

ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ  
ของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร  
People's Attitudes and Satisfaction towards the Services  
of Khlong Sam Wa District Office, Bangkok

สุมน ฤทธิกัน<sup>1</sup>  
Sumon Ritti-Gun

**บทคัดย่อ (Abstract)**

บทความวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร (2) เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test (one-way ANOVA) และ Pearson's Moment Product Correlation

ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี มีอาชีพอื่นๆ การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ 15,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน สถานภาพโสด
2. ทัศนคติ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
3. ความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกัน ส่วนในด้านทัศนคติต่อการบริการ พบว่า ด้านกระบวนการทำงานและด้านบุคลากรมีผลในเชิงบวกกับระดับความพึงพอใจ ยกเว้นด้านสถานที่ที่มีผลในเชิงลบ

**คำสำคัญ (Keywords) :** ทัศนคติ; ความพึงพอใจ; การบริการ

**Abstract**

This research article aimed to (1) study the level of satisfaction of the people who use the service of the khlong Sam Wa District office, Bangkok. (2) compare and classify according to personal factors, including gender, age, occupation, education level, monthly income and marital status with satisfaction of people who use the services of Khlong Sam Wa

---

Received: 2024-01-11 Revised: 2024-01-22 Accepted: 2024-01-25

<sup>1</sup> นักวิชาการอิสระและอาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน และประธานบริษัทเจ้าพระยาการ์ด เซอร์วิส (1996) จำกัด Independent Academician and Lecturer at Public and Private Universities and President of Chao Phaya Security Service (1996) Ca., Ltd. E-mail: sumon\_1973@hotmail.com.

District, Bangkok. (3) study the relationship between attitude towards services as location, work process and personnel with people's satisfaction in the services of Khlong Sam Wa District, Bangkok. The research is quantitative research. Data collection was from questionnaires. The sample consisted of 394 people. The statistical tools used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-way ANOVA) and Pearson's Moment Product Correlation.

The results of the research revealed that

1. Most of the respondents were female under 25 years of age with various occupations, and college degrees or equivalent, income 15,000 baht or more per month, single status.
2. In terms of attitude it was found that the overall was to a very agreeable.
3. Satisfaction overall was at high level.

The results of hypothesis test revealed that users of different genders had different satisfaction with using the services. As for other factors, no differences were found. As for the service attitude, it was with the level of satisfaction, except for the location which has a negative effect.

**Keywords:** attitude; satisfaction; service

## บทนำ (Introduction)

การปกครองในระบบประชาธิปไตยของประเทศไทยเรา มีการแบ่งลักษณะการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยมีนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยในทุกฉบับ โดยมุ่งเน้นการบริหารราชการแผ่นดินที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมควบคู่กันไปกับการปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2559: 15)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ ความพึงพอใจ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจตามกรอบการปฏิรูประบบราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ประกอบกับกรมการปกครองมีหน่วยราชการส่วนภูมิภาคในระดับเขต อำเภอ กิ่งอำเภอ เป็นหน่วยงานขั้นต้นที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการของรัฐในด้านต่างๆ แก่ประชาชน และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง และการบริหารประเทศนั้นมีการแบ่งงานออกเป็นสัดส่วนหน่วยงานราชการต่างๆ จึงมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับคนไทยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำเภอต่างๆ ในส่วนภูมิภาคหรือสำนักงานเขตต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเกี่ยวข้องและผูกพันกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น แอ้งเกิด การแอ้งตาย ยิ่งไปกว่านั้น ยังเป็นศูนย์ที่ให้บริการข้อมูลและบริการแก่ประชาชนในหลายๆ ด้าน ในยุคปัจจุบันนี้ซึ่งเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีต่างๆ ส่งผลให้สถานที่ราชการต่างๆ มองเห็นความสำคัญของการให้บริการประชาชน จึงส่งผลให้บริการของสถานที่ราชการต่างๆ มีการปรับตัว

ให้มีความสะดวกสบายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ที่ว่าการอำเภอตามภูมิภาคหรือสำนักงานเขตทุกเขตในกรุงเทพมหานคร นับว่าหน่วยราชการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนทุกคน

ในอดีตที่ผ่านมา การติดต่อขอรับบริการของประชาชนในที่ว่าการอำเภอต่างๆ หรือสำนักงานเขตต่างๆ ประสบปัญหาการบริการหลายด้าน เช่น ด้านความสะดวกสบายของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ อันเป็นปัญหาเรื้อรังที่ติดเป็นภาพลักษณ์ของที่ว่าการอำเภอหรือสำนักงานเขตต่าง ๆ ทั่วไป เป็นระยะเวลายาวนาน ดังนั้นจึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัด เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, 2556: 8)

ในปัจจุบันแนวคิดของข้าราชการของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มองเป็นประชาชนเปลี่ยนไปจากเดิมอย่างมาก การทำงานของส่วนราชการในหลายๆ แห่ง และข้าราชการจำนวนมากได้เปลี่ยนความคิด ได้เปลี่ยนความเข้าใจ ได้เปลี่ยนทัศนคติในส่วนนี้ไป คือ ในการทำงานจะมีความระมัดระวังมากขึ้น พยายามที่จะสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และในขณะเดียวกัน ก็พยายามรักษาประโยชน์ของราชการด้วยเช่นกัน ความคาดหวังจากประชาชนต้องการจากข้าราชการ คือ ต้องการความเป็นธรรมและความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ในการบริการ แต่ในทางปฏิบัติที่ผ่านมา ถ้าประชาชนคิดว่าไปติดต่อราชการแล้วจะไม่ได้ความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ก็มัก จะขอให้คนที่รู้จักหรือมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีอำนาจ มีความใกล้ชิดช่วยเหลือ ดูเหมือนจะเป็นแนวทางดำเนินชีวิตอย่างหนึ่งของคนไทยก็ว่าได้ โดยคิดว่าเป็นการพึ่งพาอาศัยกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันไป ก็เลยทำให้เรื่องนี้ติดเข้ามาเป็นธรรมเนียมและส่งผลในเชิงที่ไม่น่าจะพึงปรารถนามากนัก ทำให้เกิดประเพณีการเลือกปฏิบัติหรือต่างปฏิบัติกัน ที่ว่าการอำเภอหรือสำนักงานเขตที่ให้บริการแก่ประชาชนนั้น ควรมุ่งเน้นให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และสร้างความคุ้นเคยกับประชาชนเปรียบเสมือนญาติ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจ ยิ่งไปกว่านั้นเจ้าหน้าที่ควรมีความภักดีต่องานและหน้าที่ของตน รักษาและทำนุบำรุงสถานที่ปฏิบัติงานเปรียบเสมือนบ้านให้บริการที่ดีต่อประชาชน สร้างความสัมพันธ์อันดี มีความเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความยุติธรรมและให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยวาจาที่ไพเราะ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อที่ว่าการอำเภอหรือสำนักงานเขต กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน งานบริการประชาชนจึงเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองที่ควรยึดถือซึ่งยุทธศาสตร์ของการให้บริการประชาชนมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และด้านสภาพแวดล้อม ด้านการพัฒนากระบวนการและเทคโนโลยี ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์

ปัจจุบันสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร มีภาระหน้าที่ที่รับใช้ประชาชน ตอบสนองความต้องการจากประชาชนเพื่อความเป็นอยู่ที่ดี มีการสนับสนุนและส่งเสริมทางด้านต่างๆ โดยการบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และเป็นທີ່ประทับใจของประชาชน แต่งานด้านบริการประชาชนนั้นย่อมมีปัญหาต่างๆ ตามมา เนื่องจากความคิด ทัศนคติ ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็นต่างจากการรับบริการ จน

เกิดปัญหาการบริการต่างๆ เช่น ปัญหาการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ หรือปัญหาที่เกิดจากสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อาคารสถานที่คับแคบไม่ทันสมัย ผู้มาติดต่อไม่มีที่นั่งเพียงพอ เครื่องมืออุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ทันสมัยก็ไม่มี จึงส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ เป็นต้น

ดังนั้น สิ่งทีกล่าวในข้างต้นจึงเป็นที่มาและความสำคัญของปัญหาที่ต้องการรู้คำตอบว่า ที่แท้จริงแล้วประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไร ประชาชนพึงพอใจกับการใช้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร หรือไม่อย่างไร ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการประชาชนมีอะไรบ้าง และอะไรคือมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริงทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการเข้ามาใช้บริการของประชาชน ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้ให้บริการผู้หนึ่งในสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ได้เห็นถึงความสำคัญของทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวาแห่งนี้ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ผลของการศึกษาจะชี้ให้เห็นถึงหนทางในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากร เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ให้ดีขึ้นตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จมากขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

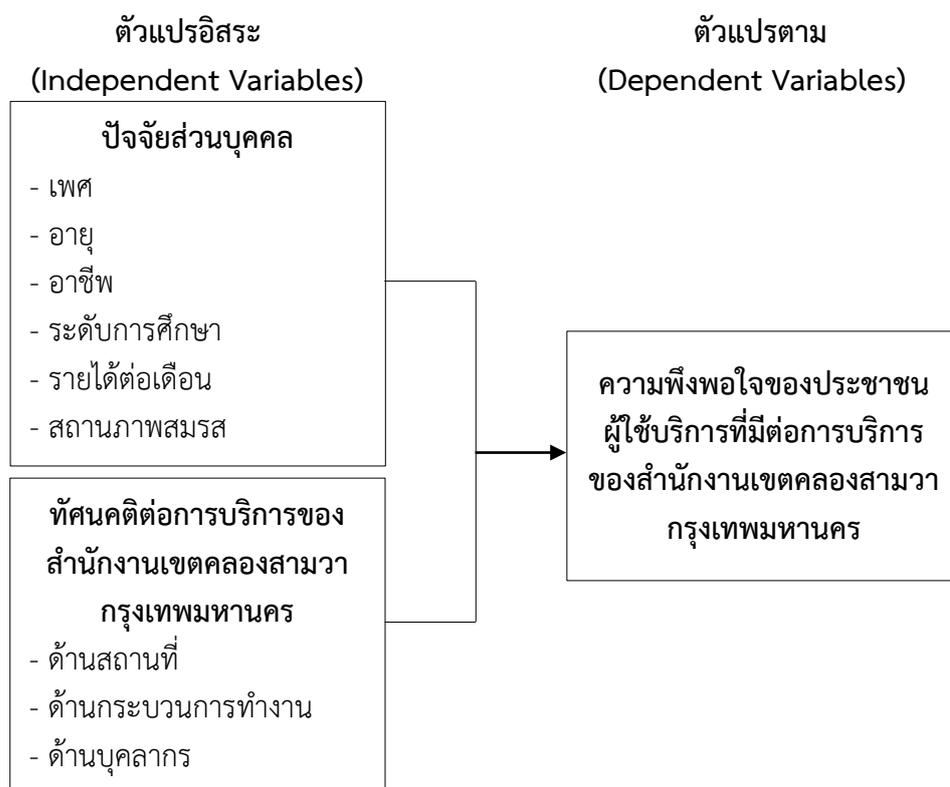
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการด้านสถานที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน
2. ทัศนคติต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ โดยนำแนวคิด ทฤษฎีของ Schiffman & Kanuk (2007) และแนวคิดทฤษฎีของ Armstrong & Kotler (2009) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

### 1. ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ทางด้านฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คือ สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

#### 1.2 ขอบเขตด้านประชาชน กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ W.G.Cachran (1977) (อ้างใน พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552: 136) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384.16 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

#### 1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ดำเนินการวิจัยในเขตพื้นที่คลองสามวา กรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2566 รวมระยะเวลา 3 เดือน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านบุคลากร คำถามเป็นแบบมาตรวัดโดยประยุกต์จาก Likert Scales ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร คำถามเป็นแบบใช้มาตรวัดประยุกต์จาก Likert Scale ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและรับกลับคืนมาด้วยตนเองทั้งหมด 400 ฉบับ แต่เมื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์มีแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้จำนวน 394 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.50

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารทางวิชาการ ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาลงรหัสและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนสถิติที่ใช้ในทางวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test F-test (One-way ANOVA) และ Pearson's Moment Product Correlation

## ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี อาชีพอื่นๆ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในด้านทัศนคติของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา โดยภาพรวม

ทัศนคติต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	อันดับที่
1. ด้านสถานที่	4.04	0.44	เห็นด้วยมาก	2
2. ด้านกระบวนการทำงาน	4.27	0.45	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
3. ด้านบุคลากร	4.02	0.52	เห็นด้วยมาก	3
รวม	4.11	0.35	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}=4.11$ ) (S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ด้านกระบวนการทำงาน ( $\bar{X} = 4.27$ ) (S.D.=0.45) รองลงมาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 4.04$ ) (S.D.=0.44) และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.02$ ) (S.D.= 0.52) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. ความพึงพอใจที่มีต่อความสะดวกในการให้บริการ	4.00	0.66	มาก	3
2. ความพึงพอใจที่มีต่อความเสมอภาคในการบริการ	3.96	0.71	มาก	4
3. ความพึงพอใจที่มีต่อค่าบริการ	3.95	0.72	มาก	5
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับคำแนะนำ	4.05	0.64	มาก	2
5. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.07	0.63	มาก	1
รวม	4.01	0.47	มาก	-

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) (S.D.= 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 4.07$ ) (S.D.=0.63) รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับคำแนะนำอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) (S.D.= 0.64) ความพึงพอใจที่มีต่อความสะดวกในการบริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) (S.D. = 0.66) อยู่ในอันดับ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อความเสมอภาคและการบริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) (S.D.= 0.71) อยู่ในอันดับ 4 และอันดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจที่มีต่อค่าบริการ ( $\bar{X} = 3.95$ ) (S.D.= 0.72) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างในด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทศนคติต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการทำงานและด้านบุคลากรมีผลในเชิงบวก จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้ บริการ ยกเว้น ด้านสถานที่ซึ่งมีผลในเชิงลบจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลจากการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ทศนคติของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่โดยรวมมีทศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการมีทศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลานจอดรถอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องที่จอดรถผู้มาติดต่อ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังคณา ประพาศพงษ์ (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก คือ ด้านอาคารและสถานที่ในเรื่องของสถานที่จอดรถผู้มาใช้บริการ

2. ทศนคติของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ในด้านกระบวนการทำงาน พบว่าโดยภาพรวมมีทศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกระบวนการทำงานค่อนข้างคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กระบวนการทำงานมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ทศนคติของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลากรพบว่า โดยภาพรวมมีทศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตคลองสามวา นั้นเป็นบุคลากรที่ให้ความเป็นกันเองแก่ผู้มาใช้บริการ มีความรู้และให้คำแนะนำแก่ประชาชนเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2554: 18) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการไปสู่ความพึงพอใจได้ และความพึงพอใจด้านหนึ่ง ก็คือ การมีความพร้อมด้านบุคลากรอย่างเพียงพอและมีความรู้ที่จะให้บริการ

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธพล กัลยาณีย์ (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ

สำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5. ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อผกา อรุณเนตร์ (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน อำเภอเมือง จังหวัด สระแก้ว ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

6. ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธพล กัลยาณีย์ (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผลจากการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจำแนกตามอายุพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

7. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ชัย บุรชาติ (2558) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลจากการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

8. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติณา พลเชื้อ (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลจากการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

9. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์ชัย บุรชาติ (2558) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลจากการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

10. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณรงค์ชัย บุรชาติ (2558) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลจากการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

11. ทักษะคติต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ ด้านกระบวนการทำงานและด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ วิธีการเลือกแบบถอยหลัง พบว่า ทักษะคติต่อการบริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ในด้านกระบวนการทำงานและด้านบุคลากร

สามารถทำนายความพึงพอใจต่อการบริการอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในบริการและความพึงพอใจของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการโดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ และกระบวนการบริการมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ มีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการบริการและความหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชาชนผู้รับบริการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกติยา ประเสริฐ (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการมีทั้งหมด 5 ด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการทำงาน

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

1. การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จนเป็นการตอบสนองความต้องการ และทำความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
2. การคำนึงถึงทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นสิ่งสำคัญต่อการออกแบบในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ
3. ความพอดีของการบริการเป็นความพอดีระหว่างบริการที่มีอยู่กับการเข้าถึงการบริการ

### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
  - 1.1 สำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงด้านสถานที่ โดยเฉพาะลานจอดรถของผู้มาติดต่อให้พอเพียง และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลความสะอาดให้แก่ผู้มาใช้บริการ
  - 1.2 ด้านกระบวนการทำงานในเรื่องของการรับฟังความคิดเห็น ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในทุกประเภท ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
  - 1.3 ด้านบุคลากร สำนักงานเขตคลองสามวา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้พอเพียงต่องานในแต่ละส่วนงาน และควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
  - 2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อเจาะลึกถึงความคิดเห็นของประชาชน คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
  - 2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร

## เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2559). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษา  
ดินแดน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- กฤติณา พลเชื้อ. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง  
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ช่อผกา อรุณเนตร์. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองบอน อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
บูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2554). **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณรงค์ชัย บุรชาติ. (2558). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธพล กัลยาณีย์. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง  
สกลนคร จังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน  
ศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ปทีดา ยงประเสริฐสุข. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบึงนาราง  
จังหวัดพิจิตร**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ  
และการบัญชี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่. มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏนครสวรรค์.
- พิมพ์ หิรัญกิตติ. (2552). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมาสาร จำกัด.
- สำนักงานพัฒนาระบบราชการ. (2556). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556-พ.ศ.  
2561)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- อังคณา ประพาศพงษ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน  
จังหวัดมหาสารคาม**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐประศาสน  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). **Marketing, an Introduction**. (9<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson  
Prentice Hall.
- Corchran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). **Consumer Behavior**. (9<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, New Jersey:  
Prentice-Hall.

