

# ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด

พรีพจน์ เสี่ยงศักดิ์

## บทคัดย่อ

อุปกรณ์ทางเกษตรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรมเกษตร สามารถเพิ่มผลผลิตให้กับเกษตรกรได้มากอีกทั้งสามารถลดต้นทุนในการผลิตในแต่ละปีได้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาดังกล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ที่ต่างกัน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (T-test) และการทดสอบเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นตัวอย่างให้ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการให้บริการ อุปกรณ์ก่อสร้างและการเกษตร

## Abstract

The objectives of this studies were, 1) to studies personal factors affecting customer satisfaction towards service quality of Sangchai Construction & Agriculture Company Limited that different. 2) To studies satisfaction towards service quality of Sangchai Construction & Agriculture Company Limited. 3) To studies service quality of Sangchai Construction & Agriculture Company Limited.

The research instruments were questionnaires. Data analysis and statistics used were percentage, mean, standard deviation, and F-test.

The research results were found that, consumer group which as the sample group had opinions on satisfaction towards service quality of Sangchai Construction & Agriculture Company Limited in the whole was at a high level. When considered each in terms it was found that, concreteness had to highest mean. Followed by reliability, and last was responsiveness, respectively.

The results of hypothesis testing showed that, personal factors including age, education, occupation, and monthly income be satisfaction towards service quality of Sangchai Construction & Agriculture Company Limited that different with statistically significant at a level of 0.05.

**Keywords:** Customer satisfaction, Service Quality, Construction & Agriculture Equipment

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประชากรส่วนใหญ่ของประเทศไทย ประกอบอาชีพการเกษตร เช่น การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์การประมง เป็นต้น การทำการเกษตรมีมาตั้งแต่โบราณ โดยอาศัยการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการทำการสู่ลูกหลาน ซึ่งการทำการเกษตรจะใช้แรงงานคนเป็นหลักและปัจจุบันมีการพัฒนาเครื่องทุ่นแรงมาช่วยการในทำเกษตรมากขึ้น

จากอดีตถึงปัจจุบันภาคเกษตรของไทยมีการเปลี่ยนแปลงโดยลดการใช้แรงงานคนหันมาพึ่งพาเครื่องจักรกลและเทคโนโลยีสมัยใหม่แทนการใช้แรงงาน เครื่องหรืออุปกรณ์ทางเกษตรดังกล่าวยังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากสามารถผลิตได้มากกว่าการใช้แรงงานคน หรือสัตว์ ทำให้ได้รับผลผลิตที่มีจำนวนมากกว่าเดิมสามารถนำไปจำหน่ายสร้างรายได้ให้กับครอบครัวได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการให้บริการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ที่ต่างกัน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด

### สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ที่ต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของลูกค้ามีผลต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด
2. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด
3. บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดและการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกด้านอารมณ์ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบและการรับรู้ตามความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะบริการที่ตรงกับความต้องการตามคาดหวังมีความเหมาะสมที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของผู้ใช้บริการ

บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด หมายถึง ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างและอุปกรณ์ทางการเกษตรทุกชนิด ตั้งอยู่ในจังหวัดอำนาจเจริญ

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ผู้วิจัยได้ค้นคว้ารวบรวมข้อมูลโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ที่ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเชิงระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในจังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงขอใช้ตัวเลขประชากรในจังหวัดอำนาจเจริญ จำนวนทั้งสิ้น 378,621 คน (สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่เคยซื้อสินค้ากับทางบริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติด้วยการแปรผันตามกันระหว่างขนาดกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่าง โดยการวิจัยครั้งนี้ได้นำสูตร Taro Yamane โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความผิดพลาดจากการสุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณสูตรตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด โดยรวบรวมเก็บข้อมูลแบบสอบถาม 400 กลุ่มตัวอย่าง และนำมาข้อมูลมาประเมินผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ

## ผลการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และ เพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 อายุ 41-50 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และน้อยที่สุดคือ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 อาชีพเกษตรกร จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุดคือ นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ รายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และน้อยที่สุดคือ รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด จากการศึกษพบว่า ผู้บริ โภคที่เป็นตัวอย่างให้ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.62$ ) ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถหาสินค้าได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) รองลงมาคือ มีป้ายแจ้งรายละเอียดของสินค้าและราคาช่วยให้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) และลำดับสุดท้ายคือ สินค้าทางเกษตรมีหลากหลายและมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับสินค้าตรงความต้องการเมื่อมีการโทรสั่งซื้อสินค้ากับทางบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) รองลงมาคือ บริษัทมีความน่าเชื่อถือเนื่องจากเปิดทำการมาเป็นเวลานาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานสามารถอธิบายการใช้งานของสินค้าและอุปกรณ์ทางการเกษตรได้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.72$ ) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมาคือ ชั่วโง่ การเปิด - ปิดทำการของทางบริษัทเป็นช่วงเวลาที่สะดวกต่อการใช้งานของท่าน มีค่าเฉลี่ยในระดับ

มาก ( $\bar{X}=3.62$ ) และลำดับสุดท้ายคือ พนักงานพูดจาสุภาพและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.58$ ) ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับสิทธิพิเศษหลังจากมีการสั่งซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ ) รองลงมาคือ ท่านสามารถติดตามสินค้าได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X}=3.85$ ) และลำดับสุดท้ายคือ มีการรับประกันสินค้าที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.60$ ) ตามลำดับ

ด้านการเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการสั่งซื้อสินค้ามีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.90$ ) รองลงมาคือ ท่านสามารถเข้าถึงข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิพิเศษและโปรโมชั่นต่างๆ ได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ( $\bar{X}=3.70$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ช่องทางการสั่งซื้อสินค้าเพียงพอต่อความต้องการของท่าน (โทรศัพท์, เว็บไซต์ Line และ Facebook) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}=3.66$ ) ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร สามารถสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัดที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัดที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร ในด้านความเป็นรูปธรรม มากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับการหาสินค้ามีความสะดวก

มีป้ายแจ้งรายละเอียดของสินค้าและราคาช่วยให้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และ สินค้าทางเกษตรมีหลากหลายและมีความทันสมัย จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการและอยากแนะนำให้ลูกค้าใหม่ๆ มาซื้อสินค้ากับทางบริษัทเพิ่มมากขึ้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร ดังนั้นทางบริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ควรมองหาสินค้าเกี่ยวกับการก่อสร้างและการเกษตรที่มีความทันสมัยมากกว่าบริษัทคู่แข่ง เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมาซื้อสินค้ากับทางบริษัทฯ มากขึ้น และควรเน้นการให้บริการที่ครบวงจรตั้งแต่การเริ่มต้นซื้อสินค้าจนถึงการรับประกันสินค้าเมื่อสินค้าเกิดความเสียหายหรือชำรุด

2. จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท แสงชัยการก่อสร้างและการเกษตร จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ ผู้ประกอบการของบริษัทควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ทั้งในเรื่องของการเปิด-ปิดของบริษัท ในช่วงเวลาที่เหมาะสม และควรเปิดให้บริการในวันหยุด รวมถึงการให้บริการของพนักงานควรพูดจาสุภาพและอภัยขี้ดี และการแต่งกายที่เรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในบริการ

## เอกสารอ้างอิง

- ฉวีวรรณ ชัยโสทธิ. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ Lazada เว็บไซต์ช้อปปิ้งออนไลน์. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชนินทร เลิศรัตน์ประภากร. (2559). การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีในตราสินค้า ของ อินเด็กซ์ ลิฟวิ่งมอลล์. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2554). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : ไทยเนรมิต กิจอินเตอร์ โพรเกรสซิฟ.
- นราธิป แนวาคดี กฤษณ์ ทักษุพา และ ดวงใจ อังโก๊ะ. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

- นิพนธ์ เจริญสิทธิพันธ์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. : กรณีศึกษา สถานีบริการน้ำมัน ปตท. พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.
- ปิ่นฉวีพร พังราวลัย. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร.
- ปิ่นฉวีพร พงษ์วรรณนะ. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อวิปิ้งครีม. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญนิภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า อินเทอร์เน็ต โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศศวิศา อารยะรังษี. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Test*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Kendler, Howard H. (1974). *Basic Psychology*. California : W.A. Benjamin, Inc.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implement, and Control*. (9<sup>th</sup> ed.).Prentice-Hall, Inc
- Munn, N.L. (1962). *Introduction to Psychology*. Boston : Houghton Mifflin Co.
- Pesämaa, O., Shoham, A., Wincent, J., & Ruvio, A. A. (2013). How a learning orientation affects drivers of innovativeness and performance in service delivery. *Journal of Engineering and Technology Management*, 30(2), 169-187.
- Secord, Paul F. & Backman, Carl W. (1964). *Social Psychology*. New York : McGraw – Hill.