

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย

สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ

**CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES OF KRUNG THAI  
BANK PUBLIC COMPANY LIMITED ROBINSON SAMUTPRAKAN BRANCH**

พรสิริ ทรัพย์เมฆ

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pornsiri Sabmek

E-mail: kajeab12@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ ได้แก่ด้านรูปแบบการให้บริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าและด้านอาคารสถานที่ รวมถึงปัจจัยทางประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารธนาคารทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ และนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผน พัฒนา และ กำหนดกลยุทธ์ ปรับปรุงการให้บริการของธนาคารให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการธนาคารต่อไปในอนาคต โดยประชากรที่ ทำการศึกษา คือ ประชากรผู้ที่ใช้บริการ หรือเคยใช้บริการ กับธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่านระบบออนไลน์ Google Docs โดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาทโดยลักษณะทางประชากรศาสตร์เหล่านี้เป็นความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านอาคาร

สถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, การใช้บริการ, ธนาคารกรุงไทย

## **ABSTRACT**

This research has the objectives to study the customer satisfaction towards the services of Krung Thai Bank Public Company Limited Robinson Samutprakarn Branch, namely service model ,quality of service, service process provider, response to customer needs and service places This includes demographic factors in terms of gender, age, education level, occupation and average monthly income. This is to inform the Bank's executives of the customer satisfaction towards the services of Krung Thai Bank Public Company Limited Robinson Samutprakarn Branch and apply the research results to be part of the planning, development and strategy of improving the Bank's services for better quality And meet the needs of those who decide to choose to use banking services in the future The population studied is the population of people who use the service. Or have used the service With Krung Thai Bank Public Company Limited Robinson Samutprakarn Branch conducted a survey using questionnaires (Questionnaire) via Google Docs online system by using simple random sampling method (Simple Random Sampling) of 400 people.

The research results were found that there were 400 users of Krung Thai Bank Public Company Limited Robinson Samutprakarn Branch who answered the questionnaire. Most of them were male, aged 21-30 years. Have a bachelor's degree, occupation as a company employee / contractor and the average monthly income is 10,001 – 20,000 baht. These demographic characteristics are customer satisfaction towards the services of Krung Thai Bank Public Company Limited Robinson Samutprakarn Branch area overall at a high level When considered individually, it was found that All aspects are at a high level, which can be ordered as follows: in service places, service process, provider, response to customer needs, service model and quality of service, respectively.

**Keywords:** Satisfaction, Towards the Services, Krung Thai Bank Public Company Limited

## **บทนำ**

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจและการเงินในประเทศไทยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการระดมเงินทุนจากผู้ที่มีเงินทุนไปยังผู้ที่ขาดแคลนเงินทุน ซึ่งส่งผลทำให้ภายในประเทศมีเสถียรภาพทางการเงิน และการเติบโตทางเศรษฐกิจ และมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นสื่อกลางที่ทำการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์สามารถประกอบธุรกิจและธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานข้าราชการบริษัท ห้างร้าน เป็นต้นซึ่งธุรกรรมการเงินอันได้แก่ การรับฝากเงิน การชำระเงิน และโอนเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายตั๋วแลกเงิน การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น และธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการขยายขอบเขตการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ให้ครอบคลุมไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยและประกันชีวิต การให้บริการธนาคาร

อิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) การทำธุรกรรมการเงินผ่านสื่อออนไลน์เป็นต้นเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ได้ส่งมอบ การให้บริการทางการเงินไปยังกลุ่มลูกค้าเพื่อสะดวกสบายสำหรับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการและมีการส่งเสริมให้ ธนาคารสามารถแข่งขันและประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายใหญ่ที่สุดในลำดับ 2 มี จำนวน สาขา 1,120 สาขา ที่คอยให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการ ให้บริการรับฝาก ถอน เงิน การบริการด้านสินเชื่อ การให้คำปรึกษา ทางการเงิน และอื่นๆ อีกมากมาย รวมทั้งการ ให้บริการแก่ หน่วยงานราชการในเรื่องของเงินเดือนข้าราชการจะต้อง ได้รับผ่านจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้ จำนวนผู้ใช้บริการของธนาคารมีจำนวนมากขึ้นรวมถึงการ ให้บริการประชาชนทั่วไปที่อาศัยใกล้เคียงกับสาขา ซึ่งเป็นการให้ ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยดังกล่าว ไป ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการในการ ให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการในครั้งต่อไป

### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการ

#### **ขอบเขตของการวิจัย**

##### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

**ตัวแปรอิสระ** คือปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตัวแปรตาม** คือความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ ประกอบด้วย (1) ด้านรูปแบบการให้บริการ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ (4) ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า (5) ด้านอาคารสถานที่

##### **ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มและตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการจำนวน 1, 344,875 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย) แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ความพึงพอใจในการ ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ผู้วิจัยจึงใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5%

##### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

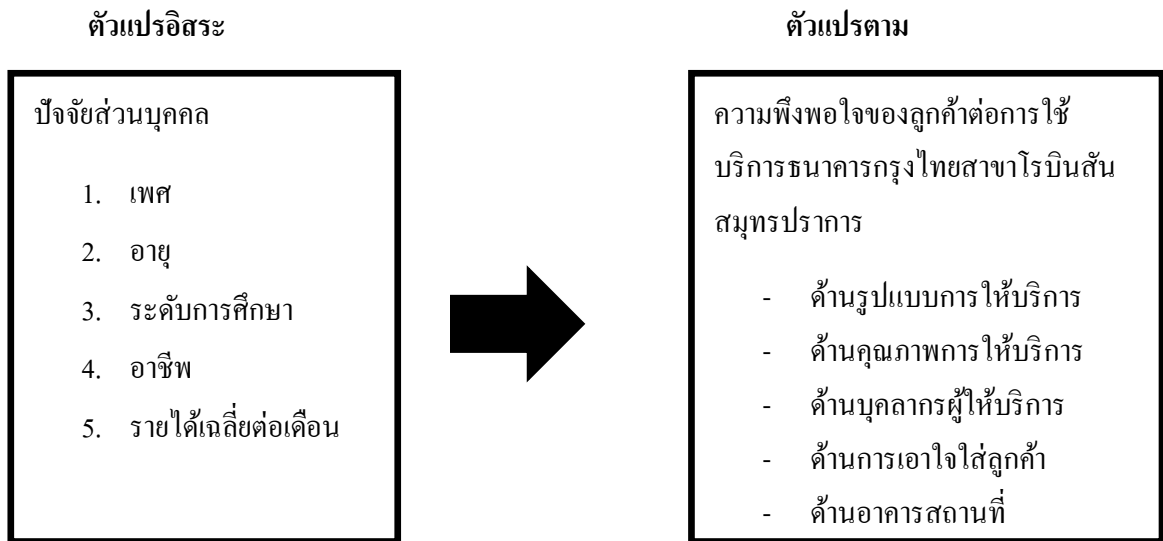
การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2563

#### **ประโยชน์จากการศึกษาวิจัย**

เพื่อทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาโรบินสันสมุทรปราการและ นำข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาทั้งนี้ไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทยเพื่อ

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขา  
โรบินสันสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจไว้หลากหลายดังนี้

นภรัตน์ เสือจงพรู (2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำ  
พนักงานบริการ โทรศัพท์โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะแตกต่างกันระหว่างการรับรู้  
หรือเข้าใจกับความคาดหวัง โดยความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้ 1. การรับรู้ไม่ตรงกับ  
ความคาดหวังของลูกค้าจะส่งผลทำให้เกิดความไม่พอใจ 2. การรับรู้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะส่งผล  
ทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ 3. หากการรับรู้ได้มากกว่าสิ่งที่ลูกค้าความคาดหวังไว้ทำให้ลูกค้าเกิดความ  
พอใจมากขึ้นจะแสดงถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ทางบวกมากกว่าทางลบ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของ  
ลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนลูกค้ารับรู้ความรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ  
และพึงพอใจในการบริการและคุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงานที่ให้บริการลูกค้าและความต้องการของ  
ลูกค้า ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้ 1. ผู้รับบริการจะมีความต้องการและความ  
คาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละคนซึ่งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ทำ  
ให้การแต่ละที่ใช้บริการแต่ละครั้งแตกต่างกัน 2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากการรับรู้ทั้งความสามารถ  
ความใส่ใจรวมถึงอารมณ์ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ 3. สภาพแวดล้อมอื่นๆเช่น สิ่งแวดล้อมภายนอกที่  
ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหารหรือเข้ามาใช้บริการ ในสถานที่ที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะ  
เป็นเรื่องสภาพอากาศบรรยากาศสถานที่นั่งเป็นต้น และความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้า  
ที่มาใช้บริการ ด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการที่ทำได้คือ ต้อง

จัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่าง ที่เห็นได้ชัด คือ แถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจจะมีการวัดการรับรู้เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกทางบวกโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ได้จากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการหรือลูกค้าซึ่งผลมาจากการรับรู้ของความพึงพอใจจะมาจากบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหลังจากการบริการ

วิภาวัลย์ แซ่โจ้ว (2557) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจจะเปรียบเทียบจากความเข้าใจทั่วไป โดยวัดได้จากความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ จะสามารถวัดได้จากคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การผลิต (Manufacturing) การตลาด (Marketing) ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) และต้นทุนหรือราคา (Cost/Price) และความพึงพอใจในการบริการ จะสามารถวัดได้จากการให้บริการที่เท่าเทียม (Equitable Service) การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service)

อ.ดร.ศุภวิดา แสนศักดิ์ (2559) ได้กล่าวถึงการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายและนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งส่งผลถึงความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัตินี้ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการบุคคลสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จและเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำโดยมีนโยบายและมาตรการสนับสนุนต่างๆ ในองค์การ เพื่อเพิ่มระดับความเป็นอิสระ (autonomy) และการตัดสินใจด้วยตนเอง (self-determination) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่ง ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1. การได้รับการพัฒนาทักษะที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้ สำเร็จ 2. การได้รับการสนับสนุนทรัพยากรและข้อมูลข่าวสาร 3. การมีอิสระในการตัดสินใจ 4. การได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน 5. การได้รับสิ่งจูงใจที่เหมาะสมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ดวงฤทัย ศรีระชาและ พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2559) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นการแสดงออกที่มีความซับซ้อน และยากในการวัดผลความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้จากความคิดเห็นของส่วนบุคคลโดยจะวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า จากความรู้สึกหรือการตัดสินใจจากลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลังจากที่ได้ใช้บริการหรือ ผลิตภัณฑ์เหล่านั้น โดยความพึงพอใจในการบริการนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีลักษณะทั่วไป

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์อับราฮัมมาสโลว์ (Abraham H.Maslow) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์และวิธีการตอบสนองความต้องการของตัวเองซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นมีความหลากหลายมาสโลว์ได้ใช้หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจซึ่งจะเน้นในเรื่องของลำดับความต้องการมนุษย์มนุษย์นั้นมีความต้องการสิ่งใหม่ๆที่สูงขึ้นทำให้พฤติกรรมของมนุษย์จะหาวิธีการตอบสนองความพึงพอใจและมนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและความต้องการไม่มีจุดที่สิ้นสุดมาสโลว์ ได้จัดความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ดังนี้ ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Basic Physiological Need) เป็นความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safe and Security Need) เป็นความต้องการความปลอดภัยมั่นคง ความคุ้มครองปกป้องความต้องการความมั่นคงทางวัตถุปัจจัยภายนอก ความปลอดภัยจากการคุกคามความปลอดภัยจากความวิตกกังวล ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Need) หมายถึงความต้องการทางสังคม ขั้นที่ 4 ความต้องการการ

ยอมรับนับถือ (Esteem Need) หมายถึงความต้องการความเคารพนับถือจากผู้อื่น (respect from others) บางทีเรียกว่า Self Esteem ชั้นที่ 5 ความต้องการบรรลุศักยภาพสูงสุดแห่งตน (Self-Actualization Need) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลที่จะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเอง ในทางที่สร้างสรรค์ดีงาม

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

มีผู้ให้ความหมายและความสำคัญของการให้บริการไว้หลากหลายดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการคือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ ไว้ดังนี้ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล จะมุ่งเน้นประโยชน์และบริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่โดยไม่ได้รับบริการเฉพาะบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ 3. หลักความเสมอภาค บริการให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้บริการเฉพาะบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง 4. หลักความประหยัด คือการที่มีค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายเพื่อรับใช้ในการบริการ จะต้องเป็นเหตุเป็นผลไม่จ่ายมากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก คือผู้บริการให้แก่ผู้รับบริการโดยปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก

ตรีนุช จำปาทอง (2553) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการ บริการก่อนและหลังใช้ บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ได้กล่าวว่าผู้ใช้บริการจะมีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ ทั้งก่อนและหลังการใช้บริการซึ่งผู้ใช้บริการจะมีคาดหวังต่อคุณภาพในการบริการที่อยู่ในระดับสูงสุดโดย พิจารณาจากด้านความสะดวกสบายการประสานงานที่มีความน่าเชื่อถือมีความเอาใจใส่ในการบริการ

เดวิช โสภณปฏิมา (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณค่า การบริการของ ผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ใน เขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพและคุณค่าของการบริการ จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของคุณภาพบริการ ที่สะท้อนว่าความต้องการให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงระดับของคุณภาพและคุณค่าในการบริการ ในระดับสูง ทางผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ ทั้งในด้านความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ

วารภรณ์ ลุ่มพนาสุธรรม (2560) ศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจ บริการที่มีผลต่อการใช้บริการ เซอร์วิสพาร์ทเมนท์ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กล่าวถึงการบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในบริการดังนั้นการบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้ 1. ลักษณะการบริการแบบไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) กิจกรรมที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จาก บริการอันได้แก่ สถานที่ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสะอาดแก่ผู้มาที่ติดต่อ, พนักงาน บริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดีอัธยาศัยดียิ้มแย้มเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า 2. ลักษณะ การบริการแบบไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการ เป็นทั้งด้านการผลิตและการ บริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้ผู้ขายแต่ละรายต้องมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้ผู้ขายเจ้าอื่นให้บริการแทน ได้ 3. ลักษณะการบริการแบบไม่แน่นอน (Variability) การบริการไม่แน่นอนจะขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการนั้น เป็นใคร ให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร 4. ลักษณะการบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เหมือนสินค้าอื่น ๆ ความต้องการที่ไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาในการบริการไม่ทัน

วารสารกลุ่มพหุนาสุสรณ์ (2560) ศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีผลต่อการใช้บริการ เซอร์วิสพาร์ทเมนท์ จังหวัดสมุทรปราการ ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ และให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังนี้ 1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) เป็นสิ่งจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ใช้ติดสื่อสารไปยังลูกค้า เป็นต้น 2. ความไว้วางใจ (Reliability) การนำเสนอสินค้าหรือบริการ อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง 3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) มีการแสดงความเต็มใจที่พร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด 4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) มีความรู้ความเข้าใจที่จะความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ 5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) มีความสุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง มีจริงใจ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ให้บริการ 6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) มีเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของการปฏิบัติงานบริการ 7. ความปลอดภัย (Security) ไม่มีความเสี่ยงภัยอันตรายหรือปัญหาต่างๆ 8. การเข้าถึงบริการ (Access) สามารถติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก 9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) สามารถสร้างความสัมพันธ์และสื่อสารได้อย่างชัดเจน การสื่อสารที่ใช้ภาษาเข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ 10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customer) มีความเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าความต้องการ และความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า

อัครณี ภักดีวงษ์ (2561) (อ้างอิงถึงอะเคย์และแอนเดอร์เซน Aday & Andersen, 1975:52-80) ได้กล่าวถึงนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ในความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1970 จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทางสุขภาพ พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่มีความพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการและในปี ค.ศ. 1971 อะเคย์และ แอนเดอร์เซน ได้มีการระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลเพื่อช่วยในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการเข้าถึงประกันสุขภาพในการเข้ารับบริการการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาโดยความพึงพอใจแบ่งเป็น 6 ประเภท ได้แก่ 1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการเช่นระยะเวลาในการรอรับบริการความสะดวกสบายในสถานที่บริการ 2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานในการบริการเช่นการได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่เดียวจบโดยมีการประสานที่ดีไม่มีข้อผิดพลาดมีการติดตามผลการรักษาของแพทย์ 3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยของผู้ให้บริการเช่นการให้ความเป็นเองในการเข้ารักษามีอัธยาศัย 4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลในการรับบริการเช่นประวัติการรักษาการใช้ยาของผู้ป่วยสาเหตุการป่วย 5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพในการบริการเช่นคุณภาพมาตรฐานในการดูแลผู้ป่วย 6. ความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายในการรับบริการรักษาเช่นค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้รับบริการจ่ายให้กับสถานพยาบาลเป็นเหตุสมควรหรือไม่

ปัจจัยความต้องการของประชาชนในการใช้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยดังนี้ 1. ลักษณะของประชาชนประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยนำ (Predisposing Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เช่น ปัจจัยด้านประชากร คือ อายุ เพศ อายุ การเจ็บป่วย เป็นต้น 2. ปัจจัยสนับสนุน (Enabling Factors) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้ในการมาใช้บริการ เช่น รายได้ อาชีพ สถานที่บริการที่ตั้งอยู่ในชุมชนเพื่อให้ประชาชนได้เข้าไปใช้บริการได้เมื่อต้องการ เป็นต้น 3. ปัจจัยความต้องการด้านสุขภาพ (Need for Health Services) เป็นปัจจัยในการรับรู้ ว่า

สาเหตุในการการเจ็บป่วยเป็นอย่างไรแล้วจะต้องให้ความสำคัญของการใช้บริการที่เหมาะสม เช่น การรับรู้ด้านสุขภาพ และการประเมินการเจ็บป่วย เป็นต้น

2. ระบบดูแล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านทรัพยากร แหล่งประโยชน์ ปัจจัยด้านการจัดการองค์กร และการจัดการภายในองค์กร เป็นต้น
3. การใช้บริการมีการกำหนดการใช้บริการของประชาชน ประกอบด้วย ปัจจัย ด้าน ชนิด สถานที่ วัตถุประสงค์ของการไปใช้ บริการ เป็นต้น
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มาจากปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ที่กล่าวในข้างต้น ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่จะต้องพิจารณาใน 5 ด้าน ต่อไปนี้ 1. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ 2. คุณภาพบริการ 3. การเข้าถึงบริการ 4. ค่าใช้จ่าย 5. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21- 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง ซึ่งมีรายได้อยู่ที่ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอยู่ในช่วงเช้าก่อน 11.00 น. โดยการทำธุรกรรมด้านการเงินฝากเงิน-ถอนเงินมากที่สุด ระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารน้อยกว่า 15 นาที ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นมองว่าด้านรูปลักษณ์มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านน้อยที่สุดคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ส่วนด้านประชากรศาสตร์นั้น ความพึงพอใจลูกค้ามีความแตกต่างกัน อันประกอบด้วยระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร และด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเปิดบัญชี เวลาในการทำธุรกรรมก็ต่างเช่นกัน ในส่วนของเพศ อายุ อาชีพ นั้น ในกรณีทำธุรกรรมด้านการลงทุน การออม การกู้เงินและธุรกรรมอื่นๆ ที่แตกต่างกันนั้นไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส โดยมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาท จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการที่ใช้มากที่สุด คือ การฝาก – ถอนเงิน โดยที่ระยะเวลาที่ใช้บริการ 1- 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป สำหรับในเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการนั้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านการตอบสนองความต้องการ และรองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

มธума วีระเสถียร (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาเดอะมอลล์-ท่าพระ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของธนาคารนั้นเป็นเพศหญิง อายุ 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสด ทำอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้



อยู่ในระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท การนับถือศาสนานั้นพบว่า นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นมองว่าธนาคารแห่งนี้ดำเนินธุรกรรมตามหลักศาสนาอิสลาม ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลา 18.01-20.00 น. วันที่เข้ามาใช้บริการคือ วันเสาร์ บริการที่ใช้มากที่สุดคือ ด้านการฝากเงิน และปัจจัยด้านบุคคลากรมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการมีส่วนเกี่ยวข้องน้อยที่สุด และความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารฯมีความสัมพันธ์กับ สาเหตุ ความถี่ วันที่ที่ใช้บริการ เวลา ลักษณะการใช้บริการ และประเภทการใช้บริการ

สมนึก มังกร (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาพลีจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาพลีจังหวัดจันทบุรีโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านทุกข้ออยู่ในระดับมาก, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีจังหวัดจันทบุรีโดยจำแนกตามเพศภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอายุโดยภาพรวมและรายด้านด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระดับการศึกษานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอายุโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระดับการศึกษานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามอายุโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน, เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามระดับการศึกษานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ชุตินมชนันท์ เชาว์เจริญ (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) แต่หากเรียงลำดับตามอิทธิพลความพึงพอใจจากมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคลากรจัดการขั้นตอนการให้บริการ และการมีสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการ และน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับผลการวิจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ นั้น พบว่า อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

**วิธีดำเนินการวิจัย**

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาโรบินสันสมุทรปราการจำนวน 1,344,875 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 จากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย) แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ความพึงพอใจในการ

ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ผู้วิจัยจึงใช้วิธีคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G.Cochran วิธีการคำนวณกรณีไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่างจำนวน 50% หรือ 0.50 จากจำนวนประชากรทั้งหมดในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากการสุ่มตัวอย่าง 5% หรือ 0.05 ดังนั้น จากการคำนวณตามสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G.Cochran ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้ Google Form
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วเพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ โปรแกรม (SPSS Version 21)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คนส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 อายุ 41-50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จำนวน 400 คนส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้างจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001– 20,000 บาทจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ )= 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านอาคารสถานที่, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า, ด้านรูปแบบการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x}$  = 4.09,  $\bar{x}$  = 4.04,  $\bar{x}$  = 4.03,  $\bar{x}$  = 3.99 และ  $\bar{x}$  = 3.94) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการ มีผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 อายุ 41-50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้างจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาทจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ

12.00 รายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

#### **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการ**

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือด้านอาคารสถานที่, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า, ด้านรูปแบบการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

#### **อภิปรายผล**

##### **ด้านรูปแบบการให้บริการ**

โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือการให้บริการด้านสินเชื่อ โดยให้คำแนะนำที่ชัดเจน, ฝาก ถอน และ โอนเงิน, การลงทุน ได้แก่ กองทุนรวม ประกันชีวิต หรือผลิตภัณฑ์ให้เลือกที่หลากหลาย, การชำระสินค้าและบริการต่างๆ, เงินฝากประจำ ธนาคารให้ ผลตอบแทนที่สมควรและบริการ โอนเงินระหว่างประเทศ และการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมนึก มังกร (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาพลีจังหวัดจันทบุรี

##### **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด, การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ, ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว, การให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย, ความถูกต้องครบถ้วน ในการให้บริการและผลการให้บริการในภาพรวมตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของหทัยรัตน์ บรรลือ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

##### **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ, มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และมีความน่าเชื่อถือ, การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ, พนักงานสามารถบริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร, พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ที่มาใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็วสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินมชนันท์ เชาว์เจริญ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

##### **ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า**

โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งท่านไว้ พนักงานธนาคาร มีความเข้าใจความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการอย่างชัดเจน, พนักงานให้ความสนใจ ยิ้มแย้ม อธิบายข้อดี และให้ความเป็นกันแก่ผู้ที่มาใช้บริการ, พนักงานมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคารเสมอ, พนักงานมีความพร้อมที่ให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่ผู้ที่มาใช้บริการและพนักงานบริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่มีเลือกปฏิบัติตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต

#### **ด้านอาคารสถานที่**

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการ ด้านอาคารสถานที่โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม, มีสถานที่จอดรถที่เพียงพอธนาคารมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย, ทำเลที่ตั้งของสาขานี้มีความสะดวกในการเดินทางมาทำธุรกรรม, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้นและความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมธุมมา วีระเสถียร (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจการให้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาเดอะมอลล์-ท่าพระ

#### **ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย**

##### **ด้านรูปแบบการให้บริการ**

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ บริการ โอนเงินระหว่างประเทศ และการแลกเปลี่ยนเงินต่างประเทศการชำระสินค้าและบริการต่างๆ,เงินฝากประจำธนาคารให้ผลตอบแทนที่สมควรเนื่องจากการโอนเงินระหว่างประเทศหรือการชำระสินค้าและบริการต่างๆควรมีการฟรีค่าธรรมเนียมเช่นในสถานการณ์ปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นด้าน โรคระบาด (โควิด19) ควรมีการกำหนดเกณฑ์ฟรีค่าธรรมเนียมหากมีการโอนเงินระหว่างประเทศหรือการชำระสินค้าและบริการต่างๆที่อัตราไม่เกิน 5,000 บาทฟรีค่าธรรมเนียมเพื่อได้ช่วยเหลือลูกค้าที่มาบริการกับธนาคารกรุงไทยเป็นต้นด้านเงินฝากประจำธนาคารให้ผลตอบแทนธนาคารควรมีนโยบายเพิ่มอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

##### **ด้านคุณภาพการให้บริการ**

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ การให้บริการในภาพรวมและการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยของธนาคารกรุงไทยยังมีความล่าช้าเนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการค่อนข้างมีจำนวนเยอะและแต่ลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัยไม่เหมือนกันพนักงานควรแก้ไขปัญหาหรือข้อสงสัยนั้นให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วและพนักงานต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลที่ลูกค้าใช้บริการและตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อจะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดโดยภายหลังรวมถึงระยะเวลาการให้บริการที่ไม่ล่าช้าเกินไปเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงสาขาโรบินสันสมุทรปราการ

### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว พนักงานสามารถบริการได้ตรงตามข้อกำหนดของธนาคาร , พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการจัดการอบรมความรู้พื้นฐานให้แก่พนักงานทุกคนในสาขา เพื่อจะได้บริการให้กับลูกค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า และเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถแก่พนักงานเกี่ยวกับการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ได้ดียิ่งขึ้น

### ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ พนักงานบริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่มีเลือกปฏิบัติ พนักงานมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคารเสมอ และพนักงานมีความพร้อมที่ให้คำแนะนำ ประึกษาแก่ผู้ที่มาใช้บริการ เนื่องจากความสามารถในการเข้าใจความต้องการของลูกค้าในแต่ละราย ไม่เหมือนกัน พนักงานควรเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของลูกค้า หรือทางธนาคารควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับเรื่องนี้ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความต้องการลูกค้าได้ง่าย เพื่อสะดวกในการให้บริการ และพนักงานควรปฏิบัติกับลูกค้าโดยเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และพนักงานควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารใหม่ๆแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่าสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการธนาคารกรุงไทย หรือเป็นตัวเลือกในการตัดสินใจมาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการลงทุน การออมเงิน หรือบริการอื่น เป็นต้น

### ด้านอาคารสถานที่

สิ่งที่เสนอแนะในการปรับปรุงคือ ความชัดเจนของป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการที่คอยข้างเข้าช้อนและไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยควรจัดให้เป็นระเบียบและไม่ควรป้าย/สัญลักษณ์ที่ซ้ำกันในจุดๆเดียวกันเพื่อสะดวกแก่ลูกค้าที่มาติดต่อกับธนาคาร ไม่เกิดความสับสนและตรงตามความต้องการของลูกค้าและลูกค้าจะได้ไม่ต้องเสียเวลารอรับบริการจากธนาคารและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม เป็นต้นเนื่องจากมีลูกค้ามาใช้บริการในจำนวนมากที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอทำให้ลูกค้าบ้างท่านจะต้องยืนคอยเป็นเวลานานจึงควรจัดหาที่นั่งให้เพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ

### บรรณานุกรม

#### บทความวารสารและวิทยานิพนธ์

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชุดิมณฑน์ เชาว์เจริญ (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ดวงฤทัย ศรีระชาและ พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล (2559). ปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

- ตรีสุข จำปาทอง (2553). การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราชกรณีศึกษา โรงพยาบาลศิริราช. (งานวิจัยปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ.
- เดวิช โสภณปฏิมา (2554). การพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตคณะสถิติประยุกต์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)
- ธีรภคิต นวรัตน์ ณ อยู่ชยา (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภารัตน์ เสือจงพรู. (2544). ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มธุมมา วีระเสถียร (2558). ความพึงพอใจการให้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขาเดอะมอลล์-ท่าพระ
- วรารัตน์ ลุ่มพนาสุรณ (2560). ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีผลต่อการใช้บริการเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ จังหวัดสมุทรปราการ (การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- วัชรารัตน์ จันทร์สุวรรณ (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต
- วิภาวัลย์ แซ่โง้ว (2557). ปัจจัยของคุณภาพโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแพทยศาสตร์โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สุนันทา ทวีผล (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมนึกมังกกร (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อพัฒนา) จันทบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- หทัยรัตน์ บรรลือ (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา
- อ.ดร.ศุภวิดา แสนศักดิ์ (2559). การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำปีงบประมาณ 2559สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ
- อัครณี ภักดีวงษ์ (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการในชุมชนประจำปีงบประมาณ 2561 (วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติมหาวิทยาลัยศิลปากร)