

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสิน

สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

นางสาว อพรรณตรี ชาตินันต์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน โดยข้อมูลที่รวบรวมได้มาจากแบบสอบถาม การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบสมมติฐาน และการใช้ค่าสถิติ F-test โดย Independent Sample t-test (วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย) ใช้กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร และ One-way ANOVA หรือ F-test (วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) ใช้กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่าประชากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-30,000 บาท ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับสูง ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับสูง และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี) ที่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี) ที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วน

กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า) กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคาร (ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า) มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

บทนำ

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของประเทศที่ส่งผลกระทบต่อให้ระบบเศรษฐกิจและสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งทำให้การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศมีการพัฒนาอย่างมากขึ้นและมีการแข่งขันสูง ปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขัน หน่วยงานธุรกิจต่างๆ ล้วนปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว ไม่เว้นแม้แต่กระทั่งหน่วยงานภาครัฐก็ต้องมีการปรับตัวด้วยเช่นกัน หนึ่งใน การปรับตัวเพื่อช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันก็คือ การปรับตัวเรื่องของการบริการนั่นเอง ในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและการบริการความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจตามความต้องการของลูกค้าในการให้บริการ หากเราให้บริการลูกค้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปรับตัวในการให้บริการ จะต้องเอาใจใส่ลูกค้ามากกว่าเดิม ต้องมีข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า เพื่อที่จะบริการได้ตรงใจกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้นและจะทำให้ผลของธุรกิจการบริการจะประสบความสำเร็จได้อย่างแน่นอน การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจของลักษณะของการบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงาน งานบริการนี้ถือว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนค่อนข้างมากเพราะจะต้องพบกับผู้คนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ที่มาใช้บริการอยู่ตลอดเวลาอันจะส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันตามความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องคาดหวังกับการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของเนื้องานการบริการต่างๆ หรือไม่คาดหวังจนเกินไปตามที่ผู้ให้บริการมาใช้บริการของแต่ละครั้ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการของทางธนาคาร

เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ให้บริการที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ หรือเคยใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ , อายุ , ระดับการศึกษา , รายได้ และอาชีพ
- (2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านสิ่งสัมผัสได้ , ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ , ด้านการตอบสนอง , ด้านการเอาใจใส่

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสิน

สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

- (1) ความรวดเร็วในการให้บริการ
- (2) ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ
- (3) ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยได้มาจากแจกการแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการ หรือเคยใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นหาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นเอกสารในการประกอบการสร้างแบบสอบถาม และได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ที่มาใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยนี้ก็จะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด มาลงรหัส และใช้โปรแกรม Computer เพื่อใช้ประมวลผลสำหรับสถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรงใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน และทดสอบทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

ประชากรที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 มีรายได้ 10,001-30,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นของตัวแปรอิสระปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

	(\bar{X})	(SD)	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิ่งสัมผัสได้	4.3369	0.45690	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.3038	0.53679	มากที่สุด
ด้านการตอบสนอง	4.3792	0.53072	มากที่สุด
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	4.4444	0.55932	มากที่สุด

การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล(เพศ) ที่มีผลต่อด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าสถิติ F เท่ากับ 9.596 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.002 ปัจจัยส่วนบุคคล(เพศ)ที่มีผลต่อความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ มีค่าสถิติ F เท่ากับ 14.105 ค่าความสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.001 และปัจจัยส่วนบุคคล(เพศ) ที่มีผลต่อด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าสถิติ F เท่ากับ 8.529 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล(เพศ) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี) ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล(อายุ) ที่มีผลต่อด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าสถิติ F เท่ากับ 1.934 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.088 ปัจจัยส่วนบุคคล(อายุ) ที่มีผลต่อด้านความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ ค่าสถิติ F เท่ากับ 1.109 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.355 และปัจจัยส่วนบุคคล(อายุ) ที่มีผลต่อด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าสถิติ F เท่ากับ 0.647 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.664 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล(อายุ) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี) ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล(ระดับการศึกษา) ที่มีผลต่อด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าสถิติ F เท่ากับ 1.494 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.191 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล(ระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี) ที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล(ระดับการศึกษา) ที่มีผลต่อด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าสถิติ F เท่ากับ 2.307 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.044 และปัจจัยส่วนบุคคล(ระดับการศึกษา) ที่มีผลต่อด้านความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ มีค่าสถิติ F เท่ากับ 4.970 ค่าความสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล(ระดับการศึกษา) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล(รายได้) ที่มีผลต่อด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าสถิติ F เท่ากับ 0.394 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.758 ปัจจัยส่วนบุคคล(รายได้) ที่มีผลต่อด้านความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ ค่าสถิติ F เท่ากับ 0.399 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.753 และปัจจัยส่วนบุคคล(รายได้) ที่มีผลต่อด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าสถิติ F เท่ากับ 0.005 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.999 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล(รายได้) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี) ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคล(อาชีพ) ที่มีผลต่อด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าสถิติ F เท่ากับ 1.411 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.209 ปัจจัยส่วนบุคคล(อาชีพ) ที่มีผลต่อด้านความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ ค่าสถิติ F เท่ากับ 1.891 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.081 และปัจจัยส่วนบุคคล(อาชีพ) ที่มีผลต่อด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าสถิติ F เท่ากับ 1.182 ค่าความสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.315 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล(อาชีพ) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี) ที่ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 3 ด้าน

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งที่สัมผัสได้)กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสินสาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความรวดเร็วในการให้บริการ) มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($P < 0.001, r = 0.454$)

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านสิ่งที่สัมผัสได้)กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสินสาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ) มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($P < 0.001, r = 0.394$)

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า)กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสินสาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ) มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($P < 0.001$, $r = 0.704$)

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า) กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสินสาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี (ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า) มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($P < 0.001$, $r = 0.645$)

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี(ความรวดเร็วในการให้บริการ,ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ,ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในธนาคารออมสิน สาขาประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาทำธุรกรรมในธนาคารออมสินให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.ด้านการให้บริการกับลูกค้า
- 2.ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 1.การวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเลือกวิธีการเก็บรวบรวมที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น
- 2.ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนา วางแผน และปรับปรุงองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

มริษา ไกรงู (2553) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรุงเทพ-เพชรบุรี หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73

วันวิสาข์ อยู่เปี่ยม (2552) ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี