

ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต อุบลราชธานี

Customer Satisfaction on Services of the War Veterans Organization of Ubon Ratchathani Province

ราตรี คะพิมพ์¹ อนิรุธ สืบสิงห์²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับบริการกับความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการรับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโคต้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ทดสอบ ที่ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 46 – 65 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 และมีอาชีพเกษตรกรกรรม ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยการรับบริการ ให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ ส่วนระดับความคิดเห็นความพึงพอใจให้ความสำคัญในด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจและการให้ความมั่นใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองความต้องการ และการเอาใจใส่ตามลำดับ ส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยการรับบริการทุกด้านประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 3) ปัจจัยการรับบริการทุกด้านประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

¹ นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

² (ดร.) ที่ปรึกษาหลัก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการ คุณภาพการบริการ ทหารผ่านศึก

Abstract

This study aimed to find (1) a comparison of individual factors effecting customer satisfaction on services of The War Veterans Organization of Ubon Ratchathani province, (2) a relationship between perspectives of receiving services and customer satisfaction found in The War Veterans Organization of Ubon Ratchathani province, and (3) influences of service receiving factors effecting the customer satisfaction of The War Veterans Organization of Ubon Ratchathani province. A total of 400 samples were chosen as representatives of the study with the quota sampling. Survey questionnaires were employed for data collection while statistics such as frequency, percentage, average, standard deviation (S.D.), t-Test, one-way ANOVA, correlation analysis, and regression analysis were applied for data analysis.

The findings found in this study demonstrated that the most respondents were 46-65 years old with a high school graduation and they were agriculturists. Regarding service receiving factors, the most respondents focused on officers, service processes, and location, respectively. For the customer satisfaction, most of them were satisfied with giving a reliability and a confidence to the customers, serving of customers' needs, and carefulness, respectively. According to the hypothesis testing, it was indicated that (1) different individual factors such as ages, educational levels, and occupations did not affect the customer satisfaction, (2) perspectives of receiving services consisting of officers, service processes, and location positively correlated with the customer satisfaction of the organization, the statistical significance at 0.01 and (3) factors of receiving services comprising of officers, service processes, and location directly influenced the customer satisfaction, the statistical significance at 0.01.

Keywords: Satisfaction, Service, Quality, Service, Veterans

บทนำ

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (The War Veterans Organization of Thailand) เรียกโดยย่อว่า “อผศ.” จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2491 ปรับปรุงโดย พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2510 และปรับปรุงอีกครั้ง โดย

พระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2560 มีฐานะเป็นองค์การของรัฐเพื่อการกุศล และเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ได้รับเงินอุดหนุน จากงบเงินอุดหนุนของกระทรวงกลาโหม แบ่งเป็นเงินที่รัฐบาลกำหนดให้เป็นครั้งคราว เงินผลประโยชน์และค่าธรรมเนียมของ อผศ. รวมทั้งเงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่ อผศ. ได้รับบริจาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสงเคราะห์แก่ ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ โดยมีสภาพทหารผ่านศึกมีอำนาจหน้าที่วางนโยบาย และควบคุมกิจการทั่วไปของ อผศ. รวมทั้งกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานและดำเนินกิจการ ข้อบังคับเกี่ยวกับการเงิน ทรัพย์สิน การบัญชี การสอบบัญชีและการตรวจ ข้อบังคับว่าด้วยบำเหน็จ และเงินสะสมของพนักงาน ข้อบังคับว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์เงินสมทบกองทุนสงเคราะห์หรือการสงเคราะห์อื่นๆ เพื่อสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานและครอบครัว ตลอดจนให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายและตั้งอนุกรรมการเพื่อกระทำการใดๆ ตามที่ (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2558)

สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานในสังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดยโสธร ให้บริการด้านการเกษตร ด้านการอาชีพ ด้านการสวัสดิการและการศึกษา ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการให้สินเชื่อ และด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ ซึ่งถือเป็นงานหลักของหน่วยงานในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ ในการให้บริการของหน่วยงาน การบริการจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความแตกต่าง เนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพจะนำมาซึ่งความสามารถในการรักษาผู้ใช้บริการไว้ได้ในระยะยาว เพราะคุณภาพการบริการที่ดีจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดการบอกต่อให้กับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ต่อไป ในทางกลับกันถ้าคุณภาพการบริการไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ผลที่จะได้รับคือ ผู้ใช้บริการอาจจะไม่ใช้บริการหรืออาจจะไม่ต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก อันอาจจะนำไปสู่การบอกต่อในทางลบซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายกับหน่วยงานได้ (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2559)

การจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้นั้น จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา (ธनिया ปัญญาแก้ว, 2541) พบว่า ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการ ที่ทำ ได้แก่ สถานที่การให้บริการมีความสะอาด มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเอาใจใส่ตามความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล มีช่วงเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่นานจนเกินไป จนทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในการนั่งรอใช้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่พร้อมในการให้บริการ โดยมีเอกสารหรือแบบฟอร์มในการแจกจ่ายให้กับบุคคลที่มาใช้บริการ เพื่อใช้ในการศึกษาข้อมูลของหน่วยงานและครั้งหน้าที่มาติดต่อกันจะทำให้บุคคลนั้นสะดวกมากยิ่งขึ้น เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการให้บริการที่

ทำ ถ้าหากสถานที่ เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ ทำให้บุคคลผู้ใช้บริการยกย่องแก่ผู้ให้บริการแล้ว พวกเขาจะมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการมาใช้บริการเป็นอย่างมาก (ธनिया ปัญญาแก้ว, 2541)

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังไม่มีการใช้เพื่อศึกษาในบริบทของสำนักงาน สงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่ง พันธกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์กรฯ คือ การสร้างการให้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2559) ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อพันธกิจขององค์กรฯ อันจะนำผลการศึกษานี้ ไปสู่การพัฒนาขององค์กรฯ ที่ดีที่สุดต่อผู้มารับบริการ รวมทั้งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรฯ ที่ดีในโอกาสต่อไป นอกจากนี้ จากสภาพปัจจุบัน สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ต้องการให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการที่เดินทางมาใช้บริการที่หน่วยงาน เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเพื่อการพัฒนาให้หน่วยงานเข้มแข็ง หน่วยงานต้องการปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนของกระบวนการทำงาน รวมทั้งระบบงานต่างๆ ของหน่วยงานให้หมดไป เพื่อให้ทุกส่วนเกิดความพร้อมที่จะขับเคลื่อนภารกิจการสงเคราะห์ไปสู่เป้าหมายนั่นคือ ทหารผ่านศึกต้องมีความมั่นคงด้านอาชีพและรายได้อย่างถาวร ตลอดจนสนับสนุนทหารผ่านศึกในทุกด้านอย่างเต็มที่ เมื่อบรรลุเป้าหมายในด้านการสงเคราะห์ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงาน สงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้ จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการรับบริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของรูปแบบการรับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี
3. ปัจจัยการรับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทหารผ่านศึกนอกประจำการ จำนวน 43,624 คน ซึ่งแยกเป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้การสงเคราะห์ 4 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 20,550 คน จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 12,939 คน จังหวัดยโสธร จำนวน 7,063 คน จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 3,072 คน (สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี, 2560)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยขนาดของกลุ่มตัวใช้สูตรของ Yamane โดยพิจารณาจากตารางของ Yamane (1973) พบว่า ประชากรจำนวน 43,624 คน จะมีกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 398 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยกำหนด กลุ่มตัวอย่างโดยคิดเทียบสัดส่วนสำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน เป็น 0.05 โดยปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำการศึกษาการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร งานวิจัย รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ปัจจัยการให้บริการ และคุณภาพการบริการ

2. ทำการศึกษาสร้างแบบสอบถามจากกรอบแนวความคิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

3. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งมีการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

3.1 การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ

3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยตรวจสอบและพิจารณาจากผลค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาสอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

4. ทดลองแจกแบบสอบถามกับตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาส (Alpha Cronbach Coefficient) เพื่อหาความคงที่ ของคำถามโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.94 ซึ่งมีความมากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) จึงถือว่า แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีความน่าเชื่อถือ

5. ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อน

6. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน รวมถึงการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สถานที่ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 5 ระดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการ สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ในปัจจัย ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 5 ระดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method)

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับนักวิชาการศึกษาของคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังรองหัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

2. แจกแบบสอบถามให้ทหารผ่านศึกที่มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี โดยผู้วิจัยจะรอรับแบบสอบถามทันที เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และได้เอกสารคืนมาทั้งหมด จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที่ (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD
5. การทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปร จะทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 46-65 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 1-6 และมีอาชีพเกษตรกร

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับบริการ จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ โดยสามารถแบ่งออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านเจ้าหน้าที่แต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก และมีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ

2.3 ด้านสถานที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านมีเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ มีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก สภาพแวดล้อมโดยรอบมีความร่มรื่น และมีน้ำดื่มสะอาดให้ระหว่างนั่งรอใช้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจาก สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในขั้นตอนต่างๆ ของความพึงพอใจในการรับบริการฯ ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจและการให้ความมั่นใจในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การตอบสนองความต้องการ และการเอาใจใส่ ตามลำดับ โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องสามารถเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับไว้ได้เป็นอย่างดี สามารถให้บริการถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีเหตุขัดข้อง ตามลำดับ

3.2 ด้านการให้ความมั่นใจ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลการบริการ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้องและทุกครั้งที่มีการส่งมอบเอกสารที่สำคัญจะมีการลงนามเพื่อยืนยันการรับเอกสารดังกล่าว ตามลำดับ

3.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องสามารถให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ มีเอกสารแบบฟอร์มวางไว้ ณ จุดบริการทุกครั้ง และมีความรวดเร็วในการทำงาน ตามลำดับ

3.4 ด้านการเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องสามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการแต่ละคนสามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้อย่างเข้าใจ และสามารถจดจำผู้มาใช้บริการได้ ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยการรับบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กระบวนการให้บริการ สถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยการรับบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กระบวนการให้บริการ สถานที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ กาชัย (2555) พบว่า ลูกค้ำที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยที่ลูกค้ำที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมมากกว่าลูกค้ำที่มีอายุ 21-30 ปี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมขนาด 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ในความพึงพอใจในด้านลักษณะห้องพัก ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งด้านบุคลากรที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิราภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันและยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน เหตุผลที่ไม่สอดคล้องกันอาจเป็นเพราะการแบ่งระดับการศึกษาของวิจัยข้างต้นแบ่งเป็นเพียง 3 ระดับ อย่างคร่าวๆ ในขณะที่งานวิจัยในครั้งนี้ มีการแบ่งการศึกษาที่ละเอียด โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับ จึงทำให้ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกัน

3. อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสดี เกษมมงคล (2556) พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในด้านบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ กาชัย (2555) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทยที่มีอาชีพที่ต่างกันให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องการบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม โดยอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากที่สุดและผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเคทีบี ลีสซิ่ง เกี่ยวกับบริการ ที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม มากกว่าเจ้าของกิจการหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ผลการวิจัยปัจจัยการรับบริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัจจัยการรับบริการในด้านเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี เป็นผลทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ กาชัย (2555) พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสดี เกษมมงคล (2556) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการใช้วาจาสุภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) พบว่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ดีเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพร้อมในการรับบริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยการรับบริการในด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี เป็นผลทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ กาชัย (2555) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสดี เกษมมงคล (2556) ที่พบว่า ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) พบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการด้านกระบวนการให้บริการมีการแนะนำท่องเที่ยวบริการเท่าเทียมกัน

3. ด้านสถานที่ พบว่า ปัจจัยการรับบริการในด้านสถานที่มีความสัมพันธ์และส่งต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี เป็นผลทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ กาชัย (2555) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ โดยภาพรวมมีความสะอาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศันสนีย์ สีมิมขัต (2556) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการด้านสถานที่ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสดี เกษมมงคล (2556) ที่พบว่า สถานที่ให้บริการมีเก้าอี้ให้นั่งรออย่างเพียงพอมีน้ำดื่มให้

ระหว่างบริการและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการด้านสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารห้องพักสะอาด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยการรับบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยการรับบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สถานที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ โดยสำนักงานฯ ต้องให้เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ในการให้บริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกายจะต้องแต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย และต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วย

1.2 สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานที่ โดยสำนักงานฯ ต้องจัดเตรียมเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน อาคารสำนักงานฯ มีความสะอาด อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก และสภาพแวดล้อมโดยรอบสำนักงานฯ มีความร่มรื่น พร้อมกันนี้ สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ควรมีจุดบริการน้ำดื่มที่ผู้มาใช้บริการสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

1.3 สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ คือ มีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการทุกครั้งเวลาที่ผู้มาใช้บริการ ควรมีการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่ให้ความสำคัญคนใดคนหนึ่งมากกว่ากัน และผู้ให้บริการสามารถเดินเข้าหาเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง โดยไม่ต้องมีขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยากในการให้บริการ

2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในพื้นที่ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่อื่นๆ จะทำให้เกิดการ

เปรียบเทียบผลการวิจัย และสามารถนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการในระดับภาพรวมได้ต่อไป

2.2 การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การรวบรวมข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถาม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก

บรรณานุกรม

- กองประชาสัมพันธ์ ฝ่ายนโยบายและแผน องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558). **องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก**. สำนักงานกิจการโรงพิมพ์.
- กองประชาสัมพันธ์ ฝ่ายนโยบายและแผน องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2559). **องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก**. สำนักงานกิจการโรงพิมพ์.
- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร. (2557). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดุสิต เกษมมงคล. (2556). **ความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). **คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิภาวรรณ กาชัย. (2556). **ความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (2555). **ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วชิราภรณ์ ภูมิเขต. (2556). **คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

คันสนีย์ สีสิมขัด. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรม
เคเรือต่างชาติระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตอุบลราชธานี. (2560). เอกสารเผยแพร่ สำนักงานส่งเสริม
การค้าระหว่างประเทศเขตอุบลราชธานี ประจำปี พ.ศ.2560. องค์การส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ:
อุบลราชธานี.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International
Edition.