

อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กรณีศึกษา : ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการภาค 6
THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION
A CASE STUDY : EDUCATIONAL INFORMATION ACADEMIC, REGIONAL
EDUCATION OFFICE NO.6

ภัทรพร พูลภักดี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานทางการศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 228 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดในหน่วยงานสถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 2 ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุพบว่า คุณภาพการบริการสามารถอธิบายความพึงพอใจได้ร้อยละ 74.0 ซึ่งมีคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ($\beta = 0.435$) ตามด้วยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\beta = 0.175$) คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta = 0.159$) คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = 0.138$) และคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ($\beta = 0.028$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ และข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันข้อมูลและสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กร ล้วนแล้วแต่ใช้ข้อมูลและสารสนเทศสำหรับการวางแผน ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการทั้งสิ้น โดยเฉพาะในระดับองค์กรนั้น ข้อมูลและสารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะไม่เพียงแต่จะมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานการบริหาร การตัดสินใจ การวางแผน และการประเมินผลเปรียบเทียบเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มระดับความรู้ (knowledge) ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอีกด้วย

สำหรับด้านการศึกษา นั้น ถือได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความสำคัญทั้งในด้านการวางแผน สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาตั้งแต่ระดับสถานศึกษาจนถึงระดับประเทศ ทำให้สามารถวางแผนจัดการศึกษาได้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและเหมาะสมกับสภาพปัญหาของแต่ละสถานศึกษามากขึ้น ส่งผลให้การกำหนดนโยบาย การวางแผน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ ทำให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนและมั่นคง เป็นแหล่งรวบรวมและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศทุกด้านในระดับประเทศ ระดับกลุ่มจังหวัด และระดับจังหวัด รวมทั้งนำเสนอรายงานโดยนำข้อมูลมาบูรณาการเพื่อให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพของการบริหารจัดการและผู้เกี่ยวข้องมองเห็นภาพรวมของแนวนโยบายทั้งหมดทำให้แต่ละหน่วยงานสามารถนำแนวนโยบายไปปฏิบัติงานได้จริง โดยเป็นการตัดสินใจภายใต้ฐานข้อมูลที่มีอยู่จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการภาค 6 ตระหนักเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ จึงได้ดำเนินการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อสำรวจความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแต่ละกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการสร้างคุณค่าตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการใช้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานทางการศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตด้านระยะเวลา วิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือน มีนาคม ถึง เดือนเมษายน 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990) กล่าวว่า “Service Quality เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับบริการ เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมอบส่วนลดการมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความแตกต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้า ทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำซึ่งย่อมส่งผลดีกับองค์กร ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน”

ความพึงพอใจ

Foumier & Mick (1999) พบว่า “ความพึงพอใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารธุรกิจบริการสอดคล้องกับนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยมิชิแกนพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วทุกๆ 1 เปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ผลตอบแทนการลงทุน (Return on Investment-ROI) เพิ่มขึ้น 2.37 เปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจจึงครอบคลุมถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นหากลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจอาจทำให้สมาชิกผู้เข้ามาใช้บริการไม่ต่อสัญญาหรือไม่เข้ามาใช้บริการอีกจะทำให้ส่งผลเสียต่อธุรกิจได้”

อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Jamal and Naser (2003) พบว่า “ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหากยิ่งมีมาก ก็จะมีอิทธิพลที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเชื่อมั่นในการให้บริการมากขึ้นตามไปด้วย การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเข้าใจในความ

ต้องการของผู้ใช้บริการ ให้การดูแลเอาใจใส่ หรือให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการอย่างเป็นพิเศษ ย่อมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการได้มากขึ้น”

Ruijin et al. (2010) พบว่า “สิ่งที่ผู้ให้บริการมองเห็นและสิ่งที่สามารถจับต้องได้ซึ่งอยู่ในระบบการให้บริการนั้น เช่น อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ หรือลักษณะภายนอกของพนักงานที่ดีย่อมสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีส่งมอบไปยังผู้บริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้บริการหากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริการมากเท่าใด ย่อมทำให้ผู้บริการมีโอกาสเกิดความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น เช่นเดียวกับการตอบสนองต่อผู้บริการได้อย่างรวดเร็ว ก็จะเป็นสิ่งช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้บริการลงได้”

สมมติฐานการวิจัย

H₁ : คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

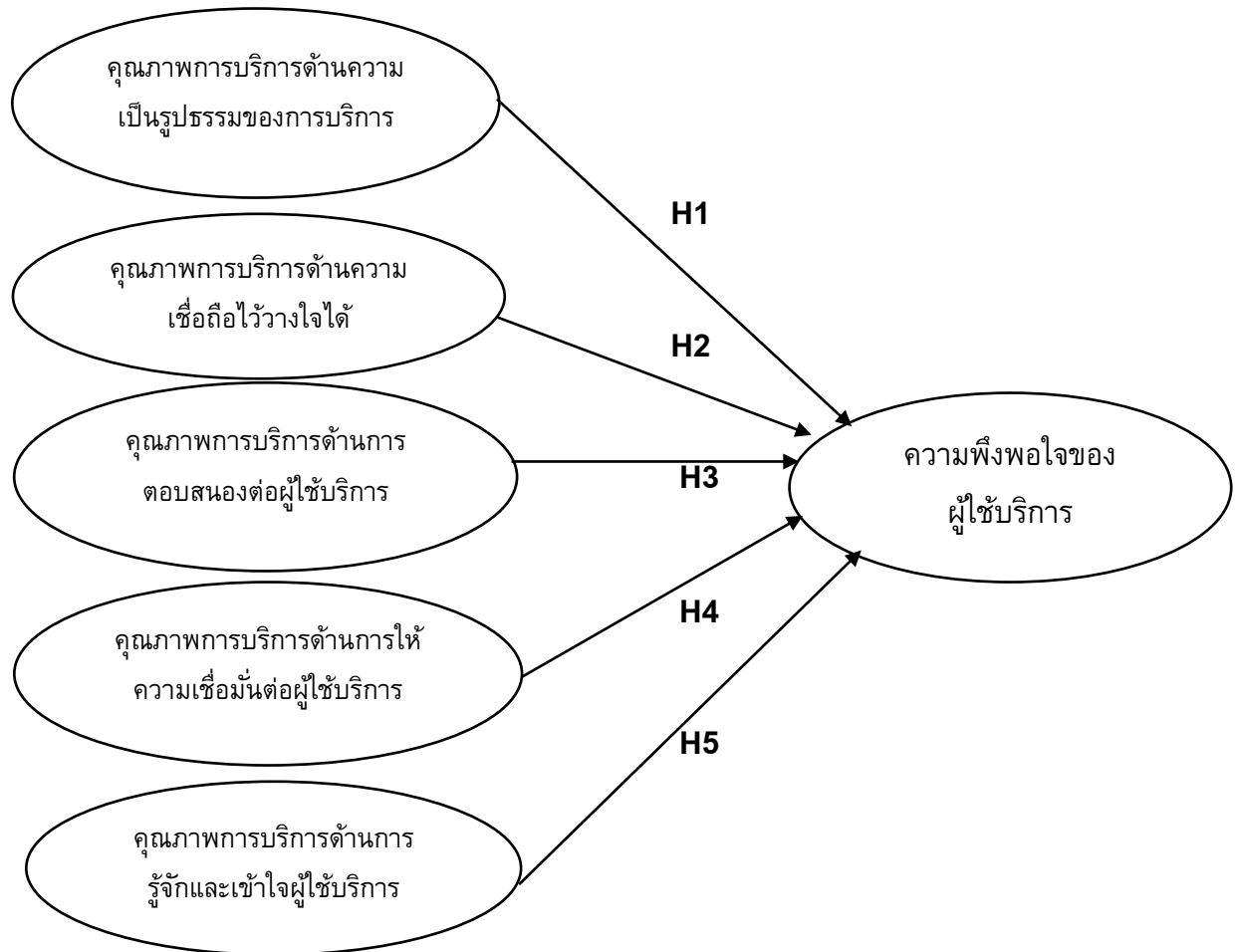
H₂ : คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

H₃ : คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

H₄ : คุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

H₅ : คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานทางการศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดภูเก็ตจำนวน 517 คน (ศูนย์ข้อมูลการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2565) โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 225 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยเป็นการเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จำนวน 9 หน่วยงาน และตอบแบบสอบถามแบบสมัครใจ (Voluntary response sample) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยปรับมาจากงานวิจัยของ Yong dong Shi et al (2014) มีคำถามจำนวน 20 ข้อ 3) ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยปรับมาจากงานวิจัยของ Wang, Lo and Yang (2004) มีคำถามจำนวน 3 ข้อ โดย 2) และ 3) ใช้การวัดแบบ Likert scale ดังนี้ 1 “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” และ 5 “เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ด้วยการนำแบบสอบถามไป Pretest สัมภาษณ์ กับกลุ่มตัวอย่าง 3 ราย เพื่อทดสอบความเข้าใจและขอความคิดเห็นจากการทำแบบสอบถาม เพื่อนำมาปรับปรุงข้อบกพร่อง ก่อนนำไป Pilot โดยกลุ่มผู้ตอบ pretest สามารถตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนวิธีการตอบแบบสอบถาม จึงทำการทดสอบ Pilot กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 ราย โดยผลตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.81 - 0.92

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ 2 อย่าง ดังนี้ 1) วิเคราะห์ Descriptive Statistics ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและ 2) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.4 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.5 สังกัดในหน่วยงานสถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 2 คิดเป็นร้อยละ 32

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.51	0.52	สูงมาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.69	0.40	สูงมาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.74	0.35	สูงมาก
ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.65	0.43	สูงมาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.88	0.32	สูงมาก
รวมทุกด้าน	4.69	0.40	สูงมาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูงมาก (M = 4.69, SD = 0.40) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมากที่สุด (M = 4.88, SD = 0.32) ถัดมาคือคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (M = 4.74, SD = 0.35) คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (M = 4.69, SD = 0.40) คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (M = 4.65, SD = 0.43) และท้ายสุดคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (M = 4.51, SD = 0.52) ตามลำดับ

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจโดยรวม	4.59	0.65	สูงมาก
รวมทุกด้าน	4.59	0.65	สูงมาก

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ($M = 4.59$, $SD = 0.65$)

ตาราง 3

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig
(Constant)	0.043	0.033		1.301	0.195
คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.132	0.065	0.138	2.030	0.044
คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.152	0.063	0.159	2.405	0.017
คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	0.168	0.053	0.175	3.163	0.002
คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	0.027	0.070	0.028	0.385	0.701
คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	0.416	0.084	0.435	4.492	0.000
$R^2 = 0.74$ Adjusted $R^2 = 0.734$ $F = 126.402$ Sig = 0.000*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า มีเพียงคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพการบริการแทบทุกด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยสามารถอธิบายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 74.0 ซึ่งคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.435$) ตามด้วยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.175$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta = 0.159$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = 0.138$) และด้าน

ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($\beta = 0.028$) ตามลำดับ โดยเขียนความสัมพันธ์ในรูปแบบของสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.043 + 0.132X_1 + 0.152X_2 + 0.168X_3 + 0.416X_4 \quad R^2 = 0.74$$

(0.033) (0.065) (0.063) (0.053) (0.084)

โดยที่ X_1 = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, X_2 = ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้,
 X_3 = ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ, X_4 = ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

บุคลากรทางการศึกษาหน่วยงานทางการศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดภูเก็ต ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดในหน่วยงานสถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 2

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ มีคุณภาพการบริการเพียงด้านเดียวที่ไม่พบความแตกต่าง คือ คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ส่วนด้านที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการรู้จักมักคุ้นกับเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนตามด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักงานศึกษาธิการภาค 6 ต้องทำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการทำให้ผู้บริกรู้สึกมั่นใจในการติดต่องานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความสุขภาพและให้เกียรติผู้ให้บริการ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบคำถามเพื่อที่จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Fournier, S. M., D. C. (1999). Rediscovering satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 5 - 23.
- Jamal, A; and Naser, K (2003). Factors Influencing Customer Satisfaction in the Retail Banking Sector in Pakistan. *International Journal of Commerce & Management* 13(2): 29 - 53.
- Ruijin Zhang., Xiang yang Li Ph. D., and Yunchang Zhang (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Mobile Communication Industry in China. *Journal of Global Academy of Marketing Science* 20(3): 269 - 277.
- Wang, Lo and Yang (2004). An Integrated Framework for service Quality, Customer Value, Satisfaction: Evidence from China's Telecommunication Industry. *Information Systems Frontiers* 6:4, 325 - 340.
- Yongdong Shi et al (2014). Linking service quality, customer satisfaction and loyalty in casinos, dose membership matter? . *International Journal of Hospitality Management*, 40(2014), 81-91.

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990). The use of the quality model of Parasuraman, Ziethaml and Berry in health services, *Rev Esc Enferm USP* 2013; 47(5), 1227-1232.