

**ความพึงพอใจของพนักงานการเคหะแห่งชาติต่อการให้บริการ
ธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ**
**SATISFACTION OF NATIONAL HOUSING AUTHORITY EMPLOYEES
TOWARDS SERVICES OF KRUNG THAI BANK , NATIONAL HOUSING
AUTHORITY BRANCH.**

นายณรงค์ กอแก้ว
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Narut Korkaew

E-mail : narut_korkaew@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานการเคหะแห่งชาติต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการเคหะแห่งชาติ ที่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 สถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 อายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 ระดับตำแหน่งงาน ระดับ 2-5 จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000-22,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากความสะดวก จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 ความถี่ในการใช้บริการ ภายในระยะเวลา 1 ปี 10 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 ช่วงเวลาที่ให้บริการ 10.31-12.30 น. จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ลักษณะการให้บริการ ด้านฝาก-ถอน จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานการเคหะต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ

ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ธนาคารกรุงไทย, การเคหะแห่งชาติ

ABSTRACT

The objective of this research was to study the Satisfaction of National Housing Authority employees towards services of Krung Thai Bank, National Housing Authority Branch. The factors of research included service quality, Interest rates and fees Service, location, Personnel that provide services, Service process and the Physical features.

The sample group was National Housing Authority employees who using Krung Thai Bank service National Housing Authority Branch. The sample group who answered the questionnaire consisted of 350 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data was analyzed by using a computer program to find the frequency, percentage, mean (\bar{X}) and standard deviation (SD).

The research found that The survey respondents totaled 350 people, most of them were females, 177 people accounted for 50.6%. aged 20-29 years, 134 people accounted for 38.3%. single 198 people accounted for 56.6%. working age was 1-5 years, 159 people, representing 45.4%. job position level 2-5 of 205 people, representing 58.6%. an average monthly income. 12,000-22,000 baht amount 154 people accounted for 44.0%.

The research found that which is the reason for choosing the service Most of the respondents chose the service because of convenience, 179 people accounted for 51.1%. frequency of use of the service. Within 1 year, used the service 10 times or more, amounting to 156 people representing 44.6%. during the service period. use the service during 10.31-12.30 amount 112 people, representing 32.0%. use the service in the deposit-withdrawal amount. 262 people, representing 74.9%.

The research found that Satisfaction of Housing employees towards services of Krung Thai Bank, National Housing Authority Branch. The overall sector was at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect that was at the highest level was service quality. and personnel who provide services, respectively, and the aspect that is at a high level is the service process. Location of service physical appearance and interest rates and fees, respectively.

Keywords: Satisfaction , Krung Thai Bank , National Housing Authority

บทนำ

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ตระหนักถึงบทบาทของสถาบันการเงินที่มีความเชื่อมโยงกับภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ทั้งภายในและนอกประเทศ จึงมีการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และกำกับดูแลสถาบันการเงินและระบบสถาบันการเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการพัฒนาระบบสถาบันการเงินให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ที่เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่เดือนธันวาคม ในปี 2562 จนถึงปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมาอย่างเห็นได้ชัด สถาบันการเงินมีการกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงอย่างระมัดระวังในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยลดภาระทางการเงินและให้ความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องเพิ่มเติมแก่ภาคครัวเรือนและธุรกิจ SMEs ที่มีศักยภาพให้สามารถพยุงตัวผ่านพ้นวิกฤตโควิด-19 มาได้

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทยยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย และยังมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนและช่วยผลักดันภาครัฐในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เศรษฐกิจไทยเติบโตและมีศักยภาพสูงขึ้น โดยในช่วงที่ผ่านมามีความท้าทายใหม่ ๆ มากระทบต่อภาคธุรกิจของธนาคาร ตั้งแต่ความผันผวนทางเศรษฐกิจ พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมถึงกฎระเบียบและข้อบังคับใหม่ ๆ ซึ่งถือเป็นโอกาสและข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าและการปฏิบัติงานภายในธนาคาร ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ขณะเดียวกันธนาคารก็ได้ขยายขอบข่ายการให้บริการธนาคารด้วยตัวเองออกไปอีก เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการข้อมูลทางการเงินและการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเปิดให้มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชัน อย่างไรก็ตามธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละสาขายังมีการบริการรับฝาก-ถอนเงิน การบริการด้านสินเชื่อ การให้คำปรึกษาทางการเงิน และอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น การให้คำปรึกษาและบริการของแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT, เป่าตั้ง และถุงเงิน ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารมีจำนวนมากขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่ธนาคารให้ความสำคัญเป็นอย่างสูง ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจองค์กร คือ 1) ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและแรงงาน 2) ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 3) ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 4) สร้างผลตอบแทนที่ได้อย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานอยู่ที่การเคหะแห่งชาติ จึงมีความสนใจในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานการเคหะแห่งชาติต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล รวมไปถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการเคหะแห่งชาติต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ที่มาใช้บริการ รวมถึงธนาคารสามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนการบริหารจัดการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานการเคหะแห่งชาติ ต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับรายได้ต่อเดือน 1.2) พฤติกรรมการใช้ธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วยสาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และลักษณะการใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของพนักงานการเคหะแห่งชาติต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการเคหะแห่งชาติ ที่อยู่ภายในสำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ จำนวน 1,355 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ทบ.), 2 สิงหาคม 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานการเคหะ จำนวน 350 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

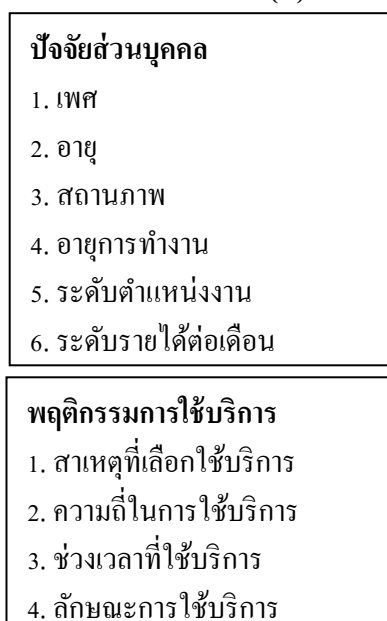
การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยตั้งแต่ มีนาคม – เมษายน 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

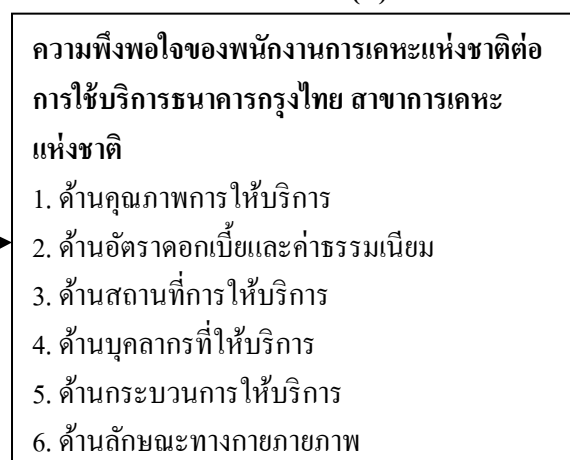
1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ
3. เพื่อให้พนักงานการเคหะมีความพึงพอใจในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (X)



ตัวแปรตาม (Y)



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) กล่าวว่าไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง รัก, ชอบใจ” ในปัจจุบันคำว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความรู้สึกเชิงบวกของตัวบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่ได้ตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความไม่พอใจ ดังนั้นธุรกิจจึงพยายามทำความเข้าใจลักษณะของความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ เครื่องมือและเทคนิควิธีการที่จะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มาเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้ลูกค้าที่พอใจอยู่แล้วมีความพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่อัตราการซื้อซ้ำและยอดขายที่เติบโตในอนาคต

เบญจมาศ ศรีอมรรตกุล (2559) ได้ให้ความหมายลักษณะของความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การที่บุคคลมีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ทำให้แต่ละคนมีความคาดหวังและประสบการณ์กับสิ่งที่จะได้รับแตกต่างกันไป เมื่อความต้องการเป็นไปตามที่คาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะกลายเป็นความไม่พอใจ นั่นคือระดับความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของผู้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างไรก็ตามความต้องการที่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้ จะกลายเป็นความคาดหวังใหม่ และส่งผลต่อความพึงพอใจในครั้งต่อไป วนไปเรื่อย ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ณัฐนัย ไจชน (2555) กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากภายนอก เช่น สิ่งกระตุ้นทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้ซื้อ ทำให้เกิดกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อและตัดสินใจซื้อ โดยเลือกผลิตภัณฑ์ เลือกตราสินค้า เวลาในการซื้อ และปริมาณในการซื้อ โดยทฤษฎีของพฤติกรรมผู้บริโภคประกอบด้วย 4 ข้อ คือ 1.) สิ่งกระตุ้นเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า 2.) คุณลักษณะของผู้ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม ด้านบุคคล และด้านจิตวิทยา 3.) กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ 4.) การตัดสินใจของผู้ซื้อ

ข้อมูลธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันการเงิน ธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 128 ถนนนวมินทร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 รหัสสาขา 200095 โทรศัพท์ 02-374-1383

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐนัย ไจชน (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 21 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ความถี่การเข้าใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน เข้าใช้บริการช่วงเวลา 11.31-14.30 น. นิยมเลือกใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประเภทเงินฝาก/โอน เหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ เพราะสาขาใกล้บ้านและที่ทำงานผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดต่างกัน โดยมีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ วิชาการพาณิชย์ที่ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านอายุ อาชีพ รายได้ เหตุผลที่ใช้วิชาการพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการเข้าใช้บริการวิชาการพาณิชย์ ในด้าน ความถี่ ด้านช่วงเวลา ด้านประเภทบริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ ด้านเหตุผลที่ใช้วิชาการนี้ ส่วนปัจจัย ด้านเพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกษกนก ศศิขรยศ (2556) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อ ความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ คุณค่าที่รับรู้จากการเข้าใช้บริการ และความภักดีต่อการ ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดี ของผู้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการ ตอบสนอง ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีอิทธิพล ต่อความภักดี ซึ่งด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าไม่มีอิทธิพลต่อความภักดี ส่วนคุณค่าที่รับรู้จากการเข้ารับ บริการมีอิทธิพลต่อความภักดี และพบว่าคุณค่าที่รับรู้จากการเข้าใช้บริการ ส่งผลต่อความภักดีมากกว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามในเขตจังหวัดชลบุรี

รัตติกาล บุญเทพ (2561) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนสะเดา “พรรคชัยกัมพลานนทอนุสรณ์” อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า 1.) ระดับ ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.28$) และ รายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่ผู้ปกครองคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านงานปกครองนักเรียน ($X = 4.35$) ด้านกิจกรรมนอกหลักสูตร ($X = 4.32$) ด้านงานวิชาการ ($X = 4.24$) และด้านงานอาคารและสถานที่ ($X = 4.21$) ตามลำดับ 2.) เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่าผู้ปกครองเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างผู้ปกครองที่มี อายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังโดยรวม ด้านงานวิชาการ ด้านงานปกครองนักเรียนและด้านอาคารและ สถานที่แตกต่างกัน ส่วนด้านกิจกรรมนอกหลักสูตรผู้ปกครองมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ผู้ปกครอง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มี รายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังโดยรวม ด้านงานวิชาการ ด้านอาคารและสถานที่และด้านกิจกรรม นอกหลักสูตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านงานปกครองนักเรียน ผู้ปกครองมีความคาดหวังแตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มีนักเรียนในปกครองที่มีระดับช่วงชั้นแตกต่างกัน มีความคาดหวังโดยรวม ด้านงานวิชาการ ด้านงานปกครองนักเรียน และด้านอาคารและสถานที่ แตกต่างกัน ส่วนด้านกิจกรรมนอกหลักสูตร ผู้ปกครองมีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

ชุติมณีนท์ เช้าเจริญ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล การจัดการขั้นตอนการให้บริการ และการมีสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ ปัจจัยด้าน

ลักษณะทางกายภาพและความสัมพันธ์กับธนาคาร ปัจจัยด้านราคาและการอำนวยความสะดวกในด้านที่จอดรถ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร และสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ 15,001-30,000 บาท ต่อเดือน ส่วนมากติดต่อธนาคารในช่วงเช้าก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุดและใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณะเป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงิน และการทำธุรกรรมอื่นๆ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

ฉัฐพร ดิสนิเวทย์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน และวันที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด คือ วันเสาร์-วันอาทิตย์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันทิศทางบวกในระดับสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการเคหะแห่งชาติที่อยู่ภายในสำนักงานใหญ่ การเคหะแห่งชาติ จำนวน 1,355 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ทบ.), 2 สิงหาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 308.83 คน จึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 350 คน จากประชากรทั้งหมด 1,355 คน ใช้การสุ่มการเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของพนักงานการเคหะแห่งชาติผู้ให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติของการเคหะแห่งชาติ ได้แก่ สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ลักษณะการให้บริการ มีจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ 2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม 3. ด้านสถานที่การให้บริการ 4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 5. ด้านกระบวนการให้บริการ 6. ด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะและปัญหาของพนักงานการเคหะแห่งชาติผู้ให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานการเคหะแห่งชาติต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ โดยตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้นั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการ

2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานการเคหะต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ อายุ 30-39 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4, อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และอายุ 40-49 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สถานภาพโสดจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6, หย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และหม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1, 16-20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3, 11-15 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6, 26 ปี ขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ 21-25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ระดับตำแหน่งงาน ระดับ 2-5 จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ ระดับ 6-8 จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3, ระดับ 9-10 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับ 11 ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000-22,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ 22,001-32,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4, 32,001-42,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3, 42,001-52,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และ 52,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากความสะดวก จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ/ความมั่นคง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3, มีการบริการที่ดี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0, อัตราดอกเบี้ย/เงินปันผล จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และ อื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ , ความถี่ในการใช้บริการ ภายในระยะเวลา 1 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการ 10 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ 1-3 ครั้ง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9, 4-6 ครั้ง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และ 7-9 ครั้ง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ, ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการในช่วงเวลา 10.31-12.30 น. จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ 08.30-10.30 น. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9, 12.31-14.30 น. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ 14.31-16.30 น. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ และลักษณะการให้บริการ ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการในด้านฝาก-ถอน จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9 รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการต่างๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0, ด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9, ด้านสินเชื่อเงินกู้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานการเคหะต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.6 มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 สถานภาพโสดจำนวน 198 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.6 อายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 ระดับตำแหน่งงาน ระดับ 2-5 จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,000-22,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจากความสะดวก จำนวน 179 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.1 ความถี่ในการใช้บริการ ภายในระยะเวลา 1 ปี 10 ครั้ง ขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็น ร้อยละ 44.6 ช่วงเวลาที่ให้บริการ 10.31-12.30 น. จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ลักษณะการใช้ บริการ ด้านฝาก-ถอน จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 74.9

ความพึงพอใจของพนักงานการเคหะต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ

ความพึงพอใจของพนักงานการเคหะต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการ ให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ ให้บริการ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านอัตราดอกเบี้ยและ ค่าธรรมเนียม ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะ แห่งชาติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้าน บุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ การบริการของธนาคารมีคุณภาพที่น่าเชื่อถือ ความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ ภาพรวม มีความพร้อมในการให้บริการ และความสามารถในการแก้ปัญหาให้แก่พนักงาน ตามลำดับ และ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ความผิดพลาดในการให้บริการต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกษกนก ศศิบรรยศ (2556) ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของ ผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงาน บริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ คุณค่าที่รับรู้จากการเข้ารับบริการ และความภักดีต่อการใช้บริการ โดยรวมอยู่ ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความ

ไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดี ซึ่งด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าไม่มีอิทธิพลต่อความภักดี ส่วนคุณค่าที่รับรู้จากการเข้ารับบริการมีอิทธิพลต่อความภักดี และพบว่าคุณค่าที่รับรู้จากการเข้ารับบริการ ส่งผลต่อความภักดีมากกว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามในเขตจังหวัดชลบุรี

2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน อัตราค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมทางการเงินมีความเหมาะสม อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ มีความเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีความเหมาะสม ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัตติกาล บุญเทพ (2561) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสะเดา “ขรรค์ชัยกัมพลานนท์อนุสรณ์” อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า 1.) ระดับความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.28$) และรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่ผู้ปกครองคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านงานปกครองนักเรียน ($X = 4.35$) ด้านกิจกรรมนอกหลักสูตร ($X = 4.32$) ด้านงานวิชาการ ($X = 4.24$) และด้านงานอาคารและสถานที่ ($X = 4.21$) ตามลำดับ 2.) เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวัง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง ผู้ปกครองที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังโดยรวม ด้านงานวิชาการ ด้านงานปกครองนักเรียนและด้านอาคารและสถานที่แตกต่างกัน ส่วนด้านกิจกรรมนอกหลักสูตรผู้ปกครองมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังโดยรวม ด้านงานวิชาการ ด้านอาคารและสถานที่และด้านกิจกรรมนอกหลักสูตร ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านงานปกครองนักเรียน ผู้ปกครองมีความคาดหวังแตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มีนักเรียนในปกครองที่มีระดับช่วงชั้นแตกต่างกัน มีความคาดหวังโดยรวม ด้านงานวิชาการ ด้านงานปกครองนักเรียน และด้านอาคารและสถานที่ แตกต่างกัน ส่วนด้านกิจกรรมนอกหลักสูตร ผู้ปกครองมีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

3. ด้านสถานที่การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งมีความสะดวกในการมาใช้บริการ มีระยะเวลาเปิด-ปิด (8.30 น.-16.30 น.) ในการให้บริการที่เหมาะสม และมีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน ตามลำดับและด้านที่อยู่ในระดับมาก คือการจัดวางแบบฟอร์มต่างๆ สะดวกต่อการหยิบใช้งาน และความสะดวกในการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฐพร ดิสนิเวทย์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน และวันที่เข้าใช้บริการบ่อยที่สุด คือ วันเสาร์-วันอาทิตย์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ

ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันทิศทางบวกในระดับสูง

4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ และเจ้าหน้าที่ให้การบริการ ผู้ใช้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัตรคุณัย ใจชน (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทย ความถี่การเข้าใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน เข้าใช้บริการช่วงเวลา 11.31-14.30 น. นิยมเลือกใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ประเภทเงินฝาก/โอน เหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ เพราะสาขาใกล้บ้านและที่ทำงานผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดต่างกัน โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ ธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านอายุ อาชีพ รายได้ เหตุผลที่ใช้ธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในด้านความถี่ ด้านช่วงเวลา ด้านประเภทบริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ ด้านเหตุผลที่ใช้ธนาคารนี้ ส่วนปัจจัยด้าน เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. ด้านกระบวนการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้ให้บริการ และระบบมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และระยะเวลาในการรอคิวมีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากติดต่อบริษัทใน ช่วงเช้านก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุดและใช้เวลาในการทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณะเป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อบริษัท การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่น

การกู้เงินและการทำธุรกรรมอื่น ๆ แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย การจัดตกแต่งอาคารสถานที่ที่มีความทันสมัย มีการอำนวยความสะดวกสบาย ขณะรอรับบริการ และที่นั่งพักสำหรับพนักงานมีเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชุดนิพนธ์ เจ้าเจริญ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล การจัดการขั้นตอนการให้บริการ และการมีสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพและความสัมพันธ์กับธนาคาร ปัจจัยด้านราคาและการอำนวยความสะดวกในด้านที่จอดรถ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคาร และสถานที่รองรับผู้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานการเคหะต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ

มีข้อเสนอแนะในเรื่อง ความผิดพลาดในการให้บริการต่ำ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความผิดพลาดในการให้บริการ ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่และนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาดในการทำงานได้, ความสามารถในการแก้ปัญหาให้แก่พนักงาน กล่าวคือ ควรมีการจัดฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องและแม่นยำอยู่เสมอ รวมถึงจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงปัญหาที่แตกต่างกันและรู้วิธีการจัดการกับปัญหานั้นได้, มีความพร้อมในการให้บริการ กล่าวคือ ควรมีการวางแผนการให้บริการและมอบหมายหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน นอกจากนี้ควรมีแผนรองรับสำหรับกรณีต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในงานตำแหน่งงาน

2. ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

มีข้อเสนอแนะในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝากมีความเหมาะสม, อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสม และ อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการอื่น ๆ มีความเหมาะสม คือ ควรมีการปรับอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่ไม่ปกติ เพื่อเป็นทางเลือกในการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินให้แก่พนักงาน ส่งผลให้พนักงานกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อถึงคุณภาพการบริการที่ดีที่ได้รับจากการใช้บริการ

3. ด้านสถานที่การให้บริการ

มีข้อเสนอแนะในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ กล่าวคือ ควรมีการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่อเพิ่มเติม เช่น E-Mail หรือช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถฝากเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อกลับได้, การจัดวางแบบฟอร์มต่าง ๆ สะดวกต่อการหยิบใช้งาน กล่าวคือ ควรมีการจัดวางเอกสารแบบฟอร์มให้หยิบใช้ง่าย สะดวก อยู่ในจุดระดับสายตาที่สามารถมองเห็นชัดเจน , มีป้ายแสดงจุดให้บริการอย่างชัดเจน กล่าวคือ ควรมีการจัดตั้งป้ายตามจุดบริการต่าง ๆ

4. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

มีข้อเสนอแนะในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการ สุภาพ ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง กล่าวคือควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ยึดหลักตามคำว่า service ซึ่งเป็นหัวใจของงานบริการที่ดี, เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ใช้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ กล่าวคือ มีการจัดฝึกอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่และกำหนดขอบเขตในการสื่อสารเพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย

5. ด้านกระบวนการให้บริการ

มีข้อเสนอแนะในเรื่อง ระยะเวลาในการรอคิวมีความเหมาะสม กล่าวคือ ควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน เช่น มีระบบการจองคิวและเรียกคิวผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งพนักงานสามารถจองคิวในการเข้ารับบริการ โดยไม่ต้องมาเข้าคิวที่หน้าเคาน์เตอร์โดยตรง, ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ซับซ้อน กล่าวคือ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น โปรแกรม อุปกรณ์ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน ให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการแก่พนักงาน

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ

มีข้อเสนอแนะในเรื่อง ที่นั่งพักสำหรับพนักงานมีเพียงพอ กล่าวคือ ควรมีการจัดสรรพื้นที่ในการรอรับบริการให้เพียงพอต่อพนักงานให้มากขึ้น, มีการอำนวยความสะดวกสบายขณะรอรับบริการ กล่าวคือ ควรมีการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายเช่น กาแฟ น้ำ หรือ ขนมขณะนั่งรอคิว, การจัดตกแต่งอาคารสถานที่ที่มีความทันสมัย กล่าวคือ ควรมีการปรับปรุงตกแต่งภายในอาคาร และรวมถึงการกำหนดรูปแบบและสีสันทันไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มความสวยงามทันสมัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการเคหะต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติเช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านภาระหนี้สิน ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในบริการ เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานที่เข้ามาใช้บริการเท่านั้น ซึ่งยังไม่ถือว่าการวิจัยในครั้งนี้เป็นตัวแทนของผู้มาใช้บริการทั้งหมด ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น บุคคลทั่วไป (ผู้มาใช้บริการ) ที่อยู่ระแวกหรือบริเวณใกล้กับธนาคารกรุงไทย สาขาการเคหะแห่งชาติ รวมทั้งการขยายช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ความแตกต่างทางด้านการใช้บริการ ความคิด ค่านิยม และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการวิเคราะห์ SWOT เพื่อศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการให้บริการ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสอดคล้อง พฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด และกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- เกษกนก ศศิบริวารยศ. (2556). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชุตินมชนันท์ เข้าเจริญ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐดนัย ไชจน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐพร ดิสนิเวทย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านกาแฟขนมหวานในห้างสรรพสินค้า. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (4 มีนาคม 2565). ประวัติธนาคารกรุงไทย. สืบค้นจาก <https://krungthai.com/th/about-ktb/history>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (4 มีนาคม 2565). สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Pages/FinancialInst.aspx>.
- เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัย นวัตกรรมจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- รัตติกาล บุญเทพ. (2561). ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสะเดา “ขรรค์ชัยกัมพลานนทอนุสรณ์” อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน). สาขาพจนานุกรมจังหวัดภูเก็ต ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (3rd ed.) New York: Harper and Row.