเภทวงเงินสินเชื่อ เป็นสินเชื่อโครงการ

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

3.1 ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ และประเภทวงเงินสินเชื่อที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ไม่ต่างกัน ยกเว้น ขนาดของธุรกิจที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ไม่ต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเป็นมา/ความสำคัญของงานวิจัย

ในช่วงปัจจุบันเศรษฐกิจของไทยเกิดปัญหาตกต่ำทำให้ผู้ประกอบการ sme โดยเฉพาะทางภาคใต้มี ปัญหาเรื่องของรายได้จากการประกอบธุรกิจเช่น ชาวสวนยางพารา สวนปาล์ม ชาวนาและเกษตรกรอื่น ๆ จึงทำให้เกิดผลกระทบในการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนส่วนใหญ่เป็นสาเหตุทำให้ผู้ประกอบการ sme ที่ดำเนินธุรกิจประสบปัญหาขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบกิจการกรณีตัวอย่าง

ผู้ประกอบการที่รับซื้อน้ำยางพารามาแปรรูปต้องมีเงินทุนใช้ในการซื้อน้ำยางสดจากเกษตรกรเพื่อนำมาแปรรูปแล้วจึงนำออกจำหน่ายต่อเป็นสินค้าสำเร็จรูปแลจึงได้ราคาที่ตกต่ำลงทำให้มีกำไรน้อยเงินทุนหมุนเวียนในกิจการไม่พอเหมาะต่อการประกอบกิจการจึงต้องหาแหล่งเงินทุนช่วยเหลือในด้านนี้แล้วมีการถือใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) เนื่องจากเป็นธนาคารของภาครัฐได้มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำและเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการ sme โดยเฉพาะ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปัจจุบันในปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลมีความเห็นชอบให้เพิ่มบทบาทและขยายขอบเขตการดำเนินการของ บสย. โดยการจัดตั้งเป็น “ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” (ธพว.) ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรมและกระทรวงการคลังได้ร่วมกันยกร่างพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 จึงถือวันดังกล่าวเป็นวันสถาปนาก่อตั้ง ธพว. พร้อมกันนี้กระทรวงการคลังยังได้เพิ่มทุนอีกจำนวน 11,955 ล้านบาท ในช่วง พ.ศ. 2547-2559 ทำให้ปัจจุบัน ธพว.มีทุนเรือนหุ้นทั้งสิ้น 20,006.63 ล้านบาท โดยมีส่วนต่ำกว่ามูลค่าหุ้นสามัญ 5,251.63 ล้านบาท โดยมีสินเชื่อบริการสินเชื่อสินเชื่อสินเชื่อ สินเชื่อเจ้าแม่ 4.0 สินเชื่อ Smart Factoring บัญชีเดียว สินเชื่อสร้างอาชีพ วิทยาลัย สินเชื่อสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยว และผู้ประกอบการท่องเที่ยวชุมชน กองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวประชารัฐ สินเชื่อทั่วไป เพื่อรองรับความต้องการของผู้ประกอบการทั้งนี้ยังมีหน่วยงานพันธมิตร SME Bank ให้บริการการขอสินเชื่อ

บริการด้านพัฒนาผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (เอสเอ็มอีแบงก์) ได้ดำเนินงานอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และอีกภารกิจที่เป็นหัวใจหลักคือ ด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ เพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพให้ผู้ประกอบการ SMEs ไทย สามารถเข้าสู่การแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างมีมาตรฐานสากล ทั้งนี้ ในการพัฒนาผู้ประกอบการ ธนาคารให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนขอสินเชื่อ จนได้รับอนุมัติสินเชื่อและหลังจากที่ได้รับสินเชื่อของธนาคารแล้ว รวมทั้งเป็น การเตรียมความพร้อมสู่แหล่งทุน และเติมเต็มความเข้มแข็งด้านบริหารจัดการธุรกิจให้แก่ลูกค้าธนาคารสู่การแข่งขันที่ยั่งยืนบนพื้นฐานขององค์ความรู้และบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล ตลอดจนฟื้นฟูกลุ่ม NPLs ให้สามารถปรับสถานะลูกหนี้ได้มากขึ้น “กิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้อง 2 กิจกรรม ได้แก่” กิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่แหล่งทุน เพื่อมุ่งเน้นบทบาทในการช่วยเหลือและสนับสนุน SMEs ไทยก่อนได้รับอนุมัติสินเชื่อ ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย สะดวก คล่องตัว รวดเร็ว อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกันในบริการสินเชื่อทุกประเภท พร้อมจัดให้มีกิจกรรมการพัฒนาที่หลากหลาย โดยกลุ่มเป้าหมายคือ SMEs ที่สนใจ ขอใช้สินเชื่อกับธนาคารที่ยังไม่มีความพร้อมในการยื่นขอสินเชื่อ หรือมีแต่ไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพสินเชื่อ แต่มีความพร้อมและมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงธุรกิจตนเอง และเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนากับธนาคาร โดยมีกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบด้วย - การเขียนแผนธุรกิจ - การเข้ารับคำปรึกษาแนะนำปรับแผนรายการกิจการ ณ สถานประกอบการ - การจัดอบรม/สัมมนา “ติวเข้มเงินกู้” และ “เขียนแผน

ธุรกิจอย่างไรให้กู้ยืมได้ไว” - การจัดให้มี Mobile Unit ให้คำปรึกษาการเตรียมความพร้อมผู้แหล่งทุนเคลื่อนที่ - ร่วมมือกับพันธมิตรจัดกิจกรรมให้ความรู้ผู้แหล่งทุน กิจกรรมเติมเต็มความเข้มแข็งลูกค้าธนาคาร ด้านบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs หลัง จากได้รับอนุมัติสินเชื่อจากธนาคารแล้ว ให้สามารถบริหารจัดการธุรกิจได้อย่างเข้มแข็ง เจริญเติบโตต่อเนื่องและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน สามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้าในตลาดสากลได้ โดยเน้นกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับธุรกิจของผู้ประกอบการ

การเข้าถึงแหล่งทุน เมื่อคุณมีความต้องการอยากได้สินเชื่อเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ ควรทำความเข้าใจ กับประเภทของเงินกู้ หรือที่ในวงการธนาคารเรียกว่า “ประเภทสินเชื่อ” ว่ามีอะไรบ้าง เพราะจะทำให้คุณเข้าใจว่า สินเชื่อประเภทใดเหมาะกับธุรกิจของคุณ และมีค่าวงผ่อนชำระต่อเดือนเท่าไร แล้วจึงดำเนินการจัดเตรียมเอกสารรวมทั้ง แผนงานที่น่าเชื่อถือไปให้ธนาคารเพื่อใช้ในการพิจารณาสินเชื่อของคุณต่อไป เมื่อคุณมีเอกสารพร้อมก็ไปติดต่อที่ธนาคาร และนำเสนอโครงการเพื่ออธิบายให้ฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเข้าใจ และสนใจในธุรกิจของคุณ ธนาคารมักจะสอบถามข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาค่าสินเชื่อของคุณ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาด้านลักษณะของกิจการที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐาน/ปัญหาของงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะของกิจการที่ต่างกันมีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่ต่างกัน
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ sme

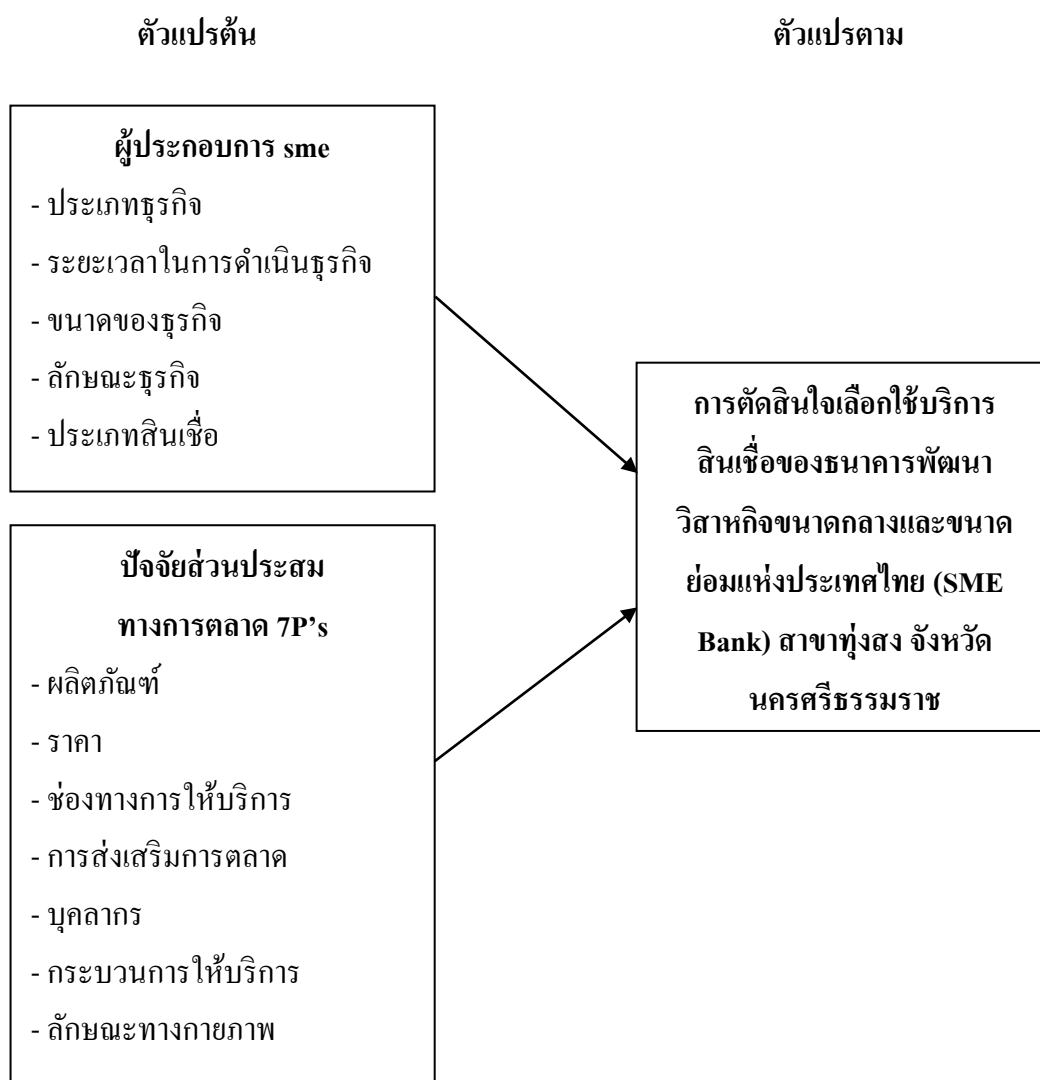
ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ได้ทราบถึงลักษณะของกิจการที่มีผลต่อด้านลักษณะของกิจการที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ได้นำข้อมูลและผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนากับการใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ sme กับทางธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กรอบแนวคิดในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ประกอบการ sme ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ขนาดของธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ และประเภทสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลได้แก่ 1) สถิติพรรณนา 2) สถิติเชิงอนุมาน

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลข้อมูลทั่วไป และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานการวิจัย เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ sme

ประเภทธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจการบริการ คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา ธุรกิจการค้าส่ง คิดเป็นร้อยละ 31.5 และธุรกิจการค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 15.5 และน้อยที่สุด ธุรกิจการผลิต คิดเป็นร้อยละ 12.8

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 และน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.5 และน้อยที่สุด 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.2

ขนาดของธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีขนาดไม่เกิน 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา 5-10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 26.3 และ 11-15 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุด มากกว่า 15 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.2

ลักษณะธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีลักษณะธุรกิจเป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 22.0 และบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุด ห้างหุ้นส่วนสามัญ คิดเป็นร้อยละ 17.0

ประเภทวงเงินสินเชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อ โครงการ คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา สินเชื่อทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 37.5

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7P's

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 และเมื่อหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เป็นการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านราคา และด้านลักษณะทางกายภาพ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความแตกต่างที่ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ โดยกลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญกับด้านลักษณะทางกายภาพ มาเป็นอันดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านส่งเสริมการตลาดและด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

3. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ อยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 และเมื่อหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เป็นการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และมีความแตกต่างที่ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ โดยกลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญกับความรวดเร็วของการอนุมัติสินเชื่อ มาเป็นอันดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา หลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และเงื่อนไขของสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ sme ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.1.1 ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ sme ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ต่างกัน

4.1.3 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ต่างกัน

4.2.7 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ต่างกัน

การอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ sme พบว่า ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 1-2 ปี มีขนาดของธุรกิจไม่เกิน 5 ล้านบาท มีลักษณะธุรกิจเป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว และประเภทวงเงินสินเชื่อ เป็นสินเชื่อโครงการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ อุดมโชคพิพัฒน์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะธุรกิจส่วนมากเป็นบริษัทจำกัด ประเภทธุรกิจด้านการผลิตเป็นส่วนมาก ปัญหาที่ประสบในการใช้สินเชื่อส่วนมากประสบปัญหา อัตราดอกเบี้ยสูง

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธศักดิ์ สิบบุญเรือง (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงเทพของผู้ประกอบธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงเทพ ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและการตอบสนองความต้องการของผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ ปัจจัยด้านบุคลากรและการจัดเก็บเอกสาร ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวนสาขาและที่ตั้ง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคาและการส่งเสริมทางการตลาดตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

3.1 ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ และประเภทวงเงินสินเชื่อที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ไม่ต่างกัน ยกเว้น ขนาดของธุรกิจที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภคินาง ปัสนะจะโน (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก (sSME) กับสำนักงานเขตปทุมธานี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะการดำเนินธุรกิจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ sSME ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ และด้านกระบวนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ

3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ไม่ต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ละออง มังตะการ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินด้านสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ไทยของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัด อุบลราชธานี ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ภาพลักษณ์องค์กร การบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินธนาคารพาณิชย์ไทยอยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ด้านราคา อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 และเมื่อหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เป็นการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ยกเว้นภาระการผ่อนชำระต่อเดือน ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีความแตกต่างที่ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ภาระการผ่อนชำระต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.2 ด้านช่องทางการบริการ อยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และเมื่อหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เป็นการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นจำนวนสาขาของธนาคาร ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความแตกต่างที่ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่จอดรถของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ควรให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ถือเป็น การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 และเมื่อหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เป็นการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นมีแผ่นพับ โบว์ ชัวร์ และมีโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความแตกต่างที่ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คำแนะนำจากลูกค้าของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ควร ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น จะเป็นการเพิ่มยอดขายหรือรายได้

1.4 ด้านบุคลากร อยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 และเมื่อหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เป็นการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความแตกต่างที่ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ควร ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น จะเป็นการสร้างเครดิตให้กับธนาคาร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นกรณีศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช หากผู้ที่สนใจมีความต้องการผลการศึกษาในเรื่องอื่น ๆ ที่มีความครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

บรรณานุกรม

นัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2561 สืบค้นเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2561

จาก <https://www.smebank.co.th/about/background>.

บุษศศักดิ์ สีนุญเรือง (2558) . *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคาร*

กรุงเทพของผู้ประกอบการธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ละออง มังตะการ (2561). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินด้านสินเชื่อ*

ธนาคารพาณิชย์ไทยของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดอุบลราชธานี . วารสารบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีปีที่ 7 ฉบับที่ 13 มกราคม-มิถุนายน 2561.

วิไลวรรณ อุดมโชคพิพัฒน์ (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ SME ของ*

ธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาดและการ

บริหารธุรกิจ ปี ที่ 2 ฉบับที่ 3.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

ศุวดี วิเศษยา (2558) . *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของ*

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.