

คุณภาพในการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล
อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

Quality of Service Affecting Service User Satisfaction, Lamplai Subdistrict
Municipality, Thepha District, Songkhla Province

ลภวรรณ จิรกุลวัฒน์

Lapawan Jirakunlawat

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา โดยการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G Cochram จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุป คือ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของระดับความสัมพันธ์กันสูงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, เทศบาลตำบลลำไพล

Abstract

The purpose of this research was to study Service Quality Affecting Service User Satisfaction, Lamplai Sub-district Municipality, Thepha, Songkhla Province. The sample used in the study was the population living in the administrative area of Lamplai Sub-district Municipality, Thepha, Songkhla Province, calculated by W.G Cochram's sample size unknown formula, totaling 400 people. Statistics used to analyze data Frequency and Percentage Distribution, Mean and Standard Deviation, Simple Regression Analysis The statistical significance level was 0.05. The results of the analysis were summarized as the positive impact service quality had a high positive correlation with service users

satisfaction of Lamplai Subdistrict Municipality, Thepha District, Songkhla Province.
Statistically significant at the 0.05 level.

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชาชนหันมาสนใจการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากรัฐธรรมนูญของประเทศซึ่งประกาศใช้ในปี 2560 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น บริการและกิจกรรมเหล่านี้ควรเป็นไปตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีเงินเพียงพอในการให้บริการรวมทั้งบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) หมายถึง การปกครองพื้นที่หรือชุมชนหนึ่งๆ โดยแยกเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น ระบอบประชาธิปไตยเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาประเทศ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นของตน จะช่วยลดปัญหาความประมาทเลินเล่อและข้อจำกัดในความสามารถของรัฐบาลกลางในการดูแลประชาชน การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหานี้ เพื่อเป็นช่องทางในการกระจายทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงใช้รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแบบกระจายอำนาจ กล่าวคือ อำนาจไม่ได้กระจุกอยู่ที่เดียว หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่ แต่ละหน่วยมีอำนาจจัดการกันเอง รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะการกระจายอำนาจการปกครอง ซึ่งหมายความว่าอำนาจของรัฐบาลกลางถูกจำกัดในทางใดทางหนึ่ง (อนรรตน์ อนันตนาธร, 2552)

เทศบาลตำบล (ทต.) เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่สำคัญในพื้นที่ชนบทของประเทศไทย มีอำนาจในการจัดการกับประชาชนในทุกด้านของการบริหาร กล่าวคือ สามารถช่วยให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติ สามารถบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ทั้งยังมีหน้าที่ดูแลและจัดการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะในท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของประชาชน ใช้วิธีธรรมาภิบาลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยการระดมความคิดเห็นจากส่วนต่างๆ ของสังคม และจัดทำแผนที่เป็นประโยชน์และประสิทธิผลอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่ความพอใจ และที่สำคัญประชาชนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับประโยชน์จากการจัดสรร งบประมาณ ที่ทั่วถึง โปร่งใส มีคุณธรรม

รัฐบาลมีความสำคัญเพราะมีหน้าที่ในการบริหารประเทศของเราให้มีประสิทธิภาพ เมื่อเร็ว ๆ นี้มีการเปลี่ยนแปลงมากมายที่มุ่งให้ผู้คนติดต่อกับรัฐบาลได้ง่ายขึ้นและประหยัดเงินในการทำธุรกรรม หลายคนหวังว่าการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะช่วยให้รัฐบาลสามารถเข้าถึงและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560)

การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานภาครัฐทำให้ประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น ผู้คนสามารถพบปะกันได้ง่ายขึ้นและดูแลความต้องการแก่ประชาชน ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำไพล ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้มาใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการของเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาคุณภาพในการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตปกครองของเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา โดยคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G Cochram จำนวน 400 คน

3.ขอบเขตด้านตัวแปร ศึกษาตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองผู้มาใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการและการเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2565

สมมติฐานของการวิจัย ได้แก่ คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา การทดสอบสมมติฐาน จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลลำไพล รวมถึง ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของเทศบาลตำบลลำไพล ได้แก่ ข้าราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนจนประชาชน ภาคเอกชน

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ประชาชนมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำไพล

ผู้ใช้บริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการของบุคคลอื่น บุคคลใดสามารถตอบสนองความต้องการของตัวเองได้และสิ่งนี้จะทำให้พวกเขาารู้สึกพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพการบริการ คือ วิธีการที่บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ สามารถมองเห็นได้ว่าเป็นลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของบริการที่ดีและผู้ใช้พึงพอใจในบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ยังสามารถมองเห็นได้ว่าเป็นระดับการบริการที่ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดและเกินความคาดหมายของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

งานวิจัยปัจจุบันที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ใช้แนวคิดทฤษฎีตามปัจจัยในการศึกษา ดังนี้ ปัจจัย **คุณภาพการในการบริการ** Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จาก 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองผู้มาใช้บริการ (Responsive) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ (Assurance) และการเข้าใจและรู้จักผู้มาใช้บริการ (Empathy) ปัจจัย **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ** มิลเลท (Millet 2012) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประเด็น เรื่องของอาคารสถานที่ที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประเด็น เรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประเด็น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการในด้าน

ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

นิฟาวาณี จินาแวน และ มารินา อูมา (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประเด็น เรื่องของอาคารสถานที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประเด็น เรื่องการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าและด้านการให้บริการที่ตรงอยู่ในระดับน้อยที่สุด พบว่า ประเด็น เรื่องมีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสมกับงาน

เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และในด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และในด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนายายอาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และสุดท้ายในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลพวา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในความน่าเชื่อถือและ

ไว้วางใจในบริการ ในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และในด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

คุณภาพการบริการ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือ (reliability)
3. การตอบสนองของผู้ให้บริการ (responsive)
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (assurance)
5. การเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ (empathy)

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล

อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดให้เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาใช้บริการแน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างจึงสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยใช้บริการ Google Form ให้กับผู้ให้บริการที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากร คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลาที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ตั้งแต่เดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม 2565 โดยการคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G Cochram ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ แบบสอบถามรายการ (Check List) แบบสอบถามปลายปิด (Closed-End Form) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) และกรอกรายละเอียดจำนวนช่องที่กำหนด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ มีดังต่อไปนี้ ให้ความสำคัญมากที่สุด (5) ให้ความสำคัญมาก (4) ให้ความสำคัญปานกลาง (3) ให้ความสำคัญน้อย (2) ให้ความสำคัญน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ มีดังต่อไปนี้ ให้ความสำคัญมากที่สุด (5) ให้ความสำคัญมาก (4) ให้ความสำคัญปานกลาง (3) ให้ความสำคัญน้อย (2) ให้ความสำคัญน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ทำการศึกษาทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการทำการศึกษาเป็นแบบสอบถามรายการ (Check List) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราวัด ลิเคอร์ท (Likert Scale) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำแบบทดสอบฉบับร่างที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน โดยให้ประเมินคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

ค่า +1 ข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับเนื้อหา

ค่า 0 ข้อคำถามที่ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่

ค่า -1 ข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินคำถามในแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัดในแต่ละด้านและตรงประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือไม่ หลังจากผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการหาค่าของแต่ละข้อคำถาม โดยข้อคำถามใดที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพและสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ส่วนข้อคำถามใดที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 ก็นำมาปรับปรุงแก้ไข

2. การทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบ จากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับผู้บริการที่เข้ารับบริการในเทศบาลตำบลลำไพล จำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละส่วน Andrew Garth (2008) กล่าวว่า การประเมินความเที่ยงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้บริการ Google Form เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนำไปศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จากตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตาราเรียน นิตยสาร วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องและหนังสือ วิชาการข้อมูลทางสถิติของภาครัฐและเอกชน ตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ โดยมีคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ทำการเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดเมื่อได้ตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อย และ ความสมบูรณ์แล้วดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อและ บันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้วิธีการประมวลผลหาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม IBM SPSS Statistics

3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำผลมาแปลความหมายตามความมุ่งหมายและสมมติฐาน ของการวิจัยต่อไป

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีอายุ 41 – 50 ปีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ด้านระดับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.45) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.42) ด้าน การตอบสนองผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.44) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.43) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ ดังแสดง ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านความคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจการบริการ
ด้านที่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.34	0.43	มากที่สุด
ด้านที่ 2. ความน่าเชื่อถือ	4.30	0.49	มากที่สุด
ด้านที่ 3. การตอบสนองของผู้ใช้บริการ	4.38	0.44	มากที่สุด
ด้านที่ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.42	0.42	มากที่สุด
ด้านที่ 5. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	4.46	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.38		มากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.47) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.50) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 4.31$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล

ปัจจัยด้านความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจการบริการ
ด้านที่ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.46	0.36	มากที่สุด
ด้านที่ 2. การให้บริการอย่างทันเวลา	4.31	0.53	มากที่สุด
ด้านที่ 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.30	0.52	มากที่สุด
ด้านที่ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.38	0.47	มากที่สุด
ด้านที่ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.33	0.50	มากที่สุด
ภาพรวม	4.36		มากที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y)	คุณภาพการให้บริการ (X)
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Y)	1.000	
คุณภาพการให้บริการ (X)	0.753	1.000

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ ร้อยละ 0.567 (R square = 0.567) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อบรรยากาศความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ของตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพในการบริการ เท่ากับ 0.720 ($\beta = 0.720$) และมีค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 1.180 (B = 1.180) ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ คุณภาพในการบริการ เท่ากับ 0.249 (S.E. = 0.055) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ คุณภาพในการบริการ เท่ากับ 0.720 (B = 0.720) ตัวแปร คุณภาพในการบริการ ค่า t = 12.748 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา เห็นว่าตัวแปรอิสระไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังแสดงใน ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล

ตัวแปรอิสระ	B	S. E	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.180	.249		4.746	.000
ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ	.720	.056	.538	12.748	.000

*มีนัยสำคัญที่ 0.05 R = 0.753 R Square = 0.567 Adjusted R Square = 0.565
 Std. Error of Estimate = 0.26455 Durbin – Watson = 2.506
 F = 520.271 Sig = 0.000
 สมการถดถอย : $Y = 1.463 + 0.667 X$

สรุปผลการวิจัย

สมมติฐาน คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยตัวแปรอิสระ (คุณภาพการให้บริการ) มีความเหมาะสมในการนำมาเป็นตัวแปรพยากรณ์ตัวแปรตาม (Y) มีระดับความสัมพันธ์กันสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ อยู่ที่ 0.753 (R = 0.753) คุณภาพการให้บริการ (X) สามารถอธิบายความพึงพอใจได้ ร้อยละ 56.7 (R square = 0.567) และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ด้าน (Beta = 0.538)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสัมพันธ์กันสูง (R = 0.753) กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่าง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมว่าปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา เช่น ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยพฤติกรรมในการใช้บริการ เป็นต้นและควรศึกษาโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ครอบคลุมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล

เอกสารอ้างอิง

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา

จิตติมา นิยม. (2557). คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เทศบาลตำบลลำไพล, งานวิเคราะห์นโยบายและแผน. (2565). แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566 – 2570. ค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2565. จาก<http://www.lampli.go.th/content/developPlan>

นิฟาวาณี จินาแฉ และ มารีนา อูมา. (2558). รายงานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559) . คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า : มหาวิทยาลัยมหิดล

พัฒนิตา เรืองฤทธิ์. (2557). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พนิดา เพชรรัตน์.(2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
อาคารสำนักงาน สรรพากร พื้นที่นครราชสีมา 2. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, จังหวัดนครราชสีมา.

พัฒนิตา เรืองฤทธิ์. (2563) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับ
การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบล
บ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2564. เลขหน้า 15-28 :
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิณรัตน์ ภูวัฒน์ชัยกิจ. (2559). คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อมรรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.