

ความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ธนากร จุฑามณี*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่ใช้บริการงานสนับสนุนด้านสารสนเทศ จำนวน 370 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ด้วย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการงานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก แต่ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ

1. บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญคือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน มีวิสัยทัศน์คือ เป็นองค์กรชั้นนำในระดับภูมิภาคที่ได้มาตรฐานสากล ทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการภายในให้ได้มาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยมีการนำเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กองมาตรฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ในการรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย วิธีการปฏิบัติ และมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุน และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีด้านสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งให้บริการกับผู้ใช้งานในการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบสารสนเทศ ที่ใช้สำหรับการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งงานบริการด้านสารสนเทศมักจะประสบปัญหาข้อตำหนิจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งได้ใช้บริการ เช่น คุณภาพของการบริการไม่เป็นที่น่าพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เต็มใจ ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการงานสนับสนุนด้านสารสนเทศ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีคุณภาพมากขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 ผู้ใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ผู้ใช้งานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานในการใช้บริการงานสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้พนักงานได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4.2 เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการงานสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

4.3 เพื่อเป็นข้อมูลด้านสารสนเทศ ในการสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการงานสนับสนุนด้านสารสนเทศ สำหรับผู้ที่ทำการศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องหน่วยงานในภาครัฐ และเอกชน รวมถึงผู้ที่สนใจทั่วไป

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ และความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2558 – เมษายน 2558

6. ระเบียบวิธีวิจัย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณของ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% พบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยนี้ต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 363 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) กับผู้ใช้บริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวน 370 ชุด โดยประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามข้อมูลการให้บริการงานสนับสนุนด้านสารสนเทศ ประเภทการให้บริการ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยคำถามมีลักษณะที่ให้ผู้ตอบเลือกระดับความสำคัญของปัจจัยที่กำหนดไว้ ตามความคิดของผู้ตอบ (Rating Scale)

มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 21 ข้อ โดยกำหนดระดับความสำคัญ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

7. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน พบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 เพศชายจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.40 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.70 มีระดับตำแหน่งในช่วงระดับ 4-5 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.10 และมีรายได้ต่อเดือนในช่วง 20,000-40,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.60

ในส่วนของผู้ใช้ของพฤติกรรมการใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างนิยมใช้ช่องทางการติดต่อด้วยโทรศัพท์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.10 และกลุ่มตัวอย่างมีการรับทราบบริการด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเสีย มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาคือบริการด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านระบบงาน Internet, Intranet และ Extranet และด้านระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.) คิดเป็นร้อยละ 77.00 และ 59.70 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานบริการด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเสียมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 และมีความถี่ในการใช้บริการนาน ๆ ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านช่องทางการติดต่ออยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ และการแต่งกายของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านความสามารถของพนักงาน อุปกรณ์เครื่องมือและจำนวนพนักงานที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการเก็บรักษาข้อมูลในการแก้ไขอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเต็มใจในการบริการอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความพร้อม ความกระตือรือร้นของพนักงาน ความรวดเร็ว และการติดต่อกลับผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการให้ความเชื่อมั่น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรู้และความสามารถของพนักงาน ด้านความปลอดภัย การให้ข้อมูลชี้แจงปัญหา อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมในการสร้างความเชื่อมั่น และความชัดเจนในการชี้แจงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเวลาในการให้บริการ และความสนใจผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการติดตามสอบถามภายหลังบริการอยู่ในระดับปานกลาง

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้แตกต่างกัน ด้วยการทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least significant difference (LSD) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการสนับสนุนด้านสารสนเทศไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

8. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ กับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญนั้น ผู้วิจัยให้ความเห็นว่า ความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการนั้น ๆ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้น ตามทฤษฎีของ จีราร์ตน์ บัวงาม (2553, 6) และแนวคิดนี้ สอดคล้องกับ คอทเลอร์ (2003, 61) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามสิ่งที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นความแตกต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง หากบุคคลได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง บุคคลนั้น ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามหากการตอบสนองไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บุคคลนั้นก็จะไม่พอใจ

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌักซ์ ฟู่นวัน (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกองกรรมวิธีข้อมูล สำนักงานปลัดบัญชาทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย สิริโกศกร (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สบโชค วงษ์แสง (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และพบว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสรวารักษ์ หงสะมัด (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการการศึกษาแหล่งการเรียนรู้พระราชวังสนามจันทร์ พบว่าผู้รับบริการที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

9.1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา และการแต่งกายของพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรจะต้องมีการปรับปรุงการแต่งกายของพนักงานบริการให้มีความสุภาพเรียบร้อยมากขึ้น และหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ที่มีอายุการใช้งานมานาน ทำการปรับปรุง และเพิ่มเติมอุปกรณ์ในการทำงานให้มีความทันสมัยมากขึ้น

9.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเก็บรักษาข้อมูลการแก้ไข และนำข้อมูลเก่ามาใช้ในการแก้ไขนั้น อยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการจดบันทึก และเก็บประวัติการแก้ไขของผู้ใช้งานแต่ละคนลงในฐานข้อมูล สำหรับนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไปได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

9.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านความกระตือรือร้น ความพร้อม ความรวดเร็วในการให้บริการ และการติดต่อกลับ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรมีการอบรมให้พนักงานที่ให้บริการมีจิตสำนึก และความรับผิดชอบในการบริการที่ดี และปรับปรุงความรวดเร็วในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรให้ความสนใจและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการให้รวดเร็วขึ้น เพราะปัญหาการใช้งานบางอย่างที่เกิดขึ้น อาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถดำเนินงานอื่น ๆ ต่อไปได้

9.4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการชี้แจงปัญหา และพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการอบรมพนักงานให้มีความเข้าใจข้อมูลการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และฝึกฝนให้พนักงานสามารถชี้แจงข้อมูลให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น และช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับพนักงานผู้ให้บริการ

9.5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการติดตามสอบถามภายหลังการรับบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการควรมีการสอบถามเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าการแก้ไขข้อบกพร่องเป็นไปอย่างเรียบร้อย เพราะในบางครั้งผู้ใช้งานอาจจะต้องสอบถาม หรือขอข้อมูลในการใช้งานเพิ่มเติม และช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้อีกด้วย

10. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ที่เป็นเช่นนี้เพราะได้รับความกรุณาและความสนับสนุนจากบุคคลหลาย ๆ ท่าน นับเป็นส่วนที่ดีของผู้วิจัย ที่ได้รับความช่วยเหลือ และการได้รับคำแนะนำอย่างดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ช่วยให้คำปรึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้มาตลอด โดยเสียสละเวลาอันมีค่ามาคอยแนะนำ แก้ไขวิธีการทำวิจัยเล่มนี้เสมอมา ทำให้การดำเนินการวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอบพระคุณคณะอาจารย์จากบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่มอบประสบการณ์ ความรู้ และความเข้าใจในเนื้อหาสาขาวิชาต่าง ๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี และหากไม่มีพวกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านมาให้ผู้วิจัยแล้ว งานวิจัยนี้ก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลย และขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ ที่ช่วยเหลือผู้วิจัยให้ผ่านพ้นความยากลำบาก และทำให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สำหรับคุณค่า และประโยชน์ใดใด จากงานวิจัยเล่มนี้ข้าพเจ้าขอมอบให้กับบุคลากร และอาจารย์ทุกท่านที่สั่งสอนให้ความรู้แก่ข้าพเจ้า หากมีข้อบกพร่องประการใดข้าพเจ้าขอรับไว้เพียงผู้เดียว

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : อีร์ฟิล์มและไซแท็กซ์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร

นันทสารี สุขโต. (2558). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด

จิรารัตน์ บัวงาม , ชุติมา จันทระประทิน , เทอดศักดิ์ นำเจริญ , ณิชกานต์ นาควิโรจน์ และ

รอรอง นิลเพ็ชร. (2553). ความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ศึกษาเด็กก่อนวัย

เรียนวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ. งานวิจัย

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง

กระทรวงสาธารณสุข.

ณภัทร หุ่นวัน. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศของกรรมวิธีข้อมูล สำนักงานปลัดบัญชาทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย.

บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วินัย สิริโกศกร. (2553). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงใจ ศรีพบ. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการศูนย์สารสนเทศและ หอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มาลี น้อยไร่ภูมิ และยิ่งยศ จิตจักร. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. งานวิจัยคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก.
- ไพศาล บุตตะ. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการ ลูกค้า กสท กาศสินธุ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลอีสาน.
- สเปซค วงษ์แสง. (2555). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สรารักษ์ หงสะมัด. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการการศึกษาแหล่ง การเรียนรู้พระราชวังสนามจันทร์. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล และ สูดาวพร สาวม่วง. (2555). ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

ภาษาต่างประเทศ

- Kotler , Philip. (2003). **Marketing Management**. USA : Prentice Hall International, Inc.
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D Gremler. (2012). **Services Marketing (6th Edition)**. McGraw-Hill Education (March 12, 2012).