

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน

Service quality factors affecting customer satisfaction

The Treasury Office in Nan Province

Received:

Revised:

Accepted:

วัชรภรณ์ อนันตยศ¹

Wacharaporn Anantayot

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า 2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 3) ความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ของผู้ให้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ 5) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน คิดเป็นร้อยละ 69.1

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purpose of this research is to study customer satisfaction The Treasury office in Nan province, classified by individual factors and study service quality factors that affect service user satisfaction the Treasury Office in Nan Province by using questionnaires as a tool for collecting data. There was a sample of 400 people.

The study results are 1) Individual factors of the sample is mostly male under 26 years old and have a bachelor's degree and above 2) Quality factor Service quality factors affecting satisfaction of using the services of the Treasury Office in Nan Province. Overall, it is at a high level. 3) Satisfaction according to the ACSI model of users of the Treasury Office in Nan Province. Overall, it was at the highest level. 4) Result of comparison of personal factors affecting the satisfaction of using the services of the Treasury Office in Nan Province is Gender, Age and education level are difference, Affecting the satisfaction of using the services of the Treasury Office in Nan Province. Different at statistical significance level .01 and 5) The quality of service affects the satisfaction of using the services of the Treasury Office in Nan Province found that Service quality factors in all 5 aspects, sort descending order are Providing adequate service, Providing adequate service, on-time service, equal service and advance in service all affect service satisfaction of the Treasury Office in Nan Province statistically significant at the .01 level, which all variables can be described variation of Satisfaction with the service of the Treasury Office in Nan Province accounted for 69.1%

Keyword: Service quality, Satisfaction

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันในการบริหารงานของภาครัฐ ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการหลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดสถานที่บริการหรือจุดให้บริการได้ง่ายและสะดวก การให้บริการทางเว็บไซต์ เพื่ออำนวยความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการของหน่วยงาน โดยการพัฒนารูปแบบการให้บริการนั้นจะมีความสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ เพื่อพัฒนาประเทศสามารถรองรับความต้องการของประชาชนและความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่น่าน สังกัด กรมธนารักษ์ ในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยมีภารกิจสำคัญที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ประกอบด้วย การบริหารจัดการที่ราชพัสดุ การประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ การผลิตเหรียญกษาปณ์และ

บริหารเงินตรา การอนุรักษ์และเผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของรัฐ ทั้งนี้ โครงการและแผนงานต่างๆ ของกรมธนารักษ์ มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดกับประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ ในวงกว้างทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งยังมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะในภารกิจแต่ละด้านที่แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานราชการที่จะต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการได้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (กรมธนารักษ์, 2564)

แม้ว่าสำนักงานธนารักษ์พื้นที่น่าน จะได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนมาเรื่อยๆ แต่ก็ยังต้องหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อจะนำไปปรับปรุง พัฒนา และหาวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและแก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการ โดยที่ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจในการรับบริการอันสูงสุด ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ในการบริหารจัดการองค์การ เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์การและผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้มารับบริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน

นิยามศัพท์

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการของลูกค้าแล้วเกิดความพึงพอใจและจงรักภักดีซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ได้จากพฤติกรรมกาปฏิบัติกาที่ฝ่ายหนึ่งมอบให้อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นสินค้าหรือบริการ
2. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง หน่วยงานรัฐให้บริการอย่างมีความเท่าเทียมแก่ผู้มารับบริการ
3. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีลักษณะของจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ให้การบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
6. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์แล้ว ทำให้แต่ละบุคคลเกิดแรงจูงใจเกิดขึ้นภายใน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองของความคาดหวังแล้ว จะเกิดความรู้สึกมีความสุข เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้สำเร็จ

8. ความพึงพอใจในการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้รับบริการคาดหวัง เมื่อมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างดี ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง เพื่อจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

9. ความพึงพอใจในการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของหน่วยงานรัฐอื่น หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการได้ติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจใดๆ ก็มักจะมีเปรียบเทียบการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ โดยแบ่งออกเป็นด้านๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม และด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นต้น

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet.,1954) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ประกอบด้วย การบริการโดยรวม การบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง การบริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของหน่วยงานรัฐอื่น (Fomell et al.,1996, p.6)

2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างและประชากร คือ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่น่าน ทุกช่องทาง จำนวน 400 คน ตามสูตรของคอคแรน (Cochran,1977)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน กันยายน 2565 ถึง ธันวาคม 2565

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่น่าน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954) สรุปได้ว่า การมีความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง บุคคลที่ต้องการได้รับการตอบสนองพฤติกรรมโดยผลลัพธ์ที่ได้ นั่นคือ การมีความพึงพอใจ และ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง การบริหารงานของภาครัฐที่มีความยุติธรรม ปฏิบัติต่อบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกันในการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม

2. การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะเป็นสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน ซึ่งถือว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐนั้นไม่มีประสิทธิผลเลย

3. การให้บริการอย่างกว้างขวาง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการพื้นที่สาธารณะ จะต้องมีความมีลักษณะการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง ให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง ให้บริการสาธารณะมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ เพิ่มประสิทธิภาพ ความสามารถในการปฏิบัติทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความชอบ ความรู้สึกความพอใจ และความต้องการ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้น เมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการบริการนั้น เป็นเป้าหมายสำคัญของการบริการ โดยการสร้างความพึงพอใจจะต้องอาศัยหลักหรือแนวทางเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการนั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตามแบบจำลอง ACSI

ทฤษฎีความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ และตามลักษณะของการบริการ เป็นไปตามวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ ย่อมเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากถ้าเป็นทางตรงกันข้าม ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการบริการได้ นั่นเอง

การวัดความพึงพอใจมีมานานพอๆกับที่เกิดการตลาด เนื่องจากทุกองค์การพยายามที่จะทำให้อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ การวัดความพึงพอใจเป็นการค้นหาความหลากหลายที่เกี่ยวข้องกับของปัญหาของลูกค้าที่มีประสบการณ์ร่วม เพื่อนำผลมาพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นทำให้มีโมเดลในการวัดมากมาย ดังนั้นแต่ละประเทศจึงพยายามหาวิธีการเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้า (ค่านวล ชุมณี, 2554) บทความนี้ผู้เขียนได้นำเสนอ ACSI Model (Fornell et al., 1996) เนื่องจากเป็นโมเดลที่เกิดขึ้นในลำดับต้นๆ และได้รับการยอมรับในการนำไปประยุกต์ใช้ โดยคณะ Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ

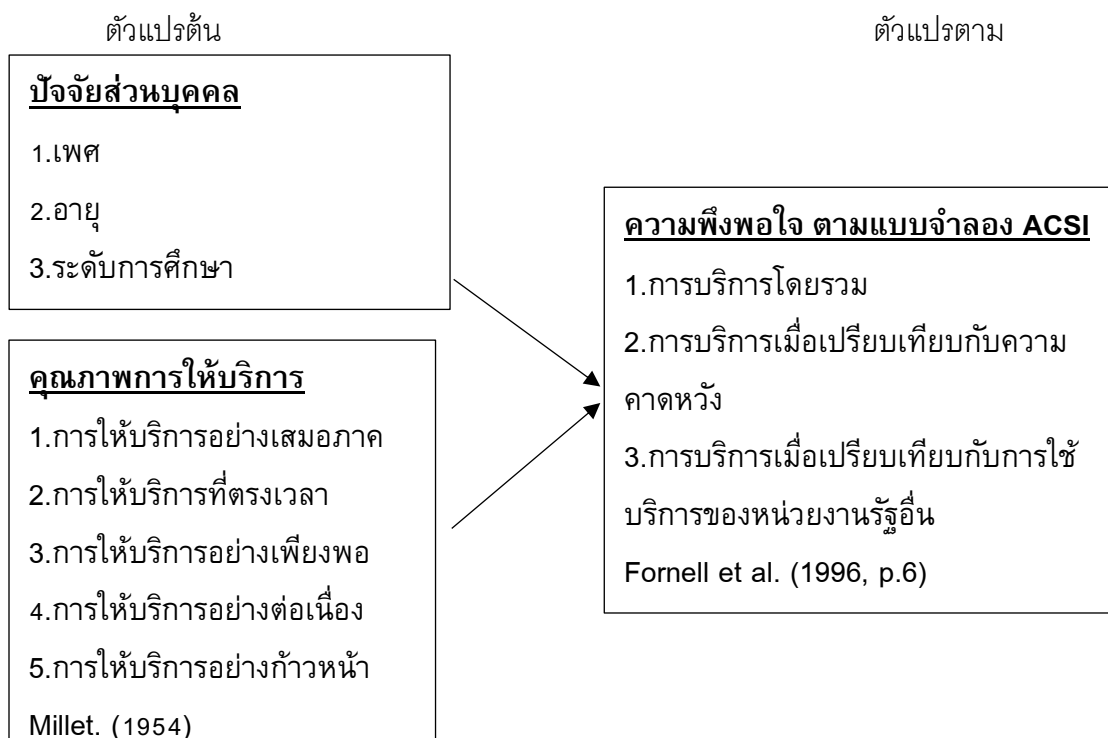
National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกนประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ออกแบบ ACSI : American Customer Satisfaction Index (Fornell et al., 1996) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และนำมาคาดการณ์เศรษฐกิจโดยรวมในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ส่งผลแนวโน้มในอนาคตขององค์การว่าจะสามารถขยายผลิตภัณฑ์ได้มากน้อยเพียงใด เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการมีส่วนร่วมและได้รับประสบการณ์จริง ข้อดีของโมเดลนี้คือความแน่นอนไม่เอนเอียงของผลลัพธ์ที่วัด และสามารถนำผลมาเทียบเคียงกันได้ ดังนั้นคะแนนที่ได้จากการประเมินสามารถนำมาประมวลผลในระดับอุตสาหกรรม ระดับภาคการผลิตหรือบริการ และระดับประเทศได้

จากข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปว่า ACSI Model เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยเน้นในด้านความคาดหวังของลูกค้า การรับรู้คุณภาพ และการรับรู้คุณค่า ส่งผลต่อความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดีของลูกค้า เป็นการวัดในระดับมหภาค เพราะนำผลที่ได้ไปคาดการณ์ภาพรวมเศรษฐกิจระดับประเทศ การทำวิจัยครั้งนี้จะใช้ ACSI Model วัดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยวัดในด้านความพึงพอใจการบริการโดยรวม การบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง และการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของหน่วยงานรัฐอื่น

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากรของการศึกษาคั้งนี้จะเป็นผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน จำนวน 400 คน ซึ่งใช้วิธีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของคอคเครน (Cochran ,กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า74) ส่งแบบสอบถามโดยใช้ Google Form ให้กับผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน สแกนผ่านทาง QR Code ส่งผ่าน Line

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อดูว่าผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน มีความคิดเห็นในเรื่องของการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI เพื่อดูว่าผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ เขตจังหวัดน่าน

หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 คน (Pre-test) หลังจากนั้น นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่ามากกว่า 0.75 และนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (สุวิมล ติรگانนท์, 7, 2549)

โดยผลการทดสอบคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbrach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.987 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.75) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการแสดงข้อมูลเป็นตาราง แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

- 2.1 จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ Independent Sample T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

2.2 ใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธี วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 อายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5

ตาราง 1 ระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.21	.702	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.18	.672	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.17	.700	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.28	.649	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.19	.658	มาก
รวม	4.20	.554	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D.=.554) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.21 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.17

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ความความพึงพอใจต่อการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1.ด้านการบริการโดยรวม	4.23	.690	มากที่สุด
2.ด้านการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	4.27	.653	มากที่สุด
3.ด้านการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของหน่วยงานรัฐอื่น	4.26	.647	มากที่สุด
รวม	4.25	.571	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.25 (S.D.=.571) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือด้านการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการของหน่วยงานรัฐอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.26 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.23

ตารางที่ 3 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	-5.263	.000**	แตกต่างกัน
อายุ	23.796	.000**	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	19.850	.000**	แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่านที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe's ได้ผลดังตาราง 4 - 5

ตารางที่ 4 ผลเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน จำแนกตามอายุ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป
		4.01	4.14	4.39	4.52
ต่ำกว่า 26 ปี	4.01	-	-.129 (.535)	-.384** (.000)	-.507** (.000)
26 – 30 ปี	4.14	-	-	-.255 (.084)	-.377** (.001)
31 – 35 ปี	4.39	-	-	-	-.123 (.480)
ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป	4.52	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า มีจำนวน 3 คู่ คือ คู่อายุต่ำกว่า 26 ปี กับ อายุ 31 – 35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน อายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการ ที่มีอายุ 31 – 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 คู่อายุต่ำกว่า 26 ปี กับ ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน อายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และคู่อายุ 26 – 30 ปี กับ ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .001ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน อายุ 26 – 30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการ ที่มีอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ตารางที่ 5 ผลเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม

ความพึงพอใจ ในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	ปวส./ปวท./ อนุปริญญา ปริญญาตรี และ สูงกว่า	
		4.61	4.02	4.17	4.43
ประถมศึกษา	4.61		.596** (.009)	.441 (.170)	.177 (.790)
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.02			-1.155 (.561)	-4.18** (.000)
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	4.17				-2.63 (.106)
ปริญญาตรีและสูงกว่า	4.43				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ คู่ระดับการศึกษาประถมศึกษา กับ ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. มีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 หมายความว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และคู่ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. กับ ระดับการศึกษاپริญญาตรีและสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01

หมายความว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่าผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.657	.122		5.379	.000**
X1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	.112	.030	.137	3.683	.000**
X2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	.152	.036	.179	4.198	.000**
X3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	.245	.031	.301	8.021	.000**
X4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.260	.036	.295	7.198	.000**
X5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	.085	.038	.098	2.266	.024**

$Y = .657 + .112(X1) + .152(X2) + .245(X3) + .260(X4) + .085(X5) + e$
 $R^2 = .694, \text{ Adjusted } R^2 = .691, F = 179.042, \text{ Sig.} = 0.000^{**}$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า ตัวแปรต้น ปัจจัยคุณภาพการบริการ อธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ เขตจังหวัดน่าน คิดเป็นร้อยละ 69.1 (Adjusted R² = .691) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นแต่ละตัวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ เขตจังหวัดน่าน พบว่า ตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ เขตจังหวัดน่าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = .657 + .112(X1) + .152(X2) + .245(X3) + .260(X4) + .085(X5) + e$$

จากสมการ สรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ มีตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัว เรียงตามลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ($\beta = .260$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\beta = .245$) ด้านการให้บริการ

ที่ตรงเวลา ($\beta=.152$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\beta=.112$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\beta=.085$) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย และเพิ่มขึ้นทีละด้าน โดยคุณภาพการให้บริการด้านอื่นคงที่ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน (Y) เพิ่มขึ้น .112, .152, .245, .260, และ .085 หน่วยตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 50.75

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน พบว่า โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .554)

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ของผู้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ในภาพรวม มีระดับความความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .571)

ผลการผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านเพศ ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่านที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านอายุ ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่านที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน จึงยอมรับสมมติฐาน

ด้านระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่านที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้าน จึงยอมรับสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่
เขตจังหวัดน่าน อย่างมีระดับความสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้
บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน
จากการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อ
ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน แตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่น่าน
จากการศึกษาปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงาน
ธนารักษ์พื้นที่น่าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรง
เวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้การบริการ
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่น่าน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่น่าน ควรเอาใจใส่
ผู้มาใช้บริการ โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก รวมทั้งมีการให้บริการและสถานที่รองรับการบริการอำนวยความสะดวก
ความสะดวกเพียงพอ มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ให้บริการด้วยความยุติธรรมเท่าเทียมกันทุกคน
ตลอดจนมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้เสริมสร้างประสบการณ์ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้
บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน
ธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญที่เป็นข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้
บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน แตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขต
จังหวัดน่าน ควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วง
ด้านอายุยิ่งขึ้น เช่น ช่วงอายุน้อยอาจจะนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ อาจจะสร้าง Application
ส่วนช่วงอายุมากหรือกลุ่มผู้สูงอายุ อาจจะอำนวยความสะดวกในการช่วยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม
กระดาษที่ได้จัดเตรียมให้บริการ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการตลอดจนทำให้
หน่วยงานประสบผลสำเร็จในด้านการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์การ
และก่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์การอีกด้วย

2. จากการศึกษ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค
การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่าง

ก้าวหน้า ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตจังหวัดน่าน ดังนั้น ผู้วิจัย จึงขอเสนอแนะ ให้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เขตพื้นที่น่าน มีการจัดกิจกรรม หรือ KM เกี่ยวกับการบริการที่ดี การทบทวนข้อกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ภายในสำนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามระยะเวลาที่ได้กำหนด ตลอดจนให้รักษารูปแบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยมีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยธุรกิจบริการ (Marketing Mix '7Ps) ในส่วนของ ด้านกระบวนการ กิจกรรมที่มีรูปแบบ และการปฏิบัติในด้านการบริการของหน่วยงานรัฐที่จะ นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วตลอดจนเกิดความประทับใจในการ บริการ เช่น การทำ Application ขึ้นมาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการหรือศึกษาต่อยอดให้เกิดข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กรวิการ์ แสนหาญ, สัมพันธ์ จันทร์ดี และเกียรติศักดิ์ สัมครสมาน. (2559). การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจต่อการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการร้านกาแฟพรีเมียมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACSI. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กิริยา ขว้ทองเขียว. (2560). การศึกษาโมเดล ACSI และ HSCI ความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจ Budget Hotels ในประเทศไทย. ค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐาน . ขอนแก่น : โรงพิมพ์คิงส์นาวิทยา.
- ชาญณรงค์ เลาวรรณธนะ. (2562). การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- นฤดี คงนวลโย. (2564). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ปัตตานี. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัฒนินดา เรืองฤทธิ์ (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปาก พนังจังหวัดนครศรีธรรมราช. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ภาคภูมิ กองขุนชาญ. (2561). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่. คั่นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. คั่นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Carlos Manosalvas, Luis Manosalvas, María Reyes and Lorena Paredes (2019). Evaluation of customer satisfaction with restaurant services through the ACSI Mode. Tokyo University of Science, Tokyo, Japan, 106-117.
- Likert, Rensis A. (1961). New Patterns of Management. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Kyung-A Suna and Dae-Young Kim (2013). Does customer satisfaction increase firm performance? An application of American Customer Satisfaction Index (ACSI). International Journal of Hospitality Management, 35:68-77.
- Millet, J.D. (1954). Management in the public service :The quest for effective performance. New York : Mcgraw – Hill Book Compan.
- Vinit Dani (2013). Symbiosis Institute of Management Studies (SIMS). Symbiosis International University (SIU), Khadki, Pune, India, 465 – 472
- W.G.cochran. (1963). Sampling Techniques. New York : London