

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สาขาชลบุรี
Factors Influencing the Intention to Use Loan Services of
Entrepreneurs Who Use the Services of the Small and Medium
Enterprise Development Bank of Thailand, Chonburi Branch

ปัทิตตา กลิ่นรอด

นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: patitta.kl@gmail.com

จารุพร ตั้งพัฒน์กิจ

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

E-mail: jaruporn.tan@ku.th

Pathitta Klinrod

Student, Master of Business Administration, Burapha University

Jaruporn Tangpattanakit

Lecturer, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus

รับเข้า: 16 พฤศจิกายน 2565 แก้ไข: 22 พฤศจิกายน 2565 ตอบรับ: 30 พฤศจิกายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของคุณภาพการบริการ การรับรู้บริการ และความตั้งใจมาใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สาขาชลบุรี 2) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สาขาชลบุรี และ 3) ศึกษาอิทธิพลการรับรู้ต่อบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สาขาชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการที่ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สาขาชลบุรี จำนวน 400 ราย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ การรับรู้บริการ และระดับของความตั้งใจใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สาขาชลบุรีอยู่ในระดับมาก 2) อิทธิพลเรื่องคุณภาพการให้บริการภาพรวม มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

และด้านการให้ความเชื่อมั่นแตกต่างกัน 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการมากที่สุดคือ คุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

คำสำคัญ: คุณภาพบริการให้บริการ การรับรู้บริการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the level of service quality; service perception and the intention to use the services of the Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand (SME Development Bank), Chonburi Branch, 2) study the influence of service quality on the intention to use the loan services of the SME Development Bank, Chonburi Branch, and 3) study the influence of perception of services that affect the intention to use the loan services of SME Development Bank, Chonburi Branch. Data were analyzed by descriptive statistics and inferential; Pearson correlation analysis and multiple regression analysis.

The results showed that; 1) The level of service quality; service perception and the intention to use the services of the Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand (SME Development Bank), Chonburi Branch all were high. 2) The influence of overall service quality was the most important. The service quality on trustworthiness aspect and the instilling trust aspect were different. 3) The factors that most affected the intention to use the service were: service quality in knowing and understanding customers.

Keywords: service quality, perception theory, SME Development Bank

บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises หรือ SMEs) เป็นกลไกที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไม่น้อยไปกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ (Large Enterprises หรือ LEs) สัดส่วนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีมากกว่าร้อยละ 50 ในประเทศสหรัฐอเมริกาและมากกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนการจ้างงานรวมในประเทศอื่น ๆ ซึ่ง SME มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการผลิต การจ้างงาน การลงทุน เป็นต้น ในปี



พ.ศ.2557 มีการส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ในประเทศไทย เป็นร้อยละ 99.7 เมื่อเทียบกับวิสาหกิจทั้งหมดในประเทศก่อให้เกิดการจ้างงานถึง ร้อยละ 80.3 ของการจ้างงานทั้งหมด และสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ร้อยละ 39.6 ของ GDP ประเทศเพราะในปี พ.ศ.2557 มีการจ้างงานทั้งหมด 13,078,147 คน แบ่งเป็นการจ้างงานโดยวิสาหกิจขนาดใหญ่ ร้อยละ 19.7 วิสาหกิจขนาดกลาง ร้อยละ 7.5 และวิสาหกิจขนาดย่อมร้อยละ 72.8 ของการจ้างงานทั่วประเทศ แต่ข้อจำกัดเรื่องขนาดและโอกาสในการดำเนินธุรกิจรวมทั้งสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2559) และ สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติหรือการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economic Community หรือ AEC) ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่ทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมดำเนินธุรกิจได้อย่างยากลำบาก จำเป็นที่ภาครัฐต้องเข้าไปช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้สามารถแข่งขันได้ ปี พ.ศ.2544 รัฐบาลมีความเห็นชอบให้เพิ่มบทบาทและขยายขอบเขตการดำเนินการของ บอย. โดยการจัดตั้งเป็นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว. หรือเอสเอ็มอีแบงก์ (SME Bank)) เป็นธนาคารที่จัดตั้งขึ้น เพื่อพัฒนา ส่งเสริมช่วยเหลือ สนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือปรับปรุง โดยให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน สนับสนุนบริการทางการเงิน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการไทย ในช่วงปี พ.ศ.2559 กระทรวงการคลังเพิ่มทุน จำนวน 1,000 ล้านบาท ทำให้ทุนเรือนหุ้นเพิ่มขึ้นเป็น 20,006.63 ล้านบาท โดยมีส่วนต่ำกว่ามูลค่าหุ้นสามัญ 5,251.63 ล้านบาท (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2561) นโยบายหลักของธนาคารมีความแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เนื่องจากเป็นองค์กรไม่แสวงหากำไรเป็นหลัก กล่าวคือ ไม่เพียงแต่ให้บริการด้านสินเชื่อกับลูกค้าซึ่งเป็นผู้ประกอบการไทยทั้งขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารยังเน้นเรื่องการพัฒนาความพร้อม ส่งเสริมให้ธุรกิจเติบโตเข้มแข็งและอยู่รอดได้ในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ โดยธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยหรือ SME Bank ถือเป็นธนาคารของรัฐ ดอกเบี้ยต่ำและไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่ก็มีอัตราการขอสินเชื่อที่ต่ำ ทางผู้วิจัยจึงสงสัยว่าเหตุใดธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จึงมีอัตราการขอสินเชื่อที่น้อย ดังนั้นจึงทำการวิจัยเบื้องต้นเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา โดยทำการสัมภาษณ์คุณนายศ ลักษณะงาม รองผู้อำนวยการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี พบว่าเนื่องจากลูกค้าไม่คุ้นเคยกับธนาคาร ทั้งยังมีสาขาให้บริการค่อนข้างน้อย มีการประชาสัมพันธ์ไม่มาก ตลอดจนการบริการของธนาคารกระบวนกรที่ค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อนเงื่อนไขมาก เอกสารมาก ไม่มีการผ่อนปรนและใช้เวลานานในการอนุมัติสินเชื่อ (นายศ ลักษณะงาม, 2563)

แต่ทางผู้วิจัยกลับมองเห็นโอกาสที่จะมีการขอสินเชื่อเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยเกิดจากความตั้งใจในการขอใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันปี พ.ศ. 2565 สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ภายในประเทศไทย

สามารถควบคุมได้ในระดับที่ดี มีโอกาสที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะฟื้นตัวกลับขึ้นมา จนทำให้มีลูกค้าที่ทำธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสนใจมาขอสินเชื่อเพิ่มจำนวนมากขึ้น ดังนั้นการพยายามพัฒนาปัจจัย เช่น การควบคุมคุณภาพในการให้บริการสินเชื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า (เบญจวรรณ ธงชัย, 2562) การแข่งขันทางธุรกิจในด้านการขอสินเชื่อของลูกค้าในกลุ่มของธนาคาร (พรทิพย์ สุวรรณพุ่ม และ กุสุมา คำพิทักษ์, 2556) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้มีความสมัยใหม่ โดยการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและบุคลากร เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี นับมีส่วนกระตุ้นให้การรับรู้ของลูกค้า การให้บริการที่มีคุณภาพ จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและเกิดผลต่อความจงรักภักดีกับลูกค้าต่อธนาคารด้วย (ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค และ มงคล เอกพันธ์, 2565) เป็นต้น

จากความเป็นมาและความสำคัญจึงทำให้เกิดเป็นประเด็นที่ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจ ที่จะศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สาขาชลบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย สาขาชลบุรี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับให้กับลูกค้า ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการให้บริการและสร้างการรับรู้ให้มีประสิทธิภาพและมีความเป็นเลิศกว่าคู่แข่งทางการตลาดในระยะยาว

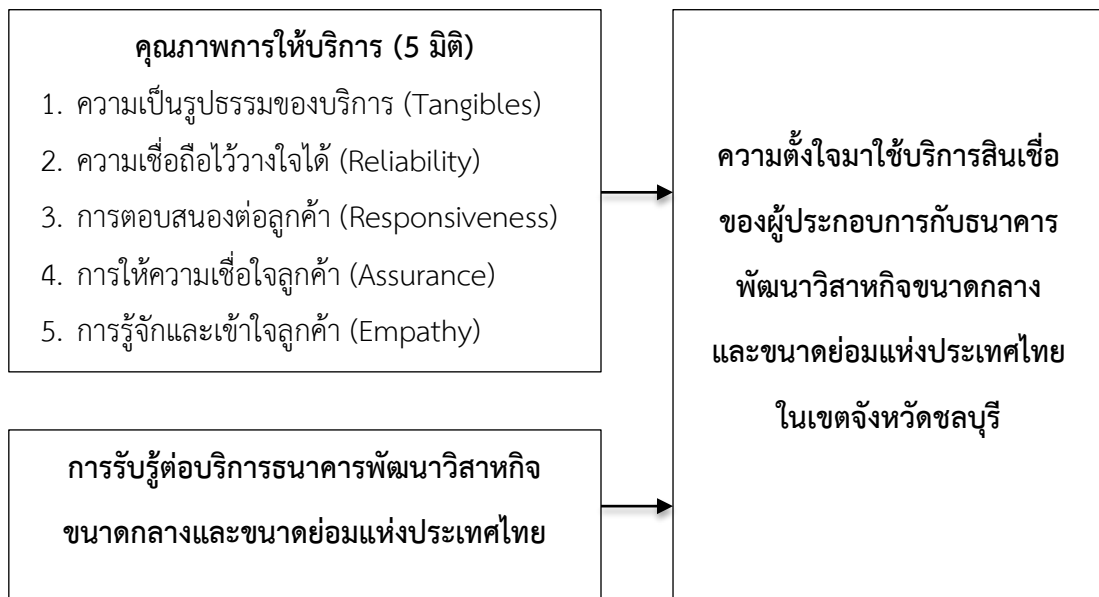
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการ การรับรู้บริการ และความตั้งใจมาใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้ต่อบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อใจลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความตั้งใจมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี
2. การรับรู้ต่อบริการส่งผลต่อความตั้งใจมาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดชลบุรี ช่วงปี พ.ศ.2561 ซึ่งมีการคาดการณ์ลูกค้า จำนวน 4,880 ราย (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดชลบุรี ช่วงปี พ.ศ.2561 ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนประชากรแน่นอน (Finite population) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในกลุ่มได้ 5% จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 370 ราย โดยการฝากแบบสอบถามไว้ตามสาขาเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้จัดทำเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม ร้อยละ 8 รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 ราย โดยผู้วิจัยทำการสุ่มแบบสอบถามตามความสะดวก (Convenience Sampling) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม 2562 ถึง เมษายน 2562 เนื่องจากการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยนี้ไม่ประสบปัญหา เพราะสถานการณ์โควิด-19 เกิดในประเทศไทย เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 (วิกิพีเดีย, 2563)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยก่อนลงมือเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC: The Index of Item-Objective Congruence) จำนวน 5 ท่าน และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) โดยมีค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-1.00 และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วย ค่าสถิติ Cronbach's alpha และทำการคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) หลังทดสอบค่าความเชื่อมั่นได้ค่าอยู่ที่ 0.74 จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเก็บข้อมูลและนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ระดับของคุณภาพการบริการ การรับรู้บริการ และความตั้งใจใช้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับของคุณภาพการบริการ การรับรู้บริการ และความตั้งใจใช้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี

ตัวแปร	n = 386		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	
1. คุณภาพบริการ				
1. ด้านความเป็นรูปธรรม (x1)	4.08	0.61	มาก	5
2. ด้านความเข้าใจไว้วางใจได้ (x2)	4.42	0.54	มากที่สุด	2
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (x3)	4.15	0.71	มาก	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น (x4)	4.42	0.55	มากที่สุด	3

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับของคุณภาพการบริการ การรับรู้บริการ และความตั้งใจใช้บริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี (ต่อ)

ตัวแปร	n = 386		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (x ₅)	4.49	0.41	มากที่สุด	1
2. การรับรู้บริการ (x ₆)	4.06	0.76	มาก	3
3. ความตั้งใจใช้บริการ (y)	4.49	0.78	มาก	1

จากตารางที่ 1 พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของ SME Bank ในเขตจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (SD=0.41) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเข้าใจไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (SD=0.54) อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (SD=0.54) อยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD=0.71) อยู่ในระดับมาก และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (SD=0.61) อยู่ในระดับมากตามลำดับ 2) ระดับการรับรู้บริการ SME Bank ในเขตจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (SD=0.76) อยู่ในระดับมาก 3) ระดับของความตั้งใจใช้บริการ SME Bank ในเขตจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (SD=0.78) อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือ วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก เมื่อพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามได้

ตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ตัวแปร	ค่าสถิติ	ตัวแปร					
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
X ₁	Correlation	1	.15 [*]	.13 [*]	.21 [*]	.13 [*]	.46 [*]
	Sig.		.00	.01	.00	.01	.00
X ₂	Correlation		1	.07	.11 [*]	-.05	.01
	Sig.			.17	.03	.35	.82

ตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าสถิติ	ตัวแปร
--------	----------	--------

		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
X ₃	Correlation			1	.34 [*]	.32 [*]	.25 [*]
	Sig.				.00	.00	.00
X ₄	Correlation				1	.18 ^{**}	.40 [*]
	Sig.					.00	.00
X ₅	Correlation					1	.12 [*]
	Sig.						.00
X ₆	Correlation						1
	Sig.						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการแสดงความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า .80 มีจำนวน 6 ค่า คือ X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ และ X₆ แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับปกติ จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรพยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ดังนั้นสามารถใช้ตัวแปรอิสระเหล่านี้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุในขั้นต่อไป ซึ่งในตารางที่ 3 ได้แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-	.69		-2.44	.02		
X ₁	.24	.07	.13	3.53	.00 ^{**}	.76	1.32
X ₂	-.10	.10	-.03	-.99	.32	.95	1.05
X ₃	.56	.05	.46	12.39	.00 ^{**}	.80	1.25
X ₄	.15	.08	.08	2.00	.05 ^{**}	.76	1.31
X ₅	.15	.12	.05	1.28	.20	.88	1.25
X ₆	.38	.04	.37	9.21	.00 ^{**}	.67	1.49

R = .76 R Square = .58 R Adjusted = .57 Durbin-Watson= 2.16 F= 89.27 Sig .00^{*}

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 พบว่า ค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 5 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน จึงทำให้ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Myers, 1990) โดยผลการ

ทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในจังหวัดชลบุรี ในระดับสูง สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ร้อยละ 57.7 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมการพยากรณ์ความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในจังหวัดชลบุรี โดยใช้คะแนนดิบ สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = -1.68 + 0.24X_1 - 0.10X_2 + 0.56X_3 - 0.15X_4 + 0.15X_5 + 0.38X_6$$

จากผลการถดถอยด้านบน สามารถสรุป ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1) มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในจังหวัดชลบุรีซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจไว้วางใจได้ (X_2) มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .32 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น สมมติฐานนี้จึงไม่สามารถสนับสนุนได้
3. คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (X_3) มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในจังหวัดชลบุรีซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
4. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น (X_4) มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้น ด้านการให้ความเชื่อมั่นส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในจังหวัดชลบุรีซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
5. คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (X_5) มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .20 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น สมมติฐานนี้จึงไม่สามารถถูกสนับสนุนได้
6. ด้านการรับรู้บริการ (X_6) มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดังนั้น ด้านการรับรู้บริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในจังหวัดชลบุรีซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมการพยากรณ์ความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในจังหวัดชลบุรี โดยใช้คะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.13X_1 + 0.46X_3 + 0.08X_4 + 0.37X_6$$

สรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อมั่น และปัจจัยด้านการรับรู้ มีอิทธิพลทางบวกกับความตั้งใจใช้

บริการของ SME Bank ในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงสรุปได้ว่า อิทธิพลคุณภาพบริการและการรับรู้บริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในเขตจังหวัดชลบุรี

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและการรับรู้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการทดสอบส่วนใหญ่ยอมรับในข้อสมมติฐาน โดยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่น และปัจจัยด้านการรับรู้ มีอิทธิพลทางบวกกับความตั้งใจใช้บริการของ SME Bank ในเขตจังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายได้ว่า

1. ในส่วนของคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การมีความพร้อมและความเต็มใจ พนักงานธนาคารในการให้บริการ สามารถตอบสนองลูกค้าที่ทำธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ลูกค้าเห็นถึงความสะดวกในการเข้ามาใช้งานในธนาคาร ทั้งมีพนักงานที่พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ และด้านความเชื่อมั่น ธนาคารเป็นธุรกิจที่เน้นความมั่นคง การให้บริการสินเชื่อ ทั้งสามด้านสอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml et al. (1990) จนก่อให้เกิดการรับรู้ไปถึงลูกค้าที่สัมผัสได้ทั้งทางกายภาพ เช่น สถานที่สะดวกสบาย พนักงานธนาคารบริการด้วยความตั้งใจน่าเชื่อถือ และความรู้สึกประทับใจ ฟังพอใจ ลูกค้าจะสัมผัสได้ถึงความรู้สึกที่ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นไปได้ว่า คุณภาพบริการ มีการอาศัยการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่ผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและบุคลากร เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีส่วนกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ของลูกค้า (ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค และ มงคล เอกพันธ์, 2565) เพราะลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่มักเป็นเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรุ่นใหม่เสียส่วนใหญ่ ทำให้ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคาร ส่งเสริมความเชื่อมั่นให้ลูกค้า จนกระตุ้นให้เกิดการตั้งใจใช้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในเขตจังหวัดชลบุรี

ขณะที่มีสมมติฐานบางข้อที่มีการปฏิเสธข้อสมมติฐาน ได้แก่

ข้อสมมติฐานที่ 2 และ 5 ดังนั้นผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามของการปฏิเสธสมมติฐาน โดยสามารถอภิปรายผล และอ้างอิงจากผลงานวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดชลบุรีซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง

ประเทศไทยเป็นธนาคารของรัฐ ผู้ใช้บริการตั้งใจใช้บริการสินเชื่อเพราะต้องการดอกเบี้ยต่ำและไม่ขายประกันชีวิตผู้ประกอบการอาจไม่สนใจต่อการบริการของพนักงานที่ต้องมีความต่อเนื่องและน่าเชื่อถือไว้วางใจมากนัก จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่ส่งผลต่อความตั้งใจมาใช้บริการ สอดคล้องงานวิจัยของ กนกพร ลิลาเทพินทร์ และคณะ (2554) ศึกษาเรื่องการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการ

2. คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากผู้ให้บริการทราบดีว่าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารของรัฐ มีผู้ต้องการใช้บริการจำนวนมากและเข้าใจถึงกระบวนการการทำงานของภาครัฐ การรู้จักและเข้าใจลูกค้าอาจส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความตั้งใจบริการได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณาพร พิงโพธิ์ (2554) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการพบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ไม่ส่งผลต่อคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการกรณีศึกษา โรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในเขตจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ด้านการให้ความเชื่อมั่นและด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับจากผลการวิจัยดังกล่าวทางผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น ที่นั่งรอเพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ สร้างความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครอบคลุมกับความต้องการ คุณภาพการบริการด้าน

การตอบสนองความต้องการ พนักงานต้องให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และมีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ด้วยความรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ธนาคารต้องเน้นการอบรมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการและเห็นคุณค่าความสำคัญในการบริการที่ดีต่อลูกค้าด้วยความจริงใจ

2. คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ ธนาคารควรจัดระบบการให้บริการรวดเร็วมากขึ้น และพัฒนาระบบงานในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ ไม่มีข้อผิดพลาด และตรวจสอบได้ตลอดจนควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการให้บริการประเภทต่าง ๆ จัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า จนสร้างความตั้งใจในการเข้าใช้บริการ

3. การรับรู้บริการ ธนาคารควรเพิ่มช่องทางรับรู้ข้อมูลให้มีหลายช่องทาง จัดการประชาสัมพันธ์ถึงบริการผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ สร้างกระบวนการรับรู้ให้ผู้บริโภคเลือกรับข่าวสารจากการมองเห็น การได้ยินเสียง การใช้ประสาทสัมผัสและประสบการณ์โดยตรง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ส่งผลให้ลูกค้าใช้ข้อมูลดังกล่าว ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธนาคารได้สะดวกและนำไปซึ่งความตั้งใจในการใช้บริการเพื่อเป็นการสร้างความตั้งใจใช้บริการให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการของทางธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในเขตจังหวัดชลบุรี และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการจัดการให้ดียิ่งขึ้น

4. ในด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อมั่น ในยุคปัจจุบันระบบดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในธุรกิจรวมไปถึงธุรกิจธนาคาร หากนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้ลูกค้าตอบสนองให้กับลูกค้าที่ไม่ค่อยมีเวลาเดินทางไปทำธุรธนาคาร เช่น อาจมีการตรวจสอบเอกสารก่อนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลดเวลาที่ลูกค้าต้องเดินทางมาธนาคารบ่อย ให้เห็นรูปธรรมของการให้บริการที่ชัดเจน และยื่นเรื่องสินเชื่อ ตัวระบบเอง จะต้องมีความปลอดภัยสูง สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้การดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีส่วนดีที่ทางธนาคารสามารถทราบและนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อต่าง ๆ ของลูกค้าซึ่งเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นั้น มาพัฒนาให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่และพัฒนานโยบายด้านคุณภาพการให้บริการของทางธนาคารให้มีมาตรฐานและดียิ่งขึ้นอีกด้วย

5. ในด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ในเรื่องของปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาชลบุรี หากธนาคารให้ความสำคัญการรับรู้ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพล อาจใช้การ

บริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ในการปรับปรุงทั้งตัวองค์กร ให้ทันสมัย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ลูกค้า รู้สึกได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยอาจมีการที่ให้บริการให้คำแนะนำแบบ Real time หรือ AI ในการเข้ามาสนับสนุนให้สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง จนลูกค้ารู้สึกสัมผัสได้ นอกจากการให้บริการผ่านเทคโนโลยีทางธนาคารสามารถเก็บข้อมูลหรือ Feed back จากลูกค้าได้ตลอด จนสามารถนำมาพัฒนาวางแผน นโยบายในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการตรวจสอบข้อมูลทางการเงินก่อนขอสินเชื่อ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความตั้งใจที่จะมาใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของการคุณภาพการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในภูมิภาคอื่น หรือเปรียบเทียบคุณภาพบริการระหว่างธนาคารประเภทอื่น ๆ เช่น ธนาคารทั่วไป ธนาคารออมสิน เป็นต้น อาจจะได้ผลของคุณภาพการบริการที่มีความแตกต่างกัน จนสามารถนำไปพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีเหมาะสมกับการขอสินเชื่อของธนาคารได้ดียิ่งขึ้น
2. นำไปทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการอื่น ๆ เช่น ธุรกิจการบิน ธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ที่เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร, 34(4): 443-456.
- กฤษณาพร พิงโพธิ์. (2554). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค และ มงคล เอกพันธ์. (2565). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์สมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต 14. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 9(1): 17-34.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2561). ประวัติความเป็นมาของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562, จาก <https://www.smebank.co.th/about/background>

- นายศ ลักษณ์งาม. (10 ตุลาคม 2561). **สัมภาษณ์**. รองผู้อำนวยการ. สาขาชลบุรี ธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.
- เบญจวรรณ ธงชัย. (2562). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ
สินเชื่อฝ่ายควบคุมคุณภาพสินเชื่อ 1 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่**. ค้นเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2565, จาก
http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-5-14_1599637899.pdf
- พรทิพย์ สุวรรณพุ่ม และ กุสุมา คำพิทักษ์. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย**. คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิกิพีเดีย. (2563). **การระบาดทั่วของโควิด-19**. ค้นเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2565, จาก
th.wikipedia.org/wiki/การระบาดทั่วของโควิด-19
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2559). **เกี่ยวกับสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)**. ค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2562, จาก
<http://www.sme.go.th>
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of test*.
Psychometrika, 16(3): 297-334.
- Hair et al. (2010). **Multivariate Data Analysis**. 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-
Hall.
- Myers, R. H. (1990). *Detecting and combating multicollinearity*. In R. H. Myers (Ed.),
Classical and Modern Regression with Applications, 2: 368-423.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis**. 2nd ed. New York: Harper and
Row.
- Zeithaml et al. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions
and Expectations**. New York: Free Press.