คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF CUSTOMERS OF PERSONNEL DIVISION OF THE COOPERATIVE PROMOTION DEPARTMENT.

มนทิพย์ ทิพย์มงคล
สาขาการจัดการ คณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Monthip Thipmongkol
Email: 6314154188@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.611) และ ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.767) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.813 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ร้อยละ 81.30 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

ABSTRACT

Subject research service quality that affects satisfaction of customers of personnel division of the Cooperative promotion department had the objectives to study service quality that affects satisfaction of customers of personnel division of the Cooperative promotion department. The samples of the study were 250 customers of personnel division of Cooperative promotion department selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were female, aged between 36 – 45 years old, had a bachelor's degrees, monthly income less than 20,000 bath and duration of experience were less than 5 years. It was also found that service quality factors and satisfaction factor overall there were a high level of their opinions ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.611) and ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.767) respectively.

The hypothesis testing results found that service quality affected the satisfaction of customers of personnel division of the cooperative promotion department was statistical significance level at 0.05. The forecast coefficient found as 0.813 (R^2 = 0.813) indicated that the independent variable, i.e. service quality affected the dependent variable, i.e. the satisfaction of customers of personnel division of the cooperative promotion department at 81.30 percent. As for the results of hypothesis testing, it was found that reliability, assurance and empathy recipient which affected the satisfaction of customers of personnel division of the cooperative promotion department.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Personnel Division of the Cooperative promotion department

บทนำ

สืบเนื่องจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2558 เห็นชอบให้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยให้ทุกส่วนราชการจัดทำแผนงานในภารกิจหลักของหน่วยงานระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579) ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว และสอดคล้องกับบริบท ภาวะเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป กรมส่งเสริมสหกรณ์จึงจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมสหกรณ์ 20 ปี โดยจัดทำยุทธศาสตร์ทั้งสิ้น จำนวน 8 ยุทธศาสตร์ 37 โครงการ และกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้มีประกาศ เรื่อง นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกรมฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลในการขับเคลื่อนภารกิจและการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งต้องดำเนินการให้สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 แผนปฏิบัติราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แผนปฏิบัติราชการกรมฯ รวมถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment : ITA) (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2566)

กองการเจ้าหน้าที่นั้นมีหน้าที่สำคัญ คือ ให้บริการบุคลากรกรมฯ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้น การดำเนินงานด้านบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการควบคู่ไปกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่จึงถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการบริหารงานบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ วินัย สวัสดิการ ความก้าวหน้าของแต่ละบุคคล รวมถึงการบริหารคนเพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน ให้สอดรับกับยุทธศาสตร์ 20 ปี นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของกรมฯ และเพื่อให้การบริการด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการ จนเกิดเป็นความพึงพอใจได้นั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการต้องมีความตระหนักถึงคุณภาพในการให้บริการ ต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ นำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำเพื่อผู้รับบริการพอใจและได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยใช้คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990) อ้างในรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

สมมติฐานของงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน มีจำนวนทั้งสิ้น 523 คน (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2566) จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณ ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ มีจำนวน 227 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 250 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ กรมส่งเสริมสหกรณ์

4. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1988) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการเกิดจากความมุ่งหวังของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับตรงตามสิ่งหรือมุ่งหวัง 5 ด้าน เป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยการประเมินคุณภาพบริการนั้นทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2562) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีเลิศ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ หากได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ของผู้รับบริการซึ่งทั้ง 5 ด้าน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมินความพึงพอใจออกมาเป็นบวก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกพอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุความต้องการให้ขณะนั้น

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2565) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจ

ให้กับผู้รับนั้นสามารถสร้างขึ้นได้ เช่น การให้บริการแก่ลูกค้า ควรจะสร้างตั้งแต่การให้บริการที่รวดเร็ว โดยพนักงานต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ตอบสนองด้วยไมตรีจิต ซึ่งอย่างน้อยที่สุดนั้น การสร้างความพึงพอใจควรจะอยู่เท่ากับความคาดหวังของผู้รับก็จะทำให้ผู้รับเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนให้บริการดำเนินงานในส่วนของการจัดระบบและบริหารงานด้านบุคคล ภายใต้กรมส่งเสริมสหกรณ์ ตั้งอยู่ที่ ถนนกรุงเกษม แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของกรมฯ เว้นแต่การฝึกอบรม ดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัย และพัฒนาระบบคุณธรรมของกรมฯ และดำเนินการเกี่ยวกับงานสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ของกรมฯ พันธกิจหลักในการดำเนินงาน คือ การบริหารงานบุคคลด้วยระบบยุติธรรม เสริมสร้างวินัย โปร่งใส ยุติธรรม รวดเร็ว และตรวจสอบได้ เสริมสร้างสวัสดิการ และบริการที่ดีให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง และนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และการบริหารงานของกองการเจ้าหน้าที่นั้น โครงสร้างการดำเนินงานประกอบด้วย 1 ฝ่าย 5 กลุ่มงาน คือ ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ กลุ่มสวัสดิการและเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ และกลุ่มวินัยและเสริมสร้างระบบคุณธรรม รวมบุคลากรทั้งสิ้น 54 อัตรา (กองการเจ้าหน้าที่, 2566)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5 ปี ผลวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$= 4.19, S.D. = 0.506) และ ($\overline{x}$= 4.10, S.D. = 0.603) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.789 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ ของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ร้อยละ 78.90 เมื่อพิจารณาค่า Significant ที่ระดับ 0.000 มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

โตพล กมลรัตน์ (2564) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลรัตนาธิเบศร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน/ลูกจ้าง นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.19, S.D. = 0.705) และ ($\bar{x}$ = 4.11, S.D. = 0.823) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลรัตนาธิเบศร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.896 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลรัตนาธิเบศร์ ร้อยละ 89.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลรัตนาธิเบศร์

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยทราบจำนวนแน่นอน มีจำนวนทั้งสิ้น 523 คน (กรมส่งเสริมสหกรณ์,2566) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ด้วยสูตรของ Taro Yamane (1967) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จากประชากรทั้งหมด 523 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226.65 คน อย่างน้อยต้องใช้ 227 คน และเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด ความไม่สมบูรณ์จากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 250 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.17, S.D. = 0.611) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\overline{x}$ = 4.30, S.D. = 0.638) ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ($\overline{x}$ = 4.20, S.D. = 0.642) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ($\overline{x}$ =4.18, S.D. = 0.721) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ($\overline{x}$ = 4.10, S.D. = 0.755) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{x}$ = 4.07, S.D. = 0.581) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.17, S.D. = 0.767) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การบริการของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ตอบสนองความต้องการของท่าน ($\overline{x}$ = 4.20, S.D. = 0.764) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกประทับใจในการบริการของบุคลากรผู้ให้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ($\overline{x}$ = 4.18, S.D. = 0.778) และการบริการของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ($\overline{x}$ = 4.14 S.D. = 0.862) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

ตาราง 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (x_1)	0.105	0.080	1.794	0.074
2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (x_2)	0.393	0.370	5.743	0.000*
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ (x_3)	0.110	0.108	1.415	0.158
4. ด้านการให้ความมั่นใจ (x_4)	0.255	0.212	3.262	0.001*
5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (x_5)	0.244	0.205	3.437	0.001*
ค่าคงที่	**-0.472**		**-2.682**	**0.008**

R = 0.901, R^2 = 0.813, SEE = .33540, F = 211.637 Sig. = .000, * = P < 0.05

ผลการวิเคราะห์ สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.813 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ร้อยละ 81.30 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Beta = 0.370) ด้านการให้ความมั่นใจ (Beta = 0.212) และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Beta = 0.205) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 มีจำนวน

3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติม ได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องมาจากผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นสาเหตุที่ทำให้ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก (2564) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด

ด้านการให้ความมั่นใจ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องมาจากผู้ให้บริการมีการให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนบุคคล รักษาความลับผู้ใช้บริการ เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน อัตราเงินเดือน ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงลำดับขั้นตอนการทำงานสามารถสร้างความมั่นใจว่าท่านจะได้รับการบริการที่ดี เป็นสาเหตุที่ทำให้การให้ความมั่นใจ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิวัฒน์ อยู่พร้อม (2563) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านในการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ามีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องมาจากกองการเจ้าหน้าที่ มีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-mail และผู้ให้บริการยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์จำกัด

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการ สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการต่อการดำเนินงานของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งในการดำเนินการของกองการเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมในการปฏิบัติงาน สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน สามารถสังเกตได้ง่ายในการติดต่อ จัดสถานที่เป็นระบบทำให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มเอกสารประกอบความเข้าใจต่าง ๆ และมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ การให้บริการมีความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โตพล กมลรัตน์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลรัตนาธิเบศร์ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลรัตนาธิเบศร์

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อความต้องการในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นเพราะผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค การบริการที่เป็นลำดับขั้นตอนชัดเจน มีระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ มีความกระตือรือร้นต่อการตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงที และผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ คุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ จึงมีการตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเบญชภา แจ้งเวชฉาย (2560) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ คือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์เป็นอันดับแรก แม้ว่าผู้ให้บริการนั้นจะสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด และให้บริการงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง แต่อาจต้องปรับปรุงเรื่องการให้ความรู้เรื่องรายละเอียดการให้บริการ การตอบข้อซักถามให้ถูกต้อง และการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อขัดผิดพลาดได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม จะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

2. ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ในระดับมากที่สุด แม้ว่าผู้ให้บริการมีการให้ความสำคัญกับข้อมูลส่วนบุคคล รักษาความลับผู้ใช้บริการ เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน อัตราเงินเดือน ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงลำดับขั้นตอนการทำงานสามารถสร้างความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการบริการที่ดี แต่อาจจะต้องปรับปรุงการบริการให้มีความน่าเชื่อถือในด้านทักษะและสามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก แม้ว่ากองการเจ้าหน้าที่จะมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-mail เป็นต้น แก่ผู้ให้บริการ ต้องยึดถือประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และยังต้องมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญอย่างรวดเร็ว โดยผู้ให้บริการต้องมีความเอาใจใส่ในการรับฟังปัญหาความคิดเห็นความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้ให้บริการมีความยินดีที่จะสร้างความรับรู้ข้อมูลที่สำคัญให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีการแสดงออกที่ดีในการเอาใจใส่ให้ความสนใจในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยตัวอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองการเจ้าหน้าที่ เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ซึ่งจะเป็นแนวทางในการจัดการกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2565). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566. จาก https://cpd.go.th/index.php

กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2566). *ข้อมูลกองการเจ้าหน้าที่* สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566. จาก https://office.cpd.go.th/personnel/

กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2566). *นโยบายการบริการทรัพยากรบุคคล* สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม พ.ศ. 2566. จาก https://office.cpd.go.th/personnel/2020-02-24-08-06-19/2021-05-19-03-39-35/2566666666.html

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โตพล กมลรัตน์. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนลรัตนาธิเบศร์*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรพจน์ ชาลี. (2562). *ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหาร จัดการด่านตรวจสัตว์น้ำ เขต 2 (กรุงเทพมหานคร)*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้าBTS ในกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิระบริหารธุรกิจบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิวัฒน์ อยู่พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) “SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64 (1): 12-4