

บทบาทธนาคารออมสินสาขาในสังกัดภาค 13

ที่มีต่อการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการให้กับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ

THE ROLES OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK BRANCHES UNDER REGION 13TH ON ENTREPRENEURSHIP DEVELOPMENT FOR BUSINESS LOAN CUSTOMERS

เบญจวรรณ พฤตจิระวงศ์^{1*}, สุธานันท์ โพธิ์ชาธาร², สุธาสินี โพธิ์ชาธาร³

Benchawan Phruettijirawong¹, Suthanan Phochathan², Suthasinee Phochathan³

^{1*} นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000 ประเทศไทย

^{1*} Doctoral Student, Doctor of Business Administration Program, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima Province, 30000, Thailand

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000 ประเทศไทย

² Associate Professor Dr., Faculty of Management Sciences, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima Province, 30000, Thailand

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา 30000 ประเทศไทย

³ Assistant Professor Dr., Faculty of Management Sciences, Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima Province, 30000, Thailand
E-mail address (Corresponding author) : ^{1*} benchapakbb@gmail.com; (Authors) : ² sputanan@hotmail.com,

³ pochatan_art@hotmail.com

รับบทความ : 28 กุมภาพันธ์ 2566 / ปรับแก้ไข : 24 พฤษภาคม 2566 / ตอรับบทความ : 6 มิถุนายน 2566

Received : 28 February 2023 / Revised : 24 May 2023 / Accepted : 6 June 2023

DOI : 10.14456/nrru-rdi.2023.23

ABSTRACT

The objective of this quantitative research is to 1) Study the role of the Government Savings Bank in promoting entrepreneurship, overall quality management, and the business performance outcomes of business loan customers. 2) Verify the consistency and causal relationship of the causal factor model that influences the business performance outcomes of business loan customers, both directly and indirectly. The sample size was determined to be highly appropriate based on the method proposed by Comrey and Lee (1992), with a total of 502 samples. The sampling was conducted using both purposive and multistage sampling methods. The research instrument used in this study is a questionnaire with a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.874. Data was collected through the Line application. The data were analyzed using statistical techniques, including calculating the mean, standard deviation, variance, and correlation. The causal relationships were examined through structural equation modeling, and hypothesis testing was conducted using regression analysis to find the standardized coefficients of the independent variables. The research findings indicate that the Government Savings Bank plays the most significant role in promoting capabilities among entrepreneurs overall ($\bar{X}=4.27$). Furthermore, it is highly consistent with the empirical data that the role of the Government Savings Bank in promoting entrepreneurship has a direct positive influence on overall quality management ($\lambda=0.883$). Moreover, there is a positive indirect influence on the business performance outcomes of business loan customers through overall quality management ($\lambda=0.259$). So, it can be utilized to drive proactive business operations and effectively manage risks for entrepreneurs.

Keywords: Entrepreneurial, Total quality management, Business performance

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทของธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ 2) ตรวจสอบความสอดคล้องและความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ทั้งทางตรง และทางอ้อม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมระดับดีมากตามวิธีการของ Comrey and Lee (1992) จำนวน 502 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ 0.874 เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบจำลองสมการโครงสร้าง และทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ธนาคารออมสินมีบทบาทในการส่งเสริมความสามารถให้กับผู้ประกอบการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) และมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยบทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางตรงเป็นไปในทิศทางบวกต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ($\lambda=0.883$) และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ โดยผ่านการจัดการคุณภาพโดยรวมในทิศทางบวก ($\lambda=0.259$) ซึ่งสามารถนำไปใช้ดำเนินงานส่งเสริมการดำเนินงานเชิงรุก และการเผชิญกับความเสี่ยงสำหรับผู้ประกอบการได้

คำสำคัญ : ความเป็นผู้ประกอบการ, การจัดการคุณภาพโดยรวม, ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (Small and medium enterprise: SMEs) มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในด้านการผลิต การลงทุน และการจ้างงาน โดยประเทศไทยมี SMEs จำนวนกว่าร้อยละ 99.54 ของวิสาหกิจทั้งหมด เป็นแหล่งจ้างงานกว่าร้อยละ 69.50 ของการจ้างงานทั้งหมด ซึ่งวิสาหกิจขนาดกลางมีจำนวนน้อยที่สุดในปี 2562 คือ ร้อยละ 1.4 จากจำนวนวิสาหกิจทั้งหมด (The Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2022, online) ซึ่งการจ้างงานจะกระจุกตัวอยู่ที่วิสาหกิจรายย่อย และวิสาหกิจขนาดย่อมเป็นหลัก แต่เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของ SME ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) พบว่าในปี 2562 มูลค่าของ GDP ประมาณกว่าร้อยละ 35 เติบโตเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า โดยวิสาหกิจขนาดกลาง ซึ่งมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอที่จะแบกรับภาระการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้โดยลำพัง ขณะที่วิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจรายย่อยซึ่งมีมากนั้น อยู่ในสถานะที่ยังต้องการได้รับการพัฒนาศักยภาพในแทบจะทุกมิติ ภาครัฐจึงต้องเร่งพัฒนา SME ให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง และตรงกับสภาพปัญหาที่วิสาหกิจแต่ละขนาดแต่ละช่วงธุรกิจเผชิญอยู่ จะมีความแข็งแกร่งมากพอที่จะเป็นกำลังสำคัญของประเทศได้ (The Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2022, online)

อย่างไรก็ตาม การที่จะพัฒนาวิสาหกิจขนาดย่อม และวิสาหกิจรายย่อยยังมีปัญหาในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ทำให้ไม่สามารถขยายกิจการ และเติบโตเป็นธุรกิจขนาดกลางได้ ทำให้ต้องพึ่งพาแหล่งเงินทุนนอกระบบทำให้เกิดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบกับลูกหนี้ และเจ้าหนี้มีการแสวงหาที่มีควรได้ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งยังมีการกระทำในลักษณะที่เป็นการอำพรางการกู้ยืมเงินเพื่อหลีกเลี่ยงข้อจำกัดทางกฎหมาย (Sirichalemsuk & Ruangthamsing, 2023) ส่งผลให้ภาครัฐได้กำหนดนโยบายส่งผ่านธนาคารออมสิน ให้มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ และช่วยสนับสนุนธุรกิจ ด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้กับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่ต้องการเงินทุนในการพัฒนาธุรกิจของตนเอง รวมถึงจัดกิจกรรมในการส่งเสริมความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้กับผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปปรับปรุงกิจการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Sahabath, 2020, online) โดยได้มีการจัดตั้งศูนย์สนับสนุนงานพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย และ SMEs Start up สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย และประชาชนทั่วไป ในด้านการพัฒนาทักษะทางอาชีพ โดยการจัดอบรมความรู้ ด้านช่องทางการตลาด/รายได้ โดยการสนับสนุนช่องทางการขายสินค้าทั้งแบบ Online/Offline และด้านแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ โดยการแนะนำสินเชื่อที่เหมาะสมกับธุรกิจ (Government Savings Bank, 2021, Online)

ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการศึกษาบทบาทธนาคารออมสินที่มีต่อการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการให้กับลูกค้าสินเชื่อธุรกิจด้วยการวิจัย จึงเป็นองค์ประกอบที่เน้นการศึกษาการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ที่สามารถนำไปดำเนินกิจกรรมพัฒนาความสามารถในการดำเนินการไปสู่การเติบโตทางธุรกิจ และกลับมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ทั้งทางตรง และทางอ้อม

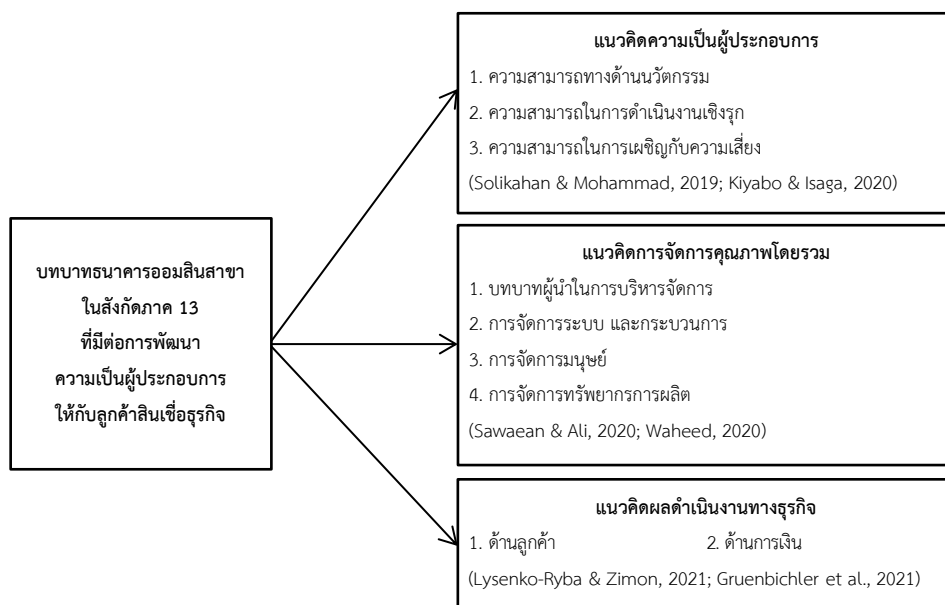
ประโยชน์การวิจัย

1. ธนาคารออมสิน รวมถึงกรมส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้เกิดความตระหนัก และให้ความสำคัญกับการดำเนินการจัดกิจกรรมและโครงการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำธุรกรรม และการดำเนินการกิจการสำหรับผู้ประกอบการให้เกิดประสิทธิผล และยกระดับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า และด้านการเงินได้
2. สถานศึกษา สามารถนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนสำหรับสาขาหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพโดยรวมสำหรับการดำเนินงานทางธุรกิจของผู้ประกอบการให้กับนักเรียนและนักศึกษา

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ เป็นการบูรณาการแนวคิดความเป็นผู้ประกอบการเข้ากับทฤษฎีโปรแกรมที่เป็นการแทรกแซงของหน่วยงาน โดยใช้กิจกรรมการส่งเสริมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับเป้าหมาย หรือผู้ประกอบการ (Nakrošis, Dan, & Goštautaitė, 2022) ดังนั้น บทบาทของธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ คือ หน้าที่ของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดภาค 13 ในการประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้า และผู้ที่สนใจที่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยเข้าร่วมการจัดกิจกรรม โครงการ และผลิตภัณฑ์เพื่อพัฒนา หรือส่งเสริมความสามารถทางด้านต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักตามแนวคิดความเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ความสามารถทางด้านนวัตกรรม ความสามารถในการดำเนินงานเชิงรุก และความสามารถในการเผชิญกับความเสี่ยง (Solikahan & Mohammad, 2019; Kiyabo & Isaga, 2020) สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นวิธีการจัดการสถานประกอบการอย่างเป็นระบบแบบองค์รวมมีรูปแบบเป็นเครื่องมือที่ได้รับการรวบรวมเพื่อเป็นแนวทางในการบรรลุความสำเร็จที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของสถานประกอบการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ประกอบด้วย บทบาทผู้นำในการบริหารจัดการ การจัดการระบบ และกระบวนการ การจัดการมนุษย์ และการจัดการทรัพยากรการผลิต (Sawaeen & Ali, 2020; Waheed, 2020) สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางธุรกิจ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการจัดการเชิงกลยุทธ์ หรือกิจกรรมทางการตลาดของสถานประกอบการผ่านกระบวนการทางการตลาดเพื่อส่งมอบสินค้า หรือบริการแก่ลูกค้า และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานด้านลูกค้า และด้านการเงิน (Lysenko-Ryba & Zimon, 2021; Gruenbichler et al., 2021)

ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมในทิศทางบวก

สมมติฐานที่ 2 การจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานในทิศทางบวก

สมมติฐานที่ 3 บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานในทิศทางบวก

สมมติฐานที่ 4 บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน โดยผ่านการจัดการคุณภาพโดยรวมในทิศทางบวก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative method) อธิบายวิธีดำเนินการวิจัยได้ ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการได้มา

ประชากร คือ กลุ่มผู้ประกอบการที่เป็นลูกค้าสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสินสาขาในสังกัดภาค 13 โดยระบบฐานข้อมูลภายในธนาคารออมสิน (CBS report server) วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ได้รายงาน ว่า ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ มีจำนวน 7,696 คน (Government Savings Bank, 2019) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมของการวิเคราะห์ตามวิธีการของ Comrey and Lee (1992) คือ จำนวน 500 ตัวอย่าง มีความเหมาะสมของการวิเคราะห์ระดับดีมาก (Very good) ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 502 ตัวอย่าง ในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structure equation model: SEM) และสุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นลูกค้าสินเชื่อธุรกิจของแต่ละสาขาที่เคยมีประสบการณ์เข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการ

ที่เป็นบทบาทธนาคารออมสินอย่างน้อย 1 ครั้ง (Pakdeemualchon, 2021) จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ในขั้นตอนที่ 1 จำแนกธนาคารออมสินสาขาในสังกัดภาค 13 จำนวน 5 เขต 52 สาขา ตามสัดส่วนของแต่ละจังหวัด 4 จังหวัด และขั้นตอนที่ 2 แบ่งกลุ่มตัวอย่าง 502 คน ตามสัดส่วนที่เหมาะสมกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างไปยังธนาคารออมสินสาขาในสังกัดภาค 13 จำนวน 52 สาขา สามารถสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายชื่อเขต จังหวัด จำนวนสาขาของธนาคารออมสินภาค 13

จังหวัด	เขต	จำนวน			
		สาขาต่อจังหวัด	กลุ่มตัวอย่างต่อจังหวัด	กลุ่มตัวอย่างต่อสาขา	สาขา
นครราชสีมา	เขต 1, 2,	35 (67.31%)	324 (64.5%)	9 คน	26
	เขต 3			10 คน	9
ปราจีนบุรี		8 (15.39%)	88 (17.5%)	11 คน	8
นครนายก		3 (5.76%)	32 (6.4%)	10 คน	1
				11 คน	2
สระแก้ว		6 (11.54%)	58 (11.6%)	9 คน	2
				10 คน	4
รวม		52 (100%)	502 (100%)	502 คน	52

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ประกอบด้วย 1 เท่ากับน้อยที่สุด 2 เท่ากับน้อย 3 เท่ากับปานกลาง 4 เท่ากับมาก และ 5 เท่ากับมากที่สุด (Srisatidnarukul, 2010, p. 283) ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน กำหนดการให้คะแนนประเมิน 1 คะแนน เมื่อเห็นว่าสอดคล้อง 0 คะแนน เมื่อเห็นว่าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง และ -1 คะแนน เมื่อเห็นว่าแน่ใจว่าไม่สอดคล้อง นำผลคะแนนมาทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) (Tirakanan, 2006, p. 148) พบว่า ค่า IOC เท่ากับ 0.874 ซึ่งคำนวณได้มากกว่า 0.50 แสดงว่ามีความสอดคล้อง (Wattayu, 2005, p. 188)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสร้างแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (E-questionnaire) และส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้ประสานและยินยอมให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ โดยกำหนดระยะเวลาในตอบกลับภายใน 4 เดือน หรือได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้จำนวนทั้งสิ้น 502 ตัวอย่าง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับของบทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม และผลการดำเนินงาน ด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00–1.80 หมายถึงน้อยที่สุด 1.81–2.60 หมายถึงน้อย 2.61–3.40 หมายถึงปานกลาง

3.41–4.20 หมายถึงมาก และ 4.21–5.00 หมายถึงมากที่สุด (Srisatidnarakul, 2010, p. 283) ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นด้วยการหาค่าพหุตัวแปร วิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงแบบปกติ (Normality) โดยพิจารณา ค่าความเบ้ (Skewness) อยู่ในช่วง -3.00 ถึง +3.00 และค่าความโด่ง (Kurtosis) อยู่ในช่วง -10.00 ถึง +10.00 (Kline, 2011, pp. 262-298) สามารถนำไปวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation model) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองสมการโครงสร้าง กำหนดเกณฑ์ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย ค่าสถิติ Chi-square จะต้องไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($p > 0.05$) ค่าสถิติ CMIN/DF ควรจะน้อยกว่า หรือเท่ากับ 3.00 ตัวชี้วัดค่าความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้าง ประกอบด้วย ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness-of-fit index : GFI) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted goodness of fit index : AGFI) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเปรียบเทียบ (Normed fit index : NFI) ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index : IFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องสัมพัทธ์ (Comparative fit index : CFI) และดัชนีความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับแบบจำลองแบบที่กำหนดขึ้น (Tucker-lewis index : TLI) ต้องมีค่ามากกว่า 0.90 และตัวชี้วัดค่าความคลาดเคลื่อนของแบบจำลองสมการโครงสร้าง ประกอบด้วย ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root mean square residual : RMR) จะต้องมีค่าไม่เกิน 0.08 และดัชนีรากของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root mean square error of approximation : RMSEA) จะต้องมีค่าไม่เกิน 0.05 จึงจะถือว่าแบบจำลองมีความเหมาะสม (Schumacker & Lomax, 2010; Byrne, 2010; Hair et al., 2014) และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์แยกขนาดอิทธิพลทางตรง และทางอ้อม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระรูปคะแนนมาตรฐาน (λ) และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) (Wanichbuncha, 2013)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาบทบาทของธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 ระดับบทบาทของธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม และผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านการส่งเสริมความสามารถทางนวัตกรรม (IO)	4.30	0.39	มากที่สุด	1
ด้านการส่งเสริมความสามารถในการดำเนินงานเชิงรุก (PO)	4.27	0.40	มากที่สุด	2
ด้านการส่งเสริมความสามารถในการเผชิญกับความเสี่ยง (RO)	4.25	0.39	มากที่สุด	3
บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ (X)	4.27	0.39	มากที่สุด	
ด้านบทบาทผู้นำในการบริหารจัดการ (M1)	4.29	0.36	มากที่สุด	1
ด้านการจัดการระบบและกระบวนการ (M2)	4.21	0.40	มากที่สุด	4
ด้านการจัดการมนุษย์ (M3)	4.28	0.34	มากที่สุด	2
ด้านการจัดการทรัพยากรการผลิต (M4)	4.27	0.37	มากที่สุด	3
การจัดการคุณภาพโดยรวม (Y)	4.26	0.37	มากที่สุด	

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านลูกค้า (CP)	4.31	0.35	มากที่สุด	
ด้านการเงิน (FP)	4.27	0.39	มากที่สุด	2
ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Z)	4.29	0.37	มากที่สุด	

จากตาราง 2 พบว่า อันดับที่ 1 คือ ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Z) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$) พิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลูกค้า (CP) ($\bar{X}=4.31$) ด้านการเงิน (FP) ($\bar{X}=4.27$) อันดับที่ 2 คือ บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ (X) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$) พิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการส่งเสริมความสามารถทางนวัตกรรม (IO) ($\bar{X}=4.30$) ด้านการส่งเสริมความสามารถในการดำเนินงานเชิงรุก (PO) ($\bar{X}=4.27$) ด้านการส่งเสริมความสามารถในการเผชิญกับความเสี่ยง (RO) ($\bar{X}=4.25$) และอันดับสุดท้ายคือ การจัดการคุณภาพโดยรวม (Y) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$) พิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบทบาทผู้นำในการบริหารจัดการ (M1) ($\bar{X}=4.29$) ด้านการจัดการมนุษย์ (M3) ($\bar{X}=4.28$) ด้านการจัดการทรัพยากรการผลิต (M4) ($\bar{X}=4.27$) ด้านการจัดการระบบและกระบวนการ (M2) ($\bar{X}=4.21$) ตามลำดับ

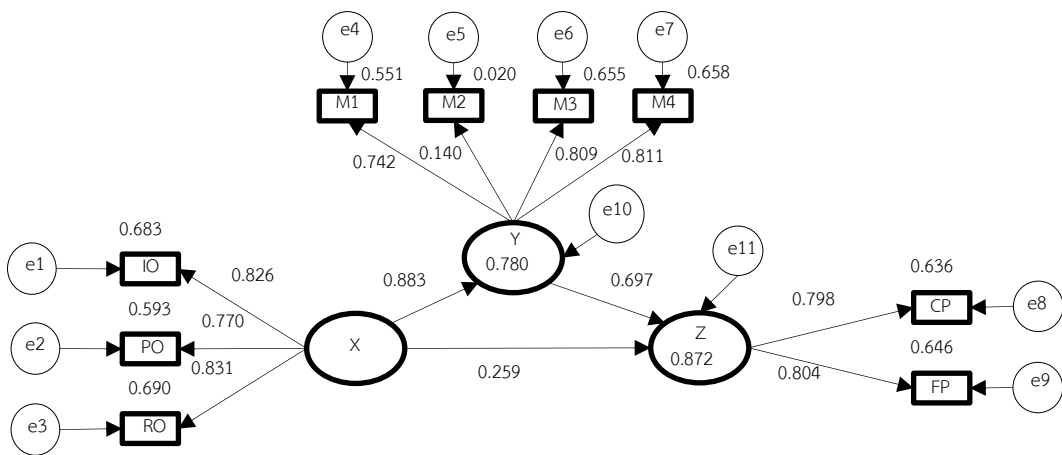
ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อบริษัท ทั้งทางตรง และทางอ้อม มีดังต่อไปนี้

ตาราง 3 ลักษณะการแจกแจงแบบปกติ

ตัวแปร		Skewness (S.E.=0.109)	Kurtosis (S.E.=0.218)
บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ (X)	ด้านการส่งเสริมความสามารถทางนวัตกรรม (IO)	-1.276	4.560
ในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ (X)	ด้านการส่งเสริมความสามารถในการดำเนินงานเชิงรุก (PO)	-1.425	6.248
	ด้านการส่งเสริมความสามารถในการเผชิญกับความเสี่ยง (RO)	-1.488	7.079
	ด้านบทบาทผู้นำในการบริหารจัดการ (M1)	-1.192	4.551
การจัดการคุณภาพโดยรวม (Y)	ด้านการจัดการระบบและกระบวนการ (M2)	-1.107	2.497
	ด้านการจัดการมนุษย์ (M3)	-1.322	8.345
	ด้านการจัดการทรัพยากรการผลิต (M4)	-1.375	7.207
ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Z)	ด้านลูกค้า (CP)	-0.773	3.796
	ด้านการเงิน (FP)	-1.386	6.757

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรบทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ (X) มีความเบี่ยงอยู่ระหว่าง -1.192 ถึง -1.488 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 4.551 ถึง 7.079 ตัวแปรการจัดการคุณภาพโดยรวม (Y) มีความเบี่ยงอยู่ระหว่าง -1.107 ถึง -1.375 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 2.497 ถึง 8.345 และตัวแปรผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Z) มีความเบี่ยงอยู่ระหว่าง -0.773 ถึง -1.386 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง

3.796 ถึง 6.757 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังนั้น ทุกตัวแปรมีข้อมูลแจกแจงแบบปกติ และไม่เกิดอคติกับการประมาณค่า สามารถนำไปวิเคราะห์สมการโครงสร้างได้



ภาพ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ

ตาราง 4 ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนปรับแก้		หลังปรับแก้	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
GFI	≥ 0.9	0.962	ผ่านเกณฑ์	0.992	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.9	0.929	ผ่านเกณฑ์	0.979	ผ่านเกณฑ์
NFI	≥ 0.9	0.966	ผ่านเกณฑ์	0.992	ผ่านเกณฑ์
IFI	≥ 0.9	0.975	ผ่านเกณฑ์	1.000	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.9	0.975	ผ่านเกณฑ์	1.000	ผ่านเกณฑ์
TLI	≥ 0.9	0.963	ผ่านเกณฑ์	0.999	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.05	0.071	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.010	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.004	ผ่านเกณฑ์	0.002	ผ่านเกณฑ์
Fit confirm	CMIN/DF=3.503, p=0.000			CMIN/DF=1.050, p=0.398	

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติไคสแควร์สัมพันธ์ (CMIN/df) เท่ากับ 1.050 ค่า p-value เท่ากับ 0.398 เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง GFI เท่ากับ 0.992 AGFI เท่ากับ 0.979 NFI เท่ากับ 0.992 IFI เท่ากับ 1.000 CFI เท่ากับ 1.000 TLI เท่ากับ 0.999 และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อน RMSEA เท่ากับ 0.010 และ RMR เท่ากับ 0.002

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร				λ	SE.	t value	p-value	R ²
Y	←	X		0.883	0.043	16.647	0.000**	0.780
Z	←	Y		0.697	0.130	5.729	0.000**	0.872
Z	←	X		0.259	0.098	2.269	0.023*	0.872
Z	←	Y	←	X	0.615	-	-	0.680

X : บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการ, Y : การจัดการคุณภาพโดยรวม, Z : ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01; * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า อิทธิพลทางตรง (Direct effect) ประกอบด้วย บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลในทางบวกต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ($\lambda=0.883$, S.E.=0.043, t value=16.647) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 78.0 ($R^2=0.780$) และการจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ($\lambda=0.697$, S.E.=0.130, t value=5.729) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 87.2 ($R^2=0.872$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 สำหรับบทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลในทางบวกต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ($\lambda=0.259$, S.E.=0.098, t value=2.269) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 87.2 ($R^2=0.872$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ส่วนอิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) คือ บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ โดยผ่านการจัดการคุณภาพโดยรวมในทิศทางบวก ($\lambda=0.615$ (0.883×0.697)) และสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 68.0 ($R^2=0.680=0.780 \times 0.872$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

อภิปรายผล

ธนาคารออมสินมีบทบาทในการส่งเสริมความสามารถทางนวัตกรรมสูงสุด เนื่องจากในปัจจุบันมีการศึกษาวิจัยและพัฒนาการนำความรู้ทางนวัตกรรม และการพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มศักยภาพให้กับสถานประกอบการไม่ว่าจะเป็นการกำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน การพัฒนาระบบและกระบวนการผลิต และการเข้าถึงความต้องการของตลาด ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการเป็นอย่างมาก ทำให้การส่งเสริมความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมมีบทบาทสูงสุด สอดคล้องกับ Kura, Abubakar, and Salleh (2020) อธิบายว่า นวัตกรรมเป็นแนวความคิดที่สำคัญที่สุดเกี่ยวกับความสามารถในการนำไปใช้เพื่อการริเริ่มในการนำความคิดใหม่ ๆ ไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และการนำกระบวนการทางธุรกิจใหม่ ๆ ไปปฏิบัติเพื่อขยายตลาดใหม่ และ Piroos (2021) กล่าวการสนับสนุนให้องค์กรธุรกิจมีวัฒนธรรมในการดำเนินงานที่เน้นนวัตกรรมในเชิงกลยุทธ์ และมีวิธีการที่มีโครงสร้างเป็นความสามารถที่มีความเฉพาะเจาะจงที่จะขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรได้ และการดำเนินกิจการที่จะทำให้สถานประกอบการมีการจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ เช่น การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ของสถานประกอบการมาจัดทำแผน และปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นของสถานประกอบการ การพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานของบุคลากร การกระตุ้นให้บุคลากรดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ สอดคล้องกับ Sawaeen and Ali (2020) อธิบายถึงการบริหารจัดการ เป็นความสามารถ

ในการดำเนินงานให้เหมาะสม สร้างสภาพแวดล้อมสำหรับปรับปรุงประสิทธิภาพของสถานประกอบการได้ โดยต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การพัฒนานวัตกรรม การพัฒนาความสามารถของบุคลากร การลดช่องว่างระหว่างลำดับขั้น ในสถานประกอบการ สนับสนุนการกระจายอำนาจ และรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้ผลิตและลูกค้าได้ และผลการดำเนินงานด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมความรู้ความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการจะสามารถเลือกใช้แนวทางการจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการภายในของแต่ละสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับการวิจัยของ Kanakasai & Muangsan (2022) และ Thongsai et al. (2022) พบว่า ผลการดำเนินงานด้านลูกค้ามีระดับของผลการดำเนินงานสูงที่สุด และได้อธิบายว่า กิจกรรมได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรักษาลูกค้ารายเดิม และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ โดยการนำคำติชมจากลูกค้ามาปรับปรุง และออกแบบสินค้าให้มีคุณภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า และสร้างความแตกต่างกับคู่แข่งทางการค้ารายอื่น

บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งการจัดการคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ ในทางบวก และบทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลในทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจผ่านการจัดการคุณภาพโดยรวมในทิศทางบวก ทั้งนี้ เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นกุญแจสำคัญในการกำหนดตัวเลือกกลยุทธ์ในการผลิตสินค้าด้วยระดับที่เหนือกว่าผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่ใช้เพียงการตอบสนองระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้าเท่านั้น โดยผู้ประกอบการที่ได้รับการส่งเสริมความสามารถจากกิจกรรม หรือโครงการของธนาคารออมสินจะมีความแข็งแกร่ง มีความรู้ความสามารถในการพิจารณาเลือกใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมเพื่อให้สามารถสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าในการแข่งขันด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสำรวจรูปแบบธุรกิจ และเงื่อนไขการเติบโต และโอกาสที่แตกต่างกันซึ่งมีแนวโน้มที่จะกระตุ้นให้เกิดการริเริ่มเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ ให้สามารถบรรลุความพึงพอใจของลูกค้า ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และรักษาสถานะที่แข็งแกร่งเมื่อเทียบกับคู่แข่งในการแข่งขันทางการตลาดได้ สอดคล้องกับการวิจัยของ Waheed (2020) และ Sawaeen and Ali (2020) พบว่า ความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของบริษัท โดยผ่านการจัดการคุณภาพโดยรวมในทางบวก ซึ่ง Waheed (2020) อธิบายถึงความเป็นผู้ประกอบการเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้ปัจจัยที่เป็นจุดแข็งขององค์กร และใช้ทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่มาใช้ในการพัฒนาการจัดการคุณภาพโดยรวมของบริษัทอย่างถูกต้อง และการจัดการคุณภาพโดยรวมจะสามารถเอาชนะปัญหาการสูญเสีย โดยการนำเสนอกระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อเพิ่มมูลค่าของสินค้า และ Sawaeen and Ali (2020) ได้สนับสนุนว่าการเป็นผู้ประกอบการที่แข็งแกร่งจะมีความรู้ความสามารถในการพิจารณาเลือกใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวม เพื่อให้สามารถสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าในการแข่งขันด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม อันจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม บทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจในทิศทางบวก จึงกล่าวได้ว่าลูกค้าสินเชื่อธุรกิจที่เป็นผู้บริหารของสถานประกอบการที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการจะสามารถบรรลุความพึงพอใจของลูกค้าได้ ก็จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในระดับที่สูงขึ้น เติบโต และอยู่รอดในการแข่งขันได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rajan and Dhir (2023, p. 281) พบว่า การนำความรู้ไปใช้ในองค์กรมีผลเชิงบวก

ต่อผลผลิตและประสิทธิภาพของความผูกพัน สอดคล้องกับ และ Cuevas-Vargas, Parga-Montoya, and Fernández-Escobedo (2019) พบว่า ความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจาก ความเป็นผู้ประกอบการเป็นตัวแปรที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการให้สามารถบรรลุ ความพึงพอใจของลูกค้าอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในระดับที่สูงขึ้น จึงทำให้ความเป็นผู้ประกอบการมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานผ่านความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลวิจัยระดับบทบาทของธนาคารออมสินในการส่งเสริมความสามารถผู้ประกอบการทางนวัตกรรมสูงที่สุด ดังนั้น การพัฒนาทางด้านนวัตกรรมของธนาคารออมสินอย่างต่อเนื่อง จึงควรนำไปใช้เป็นแนวทางและช่องทาง ในการเสริมสร้างพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการด้านการดำเนินงานเชิงรุก ที่เป็นความสามารถ หรือโอกาสในการขยายกิจการ และความสามารถในการเผชิญกับความเสี่ยงให้ผู้ประกอบการได้ดำเนินธุรกิจได้ อย่างมั่นใจ และมีประสิทธิภาพ ด้วยการพัฒนาช่องทางการเรียนรู้ และประเมินผลให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าร่วมศึกษา และอบรมได้ทุกที่ ทุกเวลา

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งพบว่าบทบาทธนาคารออมสินในการส่งเสริมผู้ประกอบการมีอิทธิพล ต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านการจัดการคุณภาพโดยรวม ดังนั้น ธนาคารออมสินสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำกลยุทธ์ หรือจัดทำเป็นแนวทาง ในกิจกรรมส่งเสริมความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้กับผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินธุรกิจ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจที่ยั่งยืนได้

การวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยระดับบทบาทของธนาคารออมสินในการส่งเสริมความสามารถในการเผชิญกับความเสี่ยงต่ำที่สุด ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษามูลเหตุปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญกับความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดย่อมในประเทศไทย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการส่งเสริมความสามารถ ในการเผชิญกับความเสี่ยงสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Byrne, M. B. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: basic concepts, applications, and programming* (2nd ed.). New York : Routledge Taylor & Francis Group.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A First Course in Factor Analysis* (2nd ed.). Hillsdale, NJ : Lawrence Erlbaum.
- Cuevas-Vargas, H., Parga-Montoya, N., & Fernández-Escobedo, R. (2019). Effects of entrepreneurial orientation on business performance: The mediating role of customer satisfaction—A formative-Reflective model analysis. *SAGE Open*, 9(2), 2158244019859088. <https://doi.org/10.1177/2158244019859088>
- Government Savings Bank. (2019). *CBS System Report Server "Branch Balance Report"*. (Mimneograph). (In Thai)
- Government Savings Bank. (2021). *Development support center for small entrepreneurs and SMEs Startup*. Retrieved May 24, 2023, From https://www.gsb.or.th/gsb_govs/support-smes/ (In Thai)

- Gruenbichler, R., Klucka, J., Haviernikova, K., & Strelcova, S. (2021). Business Performance Management in Small and Medium-Sized Enterprises in the Slovak Republic: An Integrated ThreePhase-Framework for Implementation. *Journal of Competitiveness*, 13(1), 42–58.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Harlow : Pearson Education Limited.
- Kanakasai, C., & Muangsang, U. (2022). Creating a Customer Retention System for a Traditional Restaurant Business for the Success of the Organization. *Rajapark Journal*, 16(46), 405-419. (In Thai)
- Kiyabo, K., & Isaga, N. (2020). Entrepreneurial orientation, competitive advantage, and SMEs' performance: application of firm growth and personal wealth measures. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 9, 1-15. <https://doi.org/10.1186/s13731-020-00123-7>
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.). New York : The Guilford Press.
- Kura, K. M., Abubakar, R. A., & Salleh, N. M. (2020). Entrepreneurial Orientation, Total Quality Management, Competitive Intensity, and Performance of SMEs: A Resource-Based Approach. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 8(1), 61-72.
- Lysenko-Ryba, K., & Zimon, D. (2021). Customer behavioral reactions to negative experiences during the product return. *Sustainability*, 13(2), 448. <https://doi.org/10.3390/su13020448>
- Nakrošis, V., Dan, S., & Goštautaitė, R. (2022). The role of EU funding in EU Member States: building administrative capacity to advance administrative reforms. *International Journal of Public Sector Management*, 36(4), 1-19. doi:10.1108/IJPSM-01-2022-0008
- Pakdeemualchon, A. (2021). *The Behavior of Using the LINE Application and the Literacy of Fake News Media Among the Elderly in Chiang Mai Area*. Research report. Chiang Mai Rajabhat University, Chiang Mai Province. (In Thai)
- Piros, S. (2021). The Impact of Entrepreneur Characteristics of Generation Y on the Success of Business Operation in Phitsanulok Province. *Journal of Roi Et Rajabhat University*, 15(2), 193-202. (In Thai)
- Rajan, R., & Dhir, S. (2023). Determinants of alliance productivity and performance: Evidence from the automobile industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(2), 281-305. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2020-0079>
- Sahabath. (2020). *Thai Rath Online "Informal debt is still a big problem"*. Retrieved December 24, 2020, From <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1931529> (In Thai)
- Sawaeen, F., & Ali, K. (2020). The mediation effect of TQM practices on the relationship between entrepreneurial leadership and organizational performance of SMEs in Kuwait. *Management Science Letters*, 10(4), 789-800.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. New York : Routledge Taylor & Francis Group.

- Sirichalernsuk, W., & Sirichalernsuk, C. (2023). Factors Influencing the Progress of the Excessive Interest Rate Prohibition Act, B.E. 2560 in Solving Informal Debt Problems. *Journal of legal entity management and local innovation*, 9(1), 241-252. (In Thai)
- Solikahan, E. Z., & Mohammad, A. (2019). Development of Entrepreneurial Orientation. *International Journal of Applied Business & International Management*, 4(1), 32-37.
- Srisatidnarakul, B. (2010). *Research Methodology: Guidelines for success*. Bangkok : U&I Intermedia. (In Thai)
- The Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2022). *OSMEP Action Plan for 5 years (2023-2027) (revision)*. Retrieved March 22, 2023, from https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20221021152207.pdf (In Thai)
- Thongsai, S., Prasong, P., Kongchi, S., Keawkhong, A., & Ranglek, C. (2022). The Relationship between the Quality of Accounting Information and the Performance of SMEs in the South. *Journal of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University*, 1(1), 20-38. (In Thai)
- Tirakanan, S. (2006). *The use of statistics in social science research: a practical approach* (2nd ed.). Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. (In Thai)
- Waheed, R. (2020). How Total Quality Management Stimulates the Relationship between Entrepreneurial Orientation and SMEs Performance: The Case of Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 9(2), 328-338.
- Wanichbuncha, K. (2013). *Statistical Analysis : Statistics for Administration and Research* (14th ed.). Bangkok : Chulalongkorn University. (In Thai)
- Wattayu, K. (2005). *The research for educational development*. Bangkok : Educational Administrator Development Institute. (In Thai)