

**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย  
จำกัด(มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่**  
**Customer Satisfaction Toward Services by Employees of Krung Thai Bank  
Public Company Limited, Nua Khlong Branch, Krabi District Office**

พิมพ์รัตน์ ชลธิ<sup>1</sup>และอ.ดร. อุษา บุญถิ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ จำนวน 385 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test One-way ANOVA และวิเคราะห์หาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS งานวิจัยนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านรูปลักษณ์ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ และระดับการศึกษาสูงสุดส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน), ลูกค้า, ความพึงพอใจ, การบริการ

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ABSTRACT

The purpose of this research is to study the customer satisfaction toward services by employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Nua Khlong Branch, Krabi District Office. The samples of this study were 385 peoples selected from customers of Krung Thai Bank Public Company Limited, Nua Khlong Branch, Krabi District Office. This research study used questionnaire as the data gathering instrument. The statistics used for the data analysis comprising percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, the Least Significant Difference (LSD) was applied in the context of the analysis of variance. The statistical data analysis using SPSS program with critical value at a 0.05 significance level.

The results found that most customers were female, aged between 20-40 years, earned a monthly income of 20,001 – 30,000 Baht per month, were employed by private companies and the highest education were Bachelor Degree. Customer satisfaction toward services by employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Nua Khlong Branch, Krabi District Office overall high level. When considering each side, then that side is the highest level of Assurance, Empathy, Responsiveness, Reliability and Tangibles, respectively.

The results of hypothesis testing shows that personal factors included occupation and education effecting customer satisfaction toward services by employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Nua Khlong Branch, Krabi District Office were statistically significance differences at 0.05 level.

**Keyword:** Krung Thai Bank Public Company Limited, Customer, Satisfaction, Service

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่อยู่เคียงข้างคนไทย ด้วยการให้บริการทางการเงินกับประชาชนในทุกกระดับ เป็นเสาหลักของเศรษฐกิจชาติ โดยให้ความช่วยเหลือลูกค้าประชาชนในทุกวิกฤต ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐในการผลักดันและส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพภายใต้ภาวะความท้าทาย และเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน ไม่เพียงแต่การตอบโจทย์ลูกค้าและยึดลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางเท่านั้น แต่ธนาคารกรุงไทยมองไปถึงการทำให้

ธนาคารกรุงไทยเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของลูกค้าทุกคน และให้บริการโดยที่ไม่มีวันหยุดจากการที่นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เต็มศักยภาพ

ด้วยเหตุนี้ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการลูกค้า เพื่อมุ่งเน้นให้ลูกค้าที่ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด พัฒนาพนักงานทุกระดับให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและทัศนคติที่ดี และเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานธนาคาร ตลอดจนเตรียมคนให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่

### **ขอบเขตการวิจัย**

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

- 1.ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา
- 2.ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ จำนวน 385 คน

#### **ขอบเขตระยะเวลา**

ใช้เวลาศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2565

#### **สมมติฐานของงานวิจัย**

ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ที่แตกต่างกัน

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

- 1.เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่
- 2.สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)** หมายถึง ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกมาแตกต่างกัน

**การบริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

**ด้านรูปลักษณ์** หมายถึง สิ่งที่สามารถจับต้องได้ เป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่างๆได้ เช่น สถานที่ บริเวณที่ให้บริการ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีผู้ให้บริการตั้งใจหวังใยพร้อมที่จะดูแล

**ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ** หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการและผู้ให้บริการที่น่าเสนอการบริการได้อย่างถูกต้อง จะส่งมอบการบริการที่ดีได้ตรงตามเวลา และให้บริการได้ครบถ้วนและเป็นไป ตามที่ได้ตกลงกันไว้ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าไว้วางใจและเชื่อถือได้

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** หมายถึง ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ และผู้ให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่เขาต้องการ โดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

**ด้านการให้ความมั่นใจ** หมายถึง ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงานของหน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่ใช้ไป และเกิดความรู้สึกมั่นใจในคุณภาพของการบริการ อีกทั้งผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ เอาใจใส่ มีมารยาทที่ดีในการบริการ จะสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจในการบริการ

**ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า** หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล**

**ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550, หน้า 57-59)** ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ขนาดของครอบครัว การศึกษา สถานภาพครอบครัวและรายได้ เป็นเกณฑ์ที่ใช้แบ่งส่วนทางการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และสถิติที่สามารถวัดได้ของประชากรที่ช่วยในการกำหนดเป้าหมายทางการตลาดจะทำให้ง่ายต่อการวัดผลมากกว่าตัวแปรอื่น

**ประมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 112-118)** ได้กล่าวถึงลักษณะประชากรของบุคคลไว้ดังนี้

1. อายุถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความคิดสมัยใหม่ ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดี ในขณะที่บุคคลที่มีอายุมากมักจะมีความคิด ทัศนคติอนุรักษนิยม ยึดถือปฏิบัติมีความระมัดระวัง และอาจมองโลกในแง่ร้ายกว่า เนื่องจากประสบการณ์ชีวิตและเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลแต่ละวัยเผชิญมาไม่เหมือนกัน ทำให้ทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป วัยหนุ่มสาวต้องการการศึกษา ความยุติธรรมและความเสมอภาค เป็นต้น
2. เพศ เพศหญิงและเพศชายมีความคิด ค่านิยม และทัศนคติที่แตกต่างกัน เนื่องจาก สังคมและวัฒนธรรมได้กำหนดบทบาทของทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน โดยทั่วไปเพศหญิงมักจะมีจิตใจที่อ่อนไหวอ่อนอ่อนผ่อนตาม เป็นแม่บ้านแม่เรือน ถูกชักจูงได้ง่าย เข้าใจจิตใจผู้อื่นได้ดีและมักโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่เพศชายจะใช้เหตุผลมากกว่า และสามารถจดจำเหตุการณ์ได้ดีกว่าเพศหญิง รวมถึงเพศชายมักจะโทษบุคคลหรืออุปสรรคอื่น ๆ โดยไม่โทษตนเองเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น
3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจได้แก่อาชีพ รายได้เชื้อชาติและภูมิหลังของครอบครัว โดยสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจส่งผลให้บุคคลมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน
4. การศึกษา บุคคลที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบ การศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน
5. ศาสนา มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลตลอดชีวิต จึงมีอิทธิพลต่อทัศนคติค่านิยม และ พฤติกรรมของบุคคล

**อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550)** ได้แบ่งลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

1. อายุ โดยต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงด้วย
2. เพศ ในปัจจุบันเพศหญิงทำงานนอกบ้านมากขึ้น และเป็นเพศที่ตัดสินใจมากกว่าเพศชาย
3. วงจรชีวิตครอบครัว ซึ่งจะเป็นตัวแปรที่กำหนดพฤติกรรมการซื้อที่ต่างกันในแต่ละชั้น
4. สถานภาพ แบ่งประเภทได้ ดังนี้ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง สมรสแต่แยกกันอยู่ ซึ่งความแตกต่างในสถานภาพสมรสมีความสำคัญต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราการตาย
5. การศึกษาและรายได้ จะมีผลต่ออำนาจการซื้อ โดยผู้มีการศึกษาสูง จะมีอาชีพและรายได้ที่สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ และจะมีแนวโน้มบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพมากกว่า

จากการทบทวนวรรณกรรมปัจจัยส่วนบุคคล แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา เนื่องจากเป็นตัวแปรที่แบ่งส่วนการตลาดที่สำคัญ ซึ่งทำให้ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ โดยมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

**Kotler (2000)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ เป็นความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของลูกค้ำ เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากความคาดหวัง

**Cullen (2001)** กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ การรับรู้ของแต่ละตัวบุคคลทั้งในระยะยาวและระยะสั้น ล้วนมีผลต่อคุณภาพการบริการทั้งหมด

**วิรุฬ พรรณเทวี (2542)** ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกภายในใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละคนว่ามีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากน้อยเพียงใด

**อารี พันธุ์มณี (2546)** ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ เป็นความรู้สึก ความคิดของตัวบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจอาจจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ และเกิดความรู้สึกไม่พอใจถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

**ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538)** ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้ำเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำว่ามีความพึงพอใจหรือไม่มากน้อยเพียงใด โดยเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างตัวผลประโยชน์จากคุณสมบัติ หรือจากการทำงานของผู้ให้บริการส่งผลให้เกิดการคาดหวังของลูกค้ำหรือบริการที่ลูกค้ำคาดหวัง

### ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ ที่ช่วยให้ลูกค้ำเกิดความพึงพอใจ ประทับใจการบริการและเป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำตลอดจนผู้บริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจใน ความพึงพอใจของผู้บริโภคด้านบริการนั้น เป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริโภคนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคด้านบริการนั้นมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

“การให้บริการ” ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ประสานงานกับประชาชนโดยตรง โดยแต่ละองค์กรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการที่ดีให้เกิดแก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ดังนี้

ศุภนิตย์ โขครัตนชัย (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายบริการคือบริการเป็นกระบวนการเพื่อให้ได้รับความสุข รวดเร็ว และความสะดวกสบาย

อาศยา โชติพานิช (2549) ให้ความหมายการบริการคือการช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546, หน้า 47) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

### คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการในการหาทางเพื่อให้องค์การของตนสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ความหมายโดยทั่วไปไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมิได้ หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การเท่านั้น แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม

คุณภาพการให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายและคำนิยามไว้หลายท่าน ได้แก่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนนำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คือการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดที่เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการบริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ

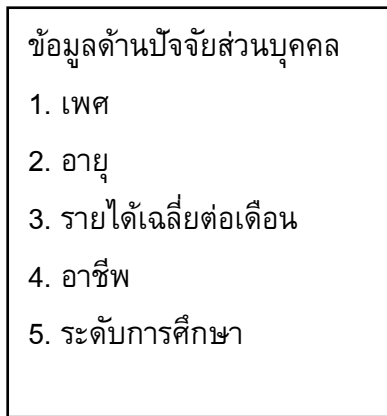
Parasuraman et al. (1985) ได้ศึกษาและพบว่าคุณภาพของการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดประสบการณ์แห่งความสุขและความพึงพอใจในทุกจุดสัมผัสของบริการประกอบด้วย

1. ความมีตัวตนหรือรูปลักษณะทางกายภาพของบริการที่ดี (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ความเชื่อถือได้หรือการให้ความมั่นใจ (Assurance)
4. การตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness)
5. ความเอื้ออาทร หรือความเอาใจใส่ (Empathy)

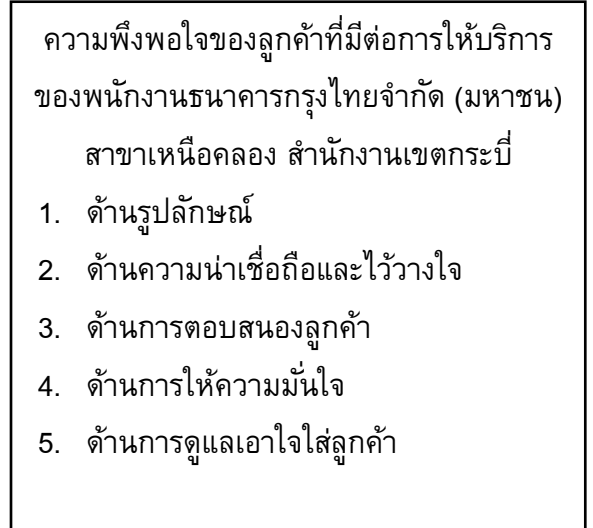
## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่

### ตัวแปรอิสระ



### ตัวแปรตาม



## วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยจะเป็นส่วนของวิธีการดำเนินงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในหัวข้อเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ โดยทำการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) ซึ่งจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลผ่านทางการประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูป จึงทำการสรุปผลวิจัยและนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบ โดยปัจจัยที่ทำการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่หรือไม่ อย่างไร

### กลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงาน



เขตกระบี่ เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถทราบขนาดของจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Cochran โดยได้กำหนดสัดส่วนขนาดของประชากรเท่ากับ 0.5 ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5%

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

การเก็บข้อมูลตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยรวบรวมจากการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยตรง โดยมีการเก็บข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง จำนวน 385 ชุด โดยใช้วิธีเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ ในเดือนมิถุนายน 2565

1.2 ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำมาวิเคราะห์สถิติวิจัยต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาค้นคว้า ซึ่งไม่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยตรง แต่จะเก็บรวบรวมจากแหล่งอื่นๆ เช่น ผลงานวิจัย วารสาร เว็บไซต์ วิทยานิพนธ์ เพื่อให้ข้อมูลประกอบการวิจัย

### **การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน**

นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา

เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาและนำเสนอข้อมูลในรูปตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี

#### ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่

ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ย 4.08 มีระบบความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ย 4.04 ธนาคารมีความสะอาด และมีการตกแต่งสถานที่ความสวยงาม ค่าเฉลี่ย 4.04 และเอกสาร/แผ่นพับของธนาคารมีรายละเอียดเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.01

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ ซึ่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาพนักงานให้บริการรวดเร็ว และฉับไว ค่าเฉลี่ย 4.14 เครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.11 พนักงานสามารถให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.08 และพนักงานสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.02

ด้านการตอบสนองของลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ ซึ่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ พนักงานพร้อมรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้า, พนักงานสามารถแก้ปัญหาของท่านได้อย่างรวดเร็ว, มีการเปิดช่องบริการเพิ่ม เมื่อมีผู้รับบริการจำนวนมากขึ้น, ระบบการทำงานของธนาคารมีความรวดเร็ว มีความเสถียร ไม่ขัดข้อง ค่าเฉลี่ย 4.14 และพนักงานให้การตอบรับในทันที เมื่อท่านมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.10

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ ซึ่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาธนาคารมีหลักฐานการให้บริการที่ชัดเจนแก่ลูกค้าทุกครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.21 พนักงานมีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.19 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 4.16 และพนักงานมีความรู้ในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ธนาคารได้ ค่าเฉลี่ย 4.11

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ ซึ่งอันดับหนึ่ง ได้แก่ พนักงานมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ย 4.19 มีการสร้าง

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.16 พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้ำประจำได้ ค่าเฉลี่ย 4.15 เวลาในการเปิด ปิด ของธนาคารมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการในการใช้บริการของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.13 และพนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกระดับ มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 4.06

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐาน :** ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ แยกต่างกัน

ความพึงพอใจ	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	อาชีพ	ระดับการศึกษาสูงสุด
ความพึงพอใจรวม	X	X	X	✓	✓

✓ แยกต่างกัน

X ไม่แยกต่างกัน

#### **ข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

**ด้านรูปลักษณ์** ธนาคารต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บริเวณที่ให้บริการ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ อย่างครบถ้วนเพื่อให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น

**ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ** พนักงานสามารถบริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาด ตรงตามเวลาที่ได้กำหนด ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้

**ด้านการตอบสนองของลูกค้า** พนักงานมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้

**ด้านการให้ความมั่นใจ** มีการเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ต้องมีความสุภาพ เอาใจใส่ มีมารยาทที่ดีในการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจในการบริการ

**ด้านการดูแลเอาใจใส่** พนักงานรู้จักและจดจำรายละเอียดของลูกค้า และให้บริการลูกค้าทุกระดับ มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อื่นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ควรศึกษาวิจัยในรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อทราบปัญหา และนำมาเปรียบเทียบงานวิจัยได้
3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาเหนือคลอง สำนักงานเขตกระบี่

### เอกสารอ้างอิง

- กัญจณา ดิษฐ์แก้ว. (2558). การศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเมืองตาก จังหวัดตาก. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ ระดับชาติ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 2 (386 - 393). กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ชนิดา ยาประสิทธิ์. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวโพจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญลักษณ์ ประกอบกิจ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลธรรมดาของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นราธิป แนวคำดี. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.
- ผยอง ศรีวณิช. (2565). แบนก์พาณิชย์เร่งปรับตัวในยุคการเงินดิจิทัล ตอบโจทย์ลูกค้า-ลดความเหลื่อมล้ำ. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2565, จาก <https://www.ryt9.com/s/iq03/3256303>
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภราดร ตาเดอิน. (2563). ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขามหาวิทยาลัยศรีปทุม. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.วารสารวิจัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วัชรารภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [วิรุฬ พรรณเทวี](#). (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การบริหารการตลาดแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซ แพ็กซ์.
- ศุภินิตย์ โชครัตนชัย. (2536). การบริหารการบริการ พัฒนาคอนอย่างไว้เพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ: นำกัการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุดารัตน์ สิงหะมีชัย. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารทหารไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมนึก มังกร. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี๊ว จังหวัดจันทบุรี. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2546. *Service Marketing*. กรุงเทพฯ: NUT REPUBLIC.
- หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การสอน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไยใหม่เอ็ดดูเคท.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Cullen, Rowena. (2001). *Perspectives on user satisfaction surveys*. Library Trends 49 (Spring): 662-686.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing 49, Fall: 41-50.

