

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้
จังหวัดภูเก็ต

Public Satisfaction with Revenue Service of Patong Municipality, Kathu District,
Phuket Province

นพวรรณ มีทองพล¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาล เมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน วิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายผลการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test (Independent sample t-test) และใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยค่า Pearson correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ประชาชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ,ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต และความสำคัญเกี่ยวกับความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตในภาพรวมในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน 1)ผู้วิจัยพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนที่มี เพศ การศึกษา อาชีพและรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ด้านช่องทางในการให้บริการ แตกต่างกัน 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต 3) คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

Abstract

A Study on Public Satisfaction with Revenue Collection Service at Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province. The objective of this study was to study the demographic characteristics affecting the people's satisfaction with the services of income collection work. Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province To study the environment of revenue collection service properties that affect people's satisfaction with revenue collection services. Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province and to study the quality of service, income collection work affecting the people's satisfaction with the revenue collection service. Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province. (Questionnaire) The sample was the people who used the services of the revenue collection job. Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province, 400 people analyzed the results by Descriptive Statistic to explain the results of the analysis such as frequency, percentage, mean, standard deviation. Hypothesis was tested by t-test (Independent sample t-test) and F-test was used for One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) and Pearson correlation at implicit level. Statistically significant at 0.05

The results of the study were as follows: 1) The analysis of personal factors of farmers in Lopburi province found that most of them were female. Age between 41-50 years. Have a bachelor's degree. There are many private company employees. And have monthly income 10,001-20,000 baht People pay attention to the environment of the service property, the revenue collection work at Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province. With emphasis on the service quality of the revenue collection work Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province Overall at a high level And importance on the satisfaction of the people with the service of income collection work Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province Overall at a high level

The results of hypothesis testing showed that 1) people of different ages Make satisfaction with the service of income collection work Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province The channels of service are different. 2) The environment of the property, the overall revenue collection work, and each aspect. There was a relationship with the satisfaction of the people with the services

of income collection work. Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province 3) Quality of Service, Revenue Collection In the overview and aspects There was a relationship with the satisfaction of the people with the services of income collection work. Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province has a statistical significance of 0.05.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Property environment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นยังเป็นสถาบันที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี 2475 ภาระหน้าที่ของเทศบาล ได้แก่ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ คับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดี ในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่นๆ ได้ตามสมควร เทศบาลช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ด้านบุคลากร ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรจึงเป็นรายได้หลักของเทศบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปดำเนินการพัฒนา การจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ จึงต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
3. คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัยดังนี้

1. ด้านเนื้อหาศึกษาผู้วิจัยทำการกำหนดตัวแปรในการศึกษาไว้ด้วยกันดังนี้ คือ
 - 1.1 ด้านตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ ด้านสถานที่ และคุณภาพการบริการ
 - 1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้
2. ด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 12,031คน (ข้อมูลงานจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองป่าตอง) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 387 คน
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินวิจัยระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2563 ถึง เดือนมกราคม 2564

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (2012 อ้างใน ปิยวดี ลิ้มศิริชัย , 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจมาก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality)

คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985 อ้างในลาวัณย์ บุญมี, 2560) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริงซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมาความต้องการของผู้รับบริการเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมารวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง ถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ

สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ จากคำนิยามดังกล่าว หลักฐานทางกายภาพจึงอาจรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2554)

- สิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- สถานบริการหรือสถานที่ในการให้บริการซึ่งกิจการและลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน
- สิ่งต่าง ๆ ที่จับต้องได้ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกหรือช่วยสื่อสารเกี่ยวกับบริการ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วราภรณ์ เถลิ้มจักร (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ชนากร ชมโลกกรวด (2561) ได้ศึกษา คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้พบว่า คุณภาพบริการทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์

หยุนหทัย ฉ่าง (2562) ได้ศึกษา ลักษณะทางกายภาพ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการรีสอร์ทในเมืองพัทยา

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูล ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 12,031 คน (ข้อมูลงานจัดเก็บรายได้เทศบาล เมืองป่าตอง)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งสิ้น 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับ ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอเกาะภูเก็ต มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับ ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยคุณภาพด้านการให้บริการความพึงพอใจ
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ตรวจสอบว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนภาษาและความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และประเมินผลตามเทคนิค โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item- objective consistency: IOC=0.99)
3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้ค่าแอลฟา ตามแบบวิธีของ ครอนบาค (Cronbach's) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.87
4. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ เช่น วารสาร รายงานการวิจัย แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนอธิบายผลการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ใช้สถิติ t-test (Independent sample t-test) และใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าได้ค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยค่า Pearson correlation ของสมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต และสมมติฐานที่ 3 คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ประชาชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองมาคือ ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ประชาชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.09 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ประชาชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และด้านช่องทางในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางในการให้บริการ แตกต่างกัน

2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ พบว่า สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมในภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้

3.คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ พบว่าคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนา ได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 4 ด้าน ไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางในการให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ เฉลิมจักร (2552) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ พบว่า สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หยุ่นหิ่ ฉ่าง (2562) ได้ศึกษา ลักษณะทางกายภาพ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการริสอร์ทของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา

คุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ พบว่าคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร ชม โศกกรวด (2561) ได้ศึกษา คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ

ข้อเสนอแนะ

สรุปได้ว่าประชาชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางในการให้บริการ ตามลำดับ แต่พบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรทำการปรับปรุงการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เพื่อให้เทศบาลเมืองป่าตองมีการบริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ เทศบาลเมืองป่าตองควรจะดำเนินการ ดังนี้

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง มีช่องทางให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล หรือร้องทุกข์ ได้สะดวกตามวันและเวลาราชการ

2. ควรกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มุ่งเน้นด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความเต็มใจในการบริการ พร้อมช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนอย่างเต็มความสามารถ รับฟังปัญหาและแนะนำวิธีแก้ไขที่ถูกต้องรวมถึงยอมรับคำติชม และสำรวจความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอเกาะกูด จังหวัดภูเก็ต โดยการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาวิจัยประเภทหนึ่ง ที่มุ่งเน้นศึกษาปรากฏการณ์ในภาพรวม ซึ่งสังเกตสิ่งที่ศึกษาอย่างเป็นธรรมชาติ โดยปรกติแล้วนิยมใช้การวิเคราะห์จากเอกสาร แบบสัมภาษณ์ และการสังเกตเพื่อการรวบรวมข้อมูลที่เป็นภาพรวมและหลากหลายมิติ โดยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่ดีและมีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ในจังหวัดภูเก็ตทุกเทศบาล เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ทั้งทั้งจังหวัดภูเก็ต

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2556). *ระบบบริการข้อมูลประชากร*. เข้าถึงได้จาก
<http://stat.bora.dopa.go.th/hpstat9/people2.htm>
- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์
 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*.
 วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและ
 สาธารณูปโภค, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,
 บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 12)*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์แห่ง
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2555). *แผนงานพัฒนาคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ*. เข้าถึงได้จาก
<http://www.thaiichr.org/plan/devpcu>
- เจนดา รัตนพานิช. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร
 มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศักยภาพ, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- นัตริยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนิดา กิตติสวัสดิ์. (2549). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่*.
 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ
 บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- ธีรวัฒน์ นุตตะโยชิต์. (2551). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพวรรณ วาณิชยานนท์. (2552). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ 3.2(4) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาผู้บริหารระดับสูง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงษ์ศักดิ์ เจริญผล. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอแกลง จังหวัดระยอง*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชชยากร ดีสวาสดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พิชยากร กาศสกุล. (2545). *ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลวิภาวดี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชรพวง รวงผึ้ง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2554). *คู่มือมาตรฐานการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการศึกษากลุ่มงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วชิรวัฒน์ เลียงบุญ. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรสาคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- วราภรณ์ เกลิมจักร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล ตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิศรา คงเคิม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันภัยจังหวัดพังงา*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ ทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วสันต์ เตชะฟอง. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงจังหวัดเชียงใหม่*. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะ อุทยาน สวรรค์*. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). *การบริการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 13*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิจิตรา ชัยชนะ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิชาญ ศิลปภูฒยา. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ ของการไฟฟ้านครหลวง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยี การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏราไพพรรณี.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ลัทธிகาล ศรีวระมย์, สมชาย หิรัญกิตติ, ขวลิต ประภวานนท์, อารี พันธุ์มณี, ณกมล จันทร์สม, สุพิร์ ลิ้มไทย และสุดา เทียบจตุรัส. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไทเซ็กซ์.

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เลฟแอนด์ลีฟ.
- สมศักดิ์ สันธูระเวชญ์. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษา. *วารสารวิชาการ*, 1(4), 30-36.
- สาวินี แสงสุริยจันทร์ (2547). *รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยงานราชการ ในจังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร.
- สิริ โฉม พิเศษบุญเกียรติ. (2553). *รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาล เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. เชียงราย: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุรดี ชิดชอบ. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพร นวลตรีฉ่า. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจขอประชาชนในการให้บริการดำเนินงาน ทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด เชียงใหม่ สาขาสารภี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและ การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อหิรัตน์ ชันน้อย. (2550). *ความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอหุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัณทศ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อนงศ์ สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาล ตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรุณลักษณ์ พรหมพัฒน์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัด จันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 246-251.
- Buzzell, R. D. & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles*. New York: The Free Press.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Lewis, R. C. & Booms, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds). *Emerging perspectives on services marketing*. American marketing association, 99-107.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc.Graw-Hill Book.
- Oliver, P. E. (1993). Formal models of collective action. *Annual Review of Sociology* 19,271-300.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64, Spring, 12-40.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.
- Wisher, J. D. & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback- Internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal*,8(3), 240-250.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rded.). New York: Harper and Row.
- Zineldin, M. (1996). Bank strategy portioning and some determinants of bank selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12-22.