ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เขต 2 (อุบลราชธานี)

กิจจา วรรณสุทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

USER SATISFACTION OF RADIO LICENSING PROVISION OF OFFICE OF NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC) SUB REGION 2 (UBON RATCHATHANI)

KIJJA WANNASUT

AN INDEPENDENT STUDY IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF
BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2017

COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เขต 2 (อุบลราชธานี)

ผู้วิจัย นายกิจจา วรรณสุทธิ์

คณะกรรมการสอบ

ดร.จักริน วชิรเมธิน	ประธานกรรมการ
ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม	กรรมการ
ดร.อนิรุธ สืบสิงห์	กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....

(ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม)

.....	.....
(รองศาสตราจารย์มันทนา สามารถ)	(รองศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์)
คณบดีคณะบริหารศาสตร์	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

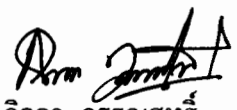
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2560

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปดีด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม กับความอดทนและความกรุณาที่สละเวลาอันมีค่ายิ่งของอาจารย์ ที่คอยให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นอันมีคุณค่าต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้เป็นอย่างยิ่ง พร้อมทั้งได้ช่วยเหลือในการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำงานวิจัยชิ้นนี้จนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ ประกอบด้วย ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม ดร.จักริน วชิรเมธิน และ ดร.อนิรุธ สืบสิงห์ ที่ให้ความกรุณาสละเวลาอันมีค่า ที่ได้มาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งได้ให้ข้อคิด และข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และนางสาวดารุณี กองทอง เป็นอย่างสูงสำหรับกำลังใจอันสำคัญยิ่งที่ได้คอยให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในการศึกษาในครั้งนี้ พร้อมทั้งยังเป็นกำลังใจสำคัญในการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัย ขออภัยมา ณ ที่นี้



กิจจา วรรณสุทธิ์

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง : ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี)

ผู้วิจัย : กิจจา วรรณสุทธิ์

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

คำสำคัญ : ปัจจัยการให้บริการ, ความพึงพอใจ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เขต 2 (อุบลราชธานี) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้มาใช้บริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2) ปัจจัยของการให้บริการประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และสมมติฐานที่ 3) ปัจจัยของการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ABSTRACT

TITLE : USER SATISFACTION OF RADIO LICENSING PROVISION OF OFFICE OF THE NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC) SUB REGION 2 (UBONRATCHATHANI)

AUTHOR : KIJJA WANNASUTH

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR : THUMWIMOL SUKSERM, Ph.D.

KEYWORDS : SERVICE FACTOR, SATISFACTION

This study aimed to 1) compare the personal characteristic that effect to satisfaction of clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission sub region 2 (Ubonratchathani) 2) investigate the relation of factors and satisfaction of clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission sub region 2 (Ubonratchathani). The samples were 320 clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission sub region 2 (Ubonratchathani) 2. The questionnaires were used to collect the data. The data was then analyzed by using frequency, percentage, means, standard deviations, t-test, F-test, correlation analysis and regression analysis. 3. To investigate effect of factors to clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission sub region 2 (Ubonratchathani)

The results showed that the respondents of satisfaction for clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission sub region 2 (Ubonratchathani) was mostly males, age 31-40 year-old, highest bachelor's level, occupation as personal business. The research findings were as follows: 1) different personal factors, such as age, gender, occupation, were not affected to satisfaction of clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission sub region 2 (Ubonratchathani) 2) factors of service, such as official, service person, service process, facilitators, service places and information were related to satisfaction of clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission sub region 2 (Ubonratchathani) at the statistical level 0.01 3) factors of service, such as official, service person, service process, facilitators, service places and information were affected to satisfaction of clients who want radio licensing provision of

office of the national broadcasting and telecommunications commission sub region 2 (Ubonratchathani) at the statistical level 0.01

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิด	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ	16
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ สำนักงาน กสทช.	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	36
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์	47
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	53
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
เอกสารอ้างอิง	**61**
ภาคผนวก	
ก ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	72
ประวัติผู้วิจัย	**74**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ชื่อและที่อยู่หน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงาน กสทช. ภาค 2 จำนวน 4 หน่วยงาน	21
2.2	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3.1	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค	33
4.1	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	36
4.2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	36
4.3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	37
4.4	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	37
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการ โดยภาพรวม	38
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ	39
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ	41
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	41
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการ	42
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ	43
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	44
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ	45
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านความไว้วางใจ	46
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจ	47
4.17	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ	48
4.18	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ	48
4.19	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา	49
4.20	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.21	ผลการทดสอบปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)	50
4.22	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)	51

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	ภาพทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	9
2.2	โครงสร้างองค์กรสำนักงาน กสทช. ภาค 2	22
2.3	กระบวนการออกใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม	24

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันรัฐบาลได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจ มีการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการที่จะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมเพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน และได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพตลอดจนได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของภาครัฐและเอกชน ซึ่งปัจจุบันการติดต่อขออนุญาตการดำเนินการต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่งรวมทั้งยังมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก และบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลาเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ และขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน เป็นการสร้างภาระให้แก่ประชาชน ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ประชาชน จึงได้มีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขึ้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2558) ซึ่งเป็นเสมือนกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต โดยการจัดให้มีช่องทางในการรับคำขอ ณ จุด ๆ เดียว และให้มีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชน

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐ หรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง มีการค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการให้บริการและถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุก ๆ คน โดยมีการปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์การมีหัวใจบริการ (Service Mind) เป็นหลักยึดสาหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน โดยมีความคาดหวังในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีระดับที่แตกต่างกันออกไป โดยยึดเอาหลักเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการ กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจจะแสดงให้เห็นว่า คุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับกลาง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับสูง หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้น มีคุณภาพสูง หรือมีคุณภาพในการให้บริการสูงเป็นผลทำให้เกิด “ความพึงพอใจ” ซึ่งการวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจเป็นการสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์การหน่วยงานของภาครัฐกับประชาชนผู้มาใช้บริการ (จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558)

การให้บริการขององค์กร หน่วยงานภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองถึงความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีหน่วยงานภายใต้รากฐานของการบริหารองค์กรอิสระแห่งหนึ่งที่ให้ความสำคัญใน เรื่อง

การบริหารจัดการเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” โดยกำหนดไว้เป็น “พันธกิจขององค์กร” กล่าวคือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ภาค 2 ซึ่งเป็นหน่วยงานในสายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงาน การออกใบอนุญาต บังคับใช้กฎหมายและตรวจสอบตรวจค้น จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม ตามที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งส่งเสริมสิทธิและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งประกอบด้วย สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) สำนักงาน กสทช. เขต 6 (ขอนแก่น) สำนักงาน กสทช. เขต 7 (นครราชสีมา) และสำนักงาน กสทช. เขต 8 (อุดรธานี)

องค์กรดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มีความน่าสนใจเพื่อให้เป็นต้นแบบในการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ “ความพึงพอใจ” จากการที่กำหนดให้ประเด็นดังกล่าวปรากฏอยู่ในพันธกิจขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2557) คือ “กำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ และบริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสูงสุด” และยังมีการกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กร คือ “มุ่งมั่นตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ และออกใบอนุญาตอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย และส่งเสริมสิทธิเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคและสาธารณะอย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง” ด้วยเหตุนี้ ผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่มีอิทธิพลต่อการบริการ ซึ่งการบริการจะประสบความสำเร็จได้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ เพราะกุญแจแห่งความสำเร็จในงานบริการ คือ ความพึงพอใจที่ผู้มาใช้บริการ หรือประชาชนมีต่อการได้รับบริการ อีกทั้งสามารถสนองตอบความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการได้

ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสอดคล้องกับการกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ สำหรับกิจการโทรคมนาคมในการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การประเมินการบริหารจัดการเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยใช้ตัวอย่างของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) เป็นหน่วยงานในสังกัด กสทช. ในส่วนภูมิภาค มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ 6 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดมุกดาหาร และ จังหวัดสุรินทร์ โดยจะนำผลการศึกษาดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการในการให้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำงานวิจัยนี้ไปขยายผลเพื่อนำไปพัฒนา สำนักงาน กสทช. ในส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

1.3 สมมติฐานของงานวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี) ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1.7.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน

1.7.2 ปัจจัยของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

1.7.3 ปัจจัยของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ นำเสนอต่อผู้บริหารของ สำงาน กสทช. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการในการให้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม เพื่อสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. ต่อไป

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 อุบลราชธานี (สำนักงาน กสทช. เขต 2 อุบลราชธานี) ผู้ศึกษามุ่งศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในเขตพื้นที่การให้บริการของสำนักงาน กสทช.เขต 2 มีด้วยกัน 6 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดสุรินทร์

1.5.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.5.1.1 ตัวแปรต้น มีสองตัวแปร คือ

1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

2) ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร

1.5.1.2 **ตัวแปรตาม คือ** ความพึงพอใจการให้บริการ**มี** 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ลักษณะทางกายภาพ

2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ

3) การตอบสองความต้องการของผู้บริโภค

4) ความไว้วางใจ

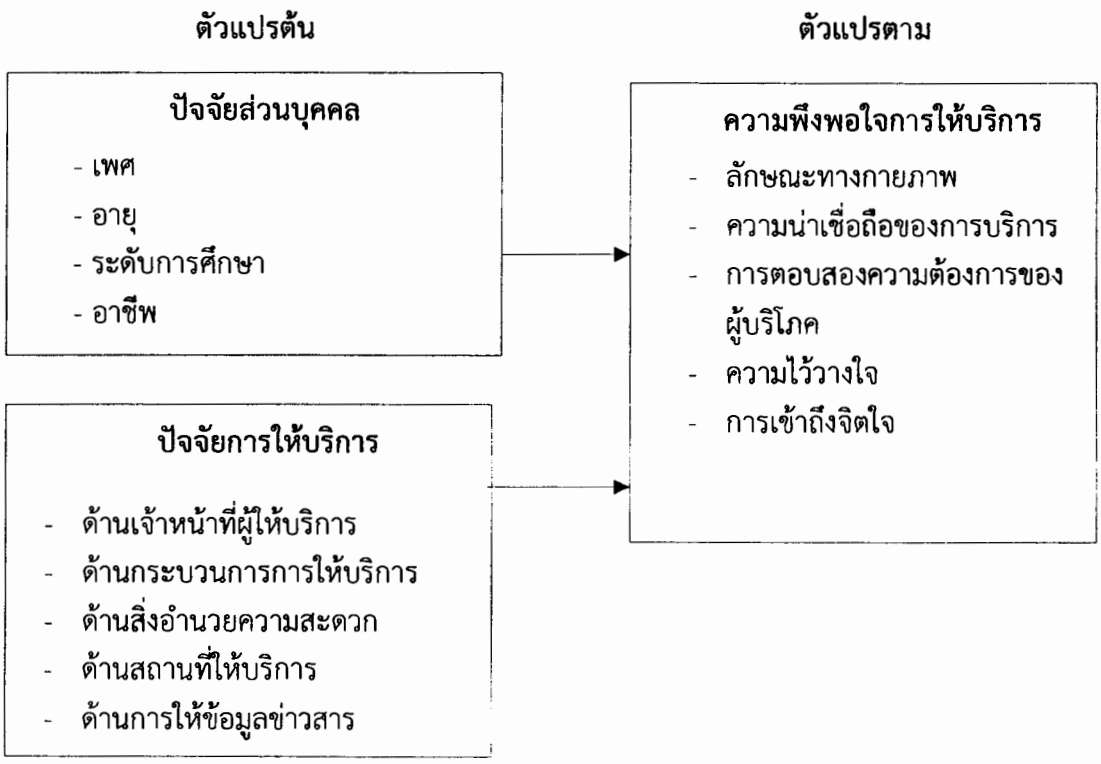
5) การเข้าถึงจิตใจ

1.5.2 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลา คือ ระหว่าง เดือนกรกฎาคม พ.ค. 2560 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560

1.6 กรอบแนวคิด

แนวทางในการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ของ สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 **สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี)** หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 อุบลราชธานี เป็นหน่วยงานในสังกัด กสทช. ในส่วนภูมิภาค มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ 6 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดสุรินทร์

1.7.2 **ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มาใช้บริการจาก สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี)

1.7.3 **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงาน สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว ในการบริการด้านต่าง ๆ ตลอดจนการให้ความรู้ คำแนะนำ แก่ผู้มาใช้บริการ

1.7.4 **กระบวนการให้บริการ** หมายถึง กระบวนการการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย รายละเอียดวิธีการต่าง ๆ แบบฟอร์ม การให้บริการอย่างชัดเจนมีความรวดเร็ว และทันสมัยของอุปกรณ์ที่จัดให้บริการ

1.7.5 **สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วยเครื่องมือ แบบฟอร์มการให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ

1.7.6 **สถานที่ให้บริการ** หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ป้ายชื่อต่าง ๆ มีชัดเจนทำให้ง่ายในการติดต่อ ตลอดจนบรรยากาศในสำนักงานมีความเรียบร้อยสะอาด

1.7.7 **ข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย เอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ และเอกสารที่ให้ความรู้ในกิจการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน กสทช.

1.7.8 **ลักษณะทางกายภาพ** คือ บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสารมีความทันสมัยอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

1.7.9 **ความน่าเชื่อถือของการบริการ** หมายถึง การให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง

1.7.10 **การตอบสองความต้องการของผู้บริโภค** หมายถึง ความพยายามทำตามความต้องการรวมทั้งตอบสนองผู้ขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมแบบทันทีที่เห็นลูกค้า

1.7.11 **ความไว้วางใจ** หมายถึง ผู้ขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมรู้สึกมั่นใจ ความรู้และอัธยาศัยของ พนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

1.7.12 **การเข้าถึงจิตใจ** หมายถึง การเอาใจใส่ผู้ขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ สำนักงาน กสทช.

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยทั่วไปการศึกษาความพอใจนิยมศึกษาใน 2 กรณีคือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ากรณีความพึงพอใจในการขอรับบริการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ดี ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า " พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการเติมความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

Good (1973) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น เพื่อให้ได้ซึ่งความพอใจจึงถือได้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะวัดความพึงพอใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

วันเพ็ญ ศรีมะโรง และคณะ (2557) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

สรชัย พิศาลบุตร (2550: 135) ความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

วรรณวิมล จงจรวยสกุล (2551) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือความนิยมชมชอบของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยวัดจากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร (2551: 339) ความพึงพอใจ คือ เจตคติ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตเมื่อบุคคลประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง หรือเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ หรือสิ่งที่ปรารถนา โดยเป็นความรู้สึกที่ดี หรือเป็นความรู้สึกในทางบวก

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดจะมีผู้ให้ความหมายต่างกันไปมากมาย สรุปความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้ว่า เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เกี่ยวข้องกับทางด้านจิตใจ ทางด้านอารมณ์ และทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเป็นความรู้สึกทางบวก และตรงกันข้าม หากความรู้สึกที่ไม่พอใจต่อสิ่งที่ไม่ชอบ และเป็นความรู้สึกที่ไม่บรรลุถึงความต้องการ จะเกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วันเพ็ญ ศรีมะโรง และคณะ (2557) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

2.1.2.1 ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทัศนคติของความพึงพอใจว่า มนุษย์ โดยธรรมชาติแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2.1.2.2 ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทัศนคติของความพึงพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่า การแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

2.1.2.3 ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทัศนคตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์ หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.1.3 ทฤษฎีที่ประยุกต์ใช้ในการวิจัย

Kotler and Armstrong (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) ที่เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน

(belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

ทฤษฎีแรงจูงใจของ (Maslow's theory motivation) (Maslow, 1943) เป็นนักวิจัยจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

(1) มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้น อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

(2) ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะตามมา มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

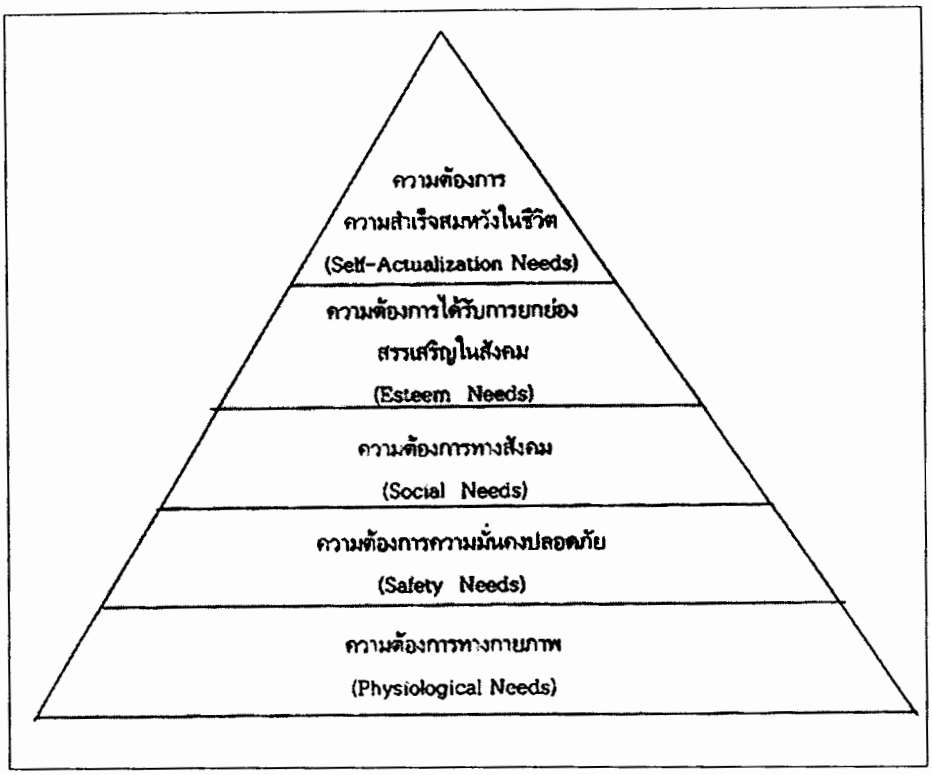
(2.1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้

(2.2) ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์มีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

(2.3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจสำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้น เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

(2.4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

(2.5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน



ภาพที่ 2.1 ภาพทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
ที่มา: นิติพล ภูตะโชติ (2549)

มาสโลว์ยังได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับ การยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิตซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน

Kenrick, D. T. et al. (2010) ได้ทำการปรับปรุง Pyramid of requirements ของมาสโลว์ ใหม่ให้ทันสมัยกับพฤติกรรมมนุษย์และความต้องการที่เปลี่ยนไป โดยได้จัดเรียงความต้องการของมนุษย์จากล่างสุดจนถึงบนสุดไว้ดังนี้ ความต้องการที่ต้องการการตอบสนองทันที ความต้องการปกป้องตนเอง ความเกี่ยวข้อง การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ การดำรงเผ่าพันธุ์ และการดูแลผู้อื่น ในขณะที่ สมหมาย เปียถนอม (2551) ได้กล่าวเสริมว่า ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจจะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจจะต่ำไปด้วย

ทฤษฎีแรงจูงใจของ (Clayton Alderfer, 1976) เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎี อี. อาร์ จี (ERG Theory) ซึ่งคล้ายคลึงกับแนวคิดจองมาสโลว์ แต่เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence needs: E) เป็นความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ความต้องการเพื่อดำรงชีพนี้เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์นั่นเอง

(2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมรอบด้าน เช่น เพื่อนรวมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ความต้องการเป็นผู้นำ เป็นหัวหน้า เป็นผู้ตาม ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ถ้าเทียบกับความต้องการที่มาสโลว์กำหนดไว้ คือ ความต้องการสังคมและความรัก

(3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุกเบิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์

2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

การบริการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีองค์ประกอบต่าง ๆ เป็นผลการรับรู้ และการประเมินคุณภาพการให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากการได้รับการบริการซึ่งความพึงพอใจอาจมีระดับความพึงพอใจที่ผันแปรตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ ดังนี้

วรรณวิมล จงจรวยสกุล (2551) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบความพึงพอใจ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบด้วยการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

(2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ ผู้รับสามารถรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอการบริการในกระบวนการบริการ มีการให้บริการที่มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

Parasuraman and Berry (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า "SERVQUAL (Service quality)" ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

(1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

(2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ และความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

(3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง คุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการนั้น คือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญและความสามารถในงานที่ให้บริการ

(4) การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลาและสถานที่ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

(5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพ และเหมาะสมของพนักงานด้วย

(6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการรวมทั้งอัตราค่าบริการ และส่วนลด

(7) ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

(8) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้า ไม่มีอันตรายต่อความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

(9) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the customer) การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคลและสามารถจำชื่อลูกค้าได้

(10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ

Parasuraman and Berry (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน ให้เหลือ 5 ด้าน การวัดคุณภาพบริการ โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน เรียกเครื่องมือนี้ว่า SERVQUAL Dimensions หรือ RETER ดังนี้

(1) ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ผู้ใช้บริการรู้สึกว่า วางใจได้ มิตินี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีผลผิดพลาด และตรงเวลาทุกครั้ง

(2) ความไว้วางใจ (Assurance) ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจให้ได้) มิตินี้เกิดจากความรู้ และอัธยาศัยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

(3) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ผู้ใช้บริการได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือและองค์ประกอบต่าง ๆ มิตินี้เกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ผู้ใช้บริการเห็นห้องรับรอง การจัดสถานที่บริการ เครื่องแบบ การมองเห็นสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ

(4) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ผู้ใช้บริการรู้สึกว่า สถานบริการเอาใจใส่ มิตินี้คือ เรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในความ

ต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อผู้ใช้บริการรวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

(5) การตอบสองความต้องการของผู้บริโภค (Responsiveness) ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง มิตินี้ หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธผู้ใช้บริการก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองผู้ใช้บริการแบบทันทีที่เห็นผู้ใช้บริการ ทันทีที่ผู้ใช้บริการถาม ทันทีที่ ผู้ใช้บริการร้องขออีกด้วย

สำหรับองค์ประกอบใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายคลึงกันขององค์ประกอบเดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งองค์ประกอบที่ยังคงใช้เหมือนเดิม มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนองค์ประกอบใหม่ ด้านความไว้วางใจ ได้รวมกับองค์ประกอบเดิม 4 ด้านมาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจได้รวมองค์ประกอบเดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า

Gronroos (1990) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของผู้ให้บริการมีปัจจัย 6 ปัจจัยที่สำคัญประกอบการวัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

(1) ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีได้เมื่อ ผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

(2) ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ จะพิจารณาจากความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจโดยทันที

(3) การเข้าถึงบริการง่าย และมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงการบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

(4) ความไว้วางใจ และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่า เมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการที่เกิดขึ้น สามารถที่จะไว้ใจผู้ให้บริการได้ โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่า เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

(5) การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่า มีบางอย่างผิดปกติ หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

(6) ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่า การให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้ และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานด้านการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการจะเป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้หรือไม่ เพียงใด ซึ่งการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ จะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และได้ในสิ่งที่ต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

2.1.5 ปัจจัยการประเมินความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่สำนักงาน กสทช. จะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจ เพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น จึงมีผู้กล่าวถึง การวัดระดับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ชานันท์ ถ้าคู่ (2545) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี เช่น

(1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ ที่สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

(2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

(3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับการบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะกระทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของผู้กระทำการวัดความพึงพอใจ เช่น ความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดความพึงพอใจด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดความพึงพอใจเกิดผล และมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ดังนั้น การศึกษาผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการให้บริการทฤษฎีของ Parasuraman and Berry (1988) มาใช้เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) เพราะจากการศึกษาเอกสารงานทฤษฎี พบว่าเงื่อนไข และปัจจัยของการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยใช้องค์ประกอบหลัก 5 ประการ ที่มีความครอบคลุมในการวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Service Quality) Zeithaml, Parasuraman and berry (1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย

(1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคลและวัสดุ ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย

(1.1) บริเวณที่ให้บริการมีความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

(1.2) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย

(1.3) วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

(1.4) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

(2) ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้องและความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้าย

(2.1) เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง

(2.2) สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง

(2.3) สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก

(2.4) สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้

(2.5) ให้บริการได้ตามระยะเวลา

(3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วย

(3.1) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

(3.2) สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ

(3.3) ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว

(3.4) มีการแจ้งให้ผู้มาใช้บริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

(4) ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ความสามารถและความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ โดยการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้มารับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วย

(4.1) ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้

(4.2) ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เขาใจในข้อสงสัยต่าง ๆ

(4.3) ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

(4.4) ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

(5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงใย และสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการเผื่อตอบสนองความต้องการได้ซึ่งประกอบด้วย

(5.1) ผู้ให้บริการให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

(5.2) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ

(5.3) ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้รับบริการ

(5.4) ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

(5.5) ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

2.2.1 ความหมายประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า "Demo" หมายถึง "People" ซึ่งแปลว่า "ประชาชน" หรือ "ประชากร" ส่วนคำว่า "Graphy" หมายถึง "Writing Up" หรือ "Description" ซึ่งแปลว่า "ลักษณะ" ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์คำว่า "Demography" มีความหมายตามที่กล่าวมาข้างต้น คือ วิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั้นเอง (ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง, 2521; อ้างอิงจาก วศิน สันหกรณ์, 2557)

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) กล่าวไว้ว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ

และรายได้ต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา และสังคมวัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิด และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากร จะสามารถเข้าถึง และมีประสิทธิผลต่อการกำหนดการตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกัน โดยการวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

(1) เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่ต่างกัน คือ เพศหญิง มีแนวโน้มที่มีความต้องการจะส่งและรับข่าวสาร ได้มากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีจากการรับ และส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้ เพศหญิง และเพศชาย มีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่อง ความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรม และสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

(2) อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรม คือ คนที่อายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมาก มักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยมยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

(3) การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวาง และเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐาน หรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดมักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

(4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพรายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

Kotler (1997; อ้างอิงจาก อริศราณ์ หน่วยสังขาร, 2558) ได้กล่าวว่า โครงสร้างทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย คุณลักษณะหลายประการซึ่งองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญ ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ภาษา และศาสนา เป็นต้น

(1) เพศ พบว่า เพศชาย และหญิง มีความแตกต่างกันทั้งด้านการศึกษา การเข้าสู่แรงงาน อาชีพ รายได้ และคุณลักษณะอื่น ๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เป็นต้น

(2) อายุของประชากร เป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์ทางประชากรเกือบทุกด้านเพราะอายุเป็นตัวเลขพื้นฐานสำคัญที่สุดของคุณลักษณะส่วนบุคคล สัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่ออัตราการเกิด การตาย สมรส และย้ายถิ่นที่อยู่

(3) สถานภาพ ศึกษาถึงสถานภาพการสมรสตลอดจนสิ้นสุดการสมรส โดยการหย่าร้างหรือม่าย การทราบถึงสัดส่วนของประชากรที่เป็นโสด หรือสมรส สามารถใช้เป็นเครื่องวัดความแตกต่างทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมได้ในระหว่างประเทศ

(4) การศึกษา ระดับการศึกษาเป็นดัชนีแสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ

(5) อาชีพ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลประกอบเพื่อเลี้ยงชีพตน และครอบครัว สถานะด้านอาชีพของประชากรเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาอย่างละเอียด ทั้งนี้เพราะตัวเลขด้านอาชีพจะแสดงถึงการมีงานทำ การว่างงาน รวมถึงสถานะด้านอาชีพเป็นองค์ประกอบอย่างสำคัญต่อฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

(6) รายได้ เป็นการแสดงถึงคุณลักษณะในเชิงเศรษฐกิจของประชากรจากการศึกษาทำให้ทราบว่า มีประชากรจำนวนเท่าใดในประเทศที่ทำงาน และไม่ทำงาน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ยังมีแนวคิดอื่น ๆ อีก ซึ่งขึ้นอยู่ภายใต้แนวคิด หรือปัจจัยที่แตกต่างกัน และการกระทำที่ไม่เหมือนกันแตกต่างกันไปซึ่งสามารถนำไปใช้อธิบายถึงปัจจัยของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้ ซึ่งการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ของแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์เข้ามาเป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากปัจจัยของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานในการประเมินถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ดังนั้น จากการศึกษาผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านประชากรศาสตร์มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ

2.3.1 ความหมายการให้บริการ

การให้บริการขององค์การ หรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2542; อ้างอิงจาก ชนะดา วีระพันธ์, 2555) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่า เป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งถือว่า เป็นการให้บริการ จึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2558) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

(1) จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า ตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใดเนื่องจากการบริการในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการ กล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

(1.1) สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีความสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี

(1.2) บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และเต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

(1.3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสานักงานต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

(1.4) วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

(1.5) สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้า ต้องสื่อถึงการบริการได้ดี และมีความชัดเจน

(1.6) ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

(2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

(3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพเพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ มีด้วยกัน 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ 2) สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น

(4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

(1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

(2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติ

(3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

(4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

(5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการ และทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของพนักงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม ตลอดจนสร้างทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการซึ่งเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคในการให้บริการ

2.3.2 ปัจจัยการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงการบริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงองค์ประกอบของการให้บริการ

(1) บริการที่นำเสนอ โดยพิจารณาจากการความคาดหวังของผู้มาใช้บริการซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ

(1.1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุดซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น บริการพื้นฐานขององค์การ ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวกสบายการใช้บริการ ตลอดทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไปที่ควรจะมีให้แก่ผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

(1.2) ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น

(2) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็จะใช้บริการนั้นซ้ำ

(3) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับองค์การ บริษัท ที่ให้บริการ โดยอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์

(4) ลักษณะด้านนวัตกรรม เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป

สงครามชัย ลีทองดี (2544; อ้างอิงจาก ชุติมาชา ดวงจันทร์, 2557) ได้อธิบายตัวอักษรย่อของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กิริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533; อ้างอิงจาก ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ

(1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถที่ให้บริการสะอาด และมีอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ และมีขั้นตอนในการให้บริการ

(3) ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการ

(4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการที่ได้รับ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันที หรือไม่ล้าช้า

(5) ด้านข้อมูลทั่วไปที่ได้รับ หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ และมีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

สรุปได้ว่า ปัจจัยของการให้บริการคือ การบริการที่นำเสนอการส่งมอบการบริการ ภาพลักษณ์การบริการ นวัตกรรมของการบริการ และเมื่อนำทุกอย่างมาประกอบกันแล้วจะต้องเป็นการตอบสนอง และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของผู้ให้บริการ

ดังนั้น จากการศึกษาเอกสารงานทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ผู้วิจัยได้นำปัจจัยการให้บริการ 5 ด้าน ที่ส่งผลการต่อความพึงพอใจ มาใช้ในงานวิจัย ดังนี้

(1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงาน สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว ในการบริการด้านต่าง ๆ ตลอดจนการให้ความรู้ คำแนะนำ แก่ผู้มารับบริการ

(2) ด้านกระบวนการการให้บริการ คือ กระบวนการการให้บริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย รายละเอียดวิธีการต่าง ๆ แบบฟอร์ม การให้บริการอย่างชัดเจนมีความรวดเร็ว และทันสมัยของอุปกรณ์ที่จัดให้บริการ

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ให้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถ จุดที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างต่อเนื่อง

(4) ด้านสถานที่ให้บริการ คือ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม รวมทั้งทำเลที่ตั้ง การกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญ

(5) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วยเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ และเอกสารที่ให้ความรู้ในกิจการด้าน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงาน กสทช.

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ สำนักงาน กสทช.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็น องค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบ กิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติว่า “คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ”

สำนักงาน กสทช. ภาค 2 เป็นหน่วยงานในสายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค ของสำนักงาน กสทช. ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2557 สำนักงาน กสทช. ภาค 2 มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการกำกับดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานของ สำนักงาน กสทช. เขตที่อยู่ในความรับผิดชอบ ออกใบอนุญาต บังคับใช้กฎหมาย และตรวจสอบตรวจค้นจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการวิทยุคมนาคม ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งส่งเสริมสิทธิ และรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งประกอบด้วย สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) สำนักงาน กสทช. เขต 6 (ขอนแก่น) สำนักงาน กสทช. เขต 7 (นครราชสีมา) และสำนักงาน กสทช. เขต 8 (อุดรธานี)

2.4.1 วิสัยทัศน์

“สำนักงาน กสทช. ภาค ดำเนินการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และได้รับการยอมรับในระดับสากล ภายในปี 2560”

ในส่วนวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงาน กสทช. ภาค 2 ได้นำวัฒนธรรมของสำนักงาน กสทช. มายึดถือปฏิบัติ ซึ่งก็ คือ วัฒนธรรม “ก-ส-ท-ช”

ก: ก้าวไกลสู่สากล

ส: สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่

ท: ทำงานเป็นทีม และโปร่งใส

ช: เชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ

2.4.2 พันธกิจ

"กำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตรวจสอบการใช้ความถี่วิทยุ และบริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสูงสุด"

2.4.3 นโยบายคุณภาพ

"มุ่งมั่นตรวจสอบการใช้คลื่นความถี่ และออกใบอนุญาตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย และส่งเสริมสิทธิเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคและสาธารณะอย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องตามมาตรฐานสากล"

2.4.4 ชื่อและที่ตั้งองค์กร

ชื่อองค์กร: สำนักงาน กสทช. ภาค 2 (ขอนแก่น)

ที่ตั้ง: 341 หมู่ที่ 19 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

โทรศัพท์: 0-4320-2601-4 โทรสาร: 0-4320-2600

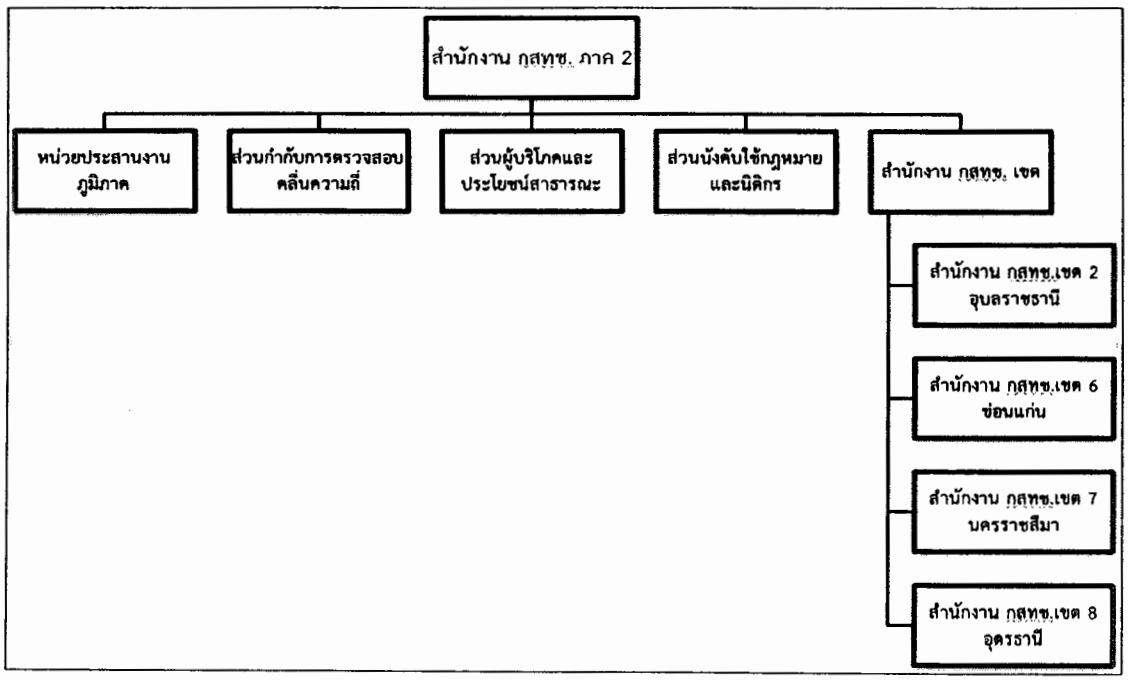
ตารางที่ 2.1 ชื่อและที่อยู่หน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงาน กสทช. ภาค 2 จำนวน 4 หน่วยงาน

ที่	ชื่อหน่วยงาน	ที่ตั้ง	โทรศัพท์	โทรสาร
1	สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) *	550 หมู่ 11 ถนนคลังอาวุธ ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัอุบลราชธานี 34000	0-4528-1706-9	0-4531-4024
2	สำนักงาน กสทช. เขต 6 (ขอนแก่น)	341 หมู่ที่ 19 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000	0-4320-2601-4	0-4320-2600
3	สำนักงาน กสทช. เขต 7 (นครราชสีมา)	15 หมู่ที่ 12 ถนนราชสีมา-กบินทร์บุรี ตำบลธงชัยเหนือ อำเภอปักธงชัย จังหวันครราชสีมา 30150	0-4496-9568-9	0-4496-9569
4	สำนักงาน กสทช. เขต 8 (อุดรธานี)	21/63 ถนนวัฒนานุวงศ์ ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000	0-4222-3657	0-4224-2047

* **หมายเหตุ:** เป็นหน่วยงานที่ใช้ในการศึกษา

2.4.5 สำนักงาน กสทช. เขต หน้าที่และความรับผิดชอบ

มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบ และติดตามการใช้คลื่นความถี่ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนการตรวจสอบมาตรฐานทางเทคนิคเครื่องส่งวิทยุ การออกใบอนุญาต การบังคับใช้กฎหมาย และการตรวจสอบ ตรวจค้นจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่ ในพื้นที่รับผิดชอบตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กรสำนักงาน กสทช. ภาค 2

สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) สำนักงาน กสทช. เขต 6 (ขอนแก่น) สำนักงาน กสทช. เขต 7 (นครราชสีมา) และสำนักงาน กสทช. เขต 8 (อุดรธานี) มีการแบ่งส่วนงานภายใน 3 งาน ดังนี้

2.4.5.1 งานอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ บันทึกจัดเก็บข้อมูล จัดทำหนังสือโต้ตอบหนังสือทั่วไป งานพัสดุ-ครุภัณฑ์ จัดซื้อ-จัดจ้าง ควบคุม ดูแล รักษา เบิกจ่ายเงินงบประมาณ งานบุคลากร งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ รายงานประจำปี ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานของเขต รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4.5.2 งานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ตามที่สำนักงาน กสทช. ภาค มอบหมายในพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนแม่บทยุทธศาสตร์ของการกำกับกิจการกระจายเสียง และโทรทัศน์ ตรวจสอบมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องส่ง ตรวจสอบคลื่นความถี่ตาม

มาตรฐานที่กำหนด ร่วมแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่ ดำเนินการออกใบอนุญาตในกรอบที่ กสท. กำหนด และให้อำนาจตรวจสอบ ตรวจค้น จับกุม และรวบรวมข้อเท็จจริงประกอบการดำเนินการตามกฎหมาย และเงื่อนไขการอนุญาตประกอบกิจการ ร่วมผลักดันการแก้ไขปัญหาวิทยุชุมชน และกิจการอื่นในการกำกับดูแล ร่วมส่งเสริมความเข้าใจโทรทัศน์ในระบบดิจิตอล ร่วมส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในพื้นที่รับผิดชอบ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4.5.3 งานกิจการโทรคมนาคม หน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมตามที่สำนักงาน กสทช. ภาค มอบหมายในพื้นที่ความรับผิดชอบเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนแม่บทยุทธศาสตร์ของการกำกับกิจการโทรคมนาคม ตรวจสอบมาตรฐานทางเทคนิคของเครื่องวิทยุคมนาคมซึ่งใช้ในกิจการ ตรวจสอบคลื่นความถี่ตามมาตรฐานที่กำหนด ร่วมแก้ไขปัญหาการรบกวนคลื่นความถี่ ออกใบอนุญาตในกรอบที่ กทค. กำหนด และให้อำนาจตรวจสอบ ตรวจค้น จับกุม และรวบรวมข้อเท็จจริง ประกอบการดำเนินการตามกฎหมาย และเงื่อนไขการอนุญาตประกอบกิจการ ร่วมจัดการอบรมเพื่อรับใบประกาศนียบัตร หรือใบอนุญาต พร้อมทั้งให้คำปรึกษาหารือผู้ประกอบการ ตรวจสำรองจำหน่ายผู้ค้าเครื่องวิทยุคมนาคม ตรวจสอบเครื่องวิทยุคมนาคม สถานีวิทยุคมนาคม และใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ตลอดจนปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4.6 การวางแผนกระบวนการให้บริการ

องค์กรจะวางแผน และพัฒนากระบวนการที่จำเป็นที่ทำให้ได้มาซึ่งรูปแบบการให้บริการ โดยการวางแผนกระบวนการให้บริการต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่น ๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร การวางแผนกระบวนการให้บริการ องค์กรจะกำหนดสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

2.4.6.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และข้อกำหนดในการให้บริการ

2.4.6.2 ความจำเป็นในการกำหนดกระบวนการ เอกสาร และการจัดหาทรัพยากรสำหรับในแต่ละบริการขององค์กร

2.4.6.3 กิจกรรมการทวนสอบ การรับรอง การเฝ้าระวัง การตรวจวัด การตรวจสอบและการทดสอบสำหรับแต่ละบริการ และเกณฑ์การยอมรับ

2.4.6.4 บันทึกต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงว่า กระบวนการ และการให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนด

จากการที่ สำนักงาน กสทช. ได้มีการกำหนดวางแผนกระบวนการให้บริการนั้น จึงได้มีการกำหนดขั้นตอน การให้บริการการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงาน กสทช. เขต ซึ่งจะให้เป็นรูปแบบการวัดความพึงพอใจด้านกระบวนการการให้บริการ คือ การนำเสนอกระบวนการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ มีความถูกต้อง ตรงไปตรงมา สามารถให้คำแนะนำ และการแจ้งผลการให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานการขอใบอนุญาตวิทยุคมนาคม โดยผู้ยื่นคำขอมาติดต่อ ณ สำนักงาน กสทช. เขต ดังนี้ (KPIs: ออกใบอนุญาตให้ผู้ยื่นขอไม่เกิน 20 นาที/ฉบับ)

1. ผู้ยื่นคำขอ	ยื่นคำขอใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาต
2. นักตรวจสอบและปฏิบัติการ (งานใบอนุญาต)	รับเรื่องหรือให้คำปรึกษากับผู้ยื่นคำขอและตรวจสอบเอกสารประกอบคำขอ กรณีครบถ้วนและถูกต้อง ดำเนินการตามข้อ 3 กรณีไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ไม่รับคำขอพร้อมคืนเอกสารให้ผู้ยื่นคำขอใบอนุญาต ดำเนินการตามข้อ 1
3. นักตรวจสอบและปฏิบัติการ (งานใบอนุญาต)	รับคำขอ และลงทะเบียนในระบบ ASMS พร้อมแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอชำระเงินที่นักจัดการงานทั่วไป (การเงิน)
4. ผู้ยื่นคำขอ	ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตที่นักจัดการงานทั่วไป (การเงิน)
5. นักจัดการงานทั่วไป (การเงิน)	ออกใบเสร็จรับเงิน และตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จรับเงินกับใบนำส่งเงิน และส่งมอบใบเสร็จรับเงินพร้อมใบนำส่งเงินให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อไปยื่นให้นักตรวจสอบและปฏิบัติการ (งานใบอนุญาต) ดำเนินการออกใบอนุญาต
6. ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. เขต	พิมพ์ข้อมูลผู้ยื่นคำขอและตรวจสอบความถูกต้องในระบบ ASMS กรณีพิมพ์ข้อมูลไม่ถูกต้อง ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องก่อนดำเนินการตามขั้นตอนที่ 7
7. นักตรวจสอบและปฏิบัติการ (งานใบอนุญาต)	สั่งพิมพ์ ใบอนุญาตออกจากระบบ ASMS และตรวจสอบความถูกต้องของใบอนุญาตที่จัดพิมพ์ กรณีถูกต้อง สั่งพิมพ์ใบอนุญาตแบบมีลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต และเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงาน กสทช. เขต ลงนามกำกับ แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาต ดำเนินการตามข้อ 8 กรณีไม่ถูกต้อง -ดำเนินการตามข้อ 6
8. ผู้ยื่นคำขอ	เมื่อได้รับแจ้งให้รับใบอนุญาต ต้องแสดงใบเสร็จรับเงินเพื่อรับใบอนุญาต
9. นักตรวจสอบและปฏิบัติการ	ตรวจสอบใบเสร็จรับเงินที่จากผู้ยื่นคำขอและส่งมอบใบอนุญาต

ภาพที่ 2.3 กระบวนการออกใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรากรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาพูนพล จังหวัดภูเก็ต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาพูนพล จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาพูนพล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ระดับมาก ด้านรูปลักษณ์ เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ส่วนด้านที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่เป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มี เพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุน และการออมทรัพย์รูปแบบอื่น การกู้เงิน และทำธุรกรรมอื่น แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

สุวิมล คำย่อย (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการ

ให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า สมมติฐานข้อที่ 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย แสดงว่า ตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สมมติฐานข้อที่ 2) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ส่วนปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยที่ได้ สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ แสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน มีมนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสนใจ และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้ง และมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

อมรารัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม ในระดับมากที่สุด ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการด้านการประปาของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการประปาภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพอใจด้านงานบริการ ณ สำนักงานการประปาสูงสุด และมีความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพน้ำประปาต่ำสุด ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ มีความแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความใสของน้ำประปา

สุพิชชา ศรเลี่ยมทอง (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา: ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ ที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษา พบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ หรือรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านประเภทการให้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559) ได้ศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชน ประกอบในการวิจัย จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถาม สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังดิน ปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกับผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มี

ความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

ตารางที่ 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะ	ตัวแปรอิสระ											ตัวแปรตาม				
ตัวแปร / ผู้วิจัย	เพศ	อายุ	เศรษฐกิจพอเพียง	หมู่บ้าน	รายได้	หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การบริหารจัดการ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	บุคลิกภาพของผู้ประกอบการ	ความสัมพันธ์ของชุมชน	หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้รับการพัฒนาให้เป็นที่รู้จัก	การใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านสังคมและวัฒนธรรม	ด้านสิ่งแวดล้อม
วัชรากรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555)	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
สุวิมล คำย่อย (2555)	✓	✓	✓	✓	✓						✓					✓
น้ำลิน เทียมแก้ว (2555)	✓	✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
ชนะดา วีระพันธ์ (2555)	✓	✓	✓	✓	✓							✓			✓	✓
เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557)	✓	✓	✓	✓	✓							✓	✓	✓	✓	✓
อมรารัตน์ บุญภา (2557)	✓	✓	✓	✓	✓							✓	✓	✓	✓	✓
จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558)	✓	✓	✓	✓						✓	✓					
ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558)						✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			
สุพิชชา ศรเลี่ยมทอง (2558)	✓	✓	✓	✓	✓						✓	✓	✓	✓	✓	✓
เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓				✓	✓
รวม	9	9	9	9	9	2	2	3	3	2	7	7	5	5	7	7

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) โดยมีหัวข้อในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในเขตพื้นที่ให้บริการ 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดยโสธร ทั้งหมด

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างงานวิจัย คือ กลุ่มผู้มาใช้บริการ การออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) เนื่องจากผู้วิจัยทราบกลุ่มประชากรที่แน่นอน จากฐานข้อมูลประจำปี 2559 ของสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) จำนวน 1,200 คน จึงใช้สูตร Yamane (1973: 887, อ้างอิงจาก ธีรวุฒิ เอกะกุล 2550: 135) โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \qquad (3.1)$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N คือ ขนาดประชากร
e แทน ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{1200}{1+(1200)(0.05)^2}$$

แทนค่า n = 300

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 300 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีค่าความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 320 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะเครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2: ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ความไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจ

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบ่งเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีการกำหนดระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยการรวมคะแนนที่ได้จากคำตอบทุกข้อของแต่ละคำถาม นำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายการจัดระดับความสำคัญของความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาต สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) ในเขตพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3.2)$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.08$$

โดยความกว้างของอันตรภาคชั้น ของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.08 ตามรายระเอียดดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญน้อยที่สุด

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

3.3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างสอบถาม

3.3.2 ศึกษาทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.3.3 ร่างแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.4 เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ซึ่งหากค่า IOC มีค่าต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะนำไปปรับปรุงข้อคำถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง จนกว่าค่า IOC มีค่าเกิน 0.5 ถือว่า ใช้ได้

3.3.5 เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุง ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม และตรวจสอบว่า คำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับหัวข้อ หรือประเด็นนั้นหรือไม่ และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประยุกต์ทางคณิตศาสตร์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่คำนวณได้ ต้อง

มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 จึงถือว่า แบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขสมบูรณ์ ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	ค่า IOC	ค่าความน่าเชื่อถือ	
			ทดสอบ 30 คน	เก็บจริง 320 คน
(1) ปัจจัยการให้บริการ	23	0.888	0.91	0.95
1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	0.868	0.87	0.88
1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ	5	0.934	0.71	0.89
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4	0.918	0.75	0.85
1.4 ด้านสถานที่ให้บริการ	5	0.802	0.71	0.88
4.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4	0.918	0.81	0.89
(2) ความพึงพอใจ	24	0.847	0.97	0.97
2.1 ลักษณะทางกายภาพ	5	0.934	0.89	0.87
2.2 ความน่าเชื่อถือ	5	0.934	0.90	0.91
2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ	5	0.802	0.93	0.89
2.4 ความไว้วางใจ	4	0.835	0.90	0.84
2.5 การเข้าถึงจิตใจ	5	0.732	0.88	0.89
รวม			0.98	0.97

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ฐานข้อมูลผู้มาใช้บริการของสำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) ปี พ.ศ. 2559 โดยผู้วิจัยจะโทรศัพท์ติดต่อ เพื่อขออนุญาตจัดส่งแบบสอบถามตามที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ โดยจะทิ้งระยะเวลา 2 สัปดาห์ ซึ่งผู้วิจัยได้ติดอากรแสตมป์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามกลับมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หากกลุ่มตัวอย่างใดไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับมาจะทำการโทรตามอีกครั้ง ประกอบกับผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ ณ สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) ในระหว่าง เดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน 2560 โดยผู้วิจัย จะให้ผู้บริการกรอกข้อมูลหลังจากเสร็จสิ้นการขอใบอนุญาตวิทยุคมนาคม เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3.4.2 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจ มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน มาดำเนินการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

3.5.1 สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติทดสอบสมมติฐาน ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ของสำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) ด้วยการหาค่าสถิติ ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-Test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA หรือ F-Test) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

3.5.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$r_{xy}=\frac{n\sum XY-(\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2-(\sum X)^2]....[n\sum Y^2-(\sum Y)^2]}} \qquad (3.3)$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของคะแนน X และ Y

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ดังนี้

ค่า r เป็น – แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม

ค่า r เป็น + แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ถ้า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

โดยมีเกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการทดสอบสมมติฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2553)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง

3.5.4 การวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ว่ามีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ โดยบอกเป็นทิศทาง และขนาดของความสำคัญ ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ของ สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามจากกลุ่มผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) จำนวน 320 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง สามารถประมวลผลข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 การประมวลผลข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) นำเสนอ โดยแจกแจงเป็นค่าความถี่ และร้อยละ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
ชาย	232	72.5
หญิง	88	27.5
รวม	**320**	**100**

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	91	28.4
31-40 ปี	99	30.9
41-50 ปี	83	25.9
อายุ 51 ปีขึ้นไป	47	14.7
รวม	320	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมามีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมามีอายุ 41-50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมต้น	26	8.1
มัธยมปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	54	16.9
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	65	20.3
ปริญญาตรี	150	46.9
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	25	7.8
รวม	**320**	**100**

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมามีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมต้น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	29	9.1
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	69	21.6
พนักงานบริษัทเอกชน	64	20.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	101	31.6
เกษตรกร	18	5.6
รับจ้างทั่วไป	30	9.4
เกษียณ/ ว่างงาน	9	2.8
รวม	320	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมามีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และอาชีพเกษียณ/ว่างงาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

4.1.2 การประมวลผลข้อมูลระดับความคิดเห็นของปัจจัยการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) จำนวน 320 คน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการ โดยภาพรวม

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.52	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.16	0.61	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.61	มาก
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.21	0.55	มากที่สุด
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.02	0.65	มาก
รวม	**4.17**	0.50	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาตามตารางพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.21, 4.16, 4.15, และ 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาดและเรียบร้อย	4.38	0.62	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ	4.20	0.66	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.30	0.64	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ	4.26	.061	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	4.41	0.63	มากที่สุด
รวม	**4.31**	**0.52**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากัน 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยรวมในระดับมากสุดทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาดและเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41, 4.38, 4.30, และ 4.26 ตามลำดับ และมีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. มีเอกสาร/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.20	0.75	มาก
2. มีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.08	0.71	มาก
3. ระยะเวลารอคอยการให้บริการที่แน่นอน	4.10	0.8	มาก
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	4.23	0.70	มากที่สุด
5. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.19	0.70	มาก
รวม	**4.15**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากัน 4.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลังโดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสาร/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลารอคอยการให้บริการที่แน่นอน และมีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.19, 4.10 และ 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ที่พักรอรับบริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.20	0.70	มาก
2. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ	4.13	0.74	มาก
3. แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.12	0.76	มาก
4. ห้องสุขาสำหรับผู้รับบริการมีความสะอาดไม่มีกลิ่น ถูกสุขอนามัย	4.16	0.77	มาก
รวม	**4.15**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักรอรับบริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องสุขาสำหรับผู้รับบริการมีความสะอาดไม่มีกลิ่น ถูกสุขอนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.16, 4.13 และ 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. สถานที่บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย	4.27	0.63	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.20	0.66	มาก
3. มีระบบรักษาความปลอดภัย	4.21	0.66	มากที่สุด
4. มีพื้นที่ให้บริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.17	0.70	มาก
5. สถานที่บริการมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น มีแบบสอบถาม	4.18	0.72	มาก
รวม	**4.21**	**0.55**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดด้านสถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย และด้านระบบรักษาความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.21 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในด้านสถานที่ให้บริการ มีความสะอาด และด้านพื้นที่ให้บริการ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ สถานที่บริการมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.18 และ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

การให้ข้อมูลข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. มีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	4.11	0.74	มาก
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านสื่อมวลชน และระบบอินเทอร์เน็ต	4.00	0.73	มาก
3. มีการจัดบริการช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการ แก่ผู้สนใจ	4.03	0.75	มาก
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ มีความทันสมัยน่าสนใจ	3.96	0.79	มาก
รวม	**4.02**	**0.65**	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากกับปัจจัยการให้บริการด้านการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดบริการช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ผู้สนใจ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านสื่อมวลชน และระบบอินเทอร์เน็ต และมีเอกสาร/แผ่นพับ มีความทันสมัยน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11, 4.03, 4.00 และ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการ

ความพึงพอใจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ลักษณะทางกายภาพ	4.20	0.55	มาก
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.19	0.60	มาก
3. การตอบสองความต้องการของผู้มาใช้บริการ	4.21	0.58	มากที่สุด
4. ความไว้วางใจ	4.24	0.60	มากที่สุด
5. การเข้าถึงจิตใจ	4.19	0.60	มาก
รวม	**4.20**	**0.52**	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช.เขต 2 (อุบลราชธานี) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาตามตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสองความต้องการของผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.19, และ 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. มีเทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม	4.29	0.65	มากที่สุด
2. พนักงานมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย ความเป็นระเบียนที่ช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	4.21	0.64	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีวัสดุและอุปกรณ์ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	4.25	0.70	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเหมาะสม	4.15	0.70	มาก
5. สถานที่ให้บริการ มีการตกแต่งสถานที่สวยงามเหมาะกับยุคสมัย	4.10	.072	มาก
รวม	**4.31**	**0.52**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาตามตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการ มีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีวัสดุ และอุปกรณ์ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และพนักงานมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย ความเป็นระเบียน ที่ช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29, 4.25 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า สถานที่ให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเหมาะสม และสถานที่ให้บริการมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม เหมาะกับยุคสมัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

ความน่าเชื่อถือของการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาของท่านอย่างถูกต้อง	4.23	0.68	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของท่านตั้งแต่ครั้งแรก	4.14	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาของท่านอย่างจริงจัง	4.22	0.67	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านได้ตามที่แจ้งไว้	4.20	0.74	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการแก่ท่าน	4.15	0.62	มาก
รวม	**4.19**	**0.60**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้มาใช้บริการอย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาของผู้มาใช้บริการอย่างจริงจัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.23 และ 4.22 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.15 และ 4.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ

การตอบสองความต้องการของผู้มาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.29	0.63	มากที่สุด
2. ท่านได้รับบริการที่ดีสะดวก ปลอดภัย และรวดเร็วอยู่เสมอ	4.20	0.72	มาก
3. ท่านได้รับการบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.12	0.73	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ท่านทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ	4.12	0.73	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน และบริการท่านตลอดเวลา	4.31	0.62	มากที่สุด
รวม	**4.21**	**0.58**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการด้านการตอบสองความต้องการของผู้มาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาตามตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน และบริการผู้มาใช้บริการตลอดเวลา การได้รับการบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 และ 4.29 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า การได้รับบริการที่ดี สะดวก ปลอดภัย และรวดเร็วอยู่เสมอ การได้รับการบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ผู้มาใช้บริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.12 และ 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ และเชี่ยวชาญต่อ การให้บริการ	4.27	0.69	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีการส่งมอบเอกสารต้นฉบับจริงทุกครั้งที่มี การ ขอสำเนาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว	4.26	.067	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข	4.16	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเผยแพร่ให้ผู้มาใช้บริการคนอื่นทราบ	4.26	.075	มากที่สุด
รวม	**4.23**	0.59	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาตามตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ และเชี่ยวชาญ ต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการส่งมอบเอกสารต้นฉบับจริงทุกครั้งที่มีการขอสำเนาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการไปเผยแพร่ให้ผู้มาใช้บริการคนอื่นทราบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.26 และ 4.26 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ดำเนินงานสำเร็จ โดยไม่ต้องมีการแก้ไข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจ

การเข้าถึงจิตใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และดูแลท่านเป็นอย่างดี	4.30	0.66	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกได้ว่าท่านได้รับบริการเป็นพิเศษ	4.10	0.78	มาก
3. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของท่าน	4.21	0.69	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการของท่าน	4.22	0.69	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำท่าน และข้อมูลต่าง ๆ ของท่าน ได้	4.12	0.73	มาก
รวม	**4.19**	**0.60**	**มาก**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการด้าน การเข้าถึงจิตใจ โดยรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาตามตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และดูแลผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการของท่าน และเจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30, 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้มาใช้บริการและข้อมูลต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการได้ และเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกได้ว่า ผู้มาใช้บริการได้รับบริการเป็นพิเศษ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.10 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ผลการวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน

4.2.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน

ในส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test)

ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐาน เมื่อค่าสถิติมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการตรวจสอบแสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	df	p-value
ชาย	4.45	0.57	2.20	179.65	0.30
หญิง	4.31	0.50			

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent สามารถอธิบายได้ว่า ค่า t มีค่าเท่ากับ 2.20 และมีค่า p-value เท่ากับ 0.30 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน

4.2.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จะใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variances: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F-test	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.84	3	0.28	1.00	0.39
ภายในกลุ่ม	88.51	316	0.28		
รวม	89.35	319			

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variances: One Way ANOVA) พบว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม มีค่า p-value เท่ากับ 0.39 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน

4.2.1.3 สมมติฐานที่ 1.3 ลักษณะส่วนบุคคลที่จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จะใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variances: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F-test	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.67	4	0.17	1.00	0.66
ภายในกลุ่ม	88.68	315	0.28		
รวม	**89.35**	**319**			

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variances: One Way ANOVA) พบว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.66 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน

4.2.1.4 สมมติฐานที่ 1.4 ลักษณะส่วนบุคคลที่จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จะใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variances: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F-test	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.60	6	0.10	0.35	0.91
ภายในกลุ่ม	88.74	313	0.28		
รวม	**89.35**	**319**			

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variances: One Way ANOVA) พบว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ โดย

ภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน

4.2.2 สมมติฐาน ข้อที่ 2 ปัจจัยของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

การวิเคราะห์ปัจจัยของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) สำรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า P-value (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 นั้น คือ ยอมรับในสมมติฐาน หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และถ้ามีค่า P-value (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั้นคือ ยอมรับในสมมติฐาน หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.21 โดยการทดสอบดังกล่าวนี้ เป็นการทดสอบเบื้องต้น (Primary Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. ความพึงพอใจ	4.20	1	0.74**	0.75**	0.76**	0.72**	0.74**
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.3		1	0.64**	0.62**	0.61**	0.55**
3. ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.16			1	0.72**	0.68**	0.66**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15				1	0.69**	0.68**
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.21					1	0.64**
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.02						1

** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบปัจจัยการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า

4.2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในระดับสูง (r=0.74) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในระดับสูง (r=0.75) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในระดับสูง (r=0.76) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.2.4 ด้านสถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในระดับสูง (r=0.72) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.2.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในระดับสูง (r=0.74) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

การวิเคราะห์ปัจจัยของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) สำรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA) ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจ	b	SE b	Beta	t	p-value	VIF
(ค่าคงที่)	0.29	0.13		2.13	0.03	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.32	0.04	0.30	8.09	0.00**	1.96
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	0.14	0.04	0.15	3.46	0.00**	2.73
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.18	0.04	0.20	4.55	0.00**	2.83
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	0.13	0.04	0.13	3.15	0.00**	2.42
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	0.21	0.03	0.25	6.24	0.00**	2.23
Adjusted R^2 = 0.772, SEE = .252, F = 217.014, Sig of F = 0.000**						

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า ปัจจัยของการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านมีค่า p-value = 0.00 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Beta = 0.30 ด้านกระบวนการการให้บริการมีค่า Beta = 0.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่า Beta = 0.20 ด้านสถานที่ให้บริการมีค่า Beta = 0.13 และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารมีค่า Beta = 0.25 มีค่า Adjusted R^2 = 0.772 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ร้อยละ 77.2 แต่ยังมีอีกร้อยละ 22.8 ที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากการศึกษาในครั้งนี้

โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่า Variance Inflation Factor (VIF) ไม่ควรเกิน 5.3 (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ, 2547) และจากผลการศึกษา พบว่า มีค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.96 - 2.83 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่นำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ไม่มีปัญหาระหว่างความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไป จึงสามารถนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยได้

การพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า ปัจจัยการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.32 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.32 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ปัจจัยการให้บริการในด้านกระบวนการการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.14 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านกระบวนการการให้บริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.14 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ปัจจัยการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.18 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.18 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ปัจจัยการให้บริการในด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.13 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.13 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ปัจจัยการให้บริการในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.21 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.21 หน่วย

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคม ของ สำนักงานงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี) โดยการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยสามารถแบ่งออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

5.1.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาดและเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความตั้งใจในการให้บริการ และมีความสุภาพในการให้บริการ

5.1.2.2 กระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีเอกสาร/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลารอคอยการให้บริการที่แน่นอน และมีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

5.1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ สำนักงานมีที่พักรอรับบริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ สำนักงานมีห้องสุขาสำหรับผู้รับบริการที่มีความสะอาด ไม่มีกลิ่น ถูกสุขอนามัย สำนักงานมีอุปกรณ์/เครื่องมือ ไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ สำนักงานมีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

5.1.2.4 สถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ สถานที่บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย สถานที่มีระบบรักษาความปลอดภัย ลองลงมา สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สถานที่บริการมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ

การให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น มีแบบสอบถาม และสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

5.1.2.5 การให้ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ สถานที่ให้บริการมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดบริการช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ผู้สนใจ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านสื่อมวลชนและระบบอินเทอร์เน็ต และมีเอกสาร/แผ่นพับ ที่มีความทันสมัย และน่าสนใจ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาขอรับบริการ

ผลการศึกษาข้อมูลความพังพอใจของผู้มาขอรับบริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในขั้นตอนต่าง ๆ ของความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และการเข้าถึงจิตใจ ตามลำดับ โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

5.1.3.1 ลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง สำนักงานมีเทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม สำนักงานมีสถานที่ให้บริการมีวัสดุ และอุปกรณ์ ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน พนักงานมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย มีความเป็นระเบียนช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สำนักงานมีสถานที่ให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเหมาะสม สำนักงานมีสถานที่ให้บริการมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม เหมาะกับยุคสมัย

5.1.3.2 ความน่าเชื่อถือของการบริการกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ด้านเจ้าหน้าที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาของท่านอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาของจริงจัง เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ครั้งแรก

5.1.3.3 การตอบสองความต้องการของผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน และบริการผู้มาใช้บริการตลอดเวลา ผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี สะดวก ปลอดภัย และรวดเร็วอยู่เสมอ ผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ

5.1.3.4 ความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ และเชี่ยวชาญต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการส่งมอบเอกสารต้นฉบับจริงทุกครั้งที่มีการ ขอสำเนาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเผยแพร่ให้ผู้มาใช้บริการคนอื่นทราบ และเจ้าหน้าที่ดำเนินงานสำเร็จ โดยไม่ต้องมีการแก้ไข

5.1.3.5 การเข้าถึงจิตใจ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของ

ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้มารับบริการ และข้อมูลต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการได้ เจ้าหน้าที่ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับบริการเป็นพิเศษ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยของการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยของการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี) สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล

5.2.1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรากรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาพูนพล จังหวัดภูเก็ต พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรารัตน์ บุญภา (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เนื่องจาก เพศของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของงานวิจัยดังกล่าว จำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัย ตลอดจนบริบทในการศึกษา เช่น พื้นที่ในการศึกษา ช่วงเวลาในการศึกษา จึงทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน

5.2.1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ

โทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรากรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอในในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาพูนพล จังหวัดภูเก็ต พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรารัตน์ บุญภา (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชานต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เนื่องจาก ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของการวิจัยดังกล่าวอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัย ตลอดจนบริบทในการศึกษา จึงทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน

5.2.1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรารัตน์ บุญภา (2557) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

5.2.1.4 อาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรารัตน์ บุญภา (2557) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อาชีพ ในการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ มีความแตกต่างกัน เหตุผลที่ไม่สอดคล้อง เนื่องจาก บริบทของการศึกษามีความแตกต่างกัน โดยงานวิจัยดังกล่าวมุ่งเน้นในการศึกษาของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัย ตลอดจนบริบทในการศึกษา จึงทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน

5.2.2 ผลการวิจัยความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการ

ปัจจัยของการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ปัจจัยการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาดและเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า การแต่งการสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ การแสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความสนใจ จะมีผลทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

5.2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านการกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีเอกสาร/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลารอคอยการให้บริการที่แน่นอน และมีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุวิมล คำย่อย (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ

5.2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ได้แก่ ที่พักรอรับบริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ห้องสุขาสำหรับผู้รับบริการมีความสะอาดไม่มีกลิ่นถูกสุขอนามัย มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับ

บริการ แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ระดับมาก เป็นผลทำให้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล คำย่อย (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ

5.2.2.4 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ได้แก่ สถานที่บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย มีระบบรักษาความปลอดภัย สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สถานที่บริการมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีพื้นที่ให้บริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีสิ่งอานวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้า เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

5.2.2.5 การให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ได้แก่ มีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดบริการช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ผู้สนใจ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านสื่อมวลชน และระบบอินเทอร์เน็ต มีเอกสาร/แผ่นพับ ที่มีความทันสมัยน่าสนใจ ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล คำย่อย (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรีย์ บุญสา และคณะ (2559) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการได้รับ

บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพในการให้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

5.3.1.1 สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และกำกับให้เจ้าหน้าทีแต่งกายสะอาด และเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความตั้งใจในการให้บริการ ตลอดจนมีความสุภาพในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

5.3.1.2 สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการที่มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีเอกสาร/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และผู้มาใช้บริการสามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้ความสะดวกรวดเร็ว มีระยะเวลารอคอยการให้บริการที่แน่นอน และมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนในการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม

5.3.1.3 สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับที่พักรอรับบริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ มีห้องสุขาสำหรับผู้ใช้บริการที่มีความสะอาดไม่มีกลิ่น ถูกสุขอนามัย มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ และมีฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายในการให้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม

5.3.1.4 สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการสถานที่บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่ายมีระบบรักษาความปลอดภัย มีความสะอาด มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น มีแบบสอบถาม และมีพื้นที่ให้บริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ

5.3.1.5 สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด ควรมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาใช้บริการ และจัดช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสาร แต่อย่างไรก็ตามควรมีการพัฒนาปรับปรุงเรื่องเอกสาร/แผ่นพับ ให้มีความทันสมัยน่าสนใจให้กับผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยเสนอแนะ สำหรับการวิจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่

หลากหลาย และสามารถนำมาเปรียบเทียบผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อสามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน กสทช. เขต2 (อุบลราชธานี) ต่อไป

5.3.2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้มาใช้บริการที่หลากหลาย และสามารถนำมาเปรียบเทียบผลการศึกษาในครั้งนี้ เห็นควรให้มีการศึกษาแยกเป็นจังหวัด ตามเขตพื้นที่การให้บริการของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ซึ่งมีด้วยกัน 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดยโสธร จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อสามารถได้ข้อสรุปที่ดีที่สุด ที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน กสทช. เขต 2 อุบลราชธานี ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. **สถิติสาหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2554.

จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. **ความพึงพอใจของผู้มาใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.** การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 2558.

ชนะดา วีระพันธ์. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.

ชานันท์ ถ้าคู่. **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2545.

ชุติมา ดวงจันทร์. **การศึกษากระบวนการให้บริการ คุณภาพการบริการ และส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความ**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย ฉบับปรับปรุง**. กรุงเทพฯ: ไทเนรมิตกิจ อินเตอร์โปรเกรสซิฟ, 2553.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2553.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซทการพิมพ์, 2550.

นิติพล ภูตะโชติ. **การบริหารการขาย (Sales Management)**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549.

น้ำลิน เทียมแก้ว. **รายงานวิจัยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย, 2551.

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558. **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 132 ตอนที่ 4 ก. หน้า 2. 22 มกราคม, 2558.

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสยาม, 2558.

เพ็ญนภา จรัสพันธ์. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. **รายงานวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสานักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2558.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

มณีวรรณ ตั้นไทย. **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** กรุงเทพมฯ: นานมีบุ๊คส์, 2546.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ. **ระเบียบวิธีวิจัย**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์, 2547.

วรรณวิมล จงจรวยสกุล. **รายงานวิจัยความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล.** นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์, 2551.

วศิน สันหกรณ์. **ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่ประดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์**. การค้นคว้าอิสระปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.

วัชรากรณ์ จันทร์สุวรรณ. **ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.

วันเพ็ญ ศรีมะโรง และคณะ. **รายงานวิจัยความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา.** สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2557.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การวิจัยธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, 2541.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา, 2538.

สงครามชัย ลีทองดี. **การจัดการคุณภาพสาธารณสุข**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

สมหมาย เปียถนอม. **รายงานการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับ บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.

สรชัย พิศาลบุตร. **คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒนา, 2550.

สุวิมล คำย่อย. **รายงานวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี**. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก, 2555.

สุพิชชา ศรเลี่ยมทอง. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านคุณภาพการให้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา: ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558.

เสาวรีย์ บุญสา และคณะ. **รายงานวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลาพูน**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2559.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. **ประกาศสำนักงาน ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.** กรุงเทพฯ: สำนักงาน กสทช., 2557.

อมรารัตน์ บุญภา. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.

อริศราณ์ หน่วยสังขาร. **ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สานักงานใหญ่ ราษฎร์บูรณะ.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสยาม, 2558.

Alderfer, C. P. **ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow.** New York: Harper and Row, 1976.

Good, C. V. **Dictionary of Education.** New York: McGraw-Hill Book, 1973.

Gronroos, C. **Service management and Marketing.** Lesington, MA: Lexington Book, 1990.

Kotler, P. and Armstrong, G. **Principles of marketing.** 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2001.

Kenrick, D. T. and et al. "Renovating the pyramid of needs: contemporary extensions built upon ancient foundations", **Perspectives on Psychological Science.** 5(1): 292-314, January, 2010.

Maslow, A. H. "A Theory of Human Motivation", **Journal Psychology Review.** 50(1): 370 – 396; May, 1943.

Parasuraman, A. and Berry, L. L. "A conceptual model of service quality And its implications for future research", **Journal of Marketing.** 49(4): 41-50; Autumn, 1985.

————. **Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York: Free Press, 1988.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. **Delivering Quality Service - Balancing Customer.** New Jersey: Prentice-Hall, 1994.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

การศึกษาวิจัยนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) เพื่อนำผลการวิจัยนำไปใช้สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการในการให้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม เพื่อสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. ต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมต้น ☐ มัธยมปลาย/ ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.4 อาชีพ

☐ นักเรียน/ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษียณ/ว่างงาน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการ

กรุณากาเครื่องหมาย (✓) ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับที่	ปัจจัยการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	านกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1.1	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาดและเรียบร้อย					
2.1.2	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ					
2.1.3	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.1.4	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ					
2.1.5	เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
	2.2 ด้านกระบวนการการให้บริการ					
2.2.1	มีเอกสาร/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2.2.2	มีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.2.3	ระยะเวลารอคอยการให้บริการที่แน่นอน					
2.2.4	มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง					
2.2.5	การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
	2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.3.1	ที่พักรอรับบริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
2.3.2	มีบริการระบบอินเตอร์เน็ตมีความเร็วที่เหมาะกับการใช้งาน					
2.3.3	มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ					
2.3.4	แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3.5	ห้องสุขาสำหรับผู้รับบริการ มีความสะอาดไม่มีกลิ่น					

ลำดับที่	ปัจจัยการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	2.4 ด้านสถานที่ให้บริการ					
2.4.1	สถานที่บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย					
2.4.2	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					
2.4.3	มีระบบรักษาความปลอดภัย					
2.4.4	มีพื้นที่ให้บริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
2.4.5	สถานที่บริการมีมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม					
	2.5 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร					
2.5.1	มีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ					
2.5.2	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านสื่อมวลชน และระบบอินเตอร์เน็ท					
2.5.3	มีการจัดบริการช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ผู้สนใจ					
2.5.4	มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2.5.5	มีเอกสาร/แผ่นพับ มีความทันสมัยน่าสนใจ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ

กรุณากาเครื่องหมาย (✓) ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับที่	ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	3.1 ลักษณะทางกายภาพ					
3.1.1	มีเทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม					
3.1.2	พนักงานมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย ความเป็นระเบียนที่ช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร					
3.1.3	สถานที่ให้บริการมีวัสดุและอุปกรณ์ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
3.1.4	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
3.1.5	สถานที่ให้บริการ มีการตกแต่งสถานที่สวยงามเหมาะกับยุคสมัย					
	3.2 ความน่าเชื่อถือของการบริการ					
3.2.1	เจ้าหน้าที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาของท่านอย่างถูกต้อง					
3.2.2	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของท่านตั้งแต่ครั้งแรก					
3.2.3	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาของท่านอย่างจริงจัง					
3.2.4	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านได้ตามที่แจ้งไว้					
3.2.5	เจ้าหน้าที่มีการแจ้งหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการแก่ท่าน					
	3.3 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3.3.1	ท่านได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
3.3.2	ท่านได้รับบริการที่ดีสะดวก ปลอดภัย และรวดเร็วอยู่เสมอ					
3.3.3	ท่านได้รับการบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					

ลำดับที่	ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3.4	เจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ท่านทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ					
3.3.5	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน และบริการท่านตลอดเวลา					
	3.4 ความไว้วางใจ					
3.4.1	เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ และเชี่ยวชาญต่อการให้บริการ					
3.4.2	เจ้าหน้าที่มีการส่งมอบเอกสารต้นฉบับจริงทุกครั้งที่มีการขอสำเนาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว					
3.4.3	เจ้าหน้าที่ดำเนินงานสำเร็จโดยไม่ต้องมีการแก้ไข					
3.4.4	เจ้าหน้าที่ไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเผยแพร่ให้ผู้มาใช้บริการคนอื่นทราบ					
	3.5 การเข้าถึงจิตใจ					
3.5.1	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และดูแลท่านเป็นอย่างดี					
3.5.2	เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกได้ว่าท่านได้รับบริการเป็นพิเศษ					
3.5.3	เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังคำแนะนำและความคิดเห็นของท่าน					
3.5.4	เจ้าหน้าที่บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของท่าน					
3.5.5	เจ้าหน้าที่สามารถจดจำท่าน และข้อมูลต่าง ๆ ของท่านได้					

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตร์จารย์สืบพง หงษ์ภักดี	อาจารย์คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. ดร.จักริน วชิรเมธิน	อาจารย์คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. นายประเวช จันทร์ฉาย	ผู้อำนวยการส่วนกำกับการตรวจสอบคลื่นความถี่

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายกิจจา วรรณสุทธิ์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 – 2540 สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี เทคโนโลยีอุตสาหกรรม สาขาอิเล็กทรอนิกส์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537 – 2551 บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมูนิเคชั่นจำกัด พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 อุบลราชธานี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เขต 2 อุบลราชธานี 550 หมู่ 11 ถนนคลังอาวุธ ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี