

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ประเมินค่าทรัพย์สินกับบริษัท เอเจนซี พอร์
เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด
CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS VALUATION SERVICES WITH
AGENCY FOR REAL ESTATE AFFAIRS CO., LTD.

ชานนท์ รังสีสวัสดิ์
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chanon Rungsrisawat
E-mail: chanonrungsrisawat@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ประเมินค่าทรัพย์สินกับบริษัท เอเจนซี พอร์เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ประเมินค่าทรัพย์สินกับบริษัท เอเจนซี พอร์เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด ได้แก่ ด้านพิจารณาทางเลือก ด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน ด้านความพึงพอใจ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่เข้าใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซีพอร์เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 23.0) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 359 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 200 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีอายุอยู่ที่ 25 - 50 ปี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 มีสถานภาพโสด 179 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 259 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท 215 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเพื่อทราบมูลค่าตลาดทรัพย์สิน ณ ปัจจุบัน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

2.) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อความความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สินกับบริษัท เอเจนซีฟอว์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน และ ด้านความพึงพอใจ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพิจารณาทางเลือก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ประเมินค่าทรัพย์สิน

ABSTRACT

The research of Customer Satisfaction Towards Valuation Services with Agency for Real Estate Affairs Co., Ltd. The objective is to study Customer Satisfaction Towards Valuation Services With Agency for Real Estate Affairs Co., Ltd. The factors of research include Alternative considerations, Efficiency in service of employees and Satisfaction. That are classified by Personal factors were including Sex, Age, Status, Education, Occupation, Average monthly income and Purpose of using the service. The population used Valuation Services with Agency for Real Estate Affairs Co., Ltd. The samples used in this research amount of 359 peoples. The questionnaire was instrument of this research. Data was analyzed by using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, minimum, maximum, mean and standard deviation.

The results found that 1.) The users all respondents 359 peoples. Most are female 200 peoples representing 55.7% Most aged 25 - 50 years old 314 peoples representing 87.5% Most single status 179 peoples representing 49.0% Most educational levels hold a bachelor's degree 259 peoples representing 72.1% Most are Private employee 188 peoples representing 52.4% Most are average income per month 20,000 - 30,000 baht 215 peoples representing 59.9% Most of them have the purpose of using the service to know the current property market value 148 peoples representing 41.2%

2.) Customer Satisfaction Towards Valuation Services with Agency for Real Estate Affairs Co., Ltd. Overall is highest lever. Considering each side, then that side is the highest level of Satisfaction and Efficiency in service of employees. The other side is high level of Alternative considerations respectively.

Keywords: Satisfaction; Valuation

บทนำ

อสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยนั้นได้มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว เป็นผลมาจากการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ทำให้มีการแข่งขันกันมาก โดยเฉพาะคอนโดมิเนียม ที่ขึ้นตามเส้นทางการคมนาคมขนส่ง อย่างรถไฟฟ้า ถนนเส้นที่ตัดใหม่ และมีความต้องการของผู้ซื้อมากขึ้นทั้งเพื่ออยู่อาศัยเอง หรือเพื่อการลงทุน ทั้งนี้ยังรวมถึงอสังหาริมทรัพย์ประเภทอื่นๆ ทั้งโรงงานอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรกรรม ที่มีในประเทศไทย ทำให้ผู้คนมีอสังหาริมทรัพย์มากขึ้น รวมไปถึงการได้รับมรดกอีกด้วย แต่ยังมีนักลงทุนหรือผู้ถือกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ที่มีอสังหาริมทรัพย์แต่ไม่รู้ว่ามีมูลค่าเท่าไร ซึ่งผู้คนเหล่านี้คือลูกค้า ที่ต้องการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน เพื่อหามูลค่าของทรัพย์สินของตนเอง รวมไปถึงการซื้อ ขาย เช่า ร่วมทุน เวเนคิน คิดภาษี ออกหุ้นกู้ บันทึกบัญชีทรัพย์สิน หรือแบ่งแยกกองมรดก อย่างเป็นธรรมให้กับลูกหลาน ฯลฯ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ประเมินค่าทรัพย์สินกับบริษัท เอเจนซี พอร์ เรียวเอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษางานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับบริษัท เอเจนซี พอร์ เรียวเอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

ตัวแปรตาม คือ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียวเอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด ได้แก่ ด้านพิจารณาทางเลือก ด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน ด้านความพึงพอใจ

ขอบเขตด้านประชากร

ลูกค้าที่ใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียวเอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564

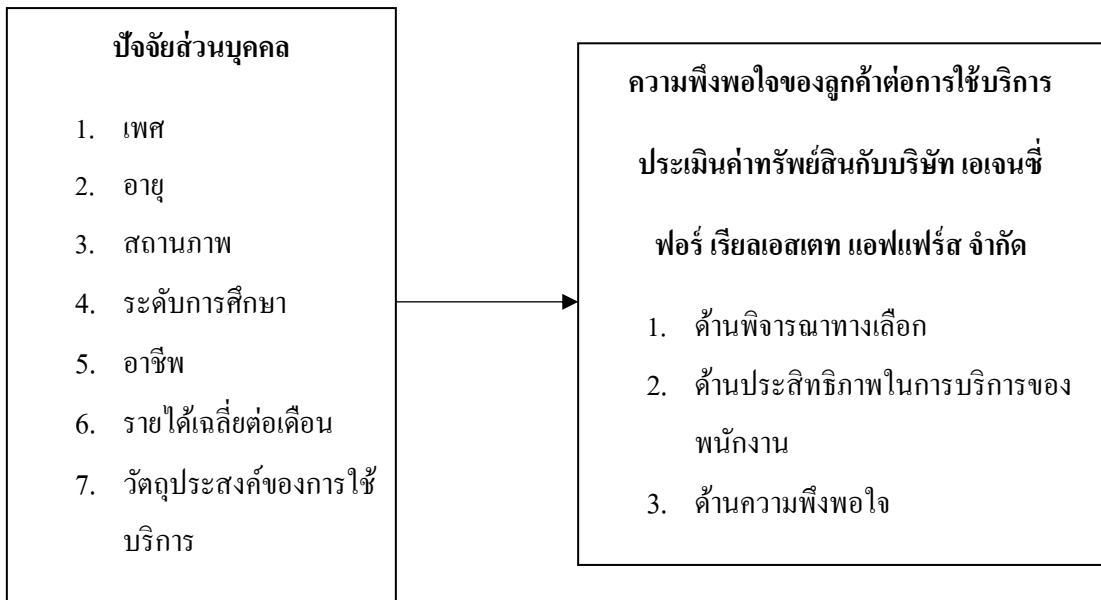
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่ได้รับไปใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและนำไปพัฒนางานบริการเพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไป คือ ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความพึง

พอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย รวบรวมได้ดังนี้ Shelly (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกในทางบวกนั้นเป็นความรู้สึก ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข หรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อระบบ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

ปิยะ เจริญเวชรักษ์ (2556) ความพึงพอใจในการทำงาน ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลมีต่อองค์ประกอบของงานและมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวนี้คือ ความรู้สึกความสำเร็จในงานและการได้รับการยกย่อง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ การบริการเป็นการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพยัง ช่วยผูกใจลูกค้าไว้ได้ในระยะยาว และเพิ่มคุณค่า ให้กับองค์กรอีกด้วย

สมจิต คิดน้อย (2554) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสถานที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานที่ทำร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์การ

อัจฉิมา หอมระรื่น (2552) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า ทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจกระตือรือร้น เต็มใจ สนุกสำเร็จกับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวก เป็นผลจากประสบการณ์ในการทำงาน

จอห์น ดีมิลเลท (John D. Millet อ้างถึงใน จินตพันธ์ ศรีธรรานนท์, 2563, หน้า 6) กล่าวว่าเป้าหมายที่สำคัญของการบริการในการสร้างความพึงพอใจจะต้องมีหลักหรือแนวทางดังนี้ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานภายใต้ฐานคติที่ว่า คนทุกคนควรเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะมีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย หากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานการณ์ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

Mullins (Mullins อ้างถึงใน จินตน์นัท ศรีธรรานนท์, 2563, หน้า 7) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการได้แก่ (1) การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน (2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะ อย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ ประชาชน ต้องมีคุณภาพดีด้วย (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

ขั้นตอนการประเมินค่าทรัพย์สิน

ขั้นตอนในการทำหน้าที่เป็นบริษัทประเมินมูลค่าทรัพย์สิน และผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน บริษัทฯ มีขั้นตอนการทำงาน หลักเกณฑ์ และวิธีการในการประเมินดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบเอกสารสิทธิและข้อจำกัดทางกฎหมายการตรวจสอบตรวจสอบเอกสารสิทธิ ใน การประเมินราคา ต้องทำการตรวจสอบเอกสารสิทธิ์ ความถูกต้องของเอกสารระหว่างฉบับเจ้าของที่ดิน กับ ฉบับสำนักงานที่ดิน การทำนิติกรรมใด ๆ ต้องไปทำที่สำนักงานที่ดิน เพื่อแก้ไข เปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียน ให้ตรงกัน การตรวจสอบ ต้องเทียบดูว่ารายละเอียด ในโฉนดที่ดิน 2 ฉบับ ตรงกันหรือไม่ ตรวจสอบการอายัด (การห้ามการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน ห้ามโอน) สาเหตุการอายัดที่มักพบ เช่น การ ค้างภาษี, การบังคับคดี, การฟ้องร้องกรณีมรดก-การ ชื้อขาย, การใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันในคดีต่าง ๆ ฯลฯ ตรวจสอบภาระผูกพัน

2. การตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การตรวจสอบ ผังเมือง และข้อจำกัดการก่อสร้าง การเวนคืน และอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อมูลค่าทรัพย์สินโดยวิธีการการตรวจสอบสามารถตรวจสอบได้กับ หน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

3. การสำรวจที่ตั้งและสภาพของทรัพย์สิน วิธีการตรวจสอบจากแปลงคงเหลือ โดยต้องสามารถนับ แปลง หรือจับระยะทาง จากจุดอ้างอิงสำคัญ (ทางแยก, คลอง, หมุดหลักเขตในแปลงคงเหลือ ฯลฯ) ที่ สามารถตรวจสอบ+วัดได้ ในพื้นที่จริง (ต้องวัดระยะ หรือนับแปลง ในแปลงคงไปเทียบกับพื้นที่จริงให้ ตรงกัน) ระวังแผนที่ วิธีการตรวจสอบ เช่นเดียวกับแปลงคงเหลือ

4. สำรวจหลักทรัพย์ที่ทำการประเมินค่า การถ่ายรูปหลักทรัพย์ หลักสำคัญของการถ่ายรูป หลักทรัพย์ที่จะประเมินค่าคือทางเข้า-ออกหลักทรัพย์ เช่น ซอยทางเข้า, ถนนสายหลัก สภาพหลักทรัพย์

การถ่ายหลักทรัพย์ จะต้องถ่ายภาพให้เห็นรายละเอียดของหลักทรัพย์ เช่น สภาพด้านหน้า สภาพด้านใน และอื่นๆ ที่เห็นสมควรว่าจะส่งผลต่อมูลค่าหลักประกัน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลตลาด พนักงานประเมินและพนักงานสำรวจหลักทรัพย์ต้องหาข้อมูล จำนวนข้อมูลที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ราคา ข้อมูลที่นำมาใช้ต้องมีภาพถ่ายทรัพย์สินประกอบในรายงาน ข้อมูลควรมีราคาซื้อ-ขาย แล้วไม่เกิน 5 ปี ประมาณ 2-3 ข้อมูล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล พนักงานประเมิน พนักงานสำรวจหลักทรัพย์ และผู้ประเมินหลัก ทำการวิเคราะห์และนำเสนอตามลำดับขั้นวิธีการ โดยวิธีการวิเคราะห์ตามวิธีการมาตรฐานของการประเมินค่าทรัพย์สิน โดยการประเมินค่าทรัพย์สินนั้น มีวิธีตามมาตรฐานสากล

7. การจัดทำรายงานการประเมินค่าทรัพย์สิน รายงานการประเมินที่พนักงานประเมินจัดทำตามแบบฟอร์มที่กำหนดโดยสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย

8. การอนุมัติราคาประเมิน แนวทางการอนุมัติราคา พนักงานประเมิน นำเสนอผู้อำนวยการฝ่าย และกรรมการผู้จัดการ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ และเปรียบเทียบจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์มูลค่าและกำหนดมูลค่าที่ประเมินได้ โดยมีการควบคุมคุณภาพงานประเมินราคา โดยตรวจรายงานการประเมินค่าทรัพย์สินโดยผู้อำนวยการฝ่ายข้างต้น และการพิจารณามูลค่าที่ประเมิน โดยคณะกรรมการพิจารณามูลค่าทรัพย์สิน อันประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่ายประเมิน และผู้ประเมินราคา โดยในการพิจารณามูลค่าแต่ละครั้งต้องมีคณะกรรมการไม่น้อยกว่า 2 ตำแหน่งร่วมกันพิจารณา

บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด

บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด ก่อตั้งในปี พ.ศ.2525 ในนาม Thai Engineering and Management Development (TEAM D) และเปลี่ยนเป็น บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด ในปี 2534 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นบริษัทที่ปรึกษา วิจัย ประเมินค่าทรัพย์สิน และมีฐานข้อมูลอสังหาริมทรัพย์มากที่สุดในประเทศไทย โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000,000 บาท (ห้าระเต็ม) เป็นบริษัทที่ปรึกษาประเภท A เลขที่จดทะเบียน 0105534031629 ประธานกรรมการบริหาร คือ ดร.โสภณ พรโชคชัย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้รับการรับรอง ISO9001:2008 ทั้งระบบมาตั้งแต่ปี 2543 สำนักงานใหญ่ บริษัทตั้งอยู่เลขที่ 5/15 ถนนนนทรี แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมจิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมจิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด กับปัจจัยส่วนบุคคล ประชากร

ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่า t-test และ F-test (Oneway ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือด้านความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านรายได้ และสวัสดิการและอันดับสุดท้ายคือด้านการยอมรับนับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรสิริ ทรัพย์เมฆ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาโรบินสัน สมุทรปราการ ผลการศึกษางานวิจัยนี้พบว่ามีผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสันสมุทรปราการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาทโดยลักษณะทางประชากรศาสตร์เหล่านี้เป็นความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ด้านรูปแบบการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

จินตนันท์ ศรีธรรานนท์ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้านพนักงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด และพิจารณาคำถามรายข้อพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มากที่สุด คือ การให้บริการมีความรวดเร็ว พนักงานพูดจาด้วยน้ำเสียงสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี ความสะอาดภายในบริเวณธนาคาร มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ธนาคาร Line Facebook ป้าย

โฆษณา Application : GHB all และมีแจกของสมนาคุณแก่ลูกค้า เช่น ข้าวหอมมะลิ กระปุกบ้านธอส. กระเป่า อยู่ในระดับมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่ใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี ฟอร์ เรียล เอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด ในปี 2563 จำนวนประมาณ 3,460 ราย ทางผู้วิจัยได้ใช้ตารางขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 359 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. โทรศัพท์หาลูกค้าที่ใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี ฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด แล้วอธิบายข้อคำถามพร้อมทั้งการให้คะแนน จากนั้นอธิบายข้อคำถามที่ละเอียดและให้ลูกค้าแจ้งว่าจะให้คะแนนกี่คะแนน
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามลูกค้า แล้วนำไปจัดทำและเตรียมการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 23.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี ฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 359 คน ด้านเพศส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 200 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 เพศชาย 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ด้านของอายุส่วนใหญ่มี อายุอยู่ที่ 25 - 50 ปี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมา คือ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 28 คน คิด เป็นร้อยละ 7.8, 51 - 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และอายุ 60 ปีขึ้นไป 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ ด้านสถานภาพส่วนมากมีสถานภาพโสด 179 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือสมรส 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 และ หย่าร้าง/หม้าย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ ด้านระดับ การศึกษาส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 259 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาสูงกว่าปริญญา ตรี 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ด้าน อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอาชีพอิสระ เช่น นายหน้า 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8, ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และ ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท 215 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมา 30,000 บาท ขึ้นไป 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9, 12,000 - 20,000 บาท 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ น้อยกว่า 12,000 บาท 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ และ ด้านวัตถุประสงค์ของการใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ ของการใช้บริการเพื่อทราบมูลค่าตลาดทรัพย์สิน ณ ปัจจุบัน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาเพื่อ ประกอบการทำนิติกรรมกับทางสถาบันการเงิน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0, เพื่อกำหนดราคาซื้อ - ขาย 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ เพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซีฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพิจารณาทางเลือก ด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน และ ด้านความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่า ทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซีฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพในการบริการของ พนักงาน ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.43$, $\bar{X} = 4.43$) ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้าน พิจารณาทางเลือก ($\bar{X} = 3.85$)

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซีฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 359 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 200 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 เพศชาย 159 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ในด้านของอายุส่วนใหญ่มีอายุอยู่ที่ 25 - 50 ปี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมา คือ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8, 51 - 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และอายุ 60 ปีขึ้นไป 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ ด้านสถานภาพส่วนมากมีสถานภาพโสด 179 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือสมรส 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 และ หย่าร้าง/หม้าย 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 259 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอาชีพอิสระ เช่น นายหน้า 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8, ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และ ธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท 215 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมา 30,000 บาท ขึ้นไป 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9, 12,000 - 20,000 บาท 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ น้อยกว่า 12,000 บาท 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ และ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเพื่อทราบมูลค่าตลาดทรัพย์สิน ณ ปัจจุบัน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาเพื่อประกอบการทำนิติกรรมกับทางสถาบันการเงิน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0, เพื่อกำหนดราคาซื้อ - ขาย 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ เพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซีฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด

ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซีฟอร์ เรียลเอสเตท แอฟแฟร์ส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน ด้านความพึงพอใจ และ ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพิจารณาทางเลือก

อภิปรายผล

1. ด้านพิจารณาทางเลือก

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียล เอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านพิจารณาทางเลือก พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านรู้จัก บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียล เอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด มากน้อยเพียงใด, ท่านเลือกใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สินกับทางบริษัทฯ โดยพิจารณาจากชื่อเสียงของทางบริษัทฯ, ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการประเมินค่าทรัพย์สิน นั้นเหมาะสมมากน้อยเพียงใด และ ท่านใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียลเอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด มากกว่า 1 ครั้ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสิริ ทรัพย์เมฆ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงไทยสาขาโรบินสัน สมุทรปราการ ผลการศึกษางานวิจัยนี้พบว่า มีผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาโรบินสัน สมุทรปราการ

2. ด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียล เอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงานพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถ, มารยาทการพูดจา/แนะนำตัว, การตรงเวลา และ ความละเอียดในการตรวจวัด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. ด้านความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซี พอร์ เรียล เอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจเล่มรายงานเรียบร้อยดีหรือไม่, ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ ทางบริษัท เอเจนซี พอร์ เรียลเอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด, ท่านมีความพึงพอใจต่อการส่งงานตรงเวลาหรือไม่, ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยนักประเมินค่าทรัพย์สิน และ ท่านมีความพึงพอใจต่อการประสานงานหรือไม่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนนท์ ศรีธรรานนท์ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านพิจารณาทางเลือก

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ในเรื่องของ การกลับมาใช้บริการประเมินค่าทรัพย์สิน กับ บริษัท เอเจนซีฟอร์เรียลเอสเตท แอปแฟร์ส จำกัด ซ้ำมากกว่า 1 ครั้ง โดยอาจมีส่วนลดให้กับลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้ว และกลับมาใช้บริการใหม่ เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น และในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการประเมินค่าทรัพย์สิน ลูกค้าบางท่านอาจยังคิดว่ามีมูลค่าที่สูงไป อีกทั้งยังมีปัจจัยในด้านการแข่งขันกันในตลาดในด้านการเสนอราคา ทางบริษัทฯ อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องของราคา อาจจะเริ่มโดยการลดต้นทุนลง เพื่อให้ค่าบริการนั้นถูกลงตามมา เช่นในด้านของเล่มรายงาน อาจจะไม่ต้องจัดทำรูปเล่ม แต่ส่งเป็นเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์แทน เป็นต้น

ด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ผู้ให้บริการควรศึกษาอัตราค่าธรรมเนียมธนาคารอื่น ๆ และจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่สามารถแข่งขันได้ รวมถึงแอปพลิเคชันควรมีคะแนนสะสมในการทำธุรกรรมในด้านต่าง ๆ ภายในแอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเปรียบเทียบได้ว่าการทำธุรกรรมภายในแอปพลิเคชัน ได้สิทธิประโยชน์มากกว่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่น ๆ ของธนาคารกสิกรไทย

ด้านความพึงพอใจ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง สอดคล้องมาจากด้านประสิทธิภาพในการบริการของพนักงาน เพราะมีพนักงานบางส่วนไม่ได้มีการชี้แจงไปยังลูกค้า หรือมีการประสานงานที่ยังดีไม่พอ ควรแก้ด้วยการประสานงานกันให้ละเอียดมากขึ้น และหากเกิดเหตุการณ์ เช่น ผนตก หรือ เกิดอุบัติเหตุ ก็ต้องรีบโทรแจ้งไปยังลูกค้า เพราะบางทีลูกค้าเองก็ต้องลงงานมาเพื่อรอรับพนักงานประเมิน ซึ่งถ้ามีการประสานงานกันมากขึ้นลูกค้าอาจบริหารจัดการเวลาใหม่หรือนัดหมายกันใหม่ได้ทันท่วงที และทำให้ไม่เสียงานทั้ง 2 ฝ่าย

บรรณานุกรม

- จินตนันท์ ศรีธรรานนท์. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระเสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการเงินและการธนาคาร). ปีการศึกษา 2563
- ปิยะ เจริญเวชรักษ์. (2556). รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้านการสร้างอิทธิพล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครู. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิ

เรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ซีวีแอล การพิมพ์.
สมจิต คัดน้อย. (2554). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อป้องกันการลาออก
ของบุคลากร. กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อัจฉิมา หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในภาคปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน-ไฮเทค (ประเทศ
ไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ
นคร.

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. (6th ed.). London, England: Oxford
University.

Mullins. (1985). Management and organisationalbehaviour. London: Pitman Publishing.

Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.
Inc.