

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ
เกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา
Service Quality of Financial Institutions Affecting Customer Loyalty of
Agriculturists in Chachoengsao Province

กิตติศักดิ์ สาระบูรณ์¹ ชลธิศ ดาราวงษ์²
Kittisak Saraboon, Chonlatis Darawong

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้เป็นบทความวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกร และ 3. ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการสถาบันการเงินในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือในการประเมิน คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) โดยภาพรวมปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ในภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ประเภทเกษตรกร ระยะเวลาในการประกอบอาชีพเกษตรกรที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในการใช้บริการสถาบันทางการเงิน ไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงิน ประกอบด้วย พฤติกรรม, ทัศนคติ, การเข้าถึง, การติดต่อลูกค้า และการมีจิตบริการ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการให้บริการ; สถาบันทางการเงิน; ความจงรักภักดี

Received: 2022-09-27 Revised: 2022-10-25 Accepted: 2022-10-26

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชลบุรี Master of Business Administration students Graduate School of Management Sripatum University, Chonburi. Corresponding Author e-mail: k.i.t.ti@hotmail.com

² วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชลบุรี Graduate School of Management Sripatum University, Chonburi

Abstract

This article is quantitative research article aimed to 1. Study the level of the factors in service quality 2. Compare customer loyalty of agriculturists and 3. Study factors in service quality of financial institutions affecting the agriculturists in Chachoengsao province. The sample group was 400 former customers at financial institutions in Chachoengsao province selected by purposive sampling. A tool for assessment was a questionnaire. Statistics for assessment were Means, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, Scheffe's method for paired comparison, and Multiple Regression Analysis. The result showed 1) The factors in service quality of financial institutions in Chachoengsao province had overall average at high level ($\bar{X}=4.09$) and each individual aspect was at high level in every aspects. 2) The overall difference in individual factors consisted of age, education, average annual income, type of agriculturists, and a duration in agricultural work has indifferently affected customer loyalty of the agriculturists in Chachoengsao province who have experienced service at financial institutions and 3) The factors in service quality of financial institutions consisted of behaviour, attitude, accessibility, customer contact, and service-mindedness had an effect on customer loyalty of the agriculturists in Chachoengsao province.

Keyword: Service Quality; Financial Institutions; Loyalty

บทนำ (Introduction)

จากภาวะเศรษฐกิจ และสังคมของไทยที่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ที่ยังมีการแพร่ระบาดต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2563 ส่งผลกระทบต่อสังคมไทยเป็นวงกว้าง ซึ่งรัฐบาลได้ออกมาตรการทางสาธารณสุข และจัดหาวัคซีน COVID - 19 เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันและลดความรุนแรงของโรคให้กับประชาชน รวมทั้งออกมาตรการเยียวยา บรรเทา และฟื้นฟูเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่อง สำหรับภาคการเกษตรได้รับผลกระทบจากปัจจัยดังกล่าวทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งเกษตรกรจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพ รวมทั้งพยายามสร้างโอกาสในวิกฤติเพื่อพัฒนาและฟื้นฟูอาชีพให้เข้มแข็ง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2565)

สถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต หนทางเดียวที่องค์กรจะอยู่รอดได้ คือการสร้างผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่มีคุณภาพสูงตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพและนำระบบงานคุณภาพมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดความสูญเสียจากการทำงานที่ไม่มีคุณภาพของการให้บริการและคุณภาพของงาน รวมทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของบุคคลภายนอก ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

จะเห็นได้ว่า การบริการนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจยุคใหม่จะเห็นได้ว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเรามาก เพราะรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยม ผู้บริโภคยุคใหม่สนใจในความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น ต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย จะเห็นได้ว่าปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ธนาคาร การท่องเที่ยว สายการบิน ต่างก็มุ่งที่จะแข่งขันกันเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริโภค ซึ่งนอกจากจะแข่งขันกันในเรื่องมาตรฐานสินค้าแล้ว การแข่งขันด้านการให้บริการที่เป็นเลิศถือว่าเป็นหัวใจที่สำคัญ บริการเป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำมาเสนอให้ฝ่ายหนึ่งโดยที่ไม่สามารถจับต้องได้ แยกจากกันไม่ได้ มีความผันแปรแตกต่างกัน การบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในองค์กร บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ มีความสำคัญในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ ถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการสูงก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการและสามารถใช้เป็นจุดขายของธุรกิจได้ (สุพรรณิ อินทร์แก้ว, 2551)

ประเทศไทยถือเป็นอู่ข้าวอู่น้ำ เป็นพื้นที่แห่งเกษตรกรรมที่มีความอุดมสมบูรณ์ ประชากรในอดีตส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีภูมิปัญญาท้องถิ่นทางด้านเกษตรกรรมมากมายแตกต่างกันไปตามพื้นที่นั้น ๆ และมีการพัฒนารูปแบบการทำการเกษตรให้เหมาะสมตามยุคสมัย อาชีพเกษตรกรจึงมีความสำคัญมาก และเกษตรกรถูกยกย่องให้เป็นกระดูกสันหลังของชาติ เป็นผู้ผลิตอาหารเลี้ยงสังคมมายาวนาน จากการพัฒนาของประเทศของไทยแม้จะทำให้มีการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านกายภาพให้มีความก้าวหน้าแต่ก็ปรากฏชัดเจนในภายหลังว่าเกิดช่องว่างทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ภาคการเกษตรซึ่งเป็นอาชีพหลักของคนส่วนใหญ่ของประเทศยังประสบกับความผันผวนของราคาพืชผลในตลาดโลกและประสบความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ รวมทั้งความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติทั้งดินและน้ำ ในช่วงราวสิบปีที่ผ่านมา ต้นทุนในภาคการเกษตรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้อัตรากำไรของเกษตรกรลดลงจนสินค้าเกษตรหลายชนิดมีค่าเฉลี่ยเป็นลบ กลับกลายเป็นว่ายิ่งเกษตรกรปลูกพืชผลมากเท่าไรก็ยิ่งจนลงเท่านั้น ในขณะเดียวกันหนี้สินก็พอกพูนขึ้นเรื่อย ๆ (รพีพัฒน์ อิงคสิทธิ์, 2019) นอกจากนี้ สถานะทางการเงินของครัวเรือนเกษตรกรมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก พบว่า ครัวเรือนเกษตรกร ส่วนใหญ่มีหนี้สูง โดยหารวมจากทุกแหล่งเงิน ครัวเรือนชาวนาไทยมีหนี้สินเฉลี่ย 3.4 ก้อน และมีหนี้คงค้างเฉลี่ย 416,143 บาทต่อครัวเรือน ครัวเรือน ร้อยละ 50 มีหนี้สินคงค้างเกิน 300,000 บาท และ ร้อยละ 30 มีเกิน 600,000 บาท โดยมาจากสองแหล่งหลักคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรร้อยละ 60 และสหกรณ์และกองทุนหมู่บ้าน ร้อยละ 16 และร้อยละ 35 ของครัวเรือนมีหนี้นอกระบบ (สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2563)

จังหวัดฉะเชิงเทรามีพื้นฐานด้านการเกษตร เป็นแหล่งผลิตอาหารเพื่อเลี้ยงประชากรในภูมิภาคและกรุงเทพมหานคร ประชาชนร้อยละ 70 ประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมที่สร้าง

รายได้ให้แก่เกษตรกรในจังหวัด ผลผลิตที่สร้างชื่อเสียงให้แก่จังหวัดในด้านพืช ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อยโรงงาน มะพร้าว มะม่วง และหมาก เป็นต้น ด้านปศุสัตว์ ได้แก่ ไข่ไก่ และสุกร ซึ่งเป็นแหล่งผลิตมากที่สุดของประเทศ ไก่เนื้อ เป็ด และโคเนื้อ ด้านประมง มีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ อาทิเช่น กุ้งกุลาดำ ปลาน้ำจืด ปลาน้ำกร่อย และกิจการประมงทะเล จังหวัดฉะเชิงเทรา มีจำนวนครัวเรือนเกษตรกรทั้งหมด 63,738 ครัวเรือนพื้นที่เพาะปลูกพืชทั้งหมด 1,913,580 ไร่ พื้นที่เก็บเกี่ยวทั้งหมด 1,700,253.95 ไร่ ผลผลิตรวมทั้งหมด 7,345,623 ไร่ โดยอำเภอที่เพาะปลูกพืชสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ อำเภอสนามชัยเขต อำเภอท่าตะเกียบ และอำเภอบางน้ำเปรี้ยว ตามลำดับ และตามรายงานการวิเคราะห์สภาพปัญหาด้านเศรษฐกิจ พบว่า เกษตรกรมีหนี้สินมาก (จังหวัดฉะเชิงเทรา, 2560) ดังนั้น การที่เกษตรกรมีหนี้สินมาก สามารถอนุมานได้ว่า เกษตรกรมีการใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ในพื้นที่เขตจังหวัดฉะเชิงเทรา จากการศึกษาผู้วิจัยในฐานะผู้ใช้บริการได้เล็งเห็นปัญหาเรื่องการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างพลิกผัน รวมถึงภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อันส่งผลต่อการเข้าใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการของสถาบันการเงินอย่างไรก็ตาม ลูกค้ายกเว้นการอาจจะยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินแบบออนไลน์ที่สถาบันการเงินได้จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ดังนั้น สถาบันการเงินต่าง ๆ ยังจำเป็นต้องต้องมุ่งเน้นการให้บริการผ่านช่องทางหน้าเคาน์เตอร์บริการ หรือการลงพื้นที่ตามชุมชนอย่างที่เคยเป็นมา

จากการศึกษางานวิจัยของ เมนาท บรรเทาทุกข์ และณลินี เหมาะประสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร และอาทิตย์า เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ขาโต้ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงการศึกษาของ นารินาถ มั่นตาย (2563) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสุโขทัย อีกทั้ง เจษฎา ถิรเมือง (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) และทัญญา คงปริพันธ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

จึงเห็นได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญมาก สำหรับธุรกิจสถาบันการเงิน ซึ่งถือเป็นธุรกิจบริการ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดี การบอกกันปากต่อปากจากการใช้บริการ ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาวิธีการให้บริการให้มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริหาร รวมถึงพัฒนาความสามารถที่จะยกระดับการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงิน ในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานของการวิจัย (Research hypothesis)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการสถาบันการเงินในจังหวัดฉะเชิงเทรา

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่เคยใช้บริการสถาบันการเงินในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1967) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ลูกค้าที่เคยใช้บริการสถาบันการเงินในจังหวัดฉะเชิงเทรา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruency-IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's coefficient of alpha - α) มีค่าเท่ากับ 0.918

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data) ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่ที่ได้ทำการสุ่มไว้ และเมื่อได้แบบสอบถามครบ จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

1) ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงิน ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการสำรวจแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงิน ในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นเห็นด้วยกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงิน ในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับทัศนคติของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) รองลงมา คือ การเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) อันดับสาม คือ การติดต่อลูกค้า และพฤติกรรมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) อันดับสี่ คือ การมีจิตบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) และอันดับห้า คือ ลักษณะภายนอก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.พฤติกรรมของพนักงาน	4.09	0.35	มาก	3
2.ทัศนคติของพนักงาน	4.15	0.41	มาก	1
3.การเข้าถึง	4.13	0.41	มาก	2
4.ลักษณะภายนอก	4.04	0.35	มาก	5
5.การติดต่อลูกค้า	4.09	0.35	มาก	3
6.การมีจิตบริการ	4.07	0.27	มาก	4
รวม	4.09	0.25	มาก	-

2) เปรียบเทียบความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม ไม่แตกต่างกันจึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 เมื่อพิจารณาอายุพบว่า อายุมากกว่า 60 ปีกับอายุ 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปีกับ 41-50 ปี มีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม ไม่แตกต่างกันจึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 เมื่อพิจารณาอายุพบว่า ระดับการศึกษมัธยมศึกษาตอนต้นกับไม่มีคุณวุฒิและประถมศึกษา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับไม่มีคุณวุฒิและประถมศึกษา และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปกับประถมศึกษา มีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อปี ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม ไม่แตกต่างกันจึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทเกษตรกร ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม ไม่แตกต่างกันจึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการประกอบอาชีพเกษตรกร ที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม ไม่แตกต่างกันจึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0

สรุปได้ว่า ในภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ประเภทเกษตรกร ระยะเวลาในการประกอบอาชีพเกษตรกร ที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในการใช้บริการสถาบันทางการเงิน ไม่แตกต่างกัน

3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณในการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
จากการถดถอย	8.09	6	1.35	28.44	0.00*
จากแหล่งอื่น ๆ	18.63	393	0.05		
รวม	26.72	399			

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ(multiple correlation , R) = 0.65

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (coefficient of determination , R^2) = 0.42

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม ระดับ $R = 0.550$ สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 55.00 ส่วนอีกร้อยละ 45.00 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่น ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (* $p < .05$) ดังนั้น จึงยอมรับ

H_1 ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม

คุณภาพการให้บริการ	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย คะแนนมาตรฐาน (β)	t	P
ค่าคงที่ (constant)	0.80	-	4.30*	0.00
1. พฤติกรรม	0.07	0.11	1.98*	0.04
2. ทศนคติ	0.07	0.12	1.97*	0.04
3. การเข้าถึง	0.07	0.13	2.24*	0.02
4. ลักษณะภายนอก	0.01	0.01	0.26	0.79
5. การติดต่อลูกค้า	0.10	0.14	2.52*	0.01
6. การมีจิตบริการ	0.21	0.23	4.95*	0.00

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 สามารถสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

ความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม = $0.80 + 0.07$ (พฤติกรรม) + 0.07 (ทัศนคติ) + 0.07 (การเข้าถึง) + 0.10 (การติดต่อลูกค้า) + 0.21 (การมีจิตบริการ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ การมีจิตบริการ ($\beta = 0.23$) อันดับสอง คือ การติดต่อลูกค้า ($\beta = 0.14$) อันดับสาม คือ การเข้าถึง ($\beta = 0.13$) อันดับสี่ คือ ทัศนคติ ($\beta = 0.12$) อันดับห้า พฤติกรรม ($\beta = 0.11$) และอันดับที่หก ลักษณะภายนอก ($\beta = 0.04$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษา ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงอนุมานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี ประเภทเกษตรกร ระยะเวลาในการประกอบอาชีพเกษตรกร ที่แตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในการใช้บริการสถาบันทางการเงิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยส่วนมากจะมีการรวมกลุ่มกันในแต่ละพื้นที่และมีการบอกต่อ เล่าสู่กันฟังในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินจึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภารัตน์ ทองดี (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลพบว่า เพศ ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และการศึกษาของ นารีนาท มั่นตาย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสุโขทัย พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย อาชีพ และประเภทการใช้บริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสุโขทัย

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงิน ด้าน พฤติกรรม ทัศนคติ การเข้าถึง การติดต่อลูกค้า และการมีจิตบริการ ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานของสถาบันทางการเงินมีพฤติกรรมในการให้บริการที่ดี มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการให้บริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการของสถาบันทางการเงินได้ง่าย มีการติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา รวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการที่ดี สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลต่อความจงรักภักดีที่ทำให้เกษตรกรผู้รับบริการมีความจงรักภักดี เกิดความผูกพันต่อการใช้บริการในสถาบันทางการเงินนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ กรอนรูส (Gronroos, 1982, 1983) ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค

และคุณภาพเชิงหน้าที่ เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 7 ประการ คือ 1. พฤติกรรม (Behaviour) 2. ทัศนคติ (Attitude) 3. การเข้าถึง (Accessibility) 4. ลักษณะภายนอก (Appearance) 5. การติดต่อลูกค้า (Customer Contact) และ 6. การมีจิตบริการ (Service-Mindedness)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

คุณภาพการให้บริการด้านการมีจิตบริการมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สถาบันทางการเงิน หรือหัวหน้าส่วนงานที่ให้บริการ ควรอบรมพัฒนาให้พนักงานบริการมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และการให้บริการของสถาบันทางการเงิน เป็นอย่างดี
2. สถาบันทางการเงิน หรือหัวหน้าส่วนงานที่ให้บริการ ควรสร้างคู่มือเพื่อนำเสนอแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละสาขาภายในสถาบันทางการเงินเดียวกัน เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกิดความแตกต่างเมื่อต้องเข้าใช้บริการที่สาขาอื่น
3. สถาบันทางการเงิน หรือหัวหน้าส่วนงานที่ให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานบริการให้มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านลักษณะภายนอก สถาบันทางการเงินควรให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวในการพูดคุยกับลูกค้า มีช่องทางการให้บริการที่เป็นสัดส่วนมีความรู้สึกลดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ
2. ด้านการมีจิตบริการ สถาบันทางการเงินควรอบรมพัฒนาพนักงานในแต่ละสาขามีมาตรฐานในการให้บริการ มีการกล่าวทักทายลูกค้าทุกครั้งก่อนให้บริการ รวมถึงไม่เสนอขายผลิตภัณฑ์อื่น ที่ลูกค้าไม่สนใจหรือไม่มีความจำเป็นให้กับลูกค้า
3. ด้านพฤติกรรมของพนักงาน สถาบันทางการเงินควรอบรมพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้พนักงานบริการทักกล่าวขอโทษเมื่อให้ข้อมูลผิดพลาดหรือล่าช้า ให้พูดจาสุภาพ มีมารยาท บริการด้วยความเป็นมิตร
4. ด้านการติดต่อลูกค้า สถาบันทางการเงินควรอบรมพัฒนาพนักงานให้มีความยืดหยุ่นในการติดต่อสื่อสาร สามารถเข้าใจภาษาท้องถิ่น และสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย รวมถึงมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดี รับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของลูกค้า
5. ด้านการเข้าถึง สถาบันทางการเงินควรให้ความสำคัญกับการจัดตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้ได้อย่างสะดวก และออกแบบรูปแบบและขั้นตอนของการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก

6. ด้านทัศนคติของพนักงาน สถาบันทางการเงินควรอบรมพัฒนาโดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และสร้างความตระหนักให้กับพนักงานในการมีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการ

ปัจจัยความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา สถาบันทางการเงินควรให้ความสำคัญกับการตั้งราคาหรือค่าธรรมเนียมที่เป็นธรรม ที่ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการกินกำไรเกินควร ซึ่งอาจแลกกับการให้บริการที่ดี ครอบคลุม ครบวงจร เป็นได้

2. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ สถาบันทางการเงินควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ดี รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินโดยเฉพาะสินเชื่อ ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดการบอกต่อ แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการในอนาคต

3. ด้านความตั้งใจที่จะใช้บริการ สถาบันทางการเงินควรออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือบริการอื่น ๆ ของตนเองเพิ่มเติม เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจนำมาซึ่งความสะดวกรวดสบายในการใช้บริการต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาวิจัย ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถาบันทางการเงินที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของเกษตรกรในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาโดยการเจาะจงไปที่สถาบันทางการเงินแต่ละแห่ง เนื่องจากจะได้มีผลการวิจัยที่เฉพาะเจาะจงและทำให้สถาบันทางการเงินแห่งนั้นนำผลการวิจัยไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

2. ควรมีการศึกษาผู้ใช้บริการที่ครอบคลุมในทุกอาชีพที่มาใช้บริการสถาบันทางการเงิน เพื่อให้สถาบันทางการเงินหรือผู้เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการกิจการของสถาบันทางการเงินได้

3. ควรมีการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เกิดความลุ่มลึกในข้อมูลที่น่าใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดในการสร้างความจงรักภักดีต่อผู้ใช้บริการของสถาบันทางการเงินต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

จังหวัดฉะเชิงเทรา. (2560). *ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับจังหวัด*. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <http://www.chachoengsao.go.th/cco/>

เจษฎา ธีรเมือง. (2560). *คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2565). *รายงานกิจการประจำปี ปีบัญชี 2564*.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

- นารีนาท มั่นตาย. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสุโขทัย. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-12_1629777937.pdf.
- เมนาท บรรเทาทุกข์และนลินี เหมาะประสิทธิ์. (2564). คุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตจังหวัดพิจิตร. การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ ประจำปี พ.ศ.2564, 221 – 235.
- รพีพัฒน์ อิงคสิทธิ์. (2562). ภาคเกษตรไทย ทำไม่ยิ่งทำยิ่งจน แล้วจะแก้ปัญหาอย่างไรดี?. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://themomentum.co/agriculture-in-thailand-2019/>.
- สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์. (2563). ครวัเรียนเกษตรไทยในวิกฤติโควิด-19. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.pier.or.th/abridged/2020/11/>
- สุดารัตน์ ทองดี. (2563). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2551). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะยิ่ง. พิมพ์ครั้งที่ 4. บริษัท ธนาเพรส จำกัด: กรุงเทพฯ.
- หัทธยา คงปริพันธุ์. (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อาทิตยา เรืองเนตร และสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ ชำได้. (2562) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
- Gronroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd Edition. New York: Harper and Row.