



## Customer Satisfaction with the Service Quality of the One-Stop Service Center in Luang Prabang Capital

Bouahieng Bounchanpaseuth<sup>1</sup>, Sangkhom Inthapanya<sup>2</sup>, and Sommay Silivanh<sup>3</sup>

Organization of Resources Management, Academic Management Office, Souphanouvong University, Lao PDR

<sup>1</sup>\*Correspondence: Bouahieng

Bounchanpaseuth, Personnel

Organization of Luang Prabang

Provincial, Lao PDR,

Tel: +856 20 97 123 497,

Email: tanohnoh28@gmail.com

<sup>2</sup>Academic Management Office,

Souphanouvong University, Lao

PDR, Tel: +856 2023981411,

Email: inthapanyasangkhom@gmail.com

<sup>3</sup>Academic Management Office,

Souphanouvong University, Lao

PDR, Tel: +856 2022350136,

Email: s.silivanh@su.edu.la

### Abstract

The purpose aim to study were: 1) examine the level of opinions toward the quality of one-stop public service delivery among service users in Luang Prabang City, and 2) investigate whether service users' satisfaction affects the quality of one-stop public service delivery at the One-Stop Service Center in Luang Prabang City. This research employed a survey research design. The target population consisted of 384 service users at the government One-Stop Service Center in Luang Prabang Capital, Luang Prabang Province. Data were collected using a questionnaire, and the data were analyzed using SPSS Program to compute the mean, standard deviation, and to conduct multiple regression analysis. The results found that:

1) Overall, the level of opinions toward the quality of service delivery at the One-Stop Service Center in Luang Prabang City was at a moderate level, with  $\bar{X} = 3.06$  and a standard deviation of 0.37. When considering each aspect individually, it was found that the dimension with the highest mean score was assurance in service provision, with  $\bar{X} = 3.11$  and  $SD = 0.53$ . This was followed by service reliability with  $\bar{X} = 3.08$  and  $SD = 0.47$ , the accessibility of services for service users recorded  $\bar{X} = 3.06$  and  $SD = 0.33$ , meanwhile, responsiveness to service users' needs with  $\bar{X} = 3.04$  and  $SD = 0.54$ , and service tangibility also showed with  $\bar{X} = 3.04$  and  $SD = 0.47$ , respectively.

2) Service users' satisfaction had a significant effect on the quality of one-stop service delivery at the One-Stop Service Center in Luang Prabang City. This satisfaction comprised satisfaction with progressive service delivery, continuous service delivery, and adequate service delivery, it was found that the variables possessed predictive power and were able to explain the variation in satisfaction affecting the quality of service provision at the One-Stop Service Center in Luang Prabang City by 22.90% with a statistical significance level of 0.05.

**Key words:** Satisfaction, service quality, One-Stop Service Center, Luang Prabang Capital

### Article Info:

Submitted: January 26, 2026

Revised: March 15, 2026

Accepted: March 25, 2026

### 1. ພາກສະເໜີ

ປີ 2021 ລັດຖະບານ ໄດ້ກຳນົດວາລະແຫ່ງຊາດກ່ຽວກັບ ການ ແກ້ໄຂຄວາມຫຍຸ້ງຍາກທາງດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ການເງິນ ປະກອບມີ 05 ວຽກງານຈຸດສຸມ ທີ່ຈະຕ້ອງໄດ້ຈັດຕັ້ງປະຕິບັດໃນຊ່ວງວາລະແຫ່ງ

ຊາດ 2021-2023 ໃນນັ້ນຍົກສູງປະສິດທິພາບການຄຸ້ມຄອງລັດດ້ວຍ ກົດໝາຍ, ກຳນົດເລັ່ງແກ້ໄຂ ສິ່ງກົດຂວາງດ້ານການບໍລິຫານລັດ, ຫຼຸດຜ່ອນຂອດຂັ້ນຂອດ, ປັບປຸງກົນໄກການປະສານງານ ແລະ ການ ອະນຸມັດ ເອກະສານຕ່າງໆໃຫ້ວ່ອງໄວ, ປະຢັດ ແລະ ປອດໄພ ໂດຍເພີ່ມ

ທະວີການເຮັດວຽກໃຫ້ໄປສູ່ທັນສະໄໝ, ການບໍລິການຂອງລັດຜ່ານລະບົບປະຕູດຽວ ແມ່ນຄວາມຈຳເປັນພາວະວິໄສ ເພື່ອຕອບສະໜອງແກ້ໄຂຂອງການໃຫ້ແກ່ປະຊາຊົນ ທາງດ້ານເອກະສານຕ່າງໆນຳອົງການບໍລິຫານລັດ ໃນປີ 2023 ໃຫ້ຂະຫຍາຍ ຫຼື ສ້າງສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂັ້ນທ້ອງຖິ່ນ ໃຫ້ໄດ້ຕື່ມອີກຢ່າງໜ້ອຍ 09 ແຫ່ງ, ສະເພາະແຜນການ 5 ປີ ຂອງຂະແໜງພາຍໃນ ຄັ້ງທີ 2 ແຕ່ປີ 2021-2025 ໄດ້ກຳນົດວຽກງານບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ແລະ ຄາດໝາຍ ຮອດປີ 2025 ໃຫ້ສ້າງໄດ້ຕື່ມ 25 ແຫ່ງ ສະເລ່ຍ ປີລະ 05 ແຫ່ງ, ຍຸດທະສາດແຫ່ງຊາດວ່າດ້ວຍການບໍລິການຂອງລັດຜ່ານກົນໄກປະຕູດຽວ ຮອດປີ 2030 ແມ່ນເຄື່ອງມືທີ່ສຳຄັນໜຶ່ງ ຂອງລັດຖະບານ ເພື່ອກຳນົດທິດທາງລວມ ແລະ ວິໄສທັດ ໃນການພັດທະນາວຽກງານບໍລິການຮັບໃຊ້ປະຊາຊົນຂອງລັດຜ່ານກົນໄກການບໍລິການປະຕູດຽວ ໃນແຕ່ລະໄລຍະໃຫ້ມີຄວາມເປັນເອກະພາບ ແນໃສ່ຫຼຸດຜ່ອນຂັ້ນຂອດລົງເທື່ອລະກ້າວ ເຮັດໃຫ້ການບໍລິການຂອງລັດມີຄວາມໂປ່ງໃສ (ກະຊວງພາຍໃນ, 2013).

ຄວາມພໍໃຈມີຄວາມສຳຄັນຕໍ່ບຸກຄົນ ຕໍ່ວຽກງານ ແລະ ໜ່ວຍງານເຮັດໃຫ້ມີຄວາມສຸກ, ເກີດແຮງຈູງໃຈ ແລະ ກຳລັງໃຈທີ່ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການປະຕິບັດວຽກງານໄດ້ສະແດງເຖິງສັກກາຍະພາບຂອງຕົນເອງຢ່າງເຕັມທີ່ເກີດຄວາມສຳເລັດຢ່າງມີປະສິດທິພາບ, ເກີດມີຄວາມຮ່ວມມືຮ່ວມໃຈໃນການປະຕິບັດວຽກງານເຮັດໃຫ້ລະບົບການດຳເນີນງານ ແລະ ໜ່ວຍງານມີບັນຍາກາດ, ພາບພົດທີ່ດີອີກດ້ວຍຊ່ວຍໃຫ້ເກີດຄວາມຮັກ ຄວາມສາມັກຄີມີແຮງພັກດັນໃຫ້ໜ່ວຍງານມີຄວາມຈະເລີນກ້າວໜ້າທີ່ສຳຄັນທີ່ສຸດຄືຜູ້ບໍລິການເກີດຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນລະດັບສູງ (Prommanee, 2020).

ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄວາມສຳຄັນໃນການສ້າງຄວາມພໍໃຈໃຫ້ລູກຄ້າ, ສ້າງຄວາມຈິ່ງຮັກພັກດີ, ເພີ່ມຄວາມສາມາດໃນການແຂ່ງຂັນ, ສົ່ງເສີມພາບລັກຂອງອົງກອນ ແລະ ຊ່ວຍບັນລຸເປົ້າໝາຍຂອງອົງກອນ (Kotler & Keller, 2016; Lovelock & Wirtz, 2011; Grönroos, 2007).

ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ເປັນຈຸດທົດລອງສ້າງຕັ້ງສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວແຫ່ງທຳອິດຂຶ້ນ, ໃນວັນທີ 27 ມັງກອນ 2016 ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຈຶ່ງໄດ້ຮັບການສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນຢ່າງເປັນທາງການພ້ອມທັງກຳນົດເອົາເປົ້າໝາຍເຂົ້າຮ່ວມເບື້ອງຕົ້ນມີ 05 ພາກສ່ວນຄື: ຫ້ອງວ່າການນະຄອນ, ຫ້ອງການພາຍໃນ, ຫ້ອງການຊັບພະຍາກອນທຳມະຊາດ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມ, ຫ້ອງການໂຍທາທິການ ແລະ ຂົນສົ່ງ ແລະ ຫ້ອງການອຸດສາຫະກຳ ແລະ ການຄ້າ. ການເຄື່ອນໄຫວວຽກງານຂອງສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວເບື້ອງຕົ້ນແມ່ນພົບກັບບັນຫາຫຼັງຍາກພິສິດຄວນເນື່ອງຈາກວ່າວຽກງານດັ່ງກ່າວເປັນວຽກໃໝ່ ແລະ ການໂຄສະນາປະຊາສຳພັນໃຫ້ຜູ້ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຍັງບໍ່ທັນກວ້າງຂວາງທົ່ວເຖິງເທົ່າທີ່ຄວນ,

ຄວາມຮັບຮູ້, ຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ປະສົບການຂອງພະນັກງານ-ລັດຖະກອນທີ່ຮັບຜິດຊອບວຽກງານດັ່ງກ່າວຍັງບໍ່ທັນເລິກເຊິ່ງເຮັດໃຫ້ການປະຕິບັດໜ້າທີ່ວຽກງານຍັງບໍ່ທັນຄ່ອງຕົວ (ພະແນກພາຍໃນແຂວງຫຼວງພະບາງ, 2024). ບັນຫາທີ່ຍັງຄົງຄ້າງໃນການບໍລິການທີ່ຜ່ານມາແມ່ນຍັງມີຫຼາຍບັນຫາທີ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໄດ້ສະ ເໜີຂຶ້ນມາເຊັ່ນວ່າ: ຢາກໃຫ້ທຸກຂະແໜງການທີ່ມີເອກະສານການບໍລິການມາຢູ່ຈຸດດຽວ; ການກຳນົດນັດໝາຍຮັບເອກະສານຄວນກຳນົດຈະແຈ້ງຢ່າງລະອຽດ; ສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການຍັງຄັບແຄບ; ລະບົບຕິດຕາມ, ກວດກາຍັງບໍ່ທັນສະໄໝ; ຂອດການປະສານງານຍັງພົວພັນນຳຫຼາຍຂະແໜງການ; ການຈຳລະຈອນເອກະສານຍັງຊັກຊ້າບໍ່ໄດ້ຕາມກຳນົດເວລາ; ການໃຫ້ຂໍ້ມູນຂອງພະນັກງານຈຳນວນໜຶ່ງຍັງບໍ່ທັນເຂົ້າໃຈແຈ້ງຕໍ່ກັບລະບົບການຜ່ານປະຕູດຽວ; ປະສິດທິພາບຂອງການໃຫ້ບໍລິການຍັງບໍ່ທັນເຂົ້າລະບົບທັນສະໄໝ.

ຄຽງຄູ່ກັນນັ້ນ ຈຳນວນໜຶ່ງທີ່ຈະຕ້ອງໄດ້ສືບຕໍ່ປັບປຸງແກ້ໄຂເປັນຕົ້ນບັນດານິຕິກຳຄຸ້ມຄອງຍັງບໍ່ທັນຄົບຖ້ວນ, ການແບ່ງຂັ້ນຄຸ້ມຄອງ ແລະ ແບ່ງສິດອຳນາດລະຫວ່າງສູນກາງ ແລະ ທ້ອງຖິ່ນຍັງບໍ່ທັນຈະແຈ້ງ, ຂາດຕົວ ແລະ ປະຊາຊົນສ່ວນຫຼາຍຍັງບໍ່ທັນເຂົ້າໃຈເລິກເຊິ່ງໃນການມາໃຊ້ບໍລິການ ຍ້ອນການໂຄສະນາເຜີຍແຜ່ວຽກດັ່ງກ່າວຍັງບໍ່ທັນກວ້າງຂວາງ ຈຶ່ງເຮັດໃຫ້ເກີດບັນຫາຕາມມາ (ພະແນກພາຍໃນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ, 2024).

ສະນັ້ນ, ຈາກຄວາມເປັນມາ ແລະ ຄວາມສຳຄັນຂອງບັນຫາທີ່ໄດ້ກ່າວມາຂ້າງເທິງນັ້ນ ຈຶ່ງເປັນແຮງຈູງໃຈໃຫ້ຜູ້ຄົນຄວ້າມີຄວາມສົນໃຈ ເພື່ອສຶກສາລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວທີ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວນະຄອນຫຼວງພະບາງ ເພື່ອຈະໄດ້ນຳເອົາຜົນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ນຳໄປປັບປຸງ ແລະ ແກ້ໄຂຄຸນນະ ພາບການບໍລິການໃຫ້ມີການປ່ຽນແປງ ແລະ ພັດທະນາໄປທາງທີ່ດີຂຶ້ນ, ເຮັດໃຫ້ຜູ້ມາຮັບບໍລິການມີຄວາມພໍໃຈນັບມື້ນັບຫຼາຍຂຶ້ນ. ດັ່ງນັ້ນ, ຈຸດປະສົງຂອງການຄົ້ນຄວ້າ ແມ່ນເພື່ອ 1) ສຶກສາລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງ ແລະ 2) ສຶກສາຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ທີ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ.

## 2. ອຸປະກອນ ແລະ ວິທີການ

### 2.1 ການເລືອກກຸ່ມຕົວຢ່າງ (Selection of Sampling)

ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້ານີ້ ແມ່ນຜູ້ທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ທີ່ມີອາຍຸ 18 ຂຶ້ນໄປ ແລະ ສາມາດໃຫ້ຂໍ້ມູນຕົວຈິງໄດ້, ເນື່ອງຈາກບໍ່ຮູ້ປະຊາກອນທີ່ແນ່ນອນ, ດັ່ງນັ້ນ, ຈຶ່ງຄຳນວນຫາຂະໜາດຕົວຢ່າງ ຈາກສູດຄຳນວນຂອງ Cochran (1953) ໂດຍໃຫ້ຄ່າຄວາມຜິດດ່ຽງ 5% ແລະ ລະດັບ

ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ 95%. ສະນັ້ນ, ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ໃຊ້ເຂົ້າໃນການຄົ້ນຄວ້າ ຄັ້ງນີ້ ແມ່ນ 384 ຄົນ.

## 2.2 ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການເກັບກຳຂໍ້ມູນ (Collection Tools)

ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນເປັນແບບສອບຖາມ ເພື່ອເກັບກຳຂໍ້ມູນນຳຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ທີ່ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ແມ່ນໄດ້ມາຈາກແນວຄິດ ແລະ ທິດສະດີກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ Parasuraman et al. (1988) ແລະ ແນວແນວຄິດ ທິດສະດີກ່ຽວກັບຄວາມພໍໃຈຂອງ Millet (1954) ເຊິ່ງປະກອບມີ 2 ພາກສ່ວນຄື:

- **ພາກສ່ວນທີ 1:** ແມ່ນຂໍ້ມູນຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ການ ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ປະກອບມີ 5 ດ້ານ ຄື: ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ, ດ້ານ ການບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ, ດ້ານການ ໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ.

ລັກສະນະແບບສອບຖາມເປັນແບບ ມາດຕາສ່ວນ (Likert scale) ເປັນຄຳຖາມປາຍປິດ ເຊິ່ງແບ່ງອອກເປັນ 5 ລະດັບໃນການໃຫ້ ຄະແນນ (Srisa-ard, 2003). ດັ່ງນີ້:

- ລະດັບຄະແນນ 5 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ
- ລະດັບຄະແນນ 4 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມພໍໃຈຫຼາຍ
- ລະດັບຄະແນນ 3 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມພໍໃຈລະດັບກາງ
- ລະດັບຄະແນນ 2 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມພໍໃຈໜ້ອຍ
- ລະດັບຄະແນນ 1 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມພໍໃຈໜ້ອຍທີ່ ສຸດ

- **ພາກສ່ວນທີ 2:** ແມ່ນຂໍ້ມູນຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບ ການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ປະກອບມີ 05 ດ້ານ ຄື: ດ້ານຄວາມເປັນ ຮູບປະທຳຂອງການໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືການໃຫ້ ບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບ ບໍລິການ, ດ້ານການສ້າງຄວາມໝັ້ນໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ, ດ້ານ ການເຂົ້າເຖິງການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ.

ລັກສະນະແບບສອບຖາມເປັນແບບ ມາດຕາສ່ວນ (Likert scale) ເປັນຄຳຖາມປາຍປິດ ເຊິ່ງແບ່ງອອກເປັນ 5 ລະດັບໃນການໃຫ້ ຄະແນນ ດັ່ງນີ້:

- ລະດັບຄະແນນ 5 ໝາຍເຖິງ ເຫັນດີຫຼາຍທີ່ສຸດ
- ລະດັບຄະແນນ 4 ໝາຍເຖິງ ເຫັນດີຫຼາຍ
- ລະດັບຄະແນນ 3 ໝາຍເຖິງ ເຫັນດີປານກາງ
- ລະດັບຄະແນນ 2 ໝາຍເຖິງ ເຫັນດີໜ້ອຍ
- ລະດັບຄະແນນ 1 ໝາຍເຖິງ ບໍ່ເຫັນດີ

## ♦ ການຫາຄຸນນະພາບຂອງເຄື່ອງມື (Validity and Reliability)

- ການກວດສອບຄວາມທຽງ (Content Validity) ໂດຍຜູ້ ຄົ້ນຄວ້າ ໄດ້ນຳແບບສອບຖາມໃຫ້ຜູ້ຊຽວຊານ ພິຈາລະນາຄວາມ ສອດຄ່ອງລະຫວ່າງ ຂໍ້ຄຳຖາມ ແລະ ຈຸດປະສົງ ຂອງການຄົ້ນຄວ້າ ເຊິ່ງ ເອີ້ນວ່າ ດັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງ (Index of Item Objective Congruence: IOC), ເຊິ່ງຄ່າດັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງ ທີ່ສາມາດໃຊ້ ໄດ້ແມ່ນຕ້ອງມີຄ່າຕັ້ງແຕ່ 0.50-1.00 ຈຶ່ງຖືວ່າ ແບບສອບຖາມນີ້ ສາມາດໄປທົດລອງໃຊ້ໄດ້ ແຕ່ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງຕາມຄຳແນະນຳຂອງຜູ້ ຊຽວຊານ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ແບບສອບຖາມທີ່ດີ (Polit & Beck, 2006). ສະນັ້ນ, ຜົນການທົດສອບ ພົບວ່າ ມີຄ່າ IOC= 0.91 ເຊິ່ງຄ່າດັດຊະນີ ຄວາມສອດຄ່ອງຜ່ານເກນກຳນົດ ແລະ ສາມາດນຳແບບສອບຖາມໄປ ໃຊ້ເກັບຂໍ້ມູນຕົວຈິງຕໍ່ໄດ້.

- ການທົດສອບຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງແບບສອບຖາມ (Reliability) ຜູ້ຄົ້ນຄວ້າ ໄດ້ນຳແບບສອບຖາມ ທີ່ຜ່ານການ ພິຈາລະນາ ຂອງຊຽວຊານ ໄປທົດສອບ (Pilot Test) ເພື່ອໃຫ້ແນ່ໃຈ ວ່າ ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ມີຄວາມເຂົ້າໃຈກົງກັນ ແລະ ຕອບຄຳຖາມ ໄດ້ຕາມຄວາມເປັນຈິງທຸກຂໍ້ ລວມທັງຂໍ້ຄຳຖາມມີຄວາມສອດຄ່ອງທາງ ສະຖິຕິ, ໂດຍການໄປທົດສອບກັບກຸ່ມຄົນ ທີ່ບໍ່ແມ່ນກຸ່ມເປົ້າໝາຍ ຈຳ ນວນ 30 ຄົນ, ໂດຍພິຈາລະນາຈາກຄ່າສຳປະສິດ  $\alpha$  ຂອງຄອນບາດ (Cronbach's Alpha Coefficient) ຂອງຄຳຖາມໃນແຕ່ລະດ້ານ ທີ່ ມີຄ່າເທົ່າກັບ 0.8 ຫຼື 80% ຂຶ້ນໄປ ສະແດງວ່າ ແບບສອບຖາມທີ່ຈະນຳ ໄປໃຊ້ກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງເປົ້າໝາຍ ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ແລະ ສາມາດນຳ ແບບສອບຖາມໄປເກັບກຳຂໍ້ມູນກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງຈິງໄດ້ (Nunnally, 1978). ຜົນການທົດສອບ ພົບວ່າ ຄ່າ  $\alpha = 0.89$  ເຊິ່ງມີຄ່າຫຼາຍ ກວ່າເກນກຳນົດ ໝາຍຄວາມວ່າ ຜູ້ຄົ້ນຄວ້າ ສາມາດນຳແບບສອບຖາມ ຊຸດນີ້ ໄປໃຊ້ໃນການເກັບຂໍ້ມູນຕົວຈິງນຳກຸ່ມຕົວຢ່າງໄດ້ໃນຂັ້ນຕໍ່ໄປ.

## 2.3 ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ ແລະ ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ (Analysis of Data)

ການວິເຄາະຂໍ້ມູນໃນຄັ້ງນີ້ ແມ່ນໃຊ້ສະຖິຕິຜັນລະນາ ເພື່ອຫາ ຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ (Percentage), ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean), ຄ່າຜັນປ່ຽນ ມາດຕານ (Standard Deviation) ແລະ ໃຊ້ສະຖິຕິອ້າງອິງ ເພື່ອ ວິເຄາະການຖົດຖອຍແບບພະຫຸ ຄຸນ (Multiple Regression Analysis) ໂດຍນຳໃຊ້ Program SPSS Version 26.

ໃຊ້ເກນແປຄວາມໝາຍຕາມແນວຄວາມຄິດຂອງ Srisa-ard (2003) ສຳລັບອະທິບາຍ ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ການບໍລິການ ແລະ ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງສູນ ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງພະບາງມີດັ່ງນີ້:

ຄະແນນສະເລ່ຍ	4.50 - 5.00	ໜ້າ
ຍາຍເຖິງ	ເຫັນດີ/ມີຄວາມພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ	

ຄະແນນສະເລ່ຍ	3.50 - 4.49	ໜ
າຍເຖິງ ເຫັນດີ/ມີຄວາມພໍໃຈຫຼາຍ		
ຄະແນນສະເລ່ຍ	2.50 - 3.49	ໜ
າຍເຖິງ ເຫັນດີ/ມີຄວາມພໍໃຈປານກາງ		
ຄະແນນສະເລ່ຍ	1.50 - 2.49	ໜ
າຍເຖິງ ເຫັນດີ/ມີຄວາມພໍໃຈໜ້ອຍທີ່ສຸດ		
ຄະແນນສະເລ່ຍ	1.00 - 1.49	ໜ
າຍເຖິງ ບໍ່ເຫັນດີ/ບໍ່ມີຄວາມພໍໃຈ		

### 3. ຜົນໄດ້ຮັບ

#### 3.1 ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ໃນນະຄອນຫຼວງຜະບາງ

ສະຫຼຸບແລ້ວ ລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.84$  ແລະ  $SD = 0.27$ , ໃນນັ້ນ ເຫັນວ່າ ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຕໍ່ທັງ 5 ດ້ານ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບປານກາງຄືກັນທັງໝົດ ເຊິ່ງໄດ້ແກ່ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.96$  ແລະ  $SD = 0.52$ , ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.95$  ແລະ  $SD = 0.53$ , ດ້ານການບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວທັນເວລາ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.80$  ແລະ  $SD = 0.36$ , ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຊຽງພໍ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.76$  ແລະ  $SD = 0.37$  ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງສະເໝີພາບ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.73$  ແລະ  $SD = 0.37$ .

#### 3.2 ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ

ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງຕໍ່ຄວາມເປັນຮູບປະທໍາຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.47$ , ການແນະນໍາອະທິບາຍຈະແຈ້ງຊັດເຈນ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.13$  ແລະ  $SD = 0.66$ , ມີເຄື່ອງມື ແລະ ອຸປະກອນທີ່ທັນສະ ໄໝ ແລະ ພ້ອມໃຊ້ງານ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.13$  ແລະ  $SD = 0.60$ , ບໍລິເວນທີ່ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມສະດວກຕໍ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.06$  ແລະ  $SD = 0.64$ , ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີບຸກຄະລິກກະພາບທີ່ດີຍິ່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ, ສຸພາບ, ຮຽບຮ້ອຍດີ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.98$  ແລະ  $SD = 0.66$ , ຄວາມຄ່ອງແຄ້ວໃນການໃຫ້ຄໍາແນະນໍາຂອງພະນັກງານທາງດ້ານເອກະສານ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.97$  ແລະ  $SD = 0.67$  ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີກິລິຍາມາລະຍາດສຸພາບຮຽບຮ້ອຍ ແລະ ເປັນມິດທີ່ດີ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.98$  ແລະ  $SD = 0.66$

ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ຕໍ່ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.47$ , ເມື່ອຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການມີບັນຫາ ຈະສົນໃຈແກ່ບັນຫາຢ່າງຈິງຈັງ ແລະ ຖືກຈຸດ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.17$  ແລະ  $SD = 0.64$ , ສາມາດໃຫ້ບໍລິການຖືກຕ້ອງຕາມວັນເວລາທີ່ໄດ້ແຈ້ງໄວ້ໃນເບື້ອງຕົ້ນ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.11$  ແລະ  $SD = 0.63$ , ໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ຖືກຕ້ອງ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບເອກະສານ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.08$  ແລະ  $SD = 0.67$ , ສາມາດໃຫ້ບໍລິການໄດ້ກົງກັບຄວາມຕ້ອງການຕັ້ງແຕ່ຂັ້ນເລີ່ມຕົ້ນ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.08$  ແລະ  $SD = 0.60$ , ສາມາດຮັບຮູ້ເຖິງບັນຫາຂອງຜູ້ມາຮັບການບໍລິການຢ່າງຖືກຕ້ອງ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.04$  ແລະ  $SD = 0.67$  ແລະ ມີຮັກສາຄວາມລັບຂອງລູກຄ້າ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.03$  ແລະ  $SD = 0.69$ .

ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງຕໍ່ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.54$  ກະຕິລິລິ້ນໃນການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.08$  ແລະ  $SD = 0.63$ , ມີການໃຫ້ບໍລິການຕາມຂັ້ນຕອນທີ່ສະດວກ ແລະ ວ່ອງໄວ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.07$  ແລະ  $SD = 0.65$ , ມີການແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການຮັບຊາບທຸກຄັ້ງກ່ຽວກັບການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.03$  ແລະ  $SD = 0.65$  ແລະ ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແກ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.00$  ແລະ  $SD = 0.70$ .

ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງຕໍ່ດ້ານການສ້າງຄວາມໝັ້ນໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.53$ , ຄວາມເໝາະສົມຂອງຄໍາບໍລິການ ແລະ ຄຸນນະພາບ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.24$  ແລະ  $SD = 0.66$ , ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີກິລິຍາມາລະຍາດສຸພາບຮຽບຮ້ອຍ ແລະ ເປັນມິດທີ່ດີ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.11$  ແລະ  $SD = 0.59$ , ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີພຶດຕິກຳສ້າງໃຫ້ເກີດຄວາມໝັ້ນໃຈໃນການຮັບບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.11$  ແລະ  $SD = 0.58$ , ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມຮູ້ຕອບບັນຫາໄດ້ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.09$  ແລະ  $SD = 0.60$  ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສາມາດອະທິບາຍໃຫ້ເຂົ້າໃຈໃນຂໍ້ສົງໄສຕ່າງໆ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.04$  ແລະ  $SD = 0.69$ .

ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງຕໍ່ດ້ານການເຂົ້າເຖິງການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການໂດຍລວມ

ແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.33$ , ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.16$  ແລະ  $SD = 0.60$ , ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໄດ້ຄໍານຶງເຖິງຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.15$  ແລະ  $SD = 0.53$ , ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມເຕັມໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.07$  ແລະ  $SD = 0.56$ , ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມເປັນກັນເອງຕໍ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.04$  ແລະ  $SD = 0.53$  ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ມີຄວາມເຂົ້າອີກເຂົ້າໃຈຕໍ່ຄວາມຈໍາເປັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 2.89$  ແລະ  $SD = 0.50$ .

ສະຫຼຸບແລ້ວ ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການນຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.37$  ເມື່ອພິຈາລະນາເປັນແຕ່ລະຂໍ້ແລ້ວເຫັນວ່າ ເຫັນວ່າ ຂໍ້ທີ່ມີລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຫຼາຍແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບປານກາງໄດ້ແກ່ດ້ານການສ້າງຄວາມໝັ້ນໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.11$  ແລະ  $SD = 0.53$ , ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.08$  ແລະ  $SD = 0.47$ , ດ້ານການເຂົ້າເຖິງການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.06$  ແລະ  $SD = 0.33$ , ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.04$  ແລະ  $SD = 0.54$  ແລະ ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າ  $\bar{X} = 3.04$  ແລະ  $SD = 0.47$ .

### 3.3 ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ທີ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ

ຄວາມພໍໃຈດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ( $X_5$ ), ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ( $X_4$ ) ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ ( $X_3$ ) ດ້ວຍລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ແມ່ນມີການພົວພັນກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ເຊິ່ງມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ (Y) ເຊິ່ງມີຄ່າຂອງ  $R = 0.229$  ຫຼື ສາມາດໃຊ້ໄດ້ເຖິງ 22.90% ດ້ວຍລະດັບຄວາມຄາດເຄື່ອນຂອງການປະເມີນ 0.32935 ເຊິ່ງໝາຍເຖິງຄວາມຜິດພາດທີ່ເກີດຈາກການພະຍາກອນ ໂດຍສະເລ່ຍຂອງຕົວປ່ຽນອິດສະຫຼະທັງໝົດທີ່ມີຜົນຕໍ່ຕົວປ່ຽນຕາມ ເທົ່າກັບ 32.935%.

ຜົນການວິເຄາະການຖືກຖອຍພະຫຸຄຸນ ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ພົບວ່າ ຄວາມພໍໃຈດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ແມ່ນມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ

ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ດ້ວຍລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ. ໃນນັ້ນ ຄວາມພໍໃຈດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ແມ່ນມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງມີຄ່າສໍາປະສິດການຖືກຖອຍເທົ່າກັບ 0.225, ຕໍ່ມາແມ່ນດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ມີຄ່າສໍາປະສິດການຖືກຖອຍເທົ່າກັບ 0.172 ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ ມີຄ່າສໍາປະສິດການຖືກຖອຍເທົ່າກັບ 0.113.

ສະນັ້ນ, ຈຶ່ງສາມາດນໍາເອົາຄ່າສໍາປະສິດການຖືກຖອຍພະຫຸຄຸນຂອງຕົວປ່ຽນພະຍາກອນ ທີ່ມາຂຽນເປັນສົມຜົນພະຍາກອນ ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ (Y) ໃນຮູບແບບຄະແນນດິບ ຈະໄດ້ສົມຜົນການຖືກຖອຍແບບພະຫຸຄຸນ ດັ່ງນີ້:

$$Y = 2.208 + 0.113X_3 + 0.172X_4 + 0.225X_5$$

ສົມຜົນພະຍາກອນ ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ (Y) ໃນຮູບແບບຄະແນນມາດຖານ ຈະໄດ້ສົມຜົນການຖືກຖອຍແບບພະຫຸຄຸນ ດັ່ງນີ້:

$$Y' = 0.113X_3 + 0.242X_4 + 0.325X_5$$

ສະນັ້ນ, ຜົນການທົດສອບຄ່າ Sig ມີຄ່ານ້ອຍກວ່າລະດັບຄວາມສໍາຄັນ 0.05 ໝາຍຄວາມວ່າ ຄວາມພໍໃຈດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ແມ່ນມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ. ເມື່ອພິຈາລະນາຕົວປ່ຽນອິດສະຫຼະ ທີ່ມີອໍານາດໃນການພະຍາກອນ ແລະ ສາມາດອະທິບາຍຄວາມປ່ຽນແປງດ້ານຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ໄດ້ເຖິງ 22.90%.

## 4. ວິພາກຜົນ

### 4.1 ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຂອງລັດ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ

ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ຕໍ່ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຫຼາຍດ້ານທີ່ຍັງໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ດີເທົ່າທີ່ຄວນ ເຊັ່ນ: ຄວາມຈະແຈ້ງ ຊັດເຈນໃນການແນະນໍາອະທິບາຍ, ຄວາມທັນສະໄໝ ແລະ ພ້ອມໃຊ້ງານຂອງເຄື່ອງມື, ຄວາມສະດວກໃນເຂດບໍລິເວນທີ່ໃຫ້, ບຸກຄະລິກກະພາບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ໄດ້ແກ່ ຄວາມຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສ ສຸພາບຮຽບຮ້ອຍ, ຄວາມຄ່ອງແຄ້ວໃນການໃຫ້ຄໍາແນະນໍາຂອງພະນັກງານທາງດ້ານເອກະສານ ແລະ ກິລິຍາມາລະຍາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຄວາມເປັນມິດທີ່ດີ. ຕໍ່

ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຫຼາຍດ້ານທີ່ຍັງໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ດີເທົ່າທີ່ຄວນ ເຊັ່ນ: ຄວາມໃສ່ໃຈໃນການແກ້ໄຂບັນຫາຢ່າງຈິງຈັງ ແລະ ຖືກຈຸດ ເມື່ອຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການມີບັນຫາ, ການໃຫ້ບໍລິການຖືກຕ້ອງຕາມວັນເວລາທີ່ໄດ້ແຈ້ງໄວ້ໃນເບື້ອງຕົ້ນ, ຄວາມຊັດເຈນໃນການໃຫ້ຂໍ້ມູນ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບເອກະສານ, ຄວາມສາມາດໃຫ້ບໍລິການໄດ້ກົງກັບຄວາມຕ້ອງການຕັ້ງແຕ່ຂັ້ນເລີ່ມຕົ້ນ, ຮັບຮູ້ເຖິງບັນຫາຂອງຜູ້ມາຮັບການບໍລິການຢ່າງຖືກຕ້ອງ ແລະ ການຮັກສາຄວາມລັບຂອງລູກຄ້າ. ຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາຮັບບໍລິການໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຫຼາຍດ້ານທີ່ຍັງໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ດີເທົ່າທີ່ຄວນ ເຊັ່ນ: ຄວາມກະຕືລືລົ້ນໃນການໃຫ້ບໍລິການ, ການໃຫ້ບໍລິການຕາມຂັ້ນຕອນທີ່ສະດວກ ແລະ ວ່ອງໄວ, ການແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການຮັບຊາບທຸກຄັ້ງກ່ຽວກັບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ການໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແກ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການ. ຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ດ້ານການສ້າງຄວາມໝັ້ນໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຫຼາຍດ້ານທີ່ຍັງໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ດີເທົ່າທີ່ຄວນ ເຊັ່ນ: ຄວາມເໝາະສົມຂອງຄ່າບໍລິການ ແລະ ມີຄຸນນະພາບ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີພຶດຕິກຳສ້າງໃຫ້ເກີດຄວາມໝັ້ນໃຈໃນການຮັບບໍລິການ, ມີຄວາມຮູ້ ຕອບບັນຫາໄດ້ ແລະ ສາມາດອະທິບາຍໃຫ້ເຂົ້າໃຈໃນຂໍ້ສົງໄສຕ່າງໆ ແລະ ຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ຕໍ່ດ້ານການເຂົ້າເຖິງການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຫຼາຍດ້ານທີ່ຍັງໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ດີເທົ່າທີ່ຄວນ ເຊັ່ນ: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຄວາມເອົາໃຈໃສ່ຕໍ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ, ຄຳນຶງເຖິງຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ, ມີຄວາມເຕັມໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການ, ມີຄວາມເປັນກັນເອງຕໍ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ມີຄວາມເຂົ້າອົກເຂົ້າໃຈຕໍ່ຄວາມຈຳເປັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ. ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Kanmany et al. (2024) ສຶກສາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງໃຈຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ເພື່ອສຶກສາລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ດ້ານການຕ້ອນຮັບດີ (Well Hospitality) ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ; Bieumthai (2013) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າກ່ຽວກັບ ຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວ

ກັບ ຄຸນນະພາບທາງດ້ານການບໍລິການຂອງສຳນັກງານ ໂດຍມີຜົນການຄົ້ນຄວ້າບາງດ້ານທີ່ແຕກຕ່າງ ເຊັ່ນວ່າ ປະຊາຊົນຜູ້ມາຮັບບໍລິການ ເຫັນດີທີ່ສຸດໃນການບໍລິການ ໂດຍມີຄ່າສະເລ່ຍສູງສຸດ ໃນດ້ານການບໍລິການຂອງພະນັກງານແຕ່ງກາຍສະອາດສຸພາບຮຽບຮ້ອຍ ແລະ ແຕກຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chotchaung & Chomsuan (2021) ວິໄຈກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບວຽກງານບໍລິການ ທີ່ມີອິດທິພົນຕໍ່ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການ TrueMove ສາຂາເຊັນທຣັນແຈ້ງວັດທະນະຜົນການຄົ້ນຄວ້າ ພົບວ່າ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນບໍລິການ TrueMove ສາຂາເຊັນທຣັນແຈ້ງວັດທະນະຕໍ່ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການ, ການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈແກ່ຜູ້ມາຮັບບໍລິການ, ຄວາມເປັນຮູບທຳຂອງການບໍລິການ ແມ່ນລ້ວນແລ້ວແຕ່ມີຄຸນນະພາບໃນລະດັບດີ.

ສະຫຼຸບແລ້ວ ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງມີຫຼາຍດ້ານທີ່ຍັງໃຫ້ບໍລິການບໍ່ໄດ້ດີເທົ່າທີ່ຄວນ ເຊັ່ນ: ດ້ານການສ້າງຄວາມໝັ້ນໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືການໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານການເຂົ້າເຖິງການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທຳຂອງການໃຫ້ບໍລິການ, ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບ Van de Walle & Bouckaert (2003) ທີ່ກ່າວວ່າ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການເປັນປັດໄຈສຳຄັນໃນການພັດທະນາການບໍລິຫານພາກລັດ ເນື່ອງຈາກຊ່ວຍເພີ່ມຄວາມພໍໃຈ ແລະ ຄວາມໄວ້ວາງໃຈຂອງປະຊາຊົນ ແລະ ຍັງໄດ້ສຶກສາຄວາມສຳພັນລະຫວ່າງ ຄຸນນະພາບບໍລິການພາກລັດ ແລະ ຄວາມເຊື່ອຖືຕໍ່ລັດຜົນການສຶກສາພົບວ່າ ຖ້າລັດຖະບານສາມາດໃຫ້ບໍລິການຢ່າງມີຄຸນນະພາບ ຈະຊ່ວຍເພີ່ມຄວາມໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄວາມພໍໃຈ. Parasuraman et al. (1988) ຍັງໄດ້ພັດທະນາແນວຄິດ SERVQUAL ເພື່ອໃຊ້ວັດຄຸນນະພາບບໍລິການ. ນອກຈາກນັ້ນ Wisniewski (2001) ຍັງຊີ້ໃຫ້ເຫັນວ່າ ການນຳໃຊ້ແນວຄິດນີ້ ໃນພາກລັດສາມາດຊ່ວຍປັບປຸງປະສິດທິພາບການບໍລິການ ແລະ ຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການປະຊາຊົນໄດ້ດີຂຶ້ນ.

**4.2 ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ທີ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ**

ຄວາມພໍໃຈດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ ດ້ວຍລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ ແມ່ນມີການພົວພັນກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຕາມລຳດັບ, ເຊິ່ງມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ເຊິ່ງສອດຄ່ອງກັບການຄົ້ນຄວ້າ

ຂອງ Ninlaput (2018) ທີ່ສຶກສາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຄວາມພໍໃຈທີ່ມີຄວາມສໍາພັນກັບການກັບມາໃຊ້ບໍລິການຊື້ຂອງຜູ້ຮັບ ບໍລິການໂຮງຜະຍາບານເປົາໂລລັງສິດ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຄວາມ ພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ໄດ້ແກ່ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຝຽງຝໍ້, ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບການ ຄົ້ນຄວ້າຂອງ Thiamkaew (2018) ໄດ້ສຶກສາຄວາມພໍໃຈຕໍ່ຄຸນ ນະພາບການບໍລິການ ຂອງຫ້ອງສະໝຸດ ມະຫາວິທະຍາໄລ ມະຫາສາລະ ຄາມ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ຄວາມພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ ບໍລິການຂອງ ມະຫາວິທະຍາໄລ ມະຫາສາລະຄາມ ໂດຍລວມຢູ່ໃນ ລະດັບຫຼາຍ, ດ້ານທີ່ໄດ້ຮັບຄວາມພໍໃຈຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍເປັນລໍາດັບ ທໍາ ອິດຄື ດ້ານບຸກຄະລາກອນຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ຕໍ່ມາແມ່ນດ້ານສະຖານທີ່ ແລະ ສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກ, ດ້ານຂະບວນການ/ຂັ້ນຕອນການໃຫ້ ບໍລິການ ແລະ ດ້ານປະຊາສໍາພັນ ແລະ ແຕກຕ່າງກັບ Andrews & Van de Walle (2013) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ປັດໄຈທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄຸນ ນະພາບບໍລິການພາກລັດ ປະກອບມີ ການບໍລິຫານອົງກອນ, ທັກສະ ຂອງພະນັກງານ, ການຄວບຄຸມຄຸນນະພາບ ແລະ ນະໂຍບາຍພາກລັດ.

**5. ສະຫຼຸບ**

1) ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ ທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການນ ຢູ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວ ແມ່ນມີຄວາມຄິດເຫັນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊັ່ນ: ດ້ານການສ້າງ ຄວາມໝັ້ນໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືການໃຫ້ ບໍລິການ, ດ້ານການເຂົ້າເຖິງການໃຫ້ບໍລິການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາຂອງການໃຫ້ບໍລິການ, ເຊິ່ງທັງໝົດເຫຼົ່ານີ້ ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງຄວນຈະໄດ້ມີການປັບປຸງຄືນໃຫ້ສອດຄ່ອງ ເພື່ອ ເຮັດໃຫ້ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການມີຄຸນນະພາບ ແລະ ສ້າງຄວາມ ພໍໃຈໃຫ້ກັບຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການສູງຂຶ້ນ.

2) ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ມາໃຊ້ບໍລິການມີຜົນຕໍ່ຄຸນນະພາບການ ບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ທີ່ສູນບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະ ບາງ ປະກອບມີ ຄວາມພໍໃຈດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ, ດ້ານ ການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຝຽງຝໍ້ ໝ າຍຄວາມວ່າ ປັດໄຈທັງສາມດ້ານມີອໍານາດໃນການພະຍາກອນ ແລະ ສາມາດອະທິບາຍຄວາມປ່ຽນແປງ ດ້ານຄວາມພໍໃຈ ທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄຸນ ນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ຢູ່ສູນປະຕູດຽວ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ.

**6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ**

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົ້ນຄວ້າວິທະຍາສາດ ຂໍປະຕິຍານຕົນວ່າ ຂໍ້ ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ທາງຜົນປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນໃດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເອື້ອປະໂຫຍດໃຫ້ກັບ

ພາກສ່ວນໃດພາກສ່ວນໜຶ່ງ, ກໍລະນີມີການລະເມີດ ໃນຮູບການໃດໜຶ່ງ ຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມຍິນດີ ທີ່ຈະຮັບຜິດຊອບແຕ່ຝຽງຜູ້ດຽວ.

**7. ເອກະສານອ້າງອີງ**

ກະຊວງພາຍໃນ. (2013). *ປຶ້ມຄູ່ມືແນະນໍາການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດກົນໄກ ການບໍລິການປະຕູດຽວ*.

ພະແນກພາຍໃນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ. (2024). *ບົດລາຍງານກອງປະຊຸມ ຊຸກຍູ້ ແລະ ການຕິດຕາມກວດກາການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດວຽກງານ ກົນໄກບໍລິການຜ່ານປະຕູດຽວຢູ່ ແຂວງຫຼວງພະບາງ*.

Andrews, R., & Van de Walle, S. (2013). *Public Management Review*.

Bieumthai, S. (2013). *Opinions on the quality of services of the office: A comparative study of perceptions on service quality*.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.

Kanmany, V., Keoboualapheth, S., & Silivanh, S. (2024). Service quality influencing patient satisfaction at Luang Prabang Provincial Hospital. *Souphanouvong University Journal Multidisciplinary Research and Development*, 10(4), 185–192. <https://doi.org/10.69692/SUJMRD1004185>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson.

Millet, J. D. (1954). *Management in public Services: The Quest of Effective Performance*. New York: McGraw-Hill, 10.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Prommanee, P. (2020). The concept of satisfaction and the creation of a job satisfaction questionnaire. *APHEIT JOURNAL*, 26(1), 59-66.

- Chotchaung, C., & Chomsuan, J. (2021). *An analysis of service quality and customer satisfaction of TrueMove H users at Central Chaeng Watthana branch*. Dhurakij Pundit University.
- Ninlaput, R. (2018). *A study of service quality and satisfaction in relation to repeat service usage of patients at Paolo Rangsit Hospital* Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2<sup>nd</sup> ed)*. New York: McGraw-Hill.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2006). The content validity index: are you sure you know what's being reported? critique and recommendations. *Research in Nursing & Health*, 29(5), 489-497.
- Srisa-ard, B. (2003). *Statistical methods for research*. Retrieved from <https://www.lazada.co.th/products/i4222861774.html>
- Thiamkaew, N. (2018). *A study of satisfaction towards service quality of Academic Services Office, Mahasarakham University for academic year 2017*. Academic Services Office, Mahasarakham University.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government. *Public Performance & Management Review*.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL in the public sector. *Managing Service Quality*.