

# ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการบินพลเรือน

## Satisfaction of Users of the Financial Department of the Civil Aviation

### Training Center

มณีจันทร์ สุขมาก<sup>1</sup> และเกษม สวัสดิ์<sup>2</sup>

Maneechan Sukmak and Kasem Swasdee

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกการเงินของสถาบันการบินพลเรือนโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการบินพลเรือน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแผนกการเงินสถาบันการบินพลเรือน จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ Independent Sample Test (t-test), One way ANOVA และ Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกการเงินของสถาบันการบินพลเรือนโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกัน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ มีความสำคัญในระดับสูงมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับต่ำ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่มีความสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งนี้ สถาบันการบินพลเรือนควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในทุกด้านเพื่อให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการ สถาบันการบินพลเรือน

---

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master of Business Administration program, Ramkhamhaeng University; Email: 6514154163@rumail.ru.ac.th

<sup>2</sup> อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master of Business Administration program, Ramkhamhaeng University; Email: kasem\_s@rumail.ru.ac.th

## **Abstract**

This research aims to study 1) The overall Satisfaction of Users of the Financial Department of the Civil Aviation Training Center and classified by demographic factors. 2) The level of the importance of service quality factors. 3) The relationship between service quality factors and the level of satisfaction of users of the Financial Department of the Civil Aviation Training Center. This research used quantitative research. The sample was 400 customers of the Financial Department of the Civil Aviation Training Center. By convenient sampling method. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were Percentage, Minimum, Maximum, Frequency, Average and Standard Deviation. The hypothesis was tested using t-test statistics, One-way ANOVA and Partial Correlation, significantly at .05 level. The results found that 1) The overall Satisfaction of Users of the Financial Department of the Civil Aviation Training Center was very high level, and classified by gender age and education level found that the satisfaction was very high level. 2) The level of the importance of service quality factors was found in the 5 factors of service quality including tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance was important at a very high level. 3) The correlation between customer care and the level of satisfaction of users of the Financial Department of the Civil Aviation Training Center found that was relatively low, customer response and customer confidence were low, and service integrity was very low, significantly at .05 level, but confidence was not. Suggestions: Civil Aviation Training Center should give importance to the quality of service in all aspects to improve and develop to create a good organization image.

**Keywords:** Satisfaction of Users, Service Quality, Civil Aviation Training Center

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการบินพลเรือน (Civil Aviation Training Center) มีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันการบินพลเรือน พ.ศ. 2535 มาตราที่ 6 ให้ สถาบันการบินพลเรือนมีวัตถุประสงค์ในการจัดดำเนินการผลิตบุคลากรทางด้านการบิน และดำเนินกิจการเกี่ยวกับบริการช่างอากาศยาน บริการอากาศยาน และกิจการอื่นเกี่ยวกับกิจการการบินเพื่อประโยชน์ในการผลิตบุคลากรดังกล่าว มีหน้าที่ฝึกอบรมด้านกิจการบินพลเรือนระหว่างประเทศให้ได้มาตรฐานตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ระบุไว้ในอนุสัญญาการบินระหว่างประเทศ และรับผิดชอบการฝึกอบรมภายในประเทศ ให้สอดคล้องตามกฎหมายเกี่ยวกับการเดินอากาศภายในประเทศ ผลิตบุคลากรด้านการบินพลเรือนให้เพียงพอต่อความต้องการภายในประเทศเพื่อสนับสนุนหน่วยงานการขนส่งทางอากาศของภาครัฐและเอกชน ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากรการบินของประเทศ บริการช่างอากาศยาน บริการอากาศยาน และกิจการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน

แผนกการเงิน สถาบันการบินพลเรือน เป็นหน่วยงานภายในองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการเงินและการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานของแผนกการเงินมีหลายด้านที่สำคัญ เป็นหน่วยงานที่ต้องทำงานร่วมกับบุคคลภายในองค์กรและให้บริการบุคคลภายนอก เช่น นักเรียน นักศึกษา ผู้เข้าฝึกอบรม บุคคลธรรมดา เจ้าหน้าที่การค้า หน่วยงานของรัฐ และบริษัทเอกชน เป็นต้น โดยเฉพาะการให้บริการด้านการรับชำระเงินและการจ่ายเงิน การรับชำระเงินแผนกการเงินมีหน้าที่ในการการจัดทำใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมการเรียน ค่าธรรมเนียมการฝึกอบรม รวมไปถึงค่าธรรมเนียมบริการอื่น ๆ และการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี เป็นต้น และในด้านการจ่ายเงินแผนกการเงินเงินมีหน้าที่จ่ายเงินค่าสินค้า ค่าบริการต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริหารจัดการภายในองค์กร การทำงานของแผนกการเงินมีผลต่อภาพลักษณ์การให้บริการขององค์กร ดังนั้นการทำงานของแผนกการเงินจึงต้องทำงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการในแต่ละครั้งที่ใช้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินสถาบันการบินพลเรือนโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อยู่ในระดับใด และปัจจัยคุณภาพการบริการใดบ้างที่มีระดับความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินสถาบันการบินพลเรือน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนี้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรด้านการบริการต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

- 1) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
- 2) เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการ
- 3) ผลการศึกษาที่ได้รับจากการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน
- 4) สถาบันการbinพลเรือนสามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนา และวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน

#### **ขอบเขตการวิจัย**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ขอบเขตด้านตัวแปร การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น การบริการข้อมูลต่าง ๆ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และคุณภาพของบริการ

2) ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน แต่ด้วยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จึงได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตร W.G. Cochran (1953) ที่ช่วงระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 384 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถาม จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในเดือน เมษายน 2567 ถึง เดือนกรกฎาคม 2567

## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1) เพศแตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือนไม่แตกต่างกัน 2) อายุแตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือนไม่แตกต่างกัน 3) ระดับการศึกษาแตกต่างกันความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือนไม่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน 5) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน 6) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน 7) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน 8) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของประชากรศาสตร์

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ไว้ดังนี้ Kotlor : 2013 (อ้างถึงใน ฌฐริดา แสงงาม, 2565) ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผล ต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในด้านการตลาด โดยแบ่ง เกณฑ์ตามตัวแปรที่สาคัญทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศอายุขนาดของครอบครัวหรือ จำนวนสมาชิกภายในครอบครัว รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษาศาสนาและเชื้อชาติ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ โชติวัฒน์ สกุลวิริยะโรจน์ (2562) แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ คือ การวิเคราะห์ แยกแยะ และจำแนกกลุ่มของประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ โดยอาศัยหลักการต่าง ๆ เช่น หลัก ในการดำเนินชีวิต ความหลากหลายทางด้านภูมิหลังของแต่ละบุคคล เป็นต้น โดยกลุ่มของประชากรศาสตร์แบ่งเป็น อายุ เพศ รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพการสมรส

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของคุณภาพการบริการ

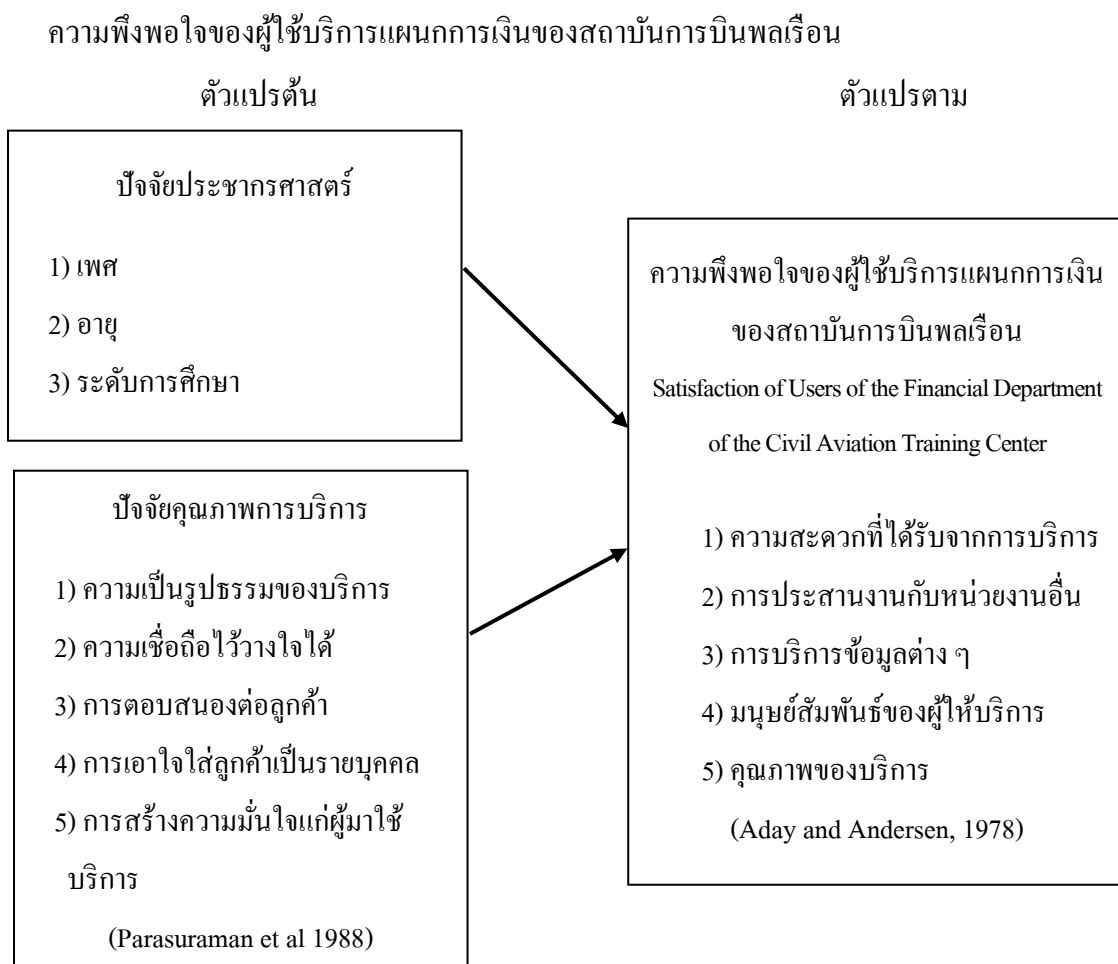
ได้มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ดังนี้ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการสามารถสร้างเอกลักษณ์ให้กับธุรกิจให้มีความโดดเด่นได้ การบริการที่มีคุณภาพและบริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้ซ้ำ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ไว้ดังนี้ Shelly (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็น ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มนุษย์เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึก ทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและมีความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลอื่น ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆได้ และ ความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก สอดคล้องกับ Powell (1983) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งเร้าได้ดีและเกิดความสมดุลระหว่างความ ต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่ แสดงออก เป็นความชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ สอดคล้องกับ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่ เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและ ได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็น อย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย สอดคล้องกับ กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทาง พฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจ หรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของ บุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความ พึงพอใจในงานนั้น สอดคล้องกับ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือ พอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง สอดคล้องกับ นางกรรณิการ์ รุจิวิโรต (2563) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะ เกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึง พอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล สอดคล้องกับ บุศริน เหลืองภัทรวง (2565) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความรู้สึก ทัศนคติ ของบุคคลที่ได้รับการที่เกิด ความรู้สึกไปในทิศทางบวก กล่าวคือ เกิดความสุข ความรู้สึกประทับใจ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการจากการได้รับการบริ การตามที่ผู้รับบริ การคาดหวังไว้หรือ อกมากกว่าที่คาดหวังไว้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกในแง่บวกของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ดีจากการได้รับการตอบสนองต่อความความหวัง จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานของการบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของ ตัวแปร ซึ่งจะทำให้ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

**กรอบแนวคิด**



**ระเบียบวิธีวิจัย**

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการบินพลเรือน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แต่ด้วยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร W.G. Cochran (1953) ที่ช่วงระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแผนกการเงิน

สถาบันการbinพลเรือน จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก แบบสอบถามการวิจัย ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แบบให้เลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ รูปแบบคำถามจะเป็นแบบระดับการวัด 10 ระดับ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน รูปแบบคำถามจะเป็นแบบระดับการวัด 10 ระดับ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น แนะนำได้อย่างเสรี เป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบเครื่องมือวัด แบบสอบถามสร้างขึ้นจากตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม นิยามศัพท์ การทดสอบของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและ ด้านการศึกษาจำนวน 3 ท่าน และการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้ แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นมาก ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.956 ซึ่งมีค่าความเชื่อถือได้มากกว่า .70 ตามวิธีของ Cronbach (1984, 160) สามารถนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้สถิติ Independent Sample Test (t-test), One way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 คือ ระดับค่า r เท่ากับ .00-.20 ต่ำที่สุด .21-.30 ต่ำมาก .31-.40 ต่ำ .41-.50 ก่อนข้างต่ำ .51-.60 ปานกลาง .61-.70 ก่อนข้างสูง .71-.80 สูง .81-.90 สูงมาก .91-1.00 สูงที่สุด

## ผลการวิจัย

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อ 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน โดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์**

**ตาราง 1** แสดงค่าแจกแจงค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน (n = 400 คน)



ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย ของระดับ
ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการ	2.33	10.00	8.348	0.982	สูงมาก
การประสานงานกับ หน่วยงานอื่น	5.00	10.00	8.418	0.934	สูงมาก
การบริการข้อมูลต่าง ๆ	4.33	10.00	8.416	0.925	สูงมาก
มนุษยสัมพันธ์ของ ผู้ให้บริการ	5.00	10.00	8.510	0.881	สูงมาก
คุณภาพของบริการ	5.00	10.00	8.433	0.869	สูงมาก
รวม	5.00	10.00	8.43	0.789	สูงมาก

ตาราง 2 แสดงการแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือนโดยรวมและจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ (n = 400 คน)

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ เพศ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย ของระดับ ค่าเฉลี่ย
ชาย	46.00	184	8.19	0.495	สูงมาก
หญิง	54.00	216	8.62	0.927	สูงมาก
รวม	100	400	8.43	0.789	สูงมาก

ตาราง 3 แสดงการแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือนจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุ (n = 400 คน)

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ อายุ	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย ของระดับ ค่าเฉลี่ย
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	34.30	137	8.26	0.631	สูงมาก
21 – 30 ปี	46.30	185	8.52	0.880	สูงมาก
31 – 40 ปี	17.30	69	8.44	0.778	สูงมาก
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	2.30	9	8.81	0.701	สูงมาก

รวม	100	400	8.43	0.789	สูงมาก
-----	-----	-----	------	-------	--------

ตาราง 4 แสดงการแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา (n = 400 คน)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ระดับการศึกษา	ค่าร้อยละ (%)	ค่าความถี่	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62.00	248	8.52	0.777	สูงมาก
ปริญญาตรี	32.50	130	8.27	0.808	สูงมาก
สูงกว่าปริญญาตรี	5.50	22	8.26	0.652	สูงมาก
รวม	100	400	8.43	0.789	สูงมาก

จากตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน โดยรวมอยู่ในระดับสูงมากมี ค่าต่ำสุด (Minimum) 5.00 ค่าสูงสุด (Maximum) 10.00 ค่าเฉลี่ย 8.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 0.789 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อ 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการ ตาราง 5 แสดงการแจกแจงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการ (n = 400 คน)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมายของระดับค่าเฉลี่ย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	8.38	0.949	สูงมาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	8.38	1.00	สูงมาก
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	8.40	0.930	สูงมาก
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	8.41	0.953	สูงมาก
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ	8.47	0.902	สูงมาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน อยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน

ตาราง 6 แสดงค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน Partial Correlation ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05 ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน (n = 400 คน)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ Correlation	Significance (2-tailed)	ความหมาย ของระดับ ค่าเฉลี่ย
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.216	0.000*	ต่ำมาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.055	0.273	ต่ำที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.311	0.000*	ต่ำ
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	0.425	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ	0.324	0.000*	ต่ำ

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำที่สุด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือนโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือนแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลวิจัยของ ชันยพันธ์ ปริชาตวิสุทธิกุล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP :กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยสนับสนุน 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8.47 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8.41 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8.40 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8.38 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับสูงมาก ทั้งนี้ปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ด้าน มีความสำคัญอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันผู้ใช้บริการคำนึงถึงความเหมาะสมและคุ้มค่ากับสินค้าหรือบริการเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าเงินที่ผู้ใช้บริการได้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการไป ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัตต์ แสงสว่าง (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกการเงินของสถาบันการbinพลเรือน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .425 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยมีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .311 และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .324 มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำมาก โดยมีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .324 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับต่ำที่สุด โดยมีค่าสหสัมพันธ์เชิงส่วน เท่ากับ .055 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉัตร โชติช่วง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ คิดเป็นร้อยละ 43.4 โดยด้านความเอาใจใส่ในการบริการส่งผลมากที่สุด (Beta = .228) รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Beta = .157) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ (Beta = .121) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = .106) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และขัดแย้งกันในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Beta = .153) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งนี้

สถาบันการbinพลเรือนควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในทุกด้านเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

### เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

ฉัตร โชติช่วง. (2564). คุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟ

สาขาเช่น ทรัสต์แห่งวัฒนธรรม. การศึกษารายบุคคล. วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ณัฐริดา แสงงาม. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธัญนันท์ ปรีชาบริสุทธ์กุล. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP : กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง คั่นคว่าอิสระ. หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นางกรรณิการ์ รุจิวิโรจน์. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (รายงานการวิจัย). สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 (รายงานการวิจัย). สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บุศรินทร์ เหลืองภักทรวงศ์. (2565). การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บริการยารถยนต์. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยมหิดล.

สถาบันการบินพลเรือน. ประวัติ สบพ. เข้าถึงได้จาก <https://www.catc.or.th/th/history-of-catc/> สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2567

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โชติวัฒน์ สกุลวิริยะโรจน์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคที่เลือกชมภาพยนตร์ไทยในโรงภาพยนตร์ของผู้บริโภคที่อยู่เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยมหิดล.

- Aday , L.N., & Andersen, R. (1978). "Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care," *Social Science and Medicine*. 12 : 28.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Powell, D.H. (1983). *Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle*. Boston, MA. : Little Brown.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Dowden Hutchison and Ross.