ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา

Population's Satisfaction towards a service of the Phang-nga Province Insurance Office

วริศรา คงเดิม*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการกับสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา โดยการสุ่มตัวอย่างมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8866 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และมีรายได้ 5,000- 10,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้งห้าด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ เป็นอันดับที่สองสามและสี่ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันและประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

* นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2550

Abstract

The purpose of this research is to find out and compare population's satisfaction influencing service of the insurance office Phang-Nga by factorizing individual characteristics method. The sample size of people 400 respondents who are the people who contact for service with the Insurance Office Phang-Nga. The questionnaire is constructed by the researcher with the interest of .8866 the data are analyzed by using percentage, mean, standard diviation, comparative mean of two dependent population group (T-Test), One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA or F-Test). The result of the study were as follow

Majority of 223 samples of 55.75 percent were female. Age between 26-35 years old of 167 samples is 41.75 percent. There were 190 samples in Bachelor's degree level, the percentage is 47.50. There were 162 samples of employee of 40.50 percent and 5,000 - 10,000 baht of salary per month.

In overview , people's satisfaction influencing service of the insurance office Phang-Nga is in high level. When considered in each dimension it found that people have high level satisfaction of all 5 dimensions, the information, service staff, convenience and place respectively.

Therefore, the result of the hypothesis testing can be concluded that the different in career have satisfaction toward the insurance office Phang-Nga service in overview with statistically significant difference at the level of .001. The different in education level have satisfaction with statistically significant difference at the level of .001. The different in age have satisfaction with statistically significant difference at the level of .001. There are indifferences of the statistically significant of the different in gender.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน สภาพการณ์ความเสี่ยงภัยได้พัฒนาซับซ้อนมากขึ้นๆ ตามสภาวการณ์เปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สังคม กฎหมาย และความก้าวหน้าของเทคโนโลยี หรือแม้แต่การอุบัติขึ้นของเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ อย่างเช่นเหตุการณ์สึนามิหรือการเกิดอุทกภัยที่เกิดขึ้นหลายๆ ครั้งในรอบปีที่ผ่านมาสภาพความเสี่ยงภัยดังกล่าวล้วนกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือความมั่นคงทางการเงินของบุคคล ธุรกิจ และการค้าการลงทุนทั้งสิ้น ธุรกิจประกันภัยของประเทศซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญของสังคมในการรับโอนและบริหารความเสี่ยงภัย จึงต้องได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการช่วยเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงในชีวิตทรัพย์สินให้กับประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันเพื่อให้ระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน และพัฒนาการให้บริการเพื่อให้มีบาทบาทมากยิ่งๆ ขึ้นด้วย

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างเสริมความเข้มแข็งมั่นคงให้กับระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน เพราะเป็นเครื่องมือของสังคมในการสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับบุคคล ครอบครัว และการค้าการลงทุนต่างๆ อีกทั้งการประกันชีวิตยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการระดมเงินออมภายในประเทศ กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมการประกันภัย จึงต้องส่งเสริมพัฒนาและอำนวยความสะดวกให้ธุรกิจฯ มีอิสรเสรีในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินการและการให้บริการ เพื่อให้สามารถเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ มีศักยภาพและและขีดความสามารถพร้อมแข่งขัน ทั้งการแข่งขันกันเองและแข่งขันกับต่างประเทศ ขณะเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นไว้วางใจในระบบการประกันภัยมากขึ้นก็ต้องกำกับดูแลให้ธุรกิจนี้ดำเนินการอยู่ในกรอบกติกาของกฎหมาย ต้องดูแลให้ประชาชนได้รับประโยชน์ความคุ้มครองครบถ้วนรวดเร็วเป็นธรรมด้วยในการกำกับดูแลนั้น เนื่องจากแนวโน้มในอนาคตและกรอบทิศทางระหว่างประเทศด้านการกำกับ สถาบันการเงินรวมทั้งการประกันภัยจะมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎระเบียบในการกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น เข้มงวดมากขึ้น กรมฯ จึงต้องมุ่งเน้นพัฒนาระบบการกำกับตรวจสอบให้ประสิทธิภาพสอดคล้องกับมาตรฐานสากลดังกล่าว ต้องส่งเสริมผลักดันให้ภาคธุรกิจปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบและมาตรฐานใหม่ที่มีธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญที่มีผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาคเอกชนให้พร้อมแข่งขันด้วย

การผลักดันภารกิจดังกล่าวข้างต้น นอกจากต้องอาศัยแผนงานที่มีทิศทางยุทธศาสตร์ชัดเจนแล้วที่สำคัญยังต้องอาศัยบุคลากรที่มีขีดความสามารถ มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ ทันโลกทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีความมุ่งมั่น อดทน รวมทั้งต้องสามารถประสานสามัคคีร่วมมือร่วมใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อที่จะผลักดันนโยบาย และมาตรการไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมด้วย ซึ่งจากผลการปฏิบัติงานของกรมการประกันภัยที่ผ่านๆ มาและโดยความตั้งใจที่จะปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นที่ตั้ง

สถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ได้แปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วมาก และทิศทางระบบเศรษฐกิจโลกจะเป็นการแข่งขันเสรี มีการสร้างนวัตกรรมที่ใช้ความรู้เป็นฐานหรือเป็นเศรษฐกิจฐานความรู้ ดังนั้น เพื่อให้ประเทศไทยมีการปรับตัวสอดคล้องกับกระแสโลกดังกล่าว มีการวางกรอบทิศทางนโยบายของรัฐบาลในการปรับฐานทางเศรษฐกิจของประเทศให้มีศักยภาพและขีดความสามารถพร้อมแข่งขัน จึงได้มุ่งเน้นส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ มีความอิสระ ยืดหยุ่นคล่องตัว ในการปรับ

เปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน มีการริเริ่มสร้างสรรค์คุณค่าและนวัตกรรม เพื่อให้สามารถพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถให้พร้อมรับการแข่งขันกับต่างประเทศได้มากขึ้น โดยในด้านของภาครัฐได้ปรับลดบทบาทภารกิจจากผู้กำกับดูแลเป็นผู้อำนายความสะดวก ขณะเดียวกันก็ส่งเสริมให้ภาคเอกชนผู้ประกอบการ มีกฎกติกา ที่มีความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล เพื่อเป็นกลไกให้มีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมและควบคุมดูแลกันเองมากขึ้น โดยรัฐบาลคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มุ่งเน้นประโยชน์สุขที่จะเกิดขึ้นกับประเทศชาติและประชาชนเป็นหลัก โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นการพิทักษ์คุ้มครองผู้บริโภคจึงยังคงเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ซึ่งกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ก็มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลด้วย

การที่ธุรกิจประกันภัยของไทยจะสามารถมีบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจฯ จะต้องได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการดำเนินการ มีคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล เป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน พัฒนาคุณภาพการดำเนินการและการให้บริการ ซึ่งในการส่งเสริมพัฒนานั้นทั้งฝ่ายภาครัฐ ภาคธุรกิจฯ และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องมีเอกภาพในทิศทางยุทธศาสตร์ มีความเข้าใจในแนวนโยบายและมาตรการที่กำหนดขึ้น เพื่อจะได้ร่วมมืออย่างจริงจังและจริงใจในอันที่จะร่วมกันส่งเสริมพัฒนาและแก้ไขอุปสรรคปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของกรมการประกันภัยนั้น จะต้องมุ่งเน้นปรับปรุงขีดสมรรถนะองค์กร เพื่อประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการพัฒนาให้บุคลการมีความรอบรู้ มีทักษะเชี่ยวชาญ มีจิตใจพร้อมให้บริการ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศด้านประกันภัย ตลอดจนกฎหมาย กฎกติกาต่างๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เอื้ออำนวยและเกิดความคล่องตัว ทั้งต่อการประกอบการของภาคธุรกิจฯ และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน การพัฒนาการให้บริการภายใต้นโยบายของรัฐบาล การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะการสร้างระบบการบริหารและการบริการให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้า ควรมีการกำหนดมาตรการแนวทางการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างสูงสุด การบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ จะต้องมีวิธีการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ภายใต้เงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการอย่างชัดเจนโดยให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง ตระหนักถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เร่งพัฒนายกระดับตัวเองด้วยความมุ่งมั่น อดทน เสียสละ และซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้ขีดความสามารถพร้อมปฏิบัติภารกิจของกรมและกระทรวงฯ บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา ในเขตจังหวัดพังงา

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน

สรุปวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในงานการให้บริการขององค์กรที่จะต้องสร้างความพึงพอใจที่ดีให้กับบุคคลที่เข้ามาติดต่อ

ขอใช้บริการด้วยการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา และสามารถตอบสนองการบริการที่ตรงลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากการให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา การที่จะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ไม่มีความชอบพอสนใจใครเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่มีความสำคัญและถือเป็นหัวใจหลักในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ที่มาใช้บริการทั้งสิ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันภัย การบริหารจัดการการประกันภัย การให้บริการการประกันภัย แนวคิดและหลักการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ นโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการประกันภัย บทบาทและหน้าที่ของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ลักษณะส่วนบุคคล - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - อาชีพ - รายได้	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา - ด้านกระบวนการ - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านสถานที่ - ด้านข้อมูลข่าวสาร

จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับความพึงพอใจของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา

2. การกำหนดพื้นที่ในการศึกษา

คือ กลุ่มประชาการที่ติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา

3. การกำหนดประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ติดต่อขอขอรับบริการกับสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาโดยตรง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกับประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2549 จนกระทั่งถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2550

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา จะเป็นข้อมูลของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจการในการบริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงามากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร

<u>ตอนที่ 3</u> จะเป็นการถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้สำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาปรับปรุง เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงในการให้บริการต่อไป

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา โดยใช้แบบสอบถาม และให้ลงข้อมูลในแบบสอบถามกลับมาทำการวิเคราะห์ในภายหลัง

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ **ในด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง** โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประเด็นประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ ประเด็นความน่าสนใจของข่าวสารการประกันภัย และประเด็นประโยชน์ที่ได้รับจากสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร **อันดับสอง ด้านผู้ให้บริการ** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประเด็นด้านความเป็นมิตร/ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล **อันดับสาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประเด็นการให้บริการด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น น้ำดื่ม แผ่นพับ หนังสือวารสารต่างๆ ที่จัดไว้บริการ ประเด็นช่องทาง

ในการติดต่อสื่อสาร และประเด็นความชัดเจนของแบบฟอร์ม **อันดับสี่ ด้านกระบวนการ** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความมีระบบของการบริการ และประเด็นการลดขั้นตอนในการให้บริการ **อันดับห้า ด้านสถานที่** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประเด็นความเหมาะสมของพื้นที่ใช้สอย ประเด็นสภาพแวดล้อมในการให้บริการ และประเด็นความสะอาดของห้องน้ำ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในด้านต่างๆ โดยข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง ผลการวิจัยอภิปรายได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากในด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นอันดับ 1 แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ผู้บริโภคสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้จากหลายๆ ทาง และมีความรวดเร็วมากขึ้น เช่น จากสื่อต่างๆ การประชาสัมพันธ์ นิทรรศการต่างๆ ฯลฯ ผู้บริโภคหรือประชาชนผู้ใช้บริการจะอาศัยข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจใช้บริการ เพราะข้อมูลข่าวสารจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความมั่นใจ จูงใจในการตัดสินใจใช้บริการ ส่วนด้านสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2539, หน้า 27-28) กล่าวไว้ว่า สถานที่ให้บริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะสถานที่ให้บริการ ถ้าการเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้งนี้ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของสำนักงานประกันภัยของจังหวัดพังงาโดยภาพรวมแล้วยังสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้น้อยกว่าด้านอื่นๆ

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย **ด้านกระบวนการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นอันดับ 1 เนื่องจากเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง ประชาชนต้องการความสะดวกรวดเร็ว ต้องการการให้บริการที่ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความสะดวกได้รับบริการตรงตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับหลักการให้บริการ (กุลธน ธนาพงศธร, 2538 หน้า 303-304) ที่กล่าวถึงหลักของความสะดวกว่าการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่

ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป ส่วนประเด็นช่วงเวลาการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาไม่ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการต้องรอคอย ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจ **ด้านผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นความเป็นมิตร/ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเป็นอันดับ 1 เนื่องจากสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา มีหลักการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างชัดเจน เช่น แสดงอาการยิ้มแย้มกับบุคคลทุกคนที่มารับบริการหรือมาติดต่องาน แสดงความเป็นกันเองและให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการทุกคนในโอกาสที่สมควร การพูดจาและการกระทำต่างๆ ในการให้บริการต้องเป็นไปด้วยความจริงใจไม่เป็นการเสแสร้ง ฯลฯ เพราะการสร้างมนุษยสัมพันธ์หรือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการในการบริการประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการใดก็ตาม เป็นเรื่องสำคัญยิ่งอันดับแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลา เพราะหากสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการแล้ว ย่อมเป็นโอกาสที่ดีที่จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ เกิดความรู้สึกอบอุ่น มั่นใจ พึงพอใจและประทับใจในบริการของเราในที่สุด ส่วนประเด็นจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้เพราะจำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา มีจำนวนน้อยบางครั้งทำให้การบริการล่าช้า ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นการบริการด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นน้ำดื่ม แผ่นพับ หนังสือวารสารต่างๆ ที่จัดไว้บริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ได้จัดไว้บริการแก่ประชาชนระหว่างมาใช้บริการและรอใช้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการ ส่วนประเด็นตัวอย่างการกรอกใบคำขอต่างๆ ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย เพราะตัวอย่างการกรอกใบคำขอต่างๆ ที่สำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาจัดเตรียมไว้มีไม่ครบทุกแบบคำขอ ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ กรอกได้ไม่ครบหรือไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ส่งผลให้เกิดการล่าช้าในการใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการด้วย **ด้านสถานที่** ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นความเหมาะสมของพื้นที่ใช้สอย เป็นอันดับ 1 เนื่องจากสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ได้จัดสถานที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วน มีผลทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความสะดวก ไม่สับสนในการใช้บริการ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมาก ส่วนประเด็นสถานที่จอดรถที่จัดไว้ให้ผู้ใช้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย เพราะสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา เป็นสถานที่ราชการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ติดถนนมีพื้นที่จำกัด พื้นที่ที่จัดไว้จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการไม่มีประชาชนผู้ใช้บริการต้องหาที่จอดบริเวณริมถนนซึ่งบางครั้งไม่เกิดความปลอดภัย ส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในประเด็นนี้อยู่ในระดับปานกลาง **ด้านข้อมูลข่าวสาร** ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็นประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ เป็นอันดับที่ 1 เพราะผู้บริโภคหรือประชาชนผู้ใช้บริการจะอาศัยข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจใช้บริการข้อมูลข่าวสารจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความมั่นใจ จูงใจในการตัดสินใจใช้บริการความต้องการพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสำหรับลูกค้า คือลูกค้าต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดีที่เข้าใจง่าย และทันเวลา (สมชาติ กิจยรรยง, 2543, หน้า 37) ซึ่งสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ได้เล็งเห็นความสำคัญประโยชน์ของข่าวสารที่ประชาชนผู้ใช้บริการจะได้รับ จึงได้นำเสนอแต่ข้อมูลที่ดีและมีประโยชน์ซึ่งส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นนี้มาก ส่วนประเด็นความน่าสนใจของนิทรรศการ

ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้เป็นเพราะนิทรรศการที่สำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาจัดไม่ดึงดูดความสนใจประชาชนผู้ใช้บริการเท่าที่ควร

การทดสอบสมมติฐาน

1) สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะนโยบายของกรมการประกันภัย และสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ที่ให้ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กุลธน ธนาพงศธร (2538) กล่าวว่า หลักการให้บริการหลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

2) สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย จิตต์ปรุง (2540) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจลุมพินี พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

3) สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล ครุธเวโช (2540) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

4) สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล ครุธเวโช (2540) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

5) สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย จิตต์ปรุง (2540) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจลุมพินี พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ คือ ด้านกระบวนการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในกระบวนการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะการบริการเป็นกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งผู้บริหารควรวางนโยบาย และจัดระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ เช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเน้นการให้บริการที่มีความรวดเร็วมากขึ้น จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่เองก็มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการ มีความรู้สึกพึงพอใจทั้งสิ้น จึงควรวางนโยบายด้านการบริการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ และคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ใช้บริการต้องการความสนใจ ความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ เช่น เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการระหว่างรอรับบริการ เช่น พัดลม เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเขียน โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม วารสาร แผ่นพับ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีตัวอย่างการกรอกใบคำขอต่างๆ ที่ชัดเจน และครบทุกแบบคำขอ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ภายในและภายนอกสำนักงานจะต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สุดท้ายคือจะต้องมีบริเวณสำหรับเป็นสถานที่จอดรถแก่ผู้ที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และปลอดภัย ตลอดจนข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์กับประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อประชาสัมพันธ์หรือเพื่อแจ้งให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบ เพราะข้อมูลข่าวสารจะเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยสร้างความมั่นใจ จูงใจ ในการตัดสินใจใช้บริการ

บรรณานุกรม

หนังสือ และบทความในหนังสือ

กระทรวงพาณิชย์. (2549). **รายงานประจำปี.** กรุงเทพฯ : เพจเมคเอร์.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล.** เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 6-16 สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กรมการประกันภัย. (2549). **28 ปี กรมการประกันภัย.** กรุงเทพฯ : อักษรไทย.

กรมการประกันภัย. (2548). **ทำอย่างไรเมื่อประสบภัยจากรถ.** กรุงเทพฯ : อักษรไทย.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชุษณะ รุ่งปัจฉิม. (2539). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ. (2540). **ตลาดบริการและตลาดองค์กร.** กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป.

พิมพ์พันธ์ เดชคุปต์. (2530). **ระบบการบริการ.** กรุงเทพฯ : เดอะมาสเตอร์กรุ๊ปเมเนจเม้นท์.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ วัลลิโภดม. (2544). **การประกันภัยและการจัดการธุรกิจการประกันภัย.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2534). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

_____. (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

สมชาติ กิจยรรยง. (2539). **สร้างบริการด้วยความประทับใจ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

_____. (2543). **ยุทธวิธีการครองใจลูกค้า.** กรุงเทพฯ : เอ็กซเบอร์เน็ท.

สรพล สุขทรรศนีย์. (2536). **คำอธิบายกฎหมายลักษณะประกันภัย.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ.** กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2543). **การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความในวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

ปรัชญา เวสารัชช์. (2521, ตุลาคม- ธันวาคม). "องค์การกับลูกค้า". **วารสารสังคมศาสตร์,** 15, หน้า 61-76

เอกสารอื่นๆ

กัลยาณี ขุนหนู. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด สาขาพังงา.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ชรินี เดชจินดา. (2520). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2535). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต การบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.

ธนพร ชุมวรฐายี. (2539). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รสรินทร์ เกรียงสมยศ. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก.** ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต (พัฒนสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วินัย จิตต์ปรุง. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจลุมพินี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุทธิ ปั้นมา. (2535). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์.** ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

สุทธิชาติ อำมาตย์หิน. (2543). **ความพึงพอใจของเกษตรกรในการบริการตลาดกลางการค้าผลิตผลเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรรถพล ครุฑเวโช. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

<u>Books</u>

Dalton. (1968). **Organizational Change and Development.** USA : Homewood.

Gronroos, Chistian. (1990). **The Maketing Strategy Communication, Toward a Maketing Concept for the 1990.** Meddelonden Fram Svenska Handel, Shogskolan, working paper.

Heizer, J. & Render, B. (1999). **Operation Management.** USA : Prentice Hall International.

John D. Millet. (1954). **Management in the Public Service.** New York: Mcgraw.Hill Book.

Kotler, Phillip. (1967). **Marketing Management Analysis and Control.** Englewood Cliffs : Prentice-Hall Internation.

Kotler, Phillip. (2000). **Marketing Management.** New Jersey : Prentice-Hall.

Shelly, W.(1975). **New Perpectives in Organization Research.** New York : John Wiley and Sons.

Tiffin, Joseph and Ernest J. McCormick. (1965). **Industrial Psychology.** London : Allen AndUrwin.

Vroom, W.H. (1964). **Work and Motivation.** New York : Hihn Wiley and Sons, Inc.

Walman, B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science.** New York : Reinhold.

Wallestein, Harry. (1971). **A Dictionary of Phychology.** Maryland : Penquin Book.