

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์	เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสาขาจังหวัดเขต 0-5 ชัยนาท
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอภิสร่า โปธิ์กลีบ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ปรเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ

การค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน สาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาจังหวัดเขต 0-5 ชัยนาท เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน ศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสำนักงานสาขาจังหวัดเขต 0-5 ชัยนาท จำนวน 400 คน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ของการศึกษาเพื่อ

เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาจังหวัดเขต 0-5 ชัยนาท

เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน สาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท

ผลการวิจัยพบว่า

ผลจากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาจังหวัดเขต 0-5 ชัยนาท แตกต่างกัน และคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะอาดในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน สาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

ABSTRACT

Title : To Study The Quality of Service That Affects Customer Satisfaction
 Weight and Measure Branch Office, District 0-5, Chainat

Author : Apisara Phokleep

Degree : Master of Business Administration

Academic Year : 2022

Advisor : Poramet Boonnumsirikij, Ph.D.

independent research On the satisfaction of people who use office services Weights and Measures Branch Office 0-5 Chainat The researcher aims to study the differences between personal factors and the satisfaction of service users of Weights and Measures Branch Office 0-5 Chainat to study the quality of services delivered. The effect on the satisfaction of people using office services Study using quantitative research methodology. A questionnaire was used as a tool for data collection with a sample of 400 users of the Office of Weights and Measures Branch Office, Chai Nat, and used statistics to analyze the data, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Statistical analysis (t-test), One-Way ANOVA, and Multiple Linear Regression analysis.

The purpose of this research is of education for

To study the differences between personal factors and service users' satisfaction of Weights and Measures Branch Office, District 0-5, Chai Nat.

To study service quality factors affecting satisfaction of office users. Weight and Measure Branch, Khet 0-5, Chainat

The results showed that

The results of the study found that Personal data such as gender, age, marital status, education level, occupation and income are different and the satisfaction of service users of the Office of Weights and Measures District 0-5 Chainat are different and service quality. Including the personality of the staff service system service environment service quality service period and convenience of service affecting the satisfaction of those who use office services Weights and Measures Branch, District 0-5, Chai Nat, with a significant statistical level of 0.05.

บทที่ 1 : บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การชั่งตวงวัดมีความสำคัญเป็นอย่างสูงต่อระบบเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และการพาณิชย์ของประเทศเนื่องจากการชั่งตวงวัดเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันในการประกอบธุรกิจ โดยทั่วไปในแทบทุกด้าน ทั้งในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค การคุ้มครองเกษตรกร การตรวจสอบผู้ประกอบการเพื่อรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การส่งเสริมการผลิตของผู้ประกอบการกิจการของกองชั่งตวงวัด ในสังกัดของกระทรวงพาณิชย์คือการชั่งตวงวัดที่กฎหมายระบุให้ผู้ประกอบการพาณิชย์ต้องปฏิบัติในการทดสอบความถูกต้อง ของเครื่องมือด้านชั่งตวงวัดเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและเกษตรกร ปัญหาและผลกระทบของกองชั่งตวงวัดพบว่าหน่วยงานดังกล่าวยังขาดความพร้อมหลายประการเช่นการมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ล้าสมัยไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของการพาณิชย์ในประเทศไทยการขาดความพร้อมในด้านของโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ เช่น ศูนย์ทดสอบต่างๆและที่สำคัญที่สุดคือการขาดความพร้อมด้านบุคลากรเนื่องจากไม่สามารถดึงดูดบุคลากรด้านวิศวกรรมศาสตร์และวิทยาศาสตร์ที่มีความรู้ความสามารถได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้เมื่อมองไปในอนาคตกองชั่งตวงวัดจะต้องทราบปัญหาของการพาณิชย์สมัยใหม่เช่น การเปลี่ยนรูปแบบของการค้าปลีกจากร้านค้าแบบเดิมมาสู่ร้านค้าที่ใช้เทคโนโลยีและการจัดการสมัยใหม่เช่น ร้านค้าสะดวกซื้อ และซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) ซึ่งจะทำให้รูปแบบในการตรวจสอบด้านชั่งตวงวัดมีการเปลี่ยนแปลงไป

ในขณะเดียวกันการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ยังจะทำให้เกิดความจำเป็นที่ต้องมีหน่วยงานที่ตรวจสอบเครื่องชั่งตวงวัดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสาธารณสุขภาคสำนักงานชั่งตวงวัดซึ่งจะทำให้หน่วยงานดังกล่าวสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพได้มากขึ้น เปลี่ยนบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงมาสู่การส่งเสริมให้ผู้บริโภคคุ้มครองตนเองมากขึ้น และการปรับเป้าหมายในการทำงานให้กว้างขึ้นในการตรวจสอบการชั่งตวงวัดเป็น ปัญหาเกี่ยวกับการชั่งตวงวัดในการค้าทองที่พบบ่อย คือการโกงน้ำหนักทองปัญหาการโกงน้ำหนักทองเกี่ยวข้องกับพิธีการชั่งทองในปัจจุบันซึ่งสามารถใช้เครื่องชั่งสองแขนทำให้เข้าใจยากวิธีการแก้ปัญหาก็เป็นไปได้คือ การออกกฎระเบียบให้ร้านทองต้องใช้เครื่องชั่งแบบดิจิทัลและให้ติดป้ายขนาดใหญ่มองเห็นได้ง่ายกว่า ทอง 1 สลึงหรือ 1 บาทเทียบเท่ากับกั๊กกรัม ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบน้ำหนักของทองด้วยตนเองได้

จากเหตุผลและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพ

การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาชั่งวัดเขต 0-5 ชัยนาท เพื่อจะได้ทราบสาเหตุและปัญหาที่แท้จริง และนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และมีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสามารถหาข้อบกพร่องใน

การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการนำไปสู่ความสำเร็จของสำนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาซึ่งตั้งวัดเขต 0-5 ชัยนาท
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน สาขาซึ่งตั้งวัดเขต0-5 ชัยนาท

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย ในการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาซึ่งตั้งวัดเขต 0-5 ชัยนาท และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อให้มีความครอบคลุม และเกิดการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน สาขาซึ่งตั้งวัดเขต0-5 ชัยนาท

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ Bernard (1995) ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรต้น1.บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

- 2.ระบบการบริการ
- 3.สภาพแวดล้อมในการบริการ
- 4.คุณภาพการให้บริการ
- 5.ระยะเวลาการให้บริการ
- 6.ความสะอาดในการบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดของ Gronruse (1990 , P.43) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ตัวแปรตาม

- 1.กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2.ช่องทางการให้บริการ
- 3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4.สิ่งอำนวยความสะดวก

2.ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มาใช้บริการสำนักงานสาขาซึ่งตั้งวัดเขต 0-5 ชัยนาท มีจำนวน 321,397 คน (ข้อมูลประชากรกลางปีจังหวัดชัยนาท ปี 2564)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งการคำนวณเพื่อหา กลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนบุคคลกรทั้งหมดที่ศึกษา (Finite Population) โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (1973)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ได้แก่ สำนักงานสาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน พ.ศ.2565

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้มาใช้บริการปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้มาใช้บริการสำนักงาน สาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการต่อไป
2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปสร้างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อการพัฒนางานและพัฒนาสำนักงานต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากแบบสอบถาม ออนไลน์โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เป็นผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท โดยผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่ม ตัวอย่างและหาข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ที่มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6ข้อได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ด้วยการคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage) และความถี่ (frequency)
2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาชั่งตวงวัดเขต0-5 ชัยนาท ที่มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ใน 6 ด้าน จำนวน 24 ข้อ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาชั่งตวงวัดเขต0-5 ชัยนาท ที่มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใน 4 ด้าน จำนวน 17ข้อ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ ส่งผลต่อผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาชั่งตวงวัดเขต0-5 ชัยนาท วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณ (multiple regression analysis)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาชั่งตวงวัดเขต0-5 ชัยนาท วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สำนักงาน สาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาท

ในครั้งนี้นำผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี อยู่สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปวช./ ปวส. เป็นผู้ประกอบการ/บริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 - 30,000 บาท

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ

ตาราง 4.2.

ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
			ความสำคัญ
1.ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	4.10	0.446	มาก
2.ด้านระบบการบริการ	4.12	0.486	มาก
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	4.08	0.478	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.09	0.485	มาก
5.ด้านระยะเวลาการให้บริการ	4.14	0.505	มาก
6.ด้านความสะอาดในการบริการ	4.11	0.483	มาก
รวม	4.10	0.480	มาก

จากตารางที่ 4.2. พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาจังหวัดเขต0-5 ชัยนาทส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับด้านระยะเวลาการให้บริการ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาด้านระบบการบริการ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาด้านความสะอาดในการบริการ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านคุณภาพการให้บริการ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 4.9

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
			ความสำคัญ
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.453	มากที่สุด
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.20	0.457	มาก
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.427	มาก
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.471	มาก
รวม	4.18	0.452	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9. พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาจังหวัดเขต 0-5 ชัยนาทส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสาขาจังหวัดเขต 0-5 ชัยนาท

ตารางที่ 4.39. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน สาขาจังหวัดเขต 0-5 ชัยนาท โดยรวม Y_T

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	1.170	.129		9.065	.000
ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ X_1	0.099	0.040	0.116	2.460	0.014
ด้านระบบการบริการ X_2	0.067	0.038	0.085	1.742	0.082
ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ X_3	0.123	0.042	0.154	2.940	0.003*
ด้านคุณภาพการให้บริการ X_4	0.051	0.039	0.064	1.284	0.200
ด้านระยะเวลาการให้บริการ X_5	0.129	0.038	0.170	3.341	0.001*
ด้านความสะดวกในการบริการ X_6	0.264	0.037	0.334	7.153	0.000*
สูตร $R= 0.772$ $R^2= 0.590$ $SEE=0.245$ $F= 96.812$ $Sig=0.00$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39.ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร มีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร ที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงาน

สาขาซึ่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาท โดยรวมคือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านความสะดวกในการบริการ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R)เท่ากับ 0.772 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 59

การอภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาทโดยรวม มีระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสำคัญมาก รองลงมาด้านระบบการบริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ คือคุณลักษณะของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้ใช้ประโยชน์ และรับรู้ว่ามีความโดดเด่นหรือ ที่ตั้งไว้เป็นที่น่าประทับใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกโดยผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่ เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการที่ทำให้

การบริการเกิดขึ้นเป็นอย่างไร ผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่ อาจแตกต่างกันไปบ้าง

ความพึงพอใจของสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาทโดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจนั้นจะต้องมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการที่ได้รับการตอบรับมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบรับมากก็ทำให้เกิดความจงรักภักดีความพึงพอใจและทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ก็ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดีสอดคล้องความสัมพันธ์ กันทุกฝ่าย เช่นได้เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยถ้าบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีความรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสม กับการให้บริการมีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อบริการ

ความพึงพอใจของสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาทจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาทมีเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เพศชายและเพศหญิงมีคุณลักษณะความแตกต่างกันจะส่งผลให้การแสดงออกในการไปใช้บริการหรือการตอบรับจากผู้ให้บริการแตกต่าง

กันออกไป ดังนั้นเพศหญิงจะมีความสนใจในการรับฟังสิ่งที่ผู้ให้บริการนานกว่าเพศชาย ซึ่งมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันก็จะทำให้การแสดงออกในการไปใช้บริการหรือการตอบรับจากผู้ให้บริการของ ความพึงพอใจต่อสำนักงานต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง ธนาธิป สุมาลัย (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรเทศบาล ตำบลบางนกแขวก อำเภอคนทีจังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการ ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ และ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ผู้ให้บริการของสำนักงานสาขาชั่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาทที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการจะทำให้ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่าย แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมาก ก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่า ซึ่งการชักจูง จิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนนั้นจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้นซึ่งไม่สอดคล้องสุจิตรา เชื้อนพันธ์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้ บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัย ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผู้ให้บริการของสำนักงานสาขาชั่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาทที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่ผู้ให้บริการอยู่สถานภาพสมรสที่ต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจไม่ต่างกันเพราะว่า ผู้ใช้บริการแต่ละคนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ความผูกพันระหว่างชายกับหญิงในการเป็นสามีภรรยา แบ่งได้ดังนี้ โสด คือ ผู้ที่ยังไม่เคยสมรส และ สมรส คือ ผู้ที่อยู่ร่วมกันฉันสามีภรรยา ไม่ว่าจะทำการสมรสกันถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ก็ตามจึงทำให้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง สุจิตรา เชื้อนพันธ์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความ

พึงพอใจของ ประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้ บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพและภูมิลำเนาที่อยู่อาศัย ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาซึ่งตั้งวัดเขต 0-5 ชัยนาทที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็น การเรียนรู้ การเล่าเรียน การฝึกอบรม เพื่อมีทักษะพื้นฐานมีลักษณะนิสัยที่ดีงาม มีความพร้อมในการถ่ายทอดวิชาความรู้ให้เจริญอกงามเป็นการเรียนที่คนรุ่นใหม่ได้รับความรู้ความเข้าใจในการศึกษาและประยุกต์ใช้วิชาเรียนนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับขนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่าง กันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการที่แตกต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความ พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวัง และความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมี ทัศนคติไม่ตรีมี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่างส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานกิจกรรม นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาซึ่งตั้งวัดเขต 0-5 ชัยนาทที่มีอาชีพต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน อาชีพเป็นหน้าที่ของบุคคลในสังคม ในการทำงาน การประกอบการ มีรายได้ตอบแทนเพื่อเลี้ยงตัวเองและครอบครัวให้สามารถดำรงอยู่ได้ระยะยาว มีอุดมคติ ความพึงพอใจ ซึ่งผลตอบแทนที่ได้จะเป็นปัจจัยให้ดำรงอยู่ได้ในสังคมซึ่งไม่สอดคล้องกับวัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง วิจัยคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2)

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและ วัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตาม การรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน

จำแนกภูมิสำเนาอาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภท ของบริการ ดังนี้ 1. จำแนกภูมิสำเนา พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2. จำแนก ตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และ 3. จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบ ความแตกต่าง

ผู้ใช้บริการของสำนักงานสาขาซึ่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาทที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่างกัน ซึ่งนับเป็น ตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด รายได้ก็คือ ผลตอบแทนหรือสิ่งที่ได้มาจากการขายสินค้าและบริการในรูปของเงินสดหรือสิ่งเทียบเท่าเงินสด และรายได้ที่เกิดจากการสนับสนุนขององค์กรภาครัฐ หรือได้มาจากการบริจาคโดยบุคคลและ องค์กรต่าง ๆ จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และคุณภาพการ ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน สาขาซึ่งตวงวัดเขต 0-5 ชัยนาทไม่ ซึ่งสอดคล้องกับ สุจิตรา เชื้อนรินทร์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผล การศึกษาพบว่า ในภาพรวม ประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการ อำเภอเคลื่อนที่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาใน รายละเอียดพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว ของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้ บริการ ด้านความสะดวกของ การให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตาม ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิสำเนาที่อยู่อาศัย ต่างกัน ทำให้ ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5.3. ข้อเสนอแนะ

5.3.1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.1.1. สำนักงานสาขาซึ่งตั้งวัดเขต0-5ชั้นนาท ควรมีบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อการตรวจสอบที่รวดเร็วและเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนและผู้ประกอบกิจการที่ใช้เครื่องซึ่งตั้งวัด

5.3.1.2. ควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบฐานข้อมูล และการใช้อุปกรณ์ในการตรวจสอบเครื่องซึ่งตั้งวัดอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

5.3.1.3. ควรมีการพิจารณาสวัสดิการให้กับบุคลากรในหน่วยงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในการทำงาน

5.3.1.4. ควรมีระบบในการรับเอกสารการยื่นระบบผ่านออนไลน์อย่างครอบคลุม เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

5.3.1.5. ควรมีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการธุรกิจได้ติดตามผลหรือ ดาวน์โหลดข้อมูลรายละเอียดของเครื่องซึ่งตั้งวัดได้ เพื่อเป็นความรู้เพิ่มเติมแก่ประชาชนหรือผู้มาใช้บริการได้

5.3.2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ใช้บริการเครื่องซึ่งตั้งวัดต่อไป

5.3.2.2. การเลือกใช้เทคนิคในการวิจัย อาจจะนำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการอื่นเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3. ควรมีการใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูลเช่น แบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น

5.3.2.4. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อที่จะพัฒนาและปรับปรุงหรือสร้างความน่าเชื่อถือให้องค์กร ให้มีความศักยภาพต่อการตรวจสอบเครื่องซึ่งตั้งวัด

5.3.2.5. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของบุคลากร เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวินิจฉัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา. การศึกษาด้านบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวินิจฉัย เทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา.

พัชรี ภูบุญอิม (2558) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มณี โพธิ์เสน (2543) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัด การศึกษาของโรงเรียนโพธิ์เสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้า อิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล (2551) ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล นนทบุรีวิทยาลัยราชพฤกษ์.

วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต 93 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

วิชัย ธิโวณา (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐ ประ ศาส ตร์ มหา บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด.

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน สาขายะลา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห วัตถุของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ 94 นครสวรรค์

อุทัยพรรณ สุขใจ (2544) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Abstracts International. 32, 3 : 1249 – A. February, 1971.

Bernard, L.A. Leadership : The Key to the Professional of Nursing. 3th ed. St.
Louis : Mosby, 1995.

Dissertation Abstracts International. 36, 5 : 7583 – A. August, 1975. Wickstrom, R. A.
“An Investigation into job Satisfaction Among Teacher,” Dissertation.

Performance. New York : McGraw – Hill Book, 1954 . Schmidt, G.L. “Job – satisfaction
among Secondary School Administration,