

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง

Factors Affecting Customer Satisfaction

Trang Office for Skill Development

ภูวนนท์ มีสิงห์¹ และ ภีรภัทร ภัคศรี²

บทคัดย่อ

รายงานการค้นคว้าอิสระและบทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้ให้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำนวน 400 คน วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความไม่น่าจะเป็น ใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ร้อยละ (Percentage) ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe กำหนดค่าสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังจำแนกรายด้าน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่อายุ และสถานะที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This independent research report and research article aimed to study the factors affecting the satisfaction of service users of the Trang office for Skill Development. and to compare the service users' satisfaction with the service quality of the Trang office for Skill Development, classified by age, gender, educational level and status. The sample group used in this study was 400 people using the Trang office for Skill Development. How to define an improbable sample Using a quota sampling method and the exact population is unknown. by using questionnaires as a tool to collect data The data were analyzed by using descriptive statistics, percentages, mean and standard deviation, and hypothesis testing using Inferential Statistics. These were the t-test and one-way analysis of variance. The statistically significant difference was tested using the Scheffe method for the double difference test. statistically significant at the .05 level.

The results of research on factors affecting service satisfaction of the Trang Office for Skill Development, at the statistical significance of .05 level, found that gender, education level However, different age and status will have the same satisfaction with the services of the Trang Office for Skill Development.

Keywords : Service, Customer satisfaction, Trang office for Skill Development

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเต็มไปด้วยการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสาร หรือภาวะเศรษฐกิจซึ่งส่งผลกระทบต่อการประสบความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ โดยรูปแบบการบริหารงานและบุคลากรจะต้องอยู่ในกรอบปฏิบัติของระเบียบราชการ ซึ่งก่อให้เกิด ความล่าช้า และความไม่คล่องตัวในการขับเคลื่อนพอสมควร จึงนับว่าเป็นจุดด้อยของการบริหารงานราชการ ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเต็มไปด้วยการแข่งขันทั้งในประเทศและต่างประเทศเช่นนี้

เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเป็นการหาความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา โดยเปรียบเทียบตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ทั้งนี้ผลการศึกษาทำให้สามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เพื่อตอบสนองความต้องการ

ผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง และเพื่อเป็นการวางแผนด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ตลอดจนเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริการด้านสาธารณะเพื่อสนองตอบต่อผู้ใช้บริการตามนโยบายรัฐบาล “ไทยแลนด์ 4.0” และขับเคลื่อนการบริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริงต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคูณภาพการบริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะ

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด?
2. เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังหรือไม่?

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีสถานะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง แตกต่างกัน

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

2. **คุณภาพการบริการ** หมายถึง ความสอดคล้องกันของความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

3. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ สถานประกอบกิจการ นักเรียน นักศึกษาและบุคคลภายนอกทั่วไป

4. **สารสนเทศ** หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง เกี่ยวกับภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ

5. **ปัญหาและอุปสรรค** หมายถึง สิ่งขัดขวางที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

6. **สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง** หมายถึง สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานราชการในจังหวัดตรัง

7. **เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. เพศชาย 2. เพศหญิง

8. **อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีปฏิทินจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 5 ช่วง คือ 1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี 4. 41 - 50 ปี 5. 50 ปีขึ้นไป

9. **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

10. **สถานะ** หมายถึง สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 สถานะ คือ 1. นักเรียน/นักศึกษา 2. สถานประกอบกิจการ 3. บุคคลภายนอก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง

2. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง

3. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

กิตติพัฒนา อินทรนิโลดม (2544) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก

วิจิตรา ชัยชนะ (2545) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยว่า ความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับ โดยมีธยาศัยไมตรี ด้านบริการคือให้บริการโดยเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคน ด้านอาคารสถานที่คือ สำนักงานมีการปรับปรุงอุณหภูมิและแสงสว่างพอเพียง เก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อนให้พอเพียงสำหรับประชาชน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้คือแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

เพียรผจง รวงผึ้ง (2545) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลจอมพลเจ้าพระยาในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการบำรุงศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นในระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด

วัชรภรณ์ จันท์พุฒิพงศ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยประชาชนที่มีเพศและโรคประจำตัวต่างก็มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกันแต่ประชาชนที่มีอายุอาชีพและรายได้ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

สุพร นวลตรีน้ำ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุ่ย จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประกอบด้วยรายได้ต่อเดือนและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และด้านนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ๆ ของเทศบาล

เจนดา รัตน์พานี่ (2548) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก มีทัศนคติต่อระบบ

ราชการอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อประชาชนในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ ทศนคติต่อระบบราชการ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อราชการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรุงเทพมหานคร คือ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและประเภทของงานที่มาติดต่อ

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือด้านความถูกต้อง รองลงมาคือด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็วโดยในด้านความถูกต้องประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องตามระเบียบที่กฎหมายได้กำหนดไว้ในด้านความประหยัดและยุติธรรมประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครควรตั้งอยู่ในเขตชุมชนเพราะจะได้เดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและในด้านความรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อไปติดต่อกาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครพบว่าการศึกษาและรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วสันต์ เตชะฟอง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ต้องการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนตำบลบางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางดง ได้แก่ ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานแนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

ชนิดา จิตสวัสดิ์ (2549) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 จำแนกตามตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมีความพอใจมาก

นางน้อย พงษ์สามารถ (2549, หน้า 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ทำที่ต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน

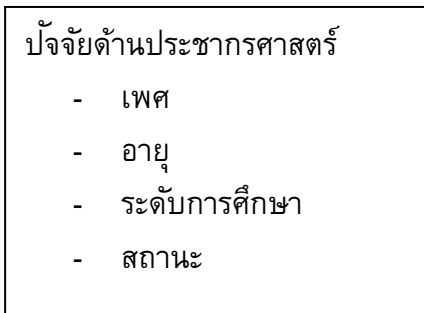
พรรณิ ชูทัยเจนจิต (2550, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคาการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

วิศรดา คงเดิม (2550) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายได้ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้ง 5 ด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ เป็นอันดับที่สอง สาม และสี่ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นลำดับสุดท้าย

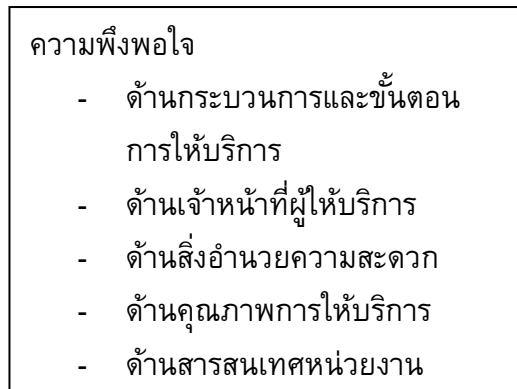
ปาริชาติ สังข์ขาว (2551, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจต่อสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความชอบความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่สถานประกอบการ นักศึกษามหาวิทยาลัย นักเรียนของสถาบันอาชีวศึกษา และบุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการ ติดต่อราชการ

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้ และทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google form

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสถานะ โดยเป็นแบบสอบถามที่กำหนดให้เลือกคำตอบ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และการเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นแบบมาตราส่วนการให้คะแนน (Rating Scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 25 ข้อ ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเกิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการเป็นคำถามลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ให้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยระหว่างวันที่ 25 มีนาคม – 30 มิถุนายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วน
2. ผู้วิจัยทำการดาวน์โหลดข้อมูลการตอบกลับแบบสอบถามจาก Google forms เพื่อนำข้อมูลที่นำไปทำการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
3. การวิเคราะห์ข้อมูลผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 1. นำเข้าข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติดังนี้

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC

1.2 สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธี ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's alpha-coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพศ

2.2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้าน อายุ ระดับการศึกษา และสถานะกับตัวแปรตามด้านปัจจัยความพึงพอใจ หากผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75

2. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20 – 30 ปี มากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาได้แก่ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 อายุ 41- 50 ปีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 อายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

3. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับต่ำปริญญาตรีมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

4. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลภายนอกมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาได้แก่ สถานประกอบกิจการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และนักเรียนนักศึกษา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{X} = 4.37$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig
ชาย	201	4.40	0.31	1.807	398	0.001*
หญิง	199	4.36	0.42			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Independent sample t-test พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังมีผลกับเพศที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	.788	.197	1.429	.224
ภายในกลุ่ม	395	54.446	.138		
รวม	399	55.234			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง ไม่มีผลกับอายุที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	4.296	2.148	16.74	.000*
ภายในกลุ่ม	397	50.538	.128		
รวม	399	55.234			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One way Anova พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง มีผลกับระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของ		(1)	(2)	(3)
ผู้ให้บริการ	\bar{X}	4.38	4.43	3.95
(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.38	-	-	.000*
(2) ปริญญาตรี	4.43	-	-	.000*
(3) สูงกว่าปริญญาตรี	3.95	.000*	.000*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Scheffe พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง แตกต่างกับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามสถานะ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	.764	.382	2.784	.063
ภายในกลุ่ม	397	54.470	.137		
รวม	399	55.234			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตามสถานะ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One way Anova พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังไม่มีผลกับสถานะที่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีสถานะเป็นบุคคลภายนอก

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังเฉลี่ยจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$)

3. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐานความแตกต่างความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังซึ่งยอมรับสมมุติฐาน

อายุและสถานะที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังซึ่งปฏิเสธสมมุติฐาน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังโดยภาพรวมผู้บริบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการอย่าง

ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร จุฑาบุตร (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามรายข้อ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะนุช สุจิต (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า ผู้ให้บริการมีพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะนุช สุจิต (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐนรี ทองบาง (2560 : บทคัดย่อ) การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

6. ด้านสารสนเทศของหน่วยงาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรังด้านสารสนเทศของหน่วยงานจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ กาญจนา จันทร์สิงห์ และคณะ (2553 : หน้า 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ และสภาพที่พึงประสงค์หรือสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง
2. ควรศึกษาการวิเคราะห์ สังเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง ที่ได้มีการสำรวจในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการต่อไป
3. ควรศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง เพื่อติดตามผลการดำเนินงานถึงความสำเร็จในการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา จันทรสิงห์และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2565 จาก <https://kpru.ac.th>
- กิตติพัฒนา อินทรนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เจนดา รัตนพานี. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ณัฐรี ทองบาง. (2560). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช รายงานค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นภาพร จุฑาบุตร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2565 จาก <http://opac.mbu.ac.th>
- แนนน้อย พงษ์สามารถ. (2549). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม.
ค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2565 จาก <http://www.fmsweb.nrru.ac.th>

- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ปิยะนุช สุจิต. (2553). ระดับความสามารถด้านการรู้สารสนเทศของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2565 จาก <http://ssruir.ssru.ac.th>
- พรรณณี ชูทัยเจนจิต. (2550). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ต้นอ้อ.
ค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2565 จาก <https://kb.psu.ac.th>
- เพ็ญพรจง รวงผึ้ง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
เทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
ค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2565 จาก <https://dric.nrct.go.th>
- วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดสมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วริศรา คงเดิม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประกันภัย จังหวัดพังงา. มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่.
การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
ค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2565 จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th
- วารุณี คุ่มบัวและคณะ. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา.
นครราชสีมา ; สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา.
- วิจิตรา ชัยชนะ. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานสรรพากร อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สุพร นวลตรีเจ้า. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี
ค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2565 จาก <https://webopac.lib.buu.ac.th>