

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

SERVICE QUALITY AFFECTING THE SERVICE RECIPIENTS 'S SATISFACTION
OF THE SURIN PROVINCIAL OFFICE OF THE COMPTROLLER GENERAL

กัญญาณัฐ แก้วปลั่ง¹
ปิยะมาศ สีสวัสดิ์วิชัย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่า t One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน ส่วนเพศ มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน 2) พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (ในวันทำการปกติ) และช่องทางการใช้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน และ 3) คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์, ผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์, ช่วงเวลา

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา ตรี, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study personal factors affecting the satisfaction' the service recipients of the surin provincial office of the comptroller general, 2) to investigate service usage behaviors influencing satisfaction' the service recipients of the surin provincial office of the comptroller general, and 3) to examine service quality factors affecting the satisfaction' the service recipients of the surin provincial office of the comptroller general. This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 400 individuals. A questionnaire was used as the research instrument. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and multiple regression analysis. The findings revealed that: 1) The hypothesis testing results indicated that personal factors, including age and occupation, had a significant effect on the satisfaction levels of service recipients, while gender showed no significant difference. Furthermore, 2) service usage behavior factors, including service time (during regular working days) and service channels, had a significant influence on satisfaction. 3) For service quality factors, tangibility, responsiveness, assurance, and empathy significantly affected the satisfaction of service recipients. However, reliability did not significantly influence satisfaction at the surin provincial office of the comptroller general.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, The Surin Provincial Office of the Comptroller General, The Service Recipients of the Surin Provincial Office of the Comptroller General, Service Time

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน หน่วยงานราชการมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนความก้าวหน้าของประเทศไทย การให้บริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของประชาชน เป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานราชการควรให้ความสำคัญ การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของหน่วยงานราชการ จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้หน่วยงานราชการได้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย และจุดที่ควรปรับปรุง สามารถนำผลประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (SurveySlash, 2024) การบริการที่ดีและมีมาตรฐาน จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ การบริการนั้นมาจากความตั้งใจและความเต็มใจในการให้บริการ (สำนักงานคลังจังหวัดแพร่, 2566) คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับคุณภาพที่ผู้ให้บริการสามารถให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นทางการ และเกิดจากการประเมินของลูกค้าต่อประสบการณ์การรับบริการที่พวกเขาได้รับจากองค์กร (SurveySlash, 2023)

สำนักงานคลังจังหวัด เป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับ ตรวจสอบ และอนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การจัดทำรายงานการเงินการคลังของจังหวัด การให้คำปรึกษาด้านการเงินการคลังภาครัฐ และเร่งรัด และติดตามการใช้จ่ายเงินของจังหวัด กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วย บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป สถิติการเข้ารับบริการของ สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยในปี 2568 (ม.ค. - ส.ค.) มีการเข้ารับบริการ ถึง 7,705 ครั้ง เนื่องจากการสอบถาม ข้อมูลโครงการตามนโยบายรัฐบาลจำนวนมาก เช่น โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการให้บริการที่ล่าช้าหรือบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ลดลง นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนระบบงานเป็นอิเล็กทรอนิกส์ (กรมบัญชีกลาง, 2563) ถือว่าเป็นความท้าทายทั้งผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงในการทำงานตามบทบาทภารกิจ เพื่อไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น คุณภาพการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยประเมินประสิทธิภาพด้านการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์
2. พฤติกรรมการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์
3. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตของการทำวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ
 - 1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ช่วงเวลา และช่องทางการใช้บริการ
 - 1.3 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และการเอาใจใส่

1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประกอบด้วย ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

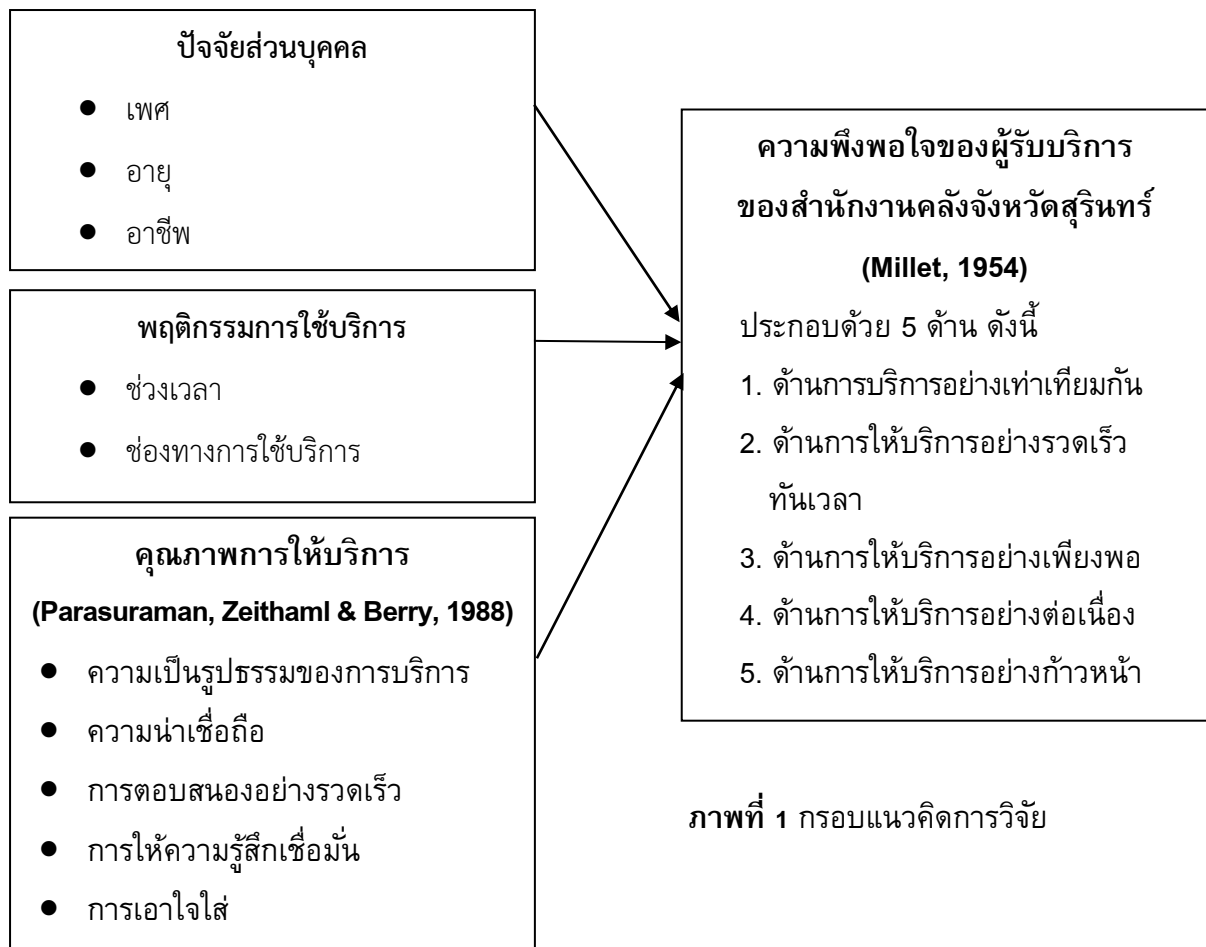
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เคยใช้บริการตามภารกิจงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้น้อยที่สุด เท่ากับ 384.18 หรือ 385 ตัวอย่าง จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่เริ่มศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม - เดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล หรือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ที่มีผลโดยตรงต่อความต้องการ พฤติกรรมการบริโภค และการประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ตัวแปรสำคัญ เช่น เพศ อายุ วงจรชีวิต อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจ บุคลิกภาพ ค่านิยม และไลฟ์สไตล์ (Kotler & Keller, 2016; Schiffman & Kanuk, 2004; Stanton et al., 1994; ปลิชา แหลมครบุรี, 2564; อภิญา ชื่นขำ, 2565)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้อธิบายว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ มีส่วนสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในมิติต่าง ๆ ของ SERVQUAL เช่น เพศและอายุ อาจมีผลต่อระดับความสำคัญที่ให้กับมิติความเอาใจใส่ (Empathy) 2. สถานภาพทางเศรษฐกิจ อาจมีผลต่อการประเมินความเชื่อมั่น (Reliability) 3. อาชีพหรือระดับการศึกษา อาจมีผลต่อความคาดหวังด้านความไว้วางใจ (Assurance) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ มาใช้ในการศึกษาคั้งนี้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

แนวคิด 5W1H ของ Kipling (1902) ได้ถูกพัฒนาเป็น 6W1H ซึ่งนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ด้านการตลาด การบริหาร และการบริหารจัดการ Ohmae (1982) ใช้กรอบ 6W1H วิเคราะห์ปัญหาและตลาด ส่วน Ishikawa (1986) ประยุกต์ใช้ 6W1H ในการวิเคราะห์ปัญหาและการจัดการคุณภาพ

Kotler & Keller (2016) ได้นำกรอบความคิด 6W1H มาใช้เป็นเครื่องมือวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย 1. Who ลูกค้า/ผู้รับบริการคือใคร 2. What ลูกค้าต้องการซื้อหรือใช้บริการอะไร 3. Why ทำไมลูกค้าจึงซื้อสินค้าหรือใช้บริการ 4. Where ลูกค้าซื้อหรือใช้บริการที่ไหน 5. When ลูกค้าซื้อหรือใช้บริการเมื่อใด 6. Whom ใครมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ และ 7. How ลูกค้าซื้อหรือใช้บริการอย่างไร ดังนั้น กรอบแนวคิด 6W1H มีผลต่อการเลือก การรับรู้ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทงานบริการ ผู้วิจัยจึงได้นำพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลา และช่องทางการใช้บริการ มาใช้ในการศึกษาคั้งนี้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในปี 1988 Parasuraman และคณะ ได้พัฒนาแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อแบบจำลอง SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988 อ้างถึงใน สุทัต วันนิจ และกนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565) ประกอบด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจับต้องได้อย่างชัดเจน 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสมและมีคุณภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดในเงื่อนไขหรือสัญญา 3. การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) คือ ความพร้อมของหน่วยงาน ในการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) คือ การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการ 5. ความเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทั้งด้านการแก้ปัญหาการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลทท์ (Millett, 1954, อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546) ได้อธิบายถึง หลักการ 5 ข้อ ที่ผู้ให้บริการภาครัฐถือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจด้านการให้บริการภาครัฐของประชาชนที่เข้ารับบริการ ได้แก่ 1. การบริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง การจัดการบริการของภาครัฐ ที่ตั้งอยู่บนหลักความเป็นธรรม ผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานการบริการในระดับเดียวกัน 2. การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่เน้นความตรงต่อเวลา 3. การบริการที่เพียงพอ (Adequate Service) หมายถึง การจัดให้มีปริมาณงานบริการ และมีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม และครอบคลุม 4. การบริการอย่างสม่ำเสมอ (Continuous Service) คือ การดำเนินการที่มีความต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการให้บริการ โดยคำนึงผลประโยชน์สาธารณะเป็นลำดับแรก 5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการตามภารกิจงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน

แบบสอบถามได้ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ (ผู้ทรงคุณวุฒิ) จำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและค่าความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถาม (IOC) กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากการตรวจสอบ พบว่า ค่าถามแต่ละข้อ มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป สามารถนำไปใช้ได้ ส่วนการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (α) ระหว่าง 0.702 - 0.890 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น มากกว่า 0.7 จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การศึกษาวิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ และส่วนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาและช่องทางการใช้บริการ

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ และส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

3. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ t - test

ส่วนอายุและอาชีพ รวมทั้งจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลา และช่องทางการใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One - way ANOVA : F - test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD และทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05

4. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย สามารถสรุปผลที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.25 มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี ร้อยละ 52.00 และมีอาชีพบุคลากรหน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 64.75

2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (ในวันทำการปกติ) อยู่ระหว่างช่วงเวลา (เช้า) 08.30 - 12.00 น. ร้อยละ 49.50 และมีช่องทางการใช้บริการ โดยติดต่อเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ร้อยละ 44.25

3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ พบว่า โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.398) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.449) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.482) ตามลำดับ

4. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.403) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.446) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.445) ตามลำดับ

5. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ พบว่า

เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ พบว่า

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (ในวันทำการปกติ) ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (ในวันทำการปกติ) ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ช่องทางการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ช่องทางการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์กับคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t- value	p
	B	Std. Error	Beta (β)		
ค่าคงที่ (Constant)	0.573	0.116		4.949	0.000**
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (TANGI)	0.206	0.031	0.247	6.623	0.000**
ด้านความน่าเชื่อถือ (RELIA)	0.014	0.038	0.015	0.361	0.718
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (RESPO)	0.166	0.038	0.186	4.374	0.000**
ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (ASSUR)	0.285	0.040	0.315	7.135	0.000**
ด้านการเอาใจใส่ (EMPA)	0.225	0.040	0.251	5.650	0.000**
n = 400 , $R^2 = 0.761$, $F = 254.630$, Sig = 0.000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระ คุณภาพการให้บริการ อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ คิดเป็นร้อยละ 76.1 ($R^2 = 0.761$) และมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 254.630$, $p = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณา

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยแสดงถึงอิทธิพลทำนายคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ตัวแปรอิสระ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ มากที่สุด คือ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.315 ($t = 7.135, p = 0.000$) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าเท่ากับ 0.251 ($t = 5.650, p = 0.000$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเท่ากับ 0.247 ($t = 6.623, p = 0.000$) และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเท่ากับ 0.186 ($t = 4.374, p = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้น ตัวแปรอิสระด้านความน่าเชื่อถือ ไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$TSATIF = 0.573 + 0.247 (TANGI) + 0.718 + 0.186 (RESPO) + 0.315 (ASSUR) + 0.251 (EMPA)$$

อภิปรายผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติ อุณยเกียรติ และคณะ (2564) ส่วนเพศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภัสรา สำราญเลิศฤทธิ์ และณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ (2566)

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (ในวันทำการปกติ) และช่องทางการใช้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภัสรา สำราญเลิศฤทธิ์ และณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ (2566) และงานวิจัยของทศพล ดำนุ่น และคณะ (2565)

คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ทั้งนี้ เนื่องจาก สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งมีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติอุณยเกียรติ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการ เช่น น้ำดื่ม, ที่นั่งคอยรับบริการ จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐสนันท์ ท่วมเพิ่มทรัพย์ (2568)

คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ทั้งนี้ เนื่องจาก ผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ อาจมองว่า ลักษณะของหน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานบริการคงที่และชัดเจนอยู่แล้ว ซึ่งเป็นความคาดหวังเดิมของผู้รับบริการที่มีต่อบริบทของงานบริการภาครัฐ ดังนั้น การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจนมีมาตรฐานเข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติได้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่แสดงความจริงใจและตั้งใจในการให้บริการ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ สอดคล้องกับหลักการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) และแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สาวิตรี ปัญญา สมิตต์ และสุทธาทิพย์ กำรพิพัฒนกุล (2567)

คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ทั้งนี้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ

รวมทั้งเจ้าหน้าที่แสดงอารมณ์สีหน้าและท่าทาง พร้อมทั้งให้บริการ และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐสนันท์ ท่วมเพิ่มทรัพย์ (2568) และงานวิจัยของ ประจันต์ เชื้อนสูงค์ และพิสมัย เหล่าไทย (2568)

คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์มากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจาก บุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมกับงานบริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพทุกครั้งให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายและตอบคำถาม ได้ตรงประเด็นที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐสนันท์ ท่วมเพิ่มทรัพย์ (2568) และประจันต์ เชื้อนสูงค์ และพิสมัย เหล่าไทย (2568) และงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ ใจมา (2564)

คุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ทั้งนี้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดในการเข้ารับบริการ และเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐสนันท์ ท่วมเพิ่มทรัพย์ (2568)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ (ในวันทำการปกติ) และช่องทางการใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรออกแบบ ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการ ให้เหมาะสมกับกลุ่มอายุและอาชีพ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ อาจเน้นการให้บริการแบบตัวต่อตัว และบริการที่ช้าลงไม่เร่งรีบ มีความชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด และในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งได้แก่ ช่วงเวลา (เช้า) 08.30 - 12.00 น. ควรมีการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

2. คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน ควรเน้นความรวดเร็วและความง่ายในการเข้าถึงบริการ โดยกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ควรเน้นการพัฒนาในด้านดังกล่าวเป็นพิเศษ โดยการพัฒนามุขลิกภาพ การใช้คำพูด และกิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ ให้สุภาพและเหมาะสมกับงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

4. คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แต่สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ยังคงต้องรักษามาตรฐานความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และควรเน้นคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น เช่น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ หรือการอำนวยความสะดวก (ด้านความเป็นรูปธรรม) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง, 2563. ข่าวกรมบัญชีกลาง THE COMPTROLLER GENERAL'S DEPARTMENT NEWS. กรมบัญชีกลาง. สืบค้นจาก <https://www.cgd.go.th/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheadname1=Content-Type&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1438176907704&ssbinary=true>
- ชุตติกาญจน์ ไจมา. (2564). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- จิตติ อุณยเกียรติ, ศรีรัฐ โกวงศ์ และ วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2565). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ฝ่ายปากเรือณสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาชุมพร. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์, 17(2), 227-239. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/JSSRA/article/view/254124/176179>
- ณัฐสนันท์ ท่วมเพิ่มทรัพย์. (2568). อิทธิพลด้านคุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจการบริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน, 8(1), 786-802. สืบค้นจาก <https://www.ssrjournal.com/index.php/hssru/article/view/561/248>.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปภัตรา สำราญเลิศฤทธิ์ และณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ศึกษากรณี บริษัท พี แอนด์ เอ็น เซอร์วิส (555) จำกัด. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 6(2), 130-141. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/polssru/article/view/268439>.
- ทศพล ดำนุ่น, เสกสรรค์ แย้มพินิจ และโสพล มีเจริญ. (2565). การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และพัฒนาสื่อดิจิทัล เพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว OTOP วัตวิถีของชุมชนตำบลแสงอรุณ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์แห่งรัตนโกสินทร์, 4(2), 26-43. สืบค้น จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJSH/article/view/261363>
- ปรณัตร์ เชื้อนสูงค์ และพิสมัย เหล่าไทย. (2568). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่ โครงการหมู่บ้านแก้มคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43-56. <https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>
- ปลิษา แผลมครบุรี. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจลูกค้าเพศที่สามของคลินิกเวชกรรมเสริมความงาม ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สาวิตรี ปัญญา ชมิตต์ และ สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล (2567). การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าชานเมือง กรณีศึกษารถไฟฟ้า

- สายสีแดงและสายสีม่วง. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 9(9), 410-427. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/269731>.
- สุทัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2565). คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 4(2), 1-16. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/prn/article/view/257981>.
- สำนักงานคลังจังหวัดแพร่. (2566). คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดแพร่, หน้า 5. สืบค้นจาก <https://infocenter.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER66/DRAWER041/GENERAL/DATA0004/00004001.PDF>.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี แอลบูคส์. อภิญา ชื่นขำ. (2565). ความคาดหวังและความพึงพอใจของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- SurveySlash. (2023). **คุณภาพการบริการ (Service Quality)**. SurveySlash. https://www.surveylash.com/article/21/service_quantity.
- SurveySlash. (2024). การให้บริการของหน่วยงานราชการ กับการประเมินความพึงพอใจ การใช้บริการ. SurveySlash. <https://www.surveylash.com/article/2/satisfaction-in-government>.
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling techniques (3rd ed.)**. New York: John Wiley & Sons.
- Ishikawa, K. (1986). **Guide to quality control**. Asian Productivity Organization.
- Kipling, R. (1902). **The Kipling method (5W1H)**. Poem : I have six honest serving men.
- Kotler Philip, Keller Kevin Lane. (2016). **Marketing Management**. (15th global edition) Edinburgh: Pearson Education. (679pp).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing management (15th ed.)**. London: Education, Inc.
- Millett, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. The Quest for Effective Performance. New York : McGraw-Hill.
- Ohmae, K. (1982). **The Mind of the Strategist**. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Bery, L. L. (1988). **Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.** *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. (2004). **Consumer behavior (8th ed.)**. Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Prentice Hall.
- Stanton, William J., Etzel, Michael J., & Walker, Bruce J. (1994). **Fundamentals of marketing (10th ed.)**. Singapore: McGraw - Hill.