

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี
Service Satisfaction of Office of Commercial Affairs
In Lopburi

ไชยา ประดิษฐ์ธรรม¹ สุพรรณนิกา ศรีพูล²
Chaiya Praditham, Supannika Sripool

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ แบบเก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ใช้แบบสอบถามชนิดให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบด้วยตัวเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุส่วนมากระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพส่วนมากโสด มีที่อยู่อาศัยส่วนมากจังหวัดลพบุรี ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนมากระดับปริญญาตรีและประเภทขอรับบริการส่วนมากเป็นประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนธุรกิจ(บริษัท/ห้างหุ้นส่วน/นิติบุคคล/ฯลฯ) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี โดยรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี สรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษาสูงสุด และประเภทการขอรับบริการแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ (Keywords): การให้บริการ; ความพึงพอใจ

Received: 2024-11-25 Revised: 2024-12-10 Accepted: 2024-12-11

¹ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ North Bangkok University.

² มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ North Bangkok University. Corresponding Author e-mail:

supannika_sripoon@hotmail.com

Abstract

The present research aimed to study personal factors of service users of Office of Commercial Affairs in Lopburi, to study the levels of customers' service satisfaction provided by Office of Commercial Affairs in Lopburi Province and to compare the different satisfaction levels. Guided by quantitative research, this study adopted the convenient sampling technique in collecting data from 320 Lopburi's Office of Commercial Affairs users through self-administered questionnaires at a specific time (Cross-sectional Study). The data was analyzed using both descriptive and inferential statistics. The results showed that the majority of the participants were females with the age range of 31-40 years old. Most of them were single and lived in Lopburi Province. Their highest level of education was bachelor's degree. The main type of requested service was business registration (company/partnership / juristic person / etc.). In addition, it was found that the customer satisfaction was at the highest level, ranging from service processes, locations and facilities, personnel and information, respectively. More specifically, the levels of satisfaction can be summarized as follows: Service users of Lopburi's Office of Commercial Affairs with different gender, place of residence, level of education, and service had no different on overall satisfaction at 0.05 level of significant and Service users of different ages had different on overall satisfaction at a significance level 0.05

Keyword: Service; Satisfaction

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันการทำงานของส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ระบุว่า ส่วนงานราชการจะต้องมีหน้าที่พัฒนาความรู้ของส่วนราชการ เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และต้องรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและสามารถนำไปประมวลผลด้านความรู้ต่างๆ ได้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ ด้านความสะดวก, ความ

รวดเร็ว ยุติธรรมต่างๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุดการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐตั้งแต่เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐทำให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการ พิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่น ๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีของภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจ ต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี กำหนดให้ส่วนราชการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 มีคู่มือสำหรับประชาชนไว้คอยบริการซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คำนึงค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน จากนโยบายของรัฐดังกล่าวกระทรวงพาณิชย์จึงได้ปรับปรุงการให้บริการประชาชน เปิดให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center) โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษาและรับคำขอจดทะเบียน จัดแจ้ง อนุญาต ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกระทรวงพาณิชย์ผ่านจุดบริการ ณ จุดเดียว (Single Point) ทั้งในส่วนกลาง ณ กระทรวงพาณิชย์ และส่วนภูมิภาค ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั่วประเทศ การปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนัก วิชาชีพของข้าราชการต่อไป

กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการค้าทั้งในประเทศ และต่างประเทศให้มีสภาพแวดล้อมทางการค้าที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจ เสริมสร้างความสามารถ ของผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็ง เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจการค้าของประเทศให้เจริญก้าวหน้า อย่าง มั่งคั่ง เป็นธรรม ยั่งยืน และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและผันผวนของภาวะเศรษฐกิจโลก กระทรวงพาณิชย์ให้ความสำคัญในการดำเนินนโยบายฟื้นฟูเศรษฐกิจจากฐานควบคู่ไปกับการสร้างความเชื่อมั่นของประเทศให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยอาศัยกลไกต่าง ๆ ของกระทรวงพาณิชย์ในการ แก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เกษตรกร ผู้ประกอบการ ซึ่งดำเนินการ ผ่าน นโยบายของรัฐบาล เพื่อช่วยทำให้ภาคเศรษฐกิจการค้าของไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและ สามารถแข่งขันได้ซึ่งส่งผลดีต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งประเทศ เพราะเนื่องจากในปัจจุบัน รูปแบบการแข่งขันการค้าอย่างเสรี ได้ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการไทยโดยเฉพาะผู้ประกอบการ แบบดั้งเดิม รวมถึงผู้ประกอบการรายย่อยให้ต้องสูญเสียตลาดแก่คู่แข่งจากต่างชาติ จนต้องล้มเลิกกิจการไปจำนวนมาก จากปัญหาที่เกิดขึ้นกระทรวงพาณิชย์ ได้เข้ามีส่วนร่วมในการเป็นกลไกหลัก

ในการช่วยพัฒนาผู้ประกอบการให้เกิดความเข้มแข็ง และทำให้ภาคการค้าในแต่ละจังหวัดมีความแข็งแกร่งสามารถต่อสู้กับโลกการค้าเสรีอย่างมีประสิทธิภาพ (ภูมิ สารผล, 2555)

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนกระทรวงพาณิชย์ในส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนตามบทบาทภารกิจของรัฐบาล ภารกิจของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคอย่างบูรณาการในการเป็นฐานข้อมูลเศรษฐกิจการค้า และการลงทุนภายในจังหวัดลพบุรี เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารงานราชการ กำหนดแผนงาน/โครงการและแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จากการสรุปผลการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นจำนวน 57 เรื่อง โดยหน่วยงานที่มีการร้องเรียนผ่านศูนย์บริการฯ มากที่สุด คือ กรมการค้าภายในจำนวน 24 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ จำนวน 12 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 21.05 และกรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 8 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.04 ตามลำดับ ซึ่งทุกเรื่องดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว ทั้งนี้ในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ 12 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับโครงการธงฟ้าประชารัฐ จำนวน 4 เรื่อง และเรื่องเรียนอื่นๆ จำนวน 2 เรื่อง (กระทรวงพาณิชย์, 2562) จากการที่ประชาชนมาใช้บริการหลายกลุ่ม สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานีที่ได้ทำการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานของด้านการพาณิชย์ให้แก่ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และประชาชนทั่วไปในทุกระดับ จึงได้มีการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งประชากรกลุ่มเป้าหมาย ผู้ประกอบการ สถานประกอบการที่อยู่ในการกำกับดูแล ดังนั้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

จากข้อมูลดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง หรือเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนาการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุดจึงทำให้ผู้วิจัยอยากทราบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับใดและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบและวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจและในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และสรุปผลตามประเด็นคำถามในการศึกษา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี จำนวน 1,549 ราย (ระบบ e-regist และเอกสารการติดต่อประสานงานประจำปี: 2562) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2563 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2563 โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่างจากจำนวนผู้ที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 1,549 ราย ซึ่งคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กระทำโดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane (1973) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้เท่ากับ 318 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการตอบกลับของแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้น 320 ฉบับ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) จากผู้ให้บริการที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จะให้ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

3. เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ซึ่งงานวิจัยนี้ ประยุกต์ใช้จากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535) ประกอบด้วย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. นำประเด็นที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
2. นำประเด็นที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี กลับมาปรับปรุงและแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ
3. จัดพิมพ์ประเด็นที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนของการวิจัยที่กำหนดไว้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ว่าคำถามในแต่ละข้อ แต่ละตอนในแบบสอบถาม สามารถที่จะสื่อความหมายได้ตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ ภาษามีความง่าย เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะทำการวัดความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี จำนวน 30 ราย แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าครอนบาคตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545) ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้เท่ากับ 0.768 มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากทางมหาวิทยาลัยภาคกลาง จังหวัดนครสวรรค์ ส่งถึงสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการสอบถามผู้ที่มาใช้บริการ
2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2563โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจนได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. จากนั้นรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ แปลผล สรุป และรายงานผลการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบายการประมวลและวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูล ในรูปความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร
2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐานในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA), T-test, F-test

ผลการวิจัย (Research Results)

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ มาใช้บริการที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และสามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 320 ชุด มีลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจาก 6 ปัจจัยที่กำหนดไว้ในการศึกษา คือ เพศ อายุ สถานภาพ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.30 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.70

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมาคือ อายุ ระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.90 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.20 อายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.40 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.90 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.90

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีสถานภาพโสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีสถานภาพหย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.20

ที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีที่อยู่อาศัยจังหวัดลพบุรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 และจังหวัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.40 จังหวัดอื่น ๆ ประกอบด้วยจังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 2.20 จังหวัดนครสวรรค์ คิดเป็นร้อยละ 1.26 และจังหวัดชัยนาท คิดเป็นร้อยละ 0.90

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.30 รองลงมาคือระดับอาชีวศึกษา (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 5.00 ระดับ

อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6) คิดเป็นร้อยละ 2.20 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.90 ระดับประถมศึกษา (ป.6) คิดเป็นร้อยละ 0.90 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) คิดเป็นร้อยละ 0.90

ประเภทการขอรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีประเภทการขอรับบริการ จดทะเบียนธุรกิจ (บริษัท/ห้างหุ้นส่วน/นิติบุคคล/ ฯลฯ) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมา คือขอหนังสือรับรอง/รับรองสำเนา คิดเป็นร้อยละ 30.60 ขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา คิดเป็นร้อยละ 7.20 ขอใบประกอบการค้าข้าว คิดเป็นร้อยละ 7.20 และขอคำปรึกษาและข้อมูลต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.30

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

การวิจัยครั้งนี้ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีด้านกระบวนการบริการในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การให้บริการไม่ซับซ้อน ชัดเจน ได้รับความสะดวกในการ ติดต่อสื่อสาร การให้บริการด้านแบบฟอร์ม ค่าขอต่าง ๆ คุณภาพของงานที่ให้บริการ ระยะเวลาของ การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดและมีความเหมาะสม และการให้บริการ ณ จุดเดียว (Single point)

ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดลพบุรีด้านบุคลากรในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ วาจาอ่อนน้อม อธิบายดีและยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายเจ้าหน้าที่ สะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการและความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาได้อย่าง ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่งานบริการ และเจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ด้านข้อมูลข่าวสารกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงาน พาณิชย์จังหวัดลพบุรีด้านข้อมูลข่าวสารในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ มีการ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการ ทราบ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง มีการ แจ้งขั้นตอน, ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีคำชี้แจงสำหรับการกรอกแบบฟอร์มสำหรับผู้ ใช้บริการ และแนะนำขั้นตอนการให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีด้านข้อมูลข่าวสารในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้ มีที่นั่งและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทางห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ อาคารและสถานที่ของสำนักงานมีความสะอาด

เรียบง่าย สภาพแวดล้อมบริเวณโดยรวมมีความสะอาด สวยงาม มีจุดคัดกรองก่อนเข้าใช้บริการ เป็นไปอย่างเหมาะสม พื้นที่สำหรับไว้ให้บริการมีอย่างเหมาะสม มีแบบฟอร์ม อุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เช่น กระดาษ ปากกา ให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ และทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศของผู้ใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผู้ใช้บริการที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

6. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการขอรับบริการแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ประเภทการขอรับบริการของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ได้มุ่งเน้นในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับ นพรัตน์ จันทโรภาส (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร พรณภา จิวาลักษณ์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามสิบ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว รติตา พูแสง (2560)

ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา สมชาย พงษ์ประพันธ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท อีซูซุตั้งเซียฮวดนครปฐม จำกัด และแตกต่างกับ ณัฐวรรณ ครุทสวัสดิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ธนิตา ทองมา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก สุเมธ เมฆาวณิชย์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมากเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจที่สอดคล้องกับการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ การได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่ซับซ้อน ชัดเจน ความสะดวกในการติดต่อช่วยเหลือในด้านการบริการต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ตรงตามกำหนดเวลาและเหมาะสมโดยที่สามารถทำได้ ณ จุดเดียว โดยไม่ต้องเดินทางไปมาหรือย้ายการติดต่อสอดคล้องกับ นพรัตน์ จันทโรภาส (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอน กระบวนการการให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด คือ กระบวนการที่ทำให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงานและการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

2. ด้านบุคลากร ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีวาจาอ่อนน้อม อธิยาศัยดีและยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และมีความรู้เกี่ยวกับการบริการสามารถตอบปัญหาได้ชัดเจน อีกทั้งบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจ พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม จึงก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งแตกต่างกับ นพรัตน์ จันทโรภาส (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง สมชาย พงษ์ประพันธ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท อีซูซุตั้งเซียฮวดนครปฐม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับมาก

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีทำการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ วิธีการ ข้อมูลข่าวสาร คำชี้แจงต่าง ๆ อีกทั้งมีข้อกำหนดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งแตกต่างกับธนิตา ทองมา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีมากที่สุด เช่น ป้ายบอกทาง ห้องน้ำ ความสะอาด ที่นั่ง อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ฯลฯ ไม่ว่าจะเป็น สอดคล้องกับ นพรัตน์ จันทโรภาส (2559) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วน ตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด แตกต่างกับ รชิตา พูแสง (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ควรเพิ่มเติมการให้บริการที่รวดเร็ว เช่น ใช้บัตรประชาชนใบเดียวก็ทำได้เลย

1.2 ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรให้รักงานบริการ

1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมในการติดต่อสำนักงานตามเว็บไซต์ของสำนักงาน และบางอย่างที่สามารถกรอกผ่านเว็บไซต์ได้ก็ควรมีเพื่อความสะดวกรวดเร็วและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น WIFI หรือ ถ่ายเอกสาร ฟรี

1.5 แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีอาจเพิ่มแนวทางในการให้บริการโดยไม่ต้องไปที่สำนักงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการ กล่าวคือ ข้อจำกัดเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีเท่านั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าในโอกาสหน้าหากมีผู้ทำการวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ อาจจะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการหน่วยงานเอกชนหรือภาครัฐอื่น ๆ

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกยิ่งขึ้น ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างได้ละเอียดและเจาะลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

ณัฐวรรณ ครุฑสวัสดิ์. (2560). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารมหาวิทยาลัยมหิดล Mahidol R2R e-Journal. 3(1), 35.

- ธนิดา ทองมา. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นพรัตน์ จันทโรภาส. (2559). การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรฆมู อำเภอกัลป์สินคร จังหวัดกำแพงเพชร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ภูมิ สารผล. (2555). รายงานประจำปี 2555. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ.
- รติตา พุแสง. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดพะเยา. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สมชาย พงษ์ประพันธ์. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท อีซูซุตั้งเชียงใหม่ นครปฐม จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สุเมธ เมฆาณิษฐ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- Yamane. T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. Tokyo: Harper International Edition.