



ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
เขตอุบลราชธานี

ราตรี คะพิมพ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICES OF THE WAR VETERANS
ORGANIZATION OF UBON RATCHATHANI PROVINCE

RATREE KAPHIM

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 ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
เขตอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นางสาวราตรี คะพิมพ์

คณะกรรมการสอบ

ดร.สายรุ่ง ดินโคกสูง

ประธานกรรมการ

ดร.อนิรุท สืบสิงห์

กรรมการ

ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.อนิรุท สืบสิงห์)

(รองศาสตราจารย์มนัสนา สามารต)

คณบดีคณะบริหารศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2560

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.อนิรุทธ สีบสิงห์ กับความอดทนและความกรุณาตลอดเวลาอันมีค่ายิ่งของอาจารย์ เพื่อให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นอันมีค่า ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้เป็นอย่างยิ่ง พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำงานวิจัยชิ้นนี้จนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จลุล่วงมาด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ ประกอบด้วย ดร.สายรุ้ง ดินโคกสูง ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม และ ดร.อนิรุทธ สีบสิงห์ ที่ให้ความกรุณาตลอดเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย ให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะซึ่งนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา นายเศรษฐวิทย์ ทะคง และนางเครือวัลย์ ใจภักดี เป็นอย่างสูงสำหรับกำลังใจอันสำคัญยิ่งซึ่งได้คอยให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พร้อมทั้งยังเป็นกำลังใจสำคัญในการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัย ขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ราตรี คะพิมพ์
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง	: ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี
ผู้วิจัย	: ราตรี คะพิมพ์
ชื่อปริญญา	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.อนิรุท สืบสิงห์
คำสำคัญ	: ความพึงพอใจ, การบริการ, คุณภาพการบริการ, ทหารผ่านศึก

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับบริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการรับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอย

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 46 – 65 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 และมีอาชีพเกษตรกรรม ส่วนระดับความคิดเห็นของปัจจัยการรับบริการให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ ส่วนระดับความคิดเห็นความพึงพอใจให้ความสำคัญในด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจและการให้ความมั่นใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองความต้องการ และการเอาใจใส่ตามลำดับ ส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยการรับบริการทุกด้านประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (3) ปัจจัยการรับบริการทุกด้านประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ABSTRACT

TITLE : COSTOMER SATISFACTION ON SERVICES OF THE WAR VETERANS
 ORGANIZATION OF UBON RATCHATHANI PROVINCE
 AUTHOR : RATREE KAPHIM
 DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
 ADVISOR : ANIRUT SUEBSING, Ph.D.
 KEYWORDS : SATISFACTION, SERVICES, SERVICES QUALITY, VETERANS

This study aimed to find (1) a comparison of individual factors effecting customer satisfaction on services of The War Veterans Organization of Ubon Ratchathani, (2) a relationship between perspectives of receiving services and customer satisfaction found in The War Veterans Organization of Ubon Ratchathani, and (3) influences of service receiving factors effecting the customer satisfaction of The War Veterans Organization of Ubon Ratchathani. A total of 400 samples were chosen as representatives of the study. Survey questionnaires were employed for data collection while statistics such as Frequency, Percentage, Average, Standard Deviation (SD), Correlation Analysis, and Regression Analysis were applied for data analysis.

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

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ	15
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี	18
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	39
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์	45
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	50
5.3 ข้อเสนอแนะ	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	55
ภาคผนวก	
ก ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	65
ประวัติผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับแนวคิดการจัดการ	17
2.2	ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	32
2.3	ตัวแปรตามที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	33
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	34
3.2	ค่าความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	36
3.3	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	37
3.4	เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ	37
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	39
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	40
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับบริการ	40
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่	41
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	41
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับบริการ ด้านสถานที่	42
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	42
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ	43
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ	43
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ	44
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่	44
4.13	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ	45
4.14	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.15	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ	46
4.16	ผลการทดสอบปัจจัยการรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี	47
4.17	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการรับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี	48

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดในการศึกษา	4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (The War Veterans Organization of Thailand) เรียกโดยย่อว่า “อผศ.” จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2491 ปรับปรุงโดยพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2510 และปรับปรุงอีกครั้ง โดยพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2560 มีฐานะเป็นองค์การของรัฐเพื่อการกุศลและเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ได้รับเงินอุดหนุนจากงบเงินอุดหนุนของกระทรวงกลาโหม แบ่งเป็นเงินที่รัฐบาลกำหนดให้เป็นครั้งคราว เงินผลประโยชน์และค่าธรรมเนียมของ อผศ. รวมทั้งเงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่ อผศ. ได้รับบริจาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสงเคราะห์แก่ ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ โดยมีสภาพทหารผ่านศึกมีอำนาจหน้าที่วางแผนนโยบายและควบคุมกิจการทั่วไปของ อผศ. รวมทั้งกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานและดำเนินกิจการ ข้อบังคับเกี่ยวกับการเงิน ทรัพย์สิน การบัญชี การสอบบัญชีและการตรวจ ข้อบังคับว่าด้วยบำเหน็จและเงินสะสมของพนักงาน ข้อบังคับว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์ เงินสมทบกองทุนสงเคราะห์หรือการสงเคราะห์อื่น ๆ เพื่อสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานและครอบครัว ตลอดจนให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายและตั้งอนุกรรมการเพื่อกระทำการใด ๆ ตามที่ (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2558)

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก จัดแบ่งส่วนงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค 24 แห่ง โดยมีหน่วยขึ้นตรงตามแผนภูมิการจัด กล่าวคือ ส่วนกลางเป็นส่วนอำนวยการทั่วไปในการดำเนินงานของทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึกและทหารนอกประจำการ ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง คือ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และพระนครศรีอยุธยา สำหรับส่วนภูมิภาคเป็นสำนักงานสาขา 24 หน่วย ทำหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการที่มีภูมิลำเนาตามจังหวัดต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศเพื่อให้ได้รับการสงเคราะห์โดยสะดวกทั่วถึงกัน เรียกชื่อว่า “สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต” และหากตั้งอยู่ในจังหวัดนั้น ๆ ให้ใช้ชื่อจังหวัดนั้นเรียกต่อท้าย ซึ่งทุกเขตจะมีฐานะเท่ากันและขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2558)

สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานในสังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดยโสธร ให้บริการด้านการเกษตร ด้านการอาชีพ ด้านการสวัสดิการและการศึกษา ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการให้สินเชื่อ และด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ ซึ่งถือเป็นงานหลักของ

หน่วยงาน ในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน การบริการ จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความแตกต่าง เนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพ จะนำมาซึ่งความสามารถในการรักษาผู้ใช้บริการไว้ได้ในระยะยาว เพราะคุณภาพการบริการที่ดีจะ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดการบอกต่อให้กับผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ ต่อไป ในทางกลับกันถ้าคุณภาพการบริการไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ผลที่จะได้รับคือ ผู้ใช้บริการ อาจจะไม่ใช้บริการหรืออาจจะไม่ต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก อันอาจจะนำไปสู่การบอกต่อ ในทางลบ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายกับหน่วยงานได้ (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2559)

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่า จะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าบุคคลมีความคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองตามความต้องการด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคล ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยเพียงใดในการคาดหวังต่อสิ่งเหล่านั้นที่บุคคลได้รับจากการให้บริการ (วิรุฬ พรรณเทวี, 2542)

การจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้นั้น จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา (ธนิยา ปัญญาแก้ว, 2541) พบว่า ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของ การให้บริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการที่ทำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นในการรับบริการ มีกระบวนการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติมีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ทำให้ผู้มาใช้บริการซับซ้อนเข้าติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ โดยไม่ต้องมีขั้นตอนในการกดบัตรคิว รวมทั้งมีสถานที่ให้บริการสะอาดอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่ดี และมีน้ำดื่มระหว่างนั่งรอใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ในการมาติดต่อใช้บริการสำนักงาน เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการให้บริการ ที่ทำ ถ้าหากเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สถานที่ ทำให้บุคคลผู้ใช้บริการยกย่องแก่ผู้ให้บริการแล้ว พวกเขาจะมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการมาใช้บริการเป็นอย่างมาก (ธนิยา ปัญญาแก้ว, 2541)

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังไม่มีการใช้เพื่อศึกษาในบริบทของสำนักงาน สงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งพันธกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์กรฯ คือ การสร้างการให้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2559) ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อพันธกิจขององค์กรฯ โดยมีตัวชี้วัดซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ อันจะนำผลการศึกษานี้ไปสู่การพัฒนาขององค์กรฯ ที่ดีที่สุดต่อผู้มาใช้บริการ รวมทั้งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรฯ ที่ดีในอนาคตต่อไป นอกจากนี้ จากสภาพปัจจุบันสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ต้องการให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการที่เดินทางมาใช้บริการที่หน่วยงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง เพื่อการพัฒนาให้ หน่วยงานเข้มแข็ง หน่วยงานต้องการปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนของกระบวนการทำงาน รวมทั้งระบบงาน ต่าง ๆ ของหน่วยงานให้หมดไป เพื่อให้ทุกส่วนเกิดความพร้อมที่จะขับเคลื่อนภารกิจการสงเคราะห์ ไปสู่เป้าหมายนั่นคือ ทหารผ่านศึก ต้องมีความมั่นคงด้านอาชีพและรายได้อย่างถาวร ตลอดจน สนับสนุนทหารผ่านศึกในทุกด้านอย่างเต็มที่ เมื่อบรรลุเป้าหมายในด้านการสงเคราะห์ ผู้วิจัยจึง

ต้องการศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ซึ่งผลการศึกษานี้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับบริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการรับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีแตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยการรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

1.3.3 ปัจจัยการรับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการรูปแบบการรับบริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการ จำนวน 43,624 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 พฤษภาคม 2560 จาก สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการที่มาใช้บริการ หรือเคยมาใช้บริการ จำนวน 400 คน ใช้การคำนวณตามแนวคิดของ Yamane (1973)

1.5.2 ขอบเขตตัวแปร

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ

2) ปัจจัยการรับบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สถานที่

1.5.2.2 ตัวแปรตาม หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ประกอบด้วย การให้ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเอาใจใส่

1.5.3 ขอบเขตสถานที่ในการศึกษา

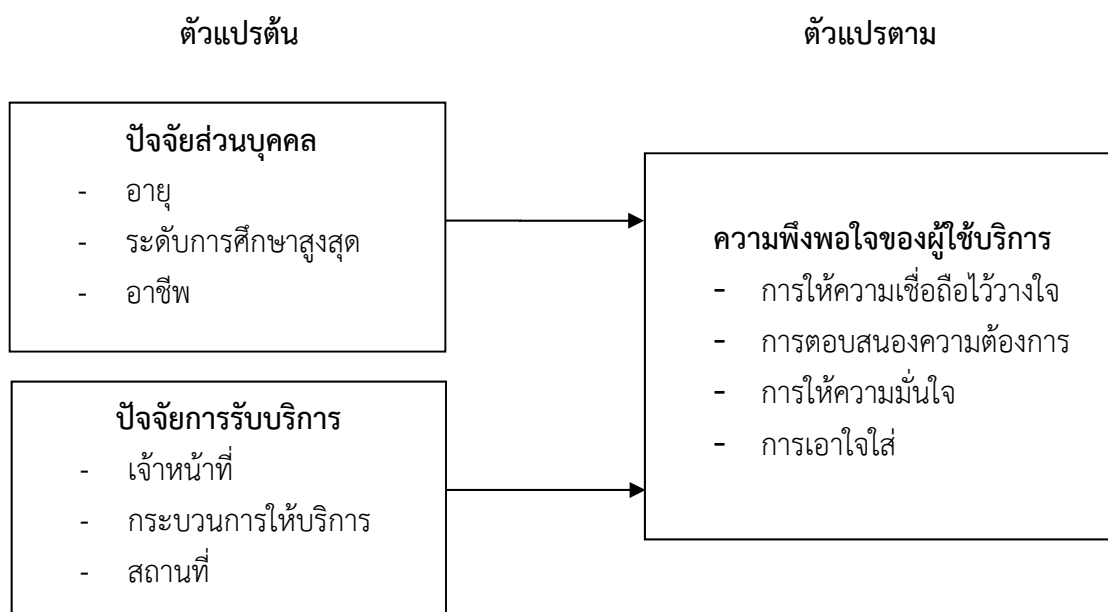
การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ซึ่งมีพื้นที่ในการให้บริการ จำนวน 4 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดยโสธร และจังหวัดอำนาจเจริญ

1.5.4 ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2560 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2560

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ (SERVQUAL Model) ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) และความพึงพอใจจากงานวิจัยของ ธนียา ปัญญาแก้ว (2541) และชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) และได้พัฒนาเป็นกรอบแนวความคิด ดังปรากฏตามรูปภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ประกอบด้วย จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดยโสธร

1.7.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

1.7.3 คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่อยู่บนพื้นฐานวิชาชีพซึ่งสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการจนทำให้ผู้ใช้บริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำหากมีโอกาส

1.7.4 การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้มาใช้บริการโดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่

1.7.5 ทหารผ่านศึกประจำการ หมายถึง ทหารผ่านศึกที่กำลังรับราชการทหารหรือราชการประจำในกระทรวง ทบวง กรม เว้นแต่ผู้ที่เป็นข้าราชการการเมือง ข้าราชการวิสามัญหรือลูกจ้าง (ทหารผ่านศึกประจำการนี้จะมีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ในระหว่างกำลังปฏิบัติกรรบนเท่านั้น เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วจะหมดสิทธิในการได้รับการสงเคราะห์)

1.7.6 ทหารผ่านศึกนอกประจำการ หมายถึง ทหารผ่านศึกผู้ที่ไม่ใช่ทหารผ่านศึกประจำการ

1.7.7 การให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีเหตุขัดข้อง ความสามารถในการให้บริการมีความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ และมีความในการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการไว้ได้เป็นอย่างดี

1.7.8 การตอบสนองความต้องการ หมายถึง สามารถให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการมีความรวดเร็วในการทำงาน และมีเอกสารแบบฟอร์มวางไว้ ณ จุดบริการทุกครั้ง

1.7.9 การให้ความมั่นใจ หมายถึง มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลการบริการ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และทุกครั้งที่มีการส่งมอบเอกสารที่สำคัญจะมีการลงนามเพื่อยืนยันการรับเอกสารดังกล่าว

1.7.10 การเอาใจใส่ หมายถึง มีการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการแต่ละคน มีความสามารถจดจำผู้มาใช้บริการได้ และสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าใจ

1.7.11 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่รับบริการผู้มาใช้บริการสำนักงานต้องใช้วาจาสุภาพในการให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย และต้องมีความกระตือรือร้นในการรับบริการ

1.7.12 กระบวนการให้บริการ หมายถึง มีกระบวนการให้บริการที่เท่าเทียมกัน มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก และมีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ

1.7.13 สถานที่ หมายถึง มีเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ สำนักงานสะอาดอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีน้ำดื่มสะอาดให้ระหว่างนั่งรอใช้บริการ และสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความร่มรื่น

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี มีทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

นภารัตน์ เสือจงพรุ (2544) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าทางลบ

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุรณธรรม (2541) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจ การชดเชย การไถ่บาป การแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายของ ความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปและให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีความพอใจต่อสิ่งที่คาดหวังและรับรู้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

Shelly (1975) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขโดยความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ คือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวก

จากแนวคิดของความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปแนวความคิดของ ความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจ

Maslow (1943) ได้ค้นหาวิธีที่อธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของ มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ ดังนี้

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอดเป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อนส่วนตัว
- 4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัวความนับถือและสถานะทางสังคม
- 5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นจะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป

2.1.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

Freud (1965) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

จากทฤษฎีแรงจูงใจ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปกล่าวคือ แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยจงใจให้กระทำหรือตื่นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดาเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2.1.4 การประเมินคุณภาพบริการ

2.1.4.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2542) ได้ให้ความหมาย คุณภาพบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้ใช้บริการโดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งนี้ประกอบด้วย ความถูกต้องตามมาตรฐาน และความถูกต้องตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2542) ได้ให้ความหมาย คุณภาพบริการ หมายถึง การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนขั้นตอนของการบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองความต้องการเบื้องต้นตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการยอมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมาย คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้ใช้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การรับรู้ต่อบริการที่จัดให้ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

จากความหมายของคุณภาพบริการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปและให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่อยู่บนพื้นฐานวิชาชีพซึ่งสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการจนทำให้ผู้ใช้บริการต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำหากมีโอกาส

2.1.4.2 ความหมายของการบริการ

การบริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตน นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2556) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง เป็น กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิภิกิริยาสัมพันธ์ต่อกันโดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้า เป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้

Kotler (1997) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์ เจริญนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้ให้บริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคุมไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ดังนั้นการศึกษานี้จึงสรุปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการบริการว่า การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้มาใช้บริการ โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่

2.1.4.3 ลักษณะของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) อธิบาย การบริการ (Service) ที่มีลักษณะที่แตกต่าง ไปจากสินค้า (Goods) ไว้ดังนี้

1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ คือ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตน เหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ เมื่อพูดถึงการบริการของหน่วยงานหนึ่งเราไม่สามารถบอกได้ว่าการบริการของ หน่วยงานนั้นมีรูปร่างลักษณะเป็นอย่างไรอีกทั้งไม่สามารถใช้บริการได้ก่อนจะตัดสินใจใช้บริการ

2) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน คือ การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็นมนุษย์ที่ตามปกติแล้วมักมี พฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย ในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น อาจมีวิธีการพูด หรือการแก้ไขที่แตกต่างกันหรือแม้กระทั่งผู้ปฏิบัติงานให้บริการคนเดียวกัน แต่เมื่อ ให้บริการต่างเวลาและวาระกันอาจมีลักษณะการบริการที่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าเราสามารถกำหนด คุณลักษณะของการบริการให้เหมือนกันทุกประการไม่ได้

3) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือ การให้บริการใด ๆ หากไม่มีผู้มา ให้ การบริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนดจะทำให้การบริการ ที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่าหากในแต่ละวันไม่มีผู้มาใช้บริการที่หน่วยงาน จะทำให้หน่วยงาน สูญเสียรายได้ที่ควรที่จะได้รับในแต่ละวันที่ให้บริการ และหน่วยงานไม่สามารถเก็บรักษาระยะเวลาใน แต่ละวันดังกล่าวไว้ได้อีก ซึ่งตรงกันข้ามกับสินค้าที่หากขายไม่ได้ในวันนั้น ยังสามารถเก็บไว้ได้

4) การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ คือ การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้ใช้บริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และ

สถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะนั้น ๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้ใช้บริการไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการบริการเปรียบเหมือนการให้เช่าไม่ใช่การขาย

5) การบริการต้องอาศัย คน เป็นหลัก คือ การบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจากผู้ใช้บริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน (ผู้ใช้บริการ)” ได้ดีที่สุดคือ “คน (ผู้ให้บริการ)” นั่นเอง

6) คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ คือ เมื่อเราไปใช้บริการหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งการที่เราจะบอกว่าการบริการของหน่วยงานนั้นดีหรือไม่จะต้องพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น สถานที่สะดวกต่อการมาติดต่อมีที่นั่งรอการบริการ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพ และให้บริการอย่างรวดเร็ว องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้ใช้บริการ

7) การบริการมักต้องให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการ คือ การให้บริการและรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการให้บริการจากกระบวนการรับบริการได้

จากการที่กระบวนการบริการต้องมีผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยกัน ทำให้เป็นเรื่องยากที่จะควบคุมการบริการให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากการบริการเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันกับที่ผู้ใช้บริการใช้บริการ ดังนั้น หากเกิดข้อผิดพลาดในการบริการขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจโดยทันที จะเห็นได้ว่า ลักษณะของการบริการมีความแตกต่างจากสินค้าโดยทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งลักษณะเหล่านี้ ทำให้เกิดข้อจำกัดบางประการในการดึงดูดให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการและได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดจากการใช้บริการ หากมีการนำเอาหลักจิตวิทยาการบริการมาประยุกต์ใช้เหมาะสม

2.1.4.4 องค์ประกอบของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้อธิบายองค์ประกอบของการบริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ

(2) หน่วยงานบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือบุคคลอื่นหน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนด ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานโดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตอุบลราชธานีก็จัดเป็นหน่วยงานบริการที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการเกษตร ด้านการอาชีพ ด้านการสวัสดิการและการศึกษา ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการให้สินเชื่อ และด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ เป็นต้น

(3) ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้ใช้บริการโดยตรง โดยจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้ใช้บริการ

(4) ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการที่เจ้าหน้าที่มีการนำเสนออัตราประโยชน์หรือคุณค่าต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการมอบให้กับผู้ใช้บริการ

(5) ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยการมองเห็น การได้ยิน การได้สัมผัส ลักษณะทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งการแต่งตัวของเจ้าหน้าที่ด้วย

ดังนั้น ในการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี จะต้องมีการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้น้ำจาสุภาพในการให้บริการ ในด้านกระบวนการให้บริการจะต้องให้บริการที่เท่าเทียมกัน มีขั้นตอนในการบริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก และมีสถานที่ให้บริการสะอาด สภาพแวดล้อมดี มีเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน และมีน้ำดื่มสะอาดให้ผู้ใช้บริการระหว่างนั่งรอใช้บริการ เพื่อที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่วัดได้ยากเพราะคุณภาพบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ซึ่งมีนักวิชาการได้คิดค้นแบบประเมินคุณภาพบริการ ดังนี้

Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) ได้คิดค้นแบบจำลองคุณภาพบริการอันเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จโดยแสดงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

(1) ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความหวังของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

(1.1) ขาดการศึกษาถึงความหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ

(1.2) มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงานส่วนงานต่าง ๆ ของสำนักงาน

(1.3) สายการบังคับบัญชามีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้บริการกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

(2) ช่องที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ มี 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ

(2.1) ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

(2.2) ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองไม่เห็น

(2.3) มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริหารมีมาตรฐานซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันผู้ใช้บริการได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้ความสม่ำเสมอ

(2.4) ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของผู้ใช้บริการและความคาดหวัง

(3) ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับผู้ใช้บริการ จะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

(3.1) บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

(3.2) ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

(3.3) บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ผู้ใช้บริการภายในและผู้ให้บริการภายนอก

(4) ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ และการติดต่อสื่อสารไปยังผู้ใช้บริการในการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับ ช่องว่างทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้คือ

(4.1) ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

(4.2) การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

(5) ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้และบริการที่ได้รับจริง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับผิดไปจากความเป็นจริง

สำหรับการวัดคุณภาพการบริการซึ่งจากผลการศึกษาของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่า ผู้ให้บริการได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่

(1) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การเกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตามสัญญาครบถ้วน

(2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการอธิบายผู้มาใช้บริการให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการด้วยภาษาที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ

(3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง คุณสมบัติในการมีทักษะและความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพเรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การแต่งกายสุภาพ

(6) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการน่าไว้วางใจได้

(7) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจและความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการผู้มารับบริการสนใจต่อปัญหาของผู้มารับบริการ

(8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ส่งมอบการบริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ความปลอดภัยต่อร่างกายทรัพย์สิน

(9) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers) หมายถึง การเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัวให้มีความสนใจผู้ให้บริการเฉพาะบุคคล และสามารถจดจำชื่อผู้มาใช้บริการได้

(10) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่าง ๆ ในการให้บริการว่า มีความเหมาะสมสวยงามและทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์มีความทันสมัยและสวยงาม

Parasuraman et al. (1988) สร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยนำเอาปัจจัยคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการ จากการวิจัยในกลุ่มผู้บริโภคจากบริการประเภทต่าง ๆ ปี ค.ศ. 1988 มาบูรรวมกันเหลือเพียง 5 ด้าน ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ และได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้ แล้วพบว่า มีความเชื่อมั่น (Reliability) และความตรง (Validity) มากพอจึงนำมาใช้เพื่อการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการประเภทต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการซึ่งใช้ในการสร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการ SERVQUAL (Service Quality) ได้แก่

(1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และวัสดุ ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณสถานที่ให้บริการมีสะอาด เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

(2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความเสมอภาค ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจังสามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการการตั้งแต่วินาทีแรกสามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

(3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการและจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

(4) ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

(5) การเข้าอกเข้าใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

สำหรับเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่คงใช้เหมือนเดิม มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจ เป็นการรวมเกณฑ์เดิม 4 ด้านมาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจผู้ใช้บริการ

ยังยุทธ พงษ์สุภาพ (2542) ได้กล่าวถึง การประเมินคุณภาพบริการด้วยการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากบริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับบริการ
- (4) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
- (5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการการให้บริการโดยรวม
- (6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีนั้น กระทำขึ้นเพื่อศึกษาว่าผู้ใช้บริการนั้น มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ซึ่งการศึกษานี้จะใช้กรอบแนวคิดของเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพบริการ 5 ด้าน (SERVQUAL Model) ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกกรอบแนวคิดมาปรับเกณฑ์ดังกล่าวให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ดังนี้

- (1) การให้ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)
 - (1.1) สามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีเหตุขัดข้อง
 - (1.2) สามารถให้บริการถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ
 - (1.3) สามารถเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับไว้ได้เป็นอย่างดี
- (2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
 - (2.1) สามารถให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ
 - (2.2) มีความรวดเร็วในการทำงาน
 - (2.3) มีเอกสารแบบฟอร์มวางไว้ ณ จุดบริการทุกครั้ง
- (3) การให้ความมั่นใจ (Assurance)
 - (3.1) มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลการบริการ
 - (3.2) ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

(3.3) ทุกครั้งที่มีการส่งมอบเอกสารที่สำคัญจะมีการลงนามเพื่อยืนยันการรับเอกสารดังกล่าว

(4) การเอาใจใส่ (Empathy)

(4.1) สามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการแต่ละคน

(4.2) สามารถจดจำผู้มาใช้บริการได้

(4.3) สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้อย่างเข้าใจ

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1988) มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สอดคล้องในบริบทของการศึกษาโดยวัดจากตัวบ่งชี้ความพึงพอใจใน 4 ด้าน เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับการวัดขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

2.2.1 ความหมายของการจัดองค์การ

การจัดองค์การได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

จงชัย สันติวงษ์ (2546) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดองค์การ คือ การจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นกลุ่มก้อนเข้ารูป และการมอบหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ การจัดองค์การจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนต่างฝ่ายต่างทราบว่าจะใครทำอะไร และใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น ๆ อย่างไร

สมคิด บางโม (2538) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดองค์การ หมายถึง การจัดแบ่งองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ให้ครอบคลุมภารกิจ และหน้าที่ขององค์การ พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์กับองค์กรย่อยอื่น ๆ ไว้ด้วย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดองค์การ หมายถึง กระบวนการที่กำหนด กฎ ระเบียบ แบบแผน ในการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งรวมถึงวิธีการทำงานร่วมกัน

สรุปได้ว่า การจัดองค์การ หมายถึง การจัดแบ่งองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ให้ครอบคลุมภารกิจ โดยกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญหรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า 3M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร ได้แก่

(1) คน (Man) คือ ทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะก่อผลสำเร็จให้กับกิจการได้อย่างมากทั้งนี้ในแง่ของปริมาณและคุณภาพ

(2) เงินทุน (Money) คือ ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปโดยไม่ติดขัด

(3) การจัดการ (Management) คือ ต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สมคิด บางโม (2546) กล่าวว่า ปัจจัยในการจัดการที่เป็นมูลเหตุที่สำคัญและผู้บริหารทุกคนต้องสนใจในงานด้านการบริหารจัดการ ได้แก่

(1) คนหรือบุคคล (Man) คือ ปัจจัยสำคัญของการบริหารงานหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงานผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ

(2) เงิน (Money) คือ งบประมาณเพื่อการบริหารงานหากขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

(3) ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) คือ การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือก็ให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน

(4) การบริหารจัดการ (Management) คือ ภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงคือเป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการทำงาน

ถนัด เดชทรัพย์ (2550) กล่าวว่า ทรัพยากรหรือปัจจัยที่นักบริหารต้องให้ความสนใจเพื่อให้การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้คือ

(1) คน (Man) คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจขององค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการ

(2) เงิน (Money) คือ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินการต่อไปได้

(3) วัสดุ (Materials) คือ วัตถุดิบซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้ปัจจัยอื่น จำเป็นต้องมีคุณภาพและมีต้นทุนที่ต่ำ เพราะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต

(4) เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักรอุปกรณ์ ที่มีศักยภาพที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการผลิตเช่นกัน

(5) วิธีการบริหารหรือวิธีการปฏิบัติ (Management or Method) การจัดการหรือการบริหารในองค์กรธุรกิจประกอบด้วยระบบการผลิตหรือระบบการให้บริการต่าง ๆ หากมีระบบที่ชัดเจนตลอดจนมีระเบียบขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดี

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) กล่าวว่า การบริหารงานในองค์กรรูปแบบใดก็ตามก็ตามจุดมุ่งหมายที่สำคัญนั้น อยู่ที่การบรรลุผลสำเร็จตามหมายที่กำหนดไว้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงมุ่งเน้นให้ ความสำคัญต่อทรัพยากรพื้นฐานของการบริหาร 6 M's ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) คน (Man) หมายถึง บุคลากร หรือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน อาจจะถูกประกอบไปด้วย ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ซึ่งจะมีทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติงาน ถ้าเจ้าหน้าที่ให้บริการใช้วาจาไม่สุภาพในการให้บริการและไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ

(2) เงิน (Money) หมายถึง เงินทุน เงินสด เงินหมุนเวียน เงินค่าใช้จ่าย หรือ เงินรายรับ รายจ่ายต่าง ๆ ถ้าการเงินของระบบไม่ดีพอแล้ว ระบบนั้นย่อมจะประสบกับความยุ่งยากหรืออาจถึงแก่การหายนะได้ เพราะฉะนั้น ระบบธุรกิจทุกชนิดจะต้องมีความระมัดระวังในเรื่องของการเงินเป็นพิเศษ

(3) วัสดุสิ่งของ (Material) หมายถึง วัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้า เมื่อขาดวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต จะทำให้ไม่มีสินค้าสำหรับขาย ผลก็คือ การขาดทุน

(4) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) หมายถึง เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ ที่ใช้ในโรงงานหรือในสำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งเหมือนกัน ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิดปัญหาในระบบการทำงานเพราะไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้งานล่าช้า ทำงานไม่ทันกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร เป็นต้น

(5) การจัดการ (Management) หมายถึง การบริหารระบบงาน ถ้าระบบงานเกิดปัญหา เพราะการบริหารที่ไม่ดีหรือการบริหารที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมหรือไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อสังคม เศรษฐกิจและการเมืองหรือการได้ผู้บริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพมาบริหารงาน เช่น ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยากและมีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน

(6) ขวัญและกำลังใจ (Morale) หมายถึง ค่านิยมของคนที่มีต่อระบบหรือต่อองค์กร ซึ่งเป็นค่านิยมของคนในระบบที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นค่านิยมของผู้บริโภคหรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนให้ระบบอยู่รอด ระบบที่ขาดค่านิยมหรือขาดความเชื่อมั่นของบุคคล ระบบนั้นก็มักจะอยู่ต่อไปไม่ได้ จะต้องประสบกับความล้มเหลวในที่สุด

จากแนวคิดทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการศึกษา โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับแนวคิดการจัดการ

ปัจจัยการรับบริการ	3M	4M	5M	6M
1. เจ้าหน้าที่	Man	Man	Man	Man
2. กระบวนการให้บริการ	Management	Management	Management	Management
3. สถานที่			Machine	Machine

จากตารางที่ 2.1 ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์การมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องในบริบทของการศึกษาโดยวัดจากปัจจัยการรับบริการใน 3 ด้าน ดังนี้

(1) คน (Man) หมายถึง เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรจะต้องมีพฤติกรรมในการให้บริการที่เหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความกระตือรือร้น

(2) การจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการให้บริการ เช่น มีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก

(3) เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) หมายถึง สิ่งที่ใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในที่นี้ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบ เช่น มีเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ มีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีน้ำดื่มสะอาดให้ระหว่างนั่งรอใช้บริการ สภาพแวดล้อม โดยรอบมีความร่มรื่น

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เรียกโดยย่อว่า “อผศ.” จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2491 และปรับปรุงโดยพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2510 มีฐานะเป็นองค์การของรัฐเพื่อการกุศลและเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย ได้รับเงินอุดหนุนจากงบเงินอุดหนุนของกระทรวงกลาโหม เงินที่รัฐบาลกำหนดให้เป็นครั้งคราว เงินผลประโยชน์และค่าธรรมเนียมของ อผศ. รวมทั้งเงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่ อผศ. ได้รับบริจาค

2.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึกและทหารนอกประจำการ

2.3.1.1 ความหมายของทหารผ่านศึก มีดังนี้

1) ทหารหรือบุคคล ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ในราชการทหารหรือบุคคลซึ่งทำหน้าที่ทหารตามที่กระทรวงกลาโหมกำหนดและได้กระทำหน้าที่นั้นในการสงครามหรือในการรบไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักรหรือในการปราบปรามการจลาจล

2) ทหารหรือบุคคล ซึ่งทำการป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคงหรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักรไม่ว่าภายในหรือภายนอกราชอาณาจักรตามที่กระทรวงกลาโหมหรือสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

2.3.1.2 ประเภทของทหารผ่านศึก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ทหารผ่านศึกประจำการ หมายถึง ทหารผ่านศึกที่กำลังรับราชการทหารหรือราชการประจำในกระทรวง ทบวง กรม เว้นแต่ผู้ที่เป็นข้าราชการการเมือง ข้าราชการวิสามัญหรือลูกจ้าง (ทหารผ่านศึกประจำการนี้จะมีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ในระหว่างกำลังปฏิบัติกรรบนเท่านั้น เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้วจะหมดสิทธิในการได้รับการสงเคราะห์)

2) ทหารผ่านศึกนอกประจำการ หมายถึง ทหารผ่านศึกผู้ที่ไม่ใช่ทหารผ่านศึกประจำการ

2.3.1.3 ครอบครัวทหารผ่านศึก หมายถึง บิดา มารดา สามี ภริยา และบุตร ที่ถูกต้องตามกฎหมายของทหารผ่านศึกเท่านั้น

2.3.1.4 ทหารนอกประจำการ หมายถึง ทหารกองหนุนประเภทที่ 1 หรือผู้ที่พ้นราชการทหารประเภทที่ 1 รวมทั้งนายทหารสัญญาบัตรและนายทหารประทวนนอกประจำการ ซึ่งมีสิทธิได้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จหรือบำนาญตามกฎหมายว่าด้วยบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นทหารผ่านศึกหรือไม่

2.3.2 การควบคุมขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

สภาพทหารผ่านศึก มีอำนาจหน้าที่วางนโยบายและควบคุมกิจการทั่วไปของ อผศ. รวมทั้งกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานและดำเนินกิจการ ข้อบังคับเกี่ยวกับการเงิน ทรัพย์สิน การบัญชี การสอบบัญชี และการตรวจ ข้อบังคับว่าด้วยบำเหน็จและเงินสะสมของพนักงาน ข้อบังคับ

ว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์ เงินสมทบ กองทุนสงเคราะห์ หรือการสงเคราะห์อื่น ๆ เพื่อสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานและครอบครัว ตลอดจนให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายและตั้งอนุกรรมการเพื่อกระทำการใด ๆ ตามที่มอบหมาย สภาทหารผ่านศึก ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม เป็นนายกสภาทหารผ่านศึก ผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นอุปนายกสภาทหารผ่านศึก รองผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เป็นกรรมการสภาทหารผ่านศึกโดยตำแหน่ง และกรรมการซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมแต่งตั้งขึ้นด้วยความเห็นชอบของสภากลาโหม คือ จากทหารผ่านศึกประจำการเจ็ดคนและทหารผ่านศึกนอกประจำการเก้าคนและเลขานุการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเป็นเลขาธิการสภาทหารผ่านศึกโดยตำแหน่ง

2.3.3 การบริหารขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมเป็นผู้แต่งตั้งนายทหารสัญญาบัตรประจำการดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการหนึ่งคนและรองผู้อำนวยการหนึ่งคนด้วยความเห็นชอบของสภากลาโหม โดยผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารกิจการของ อผศ. ให้เป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับและนโยบายที่สภาทหารผ่านศึกกำหนดและมีอำนาจบังคับบัญชาพนักงานทุกตำแหน่งตลอดจนลูกจ้างรวมทั้งรับผิดชอบในการจัดการและดำเนินงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

2.3.4 การแบ่งส่วนงานขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจัดส่วนงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค 24 แห่ง โดยมีหน่วยขึ้นตรงตามการจัดดังนี้

2.3.4.1 ส่วนกลาง เป็นส่วนอำนวยความสะดวกทั่วไปในการดำเนินงานของทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ตรงข้ามโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ถนนราชวิถี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง คือ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรสาคร และพระนครศรีอยุธยา โดยจัดแบ่งส่วนงาน ดังนี้

- 1) สำนักผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- 2) สำนักงานเลขานุการประกอบด้วย กองกลาง กองกฎหมายและกองการประชุมและพิธีการ
- 3) ฝ่ายนโยบายและแผน ประกอบด้วย กองกำลังพล กองประชาสัมพันธ์ กองแผนและวิชาการศูนย์กรรมวิธีข้อมูลและศูนย์สนับสนุนการฝึกอบรมองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- 4) ฝ่ายปลัดบัญชี ประกอบด้วย กองการเงิน กองบัญชี และกองบริหารและควบคุม
- 5) ฝ่ายส่งกำลังบำรุง ประกอบด้วย กองบริการ กองการพัสดุ และกองก่อสร้าง
- 6) ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ประกอบด้วย กองสวัสดิการ กองทุนสงเคราะห์ กองการฅาปนกิจสงเคราะห์และส่วนบัตรประจำตัว
- 7) ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์ ประกอบด้วย กองอาชีพ และกองนิคมเกษตรกรรม
- 8) กองตรวจสอบภายใน

9) โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ประกอบด้วย สำนักผู้อำนวยการโรงพยาบาล กองกลาง กองส่งกำลังบำรุง กองคลัง กองบริการสายแพทย์ กองเวชศาสตร์ชั้นสูง กองเวชศาสตร์พื้นฟู กองออร์โธปิดิกส์ และกายอุปกรณ์ กองอายุรกรรมและจิตเวช กองสูตินรีและกุมารเวชกรรม กองศัลยกรรมและวิสัญญี กองจักษุ โสต คอ นาสิก กองทันตกรรม และกองการพยาบาล

2.3.4.2 ส่วนภูมิภาค เป็นสำนักงานสาขา 24 หน่วย ทำหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีภูมิลำเนาตามจังหวัดต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อให้ได้รับการสงเคราะห์โดยสะดวกทั่วถึงกัน เรียกชื่อว่า “สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต” โดยตั้งอยู่ในจังหวัดใดให้ใช้ชื่อจังหวัดนั้นเรียกต่อท้าย ทุกเขตจะมีฐานะเท่ากันและขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการ ดังนี้

- 1) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตราชบุรี
- 2) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตสุพรรณบุรี
- 3) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตลพบุรี
- 4) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปราจีนบุรี
- 5) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตชลบุรี
- 6) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจันทบุรี
- 7) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตนครราชสีมา
- 8) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตสุรินทร์
- 9) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี
- 10) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตขอนแก่น
- 11) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุดรธานี
- 12) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตสกลนคร
- 13) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตนครสวรรค์
- 14) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตพิษณุโลก
- 15) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตตาก
- 16) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตลำปาง
- 17) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตเชียงใหม่
- 18) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตเชียงราย
- 19) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตน่าน
- 20) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตชุมพร
- 21) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตนครศรีธรรมราช
- 22) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตสงขลา
- 23) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตปัตตานี
- 24) สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตกระบี่

2.3.5 การให้บริการการสงเคราะห์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

การสงเคราะห์ที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้การสงเคราะห์แก่ ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ มีดังนี้

2.3.5.1 การสงเคราะห์ด้านการเกษตร

เป็นการสงเคราะห์ด้านการจัดให้มีที่อยู่อาศัยและที่ดินทำกินรวมทั้งส่งเสริมอาชีพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตแก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ที่มีฐานะยากจนไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีรายได้น้อยไม่เพียงพอแก่การทำกิน นอกจากนี้ยังให้คำแนะนำในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ การประมง ตลอดจนการใช้เครื่องมือทุ่นแรง

2.3.5.2 การสงเคราะห์ด้านการอาชีพ

การสงเคราะห์เพื่อให้ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ ได้มีอาชีพและรายได้ โดยการแนะแนวและส่งเสริมอาชีพ จัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพในส่วนกลาง ให้การฝึกอบรมอาชีพระยะสั้นสาขาต่าง ๆ และส่งหน่วยฝึกอาชีพเคลื่อนที่ออกไปฝึกสอนวิชาชีพในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ รวมทั้งสงเคราะห์การศึกษาวิชาชีพระยะสั้นภายนอกที่มีหลักสูตรนอกเหนือจากที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเปิดสอนโดยยึดถือพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า “จงช่วยทหารผ่านศึก เพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองได้” เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังจัดตั้งโรงงานในอารักขาเพื่อรับทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึกและทหารนอกประจำการ ที่สำเร็จการฝึกอบรมวิชาชีพจากศูนย์ฝึกอาชีพขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกหรือทหารผ่านศึกและครอบครัวที่มีฝีมือด้านช่างต่าง ๆ เข้าทำงานเพื่อฝึกหาความชำนาญช่วยเหลือในด้านการจัดหางานออกหนังสือฝากเข้าทำงาน ออกหนังสือค่าประกันการเข้าทำงานอีกด้วย

2.3.5.3 การสงเคราะห์ด้านการสวัสดิการและการศึกษา

1) การสงเคราะห์ด้านสวัสดิการ

- 1.1) การสงเคราะห์กรณีประสบภัยพิบัติ
- 1.2) การสงเคราะห์เงินเลี้ยงชีพรายเดือน
- 1.3) การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือรายเดือนแก่ทหารผ่านศึกนอกประจำการ
- 1.4) การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือแก่ทายาท
- 1.5) การสงเคราะห์เงินช่วยค่าครองชีพเพื่อผดุงเกียรติเป็นรายเดือน
- 1.6) การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือรายเดือนแก่ครอบครัวทหารผ่านศึก
- 1.7) การสงเคราะห์กรณีถึงแก่ความตาย
- 1.8) จ่ายเงินเยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการปฏิบัติหน้าที่
- 1.9) จ่ายเงินเยี่ยมเยียนและอาจจัดสิ่งของเยี่ยมเยียนตามความเหมาะสม
- 1.10) การสงเคราะห์เงินเชิดชูเกียรติ
- 1.11) การสงเคราะห์เงินช่วยเหลือเป็นค่าครองชีพพิเศษ
- 1.12) การสงเคราะห์เงินเลี้ยงชีพพิเศษ
- 1.13) การสงเคราะห์ค่าคลอดบุตร
- 1.14) การสงเคราะห์ร่วมบำเพ็ญกุศลทางศาสนา
- 1.15) เงินช่วยเหลือครั้งคราว
- 1.16) สงเคราะห์ด้านที่พักอาศัย

2) การสงเคราะห์ด้านการศึกษา

2.1) สงเคราะห์การศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งในและนอกประเทศ

2.2) การสงเคราะห์การศึกษาระดับปริญญาโทในประเทศ

2.3.5.4 การสงเคราะห์ด้านการรักษาพยาบาล

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ให้การสงเคราะห์ด้านรักษาพยาบาลแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว ตามข้อบังคับสภาพทหารผ่านศึก ว่าด้วยการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการ พ.ศ. 2522 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งยังได้จัดสร้างโรงพยาบาลทหารผ่านศึกเพื่อให้บริการรักษาพยาบาลแก่ทหารผ่านศึกและประชาชนทั่วไปอีกด้วย

2.3.5.5 การสงเคราะห์ด้านการให้สินเชื่อ

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกให้การสงเคราะห์กู้ยืมเงินเพื่อเป็นทุนประกอบอาชีพการเกษตรหรืออาชีพอิสระอื่น ๆ ตลอดจนให้กู้ยืมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัยและการครองชีพภายใต้ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกกำหนด อัตราดอกเบี้ยร้อยละสามบาทต่อปี ยกเว้นทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1 คิดอัตราดอกเบี้ยสองบาทต่อปี ผู้มีสิทธิยื่นคำขอกู้ยืมเงินได้ที่สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตในภูมิภาคหรือที่กองทุนสงเคราะห์ ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

2.3.5.6 การสงเคราะห์ด้านการส่งเสริมสิทธิและเกียรติ

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจะดำเนินการให้ทหารผ่านศึกนอกประจำการและครอบครัวได้รับเกียรติและสิทธิจากทางราชการ รัฐวิสาหกิจและสังคม ดังนี้

- 1) ช่วยขอสิทธิพิเศษในกิจการขนส่งของเอกชนผู้มีจิตศรัทธา
- 2) ช่วยขอสิทธิพิเศษในกิจการของทางราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 3) จัดให้มีการบำเพ็ญกุศลทางศาสนา
- 4) ร่วมบำเพ็ญกุศลทางศาสนาแก่ผู้ถึงแก่ความตายในสงครามหรือในการรบ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้างรายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากติดต่อนานการในช่วงเช้าก่อน 11.00 น. โดยทำธุรกรรมในด้านการฝากเงิน-ถอนเงิน มากที่สุดและใช้เวลาใน

การทำธุรกรรมกับธนาคารน้อยกว่า 15 นาที ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปลักษณ์ เป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ ส่วนด้านลูกค้าที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา รายได้ ช่วงเวลาที่ติดต่อธนาคาร การทำธุรกรรมด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การเปิดบัญชี และเวลาในการทำธุรกรรมแตกต่างกัน สำหรับลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ การทำธุรกรรมด้านการลงทุนและการออมทรัพย์รูปแบบอื่นการกู้เงินและการทำธุรกรรมอื่น ๆ แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

วิภาวรรณ กาชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 390 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ รายได้ 20,001-25,000 บาท ลักษณะทางกายภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรและด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพึงพอใจในคุณภาพเรื่องบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำเป็นอันดับแรก การให้ความมั่นใจเป็นอันดับสุดท้าย และพบว่าลูกค้าที่มีข้อมูลด้านประชากรทั่วไปได้แก่ ลูกค้าที่มีข้อมูลด้านประชากรทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยภาพรวมส่วนประสมทางการตลาด จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของ เคทีบี ลีสซิ่ง ในทิศทางเดียวกัน

สุวิมล คำย่อย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 253 คน สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 69.6 มีอายุเฉลี่ย 39.5 สถานภาพสมรส (คู่) ร้อยละ 77.5 ระดับการศึกษา จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 52.2 มีอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม/ทำนา ร้อยละ 51.0 รายได้เฉลี่ย 8,376.3 บาท สิทธิในการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 90.5 การมารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 48.2 เหตุผลในการมารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ อยู่ใกล้บ้าน ร้อยละ 79.4 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี

พบว่า ความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านการให้บริการ ร้อยละ 50.2 ด้านคุณภาพบริการ ร้อยละ 66.4 ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ร้อยละ 66.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 69.6

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ

ศิริภัสร์ บุญมี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ บุคคลทั่วไปอายุมากกว่า 18 ปี ที่เข้ามาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 770 คน ประกอบไปด้วยโรงพยาบาลคลองหลวง จำนวน 385 คน และโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ วิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกาเป็น เพศหญิง มีอายุมากกว่า 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับจ้างทั่วไป ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลคลองหลวง มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนผู้บริการโรงพยาบาลลำลูกกา มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคลองหลวง และโรงพยาบาลลำลูกกา โดยรวมมีคุณภาพปานกลางและยังพบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็วและด้านการรับประกันของโรงพยาบาลคลองหลวงมากกว่า โรงพยาบาลลำลูกกา ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจของโรงพยาบาลลำลูกกามากกว่า โรงพยาบาลคลองหลวง และระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคลระหว่างโรงพยาบาลทั้งสองแห่งนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผ่องพิมล พิจารณ์สรรรค์ (2556) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราช

ปียมหาราชการุณย์ ในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความสัมพันธ์ สถิติที่ทดสอบ ที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ Pearson Correlation ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปียมหาราชการุณย์ ในด้านข้อมูลทั่วไปผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุ 45 ปี ขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อเดือนประมาณ 69,379.97 บาท การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปียมหาราชการุณย์ มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่อันได้แก่ บรรยากาศภายในโรงพยาบาลมีความโอเอียง สวยงามน่าอยู่ ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของโรงพยาบาลและรองลงมาคือปัจจัยด้านอุปกรณ์ร้านค้า อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลและภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาล และสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชปียมหาราชการุณย์ น้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอันได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ การให้ส่วนลดและสิทธิพิเศษ และนอกจากนี้ แนวโน้มความต้องการของผู้ที่เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราช ปียมหาราชการุณย์ มากที่สุดคือ ด้านช่องทางติดต่อ และที่ตั้งของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ

ดุสติ เกษมมงคล (2556) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้านได้แก่ ด้านบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร และเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาเป็นลูกค้าธนาคาร และกลุ่มตามรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือลูกค้าผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตบริการและการขาย 6 จำนวน 369 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ตามความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลทดสอบการสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที และค่าเอฟ หากพบเห็นความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นำไปทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ ผลการศึกษา พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุระหว่าง 41-55 ปี มีสถานภาพสมรสมากกว่าสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เป็นลูกค้าของธนาคารมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีรายได้ 15,000-100,000 บาท สำหรับการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการเครื่อง ATM มากที่สุด นอกจากนี้ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตบริการและการขาย 6 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริการ รองลงมามีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมของธนาคาร

วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษา จำนวนครั้งที่มารับบริการ รวมทั้งเพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรักษาพยาบาล รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาพยาบาลและอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก พบว่ามีประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ทิพชญาน์ อัครพงศ์โสภณ (2556) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มาจากประชากรที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจำนวน 400 คน จำแนกตามเขตในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่กรอกได้ด้วยตนเองมีความ เชื่อถือได้ และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regressions) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ด้านตราสินค้า และปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย ด้านการรับรู้และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

ศันสนีย์ สิมขันธ์ (2556) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาตาระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเรือต่างชาตาระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครตามหลักทฤษฎี ServQual 5 Dimensions ทำให้ทราบถึงระดับ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวอันแสดงถึงคุณภาพบริการของโรงแรมเรือต่างชาติได้ เพื่อเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเดินทางต่างกัน ในการใช้บริการโรงแรมที่พักระดับ 4-5 ดาว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติ โดยไม่จำกัดประเทศที่มา จำนวน 150 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ Chi-Square ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน และนิยมพักในย่านจับจ่ายใช้สอยระหว่าง 1-3 คืน ก่อนออกเดินทางไปท่องเที่ยว ยังต่างจังหวัดต่อ โดยกระบวนการจองนั้นส่วนมากมักทำการจองผ่านตัวแทนเว็บไซต์ โดยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาตินั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงทุกด้าน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมในการเดินทางต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้นอยู่ 3 ด้าน เช่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความรู้-เข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่เท่ากันอยู่ 2 ด้าน คือ ด้านความกระตือรือร้น และการตอบสนองและด้านการให้ความมั่นใจ นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษา พฤติกรรมของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ประเภทของการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการ โดยใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการเปรียบเทียบแบบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจาก ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ ประเภทฝาก-ถอน โดยมี ความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ คือ วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อที่มีอาชีพและความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ปิยะพล ศีกประเสริฐ (2557) ได้ศึกษา เรื่องการศึกษาปัจจัยด้านการบริการคุณภาพบริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความสำคัญของปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือด้านการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ในด้านความพร้อมในการตอบสนอง และน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ในประเด็นเรื่อง ความไว้วางใจ และเชื่อถือในการบริการ และศักยภาพของธนาคาร โดยมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ถ้าหากมีข่าวในแง่ร้ายกับธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จะยังคงใช้บริการ และมีความเชื่อมั่นในองค์กรนี้ มีความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง

ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีผลต่อโรงแรมขนาดกลางระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษา เชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามแบบสุ่มแก่ลูกค้า และผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด เฉพาะในเขตลาดพร้าวและรัชดาและในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้ t-test, One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และเพศชายและหญิงอายุ 41-50 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีรายได้ต่อเดือน 45,001-60,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 มีสถานภาพสมรส จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และมีระดับการศึกษาสูงสุด สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 เมื่อศึกษาความต้องการในด้านต่าง ๆ ในโรงแรมระดับ 3 ดาว ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการในด้านต่าง ๆ ของโรงแรมระดับ 3 ดาว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการบริการซักรีด/ซักแห้ง อยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 4.54 รองลงมาคือ ที่จอดรถอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และมีห้องฟิตเนส อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวใน

อำเภอสวนผึ้ง จำนวน 385 ราย โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) และทดสอบปัจจัยของคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักศึกษาเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-35,000 บาท และให้ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

พงศธร พึ่งเนตร์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจภาพลักษณ์ การบริการของโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์การส่งผลภาพลักษณ์การบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชากรบริเวณเขตกรุงเทพมหานครกับฝั่งธนบุรีที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อภาพลักษณ์การบริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าค่าสูงสุดคือ ภาพลักษณ์ด้านการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการ รองลงมา ภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ ภาพลักษณ์ด้านการให้ความสำคัญ ต่อผู้รับบริการแต่ละคน ภาพลักษณ์ด้านความสะอาดของทำเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อมของสถานที่ในการเข้ารับบริการและ ภาพลักษณ์ด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ

อภิรักษ์ สำเหนียก (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการโดยพิจารณาที่ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำ ใน จังหวัดพิษณุโลกภายใต้ SERVQUAL Model มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในจังหวัดพิษณุโลก ตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการของผู้เคยมารับบริการ ภายใต้ SERVQUAL Model เพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในจังหวัดพิษณุโลก ตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการของผู้เคยมารับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เคยมารับบริการจำนวน 422 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Paired-Sample t-test ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในจังหวัดพิษณุโลก เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 5 ด้านพบว่า มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ระดับคุณภาพการรับรู้มากกว่า

ระดับคุณภาพความคาดหวังแสดงให้เห็นว่าการบริการมีคุณภาพสูงหรือผู้รับบริการประทับใจในการให้บริการ

เรื่องฤทธิ์ ศรีนครินทร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย นรีเวชกรรมโรงพยาบาลสกลนคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยนรีเวชกรรมที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยนรีเวชกรรม และเปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยนรีเวชกรรม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การพักรักษาตัวในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยนรีเวชกรรม โรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 187 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการพยาบาล โดยรวมตามการรับรู้ของผู้ป่วยนรีเวชกรรมโรงพยาบาลสกลนครอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้านและพบว่าด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบ คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยนรีเวชกรรมที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นิตยา พร้าวราม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นด้านความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรมใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อวิเคราะห์ถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนของโรงแรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการศึกษาคือ การใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวอาเซียนที่เข้าพักโรงแรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คนการวิเคราะห์จะใช้การแจกแจงความถี่ การคำนวณหาค่าร้อยละโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่าง/ช่องว่าง สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์หัวหน้างาน ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนส่วนใหญ่เป็นชาวมาเลเซีย มีระดับ ความคาดหวังต่ำกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน โดยด้านที่มีระดับ ความคาดหวังมากกว่า ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมี 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจ ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ

รสสุคนธ์ แซ่เฮี้ย (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการและคุณค่าตราสินค้าที่

ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภค 250 ราย สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบ สมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-59 ปี มีสัญชาติ แคนาดา เดนมาร์ก สิงคโปร์ และอิตาลี พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้านระยะเวลาในการเข้าพักของลูกค้าที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ขณะที่ปัจจัย ด้านพฤติกรรมการใช้บริการด้าน ความถี่ในการเข้าพัก และวัตถุประสงค์ของการเข้าพักของลูกค้าที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติในการใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความเป็นธรรมส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติในการใช้บริการ โรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยทำนายความพึงพอใจของลูกค้า ชาวต่างชาติชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 43.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านคุณค่าของ ตราสินค้า

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีผู้ที่ศึกษา จำนวน 18 คน ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 2.2 และตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.2 ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ชื่อผู้แต่ง/ปี	ตัวแปรต้น										
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพ	ความถี่	สถานที่	ระยะเวลา	กระบวนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่
1. วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555)	✓	✓	✓	✓	✓				✓		
2. วิภาวรรณ กาชัย (2555)	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
3. สุวิมล คำย่อ (2555)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
4. ชนธดา วีระพันธ์ (2555)	✓	✓	✓	✓		✓					
5. ศิรภัทร์ บุญมี (2555)	✓	✓	✓	✓	✓						
6. ผ่องพิมล พิจารณ์สรรงค์ (2556)	✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓
7. ดุสดี เกษมมงคล (2556)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
8. วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556)		✓	✓	✓			✓				
9. ทิพชญาน์ อัครพงศ์โสภณ (2556)								✓	✓	✓	✓
10. ศันสนีย์ สีสิมขัด (2556)								✓	✓		
11. ชลธิชา ศรีบำรุง (2557)			✓	✓	✓		✓		✓		
12. ปิยะพล ศีกประเสริฐ (2557)								✓		✓	
13. ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557)	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
14. พรประภา ไชยอนุกุล (2557)	✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓	
15. พงศธร พึ่งเนตร์ (2557)	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	
16. อภิรักษ์ สำเนียง (2558)	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
17. เรืองฤทธิ์ ศรีนครินทร์ (2558)	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
18. นิตยา พรวาราม (2558)	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
19. รสสุคนธ์ แซ่เฮี้ย (2558)							✓	✓	✓		

ตารางที่ 2.3 ตัวแปรตามที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ชื่อผู้แต่ง/ปี	ตัวแปรตาม				
	ความ น่าเชื่อถือ	ความ มั่นใจ	การตอบ สนอง	ความเอา ใจใส่	ลักษณะ ทาง กายภาพ
1. วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555)	✓	✓	✓	✓	✓
2. วิภาวรรณ กาชัย (2555)	✓	✓	✓	✓	✓
3. สุวิมล คำย่อย (2555)	✓	✓	✓	✓	✓
4. ชนะดา วีระพันธ์ (2555)					
5. ศิริภัทร์ บุญมี (2555)	✓	✓	✓	✓	✓
6. ผ่องพิมล พิจารณ์สรรงค์ (2556)	✓				✓
7. ดุสดี เกษมมงคล (2556)					
8. วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556)	✓		✓	✓	✓
9. ทิพชญาณ์ อัครพงศ์โสภณ (2556)	✓	✓	✓	✓	✓
10. ศันสนีย์ สีพิมขัด (2556)	✓	✓	✓	✓	✓
11. ชลธิชา ศรีบำรุง (2557)	✓	✓	✓	✓	✓
12. ปิยะพล ศีกประเสริฐ (2557)	✓	✓	✓	✓	✓
13. ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557)	✓	✓	✓	✓	✓
14. พรประภา ไชยอนุกุล (2557)	✓	✓	✓	✓	✓
15. พงศธร พึ่งเนตร์ (2557)					
16. อภิรักษ์ สำเหนียก (2558)	✓	✓	✓	✓	✓
17. เรืองฤทธิ์ ศรีนัครินทร์ (2558)	✓	✓	✓	✓	✓
18. นิตยา พรวาราม (2558)	✓	✓	✓	✓	✓
19. รสสุคนธ์ แซ่เฮี้ย (2558)	✓	✓	✓	✓	✓

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

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

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane โดยพิจารณาจากตารางของ Yamane (1973) พบว่า ประชากรจำนวน 43,624 คน จะมีกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 398 คน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคิดเทียบสัดส่วนสำหรับขนาด ของกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน เป็น 0.05 โดยปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

จังหวัด	ประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อุบลราชธานี	20,550	188
ศรีสะเกษ	12,939	118
ยโสธร	7,063	65
อำนาจเจริญ	3,072	29
รวม	43,624	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

- (1) ทำการศึกษาการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร งานวิจัย รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ปัจจัยการให้บริการและ ความพึงพอใจ
- (2) ทำการศึกษาสร้างแบบสอบถามจากกรอบแนวคิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นในปัจจุบันต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี
- (3) ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
- (4) ทดลองแจกแบบสอบถามกับตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธี หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) เพื่อหาความคงที่ของคำถามโดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.94 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) จึงถือว่าแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ
- (5) ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม
- (6) แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

3.2.1 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาโดยการนำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยตรวจสอบและพิจารณาจากผลค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็คอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ทำวิจัยออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน รวมถึงการตอบแบบสอบถาม ดังนี้
 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ การเข้ามาใช้บริการในสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี
 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สถานที่ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 5 ระดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ตั้งแต่มากที่สุด (5 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ในปัจจัย ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 5 ระดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ตั้งแต่มากที่สุด (5 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (1 คะแนน)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมี ขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ติดต่อประสานงานกับนักวิชาการศึกษาของคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังรองหัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

3.3.2 แจกแบบสอบถามให้ทหารผ่านศึกที่มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขต อุบลราชธานี โดยผู้วิจัยจะรอรับแบบสอบถามทันที เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และได้เอกสารคืนมาทั้งหมด จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 3.2 ค่าความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

คำถาม	จำนวน (คน)	IOC	Reliability	
			Try – Out (30 ตัวอย่าง)	เก็บจริง (400 ตัวอย่าง)
1. ปัจจัยการรับบริการ	11	1.00	0.89	0.74
1.1 เจ้าหน้าที่	4	1.00	0.85	0.83
1.2 กระบวนการให้บริการ	3	1.00	0.75	0.81
1.3 สถานที่	4	1.00	0.82	0.66
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	12	1.00	0.93	0.82
2.1 การให้ความเชื่อถือไว้วางใจ	3	1.00	0.89	0.61
2.2 การตอบสนองความต้องการ	3	1.00	0.85	0.82
2.3 การให้ความมั่นใจ	3	1.00	0.85	0.82
2.4 การเอาใจใส่	3	1.00	0.84	0.77
รวม	23	1.00	0.94	0.85

จากตารางที่ 3.2 แสดงให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือของคำถามปัจจัยการรับบริการมีทั้งหมด 11 ข้อ ค่า IOC = 1.00 ค่าความน่าเชื่อถือ กรณีกลุ่มตัวอย่าง 30 คน คิดเป็นร้อยละ 0.89 กรณีกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง 400 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74 และความน่าเชื่อถือของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีทั้งหมด 12 ข้อ ค่า IOC = 1.00 ค่าความน่าเชื่อถือ กรณีกลุ่มตัวอย่าง 30 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93 กรณีกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง 400 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยการรับบริการ

ตอนที่ 3 คุณภาพการรับบริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ

(2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สถานที่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(3) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก เขตอุบลราชธานี วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(4) การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

(5) การทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรจะทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของระดับเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21-5.00	ระดับความสำคัญมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับความสำคัญมาก
2.61-3.40	ระดับปานกลาง
1.81-2.60	ระดับความสำคัญน้อย
1.00-1.80	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการทดสอบสมมติฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 1.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามจากผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี จำนวน 400 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง สามารถประมวลผลข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 การประมวลผลข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี นำเสนอโดยแจกแจงเป็นค่าความถี่ และร้อยละ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	39	10.00
25 – 45 ปี	129	32.00
46 – 65 ปี	189	47.00
มากกว่า 65 ปีขึ้นไป	43	11.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 46 – 65 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาคือช่วงอายุ 25 – 45 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือช่วงอายุ มากกว่า 65 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาปีที่ 1 - 6	168	42.00
มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6	186	46.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	46	11.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 1 - 6 จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการบำนาญ	54	14.00
เกษตรกรรวม	205	51.00
ค้าขาย	69	17.00
รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท	72	18.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมามีอาชีพรัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และมีอาชีพข้าราชการบำนาญ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

4.1.2 การประมวลผลข้อมูลระดับความคิดเห็น ของปัจจัยการรับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับบริการ

ปัจจัยการรับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่	4.54	0.44	มากที่สุด
2. กระบวนการให้บริการ	4.47	0.49	มากที่สุด
3. สถานที่	4.27	0.37	มากที่สุด
รวม	4.43	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาตามตารางพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54, 4.47 และ 4.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ใช้งานจากสภาพในการให้บริการ	4.49	0.57	มากที่สุด
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.50	0.57	มากที่สุด
3. แต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.60	0.52	มากที่สุด
4. มีความกระตือรือร้น	4.58	0.53	มากที่สุด
รวม	4.43	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับบริการด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ แต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.60 ต่อมาคือ มีความกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ย 4.58 ต่อมาคือ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.50 และใช้งานจากสภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. มีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ	4.45	0.61	มากที่สุด
2. มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน	4.49	0.57	มากที่สุด
3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	4.48	0.57	มากที่สุด
รวม	4.47	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับบริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.49 ต่อมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และมีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการรับบริการ ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. มีเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.43	0.53	มากที่สุด
2. มีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก	4.32	0.50	มากที่สุด
3. มีน้ำดื่มสะอาดให้ระหว่างนั่งรอใช้บริการ	4.04	0.57	มาก
4. สภาพแวดล้อมโดยรอบมีความร่มรื่น	4.28	0.53	มากที่สุด
รวม	4.27	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับบริการด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 ต่อมาคือ มีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.32 ต่อมาคือ สภาพแวดล้อมโดยรอบมีความร่มรื่น มีค่าเฉลี่ย 4.28 และมีน้ำดื่มสะอาดให้ระหว่างนั่งรอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. การให้ความเชื่อถือไว้วางใจ	4.46	0.44	มากที่สุด
2. การตอบสนองความต้องการ	4.41	0.53	มากที่สุด
3. การให้ความมั่นใจ	4.46	0.47	มากที่สุด
4. การเอาใจใส่	4.39	0.49	มากที่สุด
รวม	4.43	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณาตามตารางพบว่า ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจกับการให้ความมั่นใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46, 4.41 และ 4.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ

ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. สามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือได้เมื่อมีเหตุขัดข้อง	4.27	0.67	มากที่สุด
2. สามารถให้บริการถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ	4.47	0.53	มากที่สุด
3. สามารถเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับไว้ได้เป็นอย่างดี	4.63	0.56	มากที่สุด
รวม	4.46	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ สามารถเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับไว้ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.63 ต่อมาคือ สามารถให้บริการถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.47 และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือได้เมื่อมีเหตุขัดข้องมีค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. สามารถให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้ให้บริการ	4.52	0.59	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการทำงาน	4.35	0.63	มากที่สุด
3. มีเอกสารแบบฟอร์มวางไว้ ณ จุดบริการทุกครั้ง	4.36	0.62	มากที่สุด
รวม	4.41	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ สามารถให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ต่อมาคือ มีเอกสารแบบฟอร์มวางไว้ ณ จุดบริการทุกครั้งมีค่าเฉลี่ย 4.36 และมีความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลการบริการ	4.50	0.53	มากที่สุด
2. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.44	0.55	มากที่สุด
3. ทุกครั้งที่มีการส่งมอบเอกสารที่สำคัญจะมีการลงนามเพื่อยืนยันการรับเอกสารดังกล่าว	4.43	0.57	มากที่สุด
รวม	4.46	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ต่อมาคือ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.44 และทุกครั้งที่มีการส่งมอบเอกสารที่สำคัญจะมีการลงนามเพื่อยืนยันการรับเอกสารดังกล่าว มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านการเอาใจใส่

ด้านการเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. สามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการแต่ละคน	4.48	0.55	มากที่สุด
2. สามารถจดจำผู้มาใช้บริการได้	4.22	0.67	มากที่สุด
3. สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้อย่างเข้าใจ	4.47	0.55	มากที่สุด
รวม	4.39	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ สามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการแต่ละคน มีค่าเฉลี่ย 4.48 ต่อมาคือ สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้อย่างเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 4.47 และสามารถจดจำผู้มาใช้บริการได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีแตกต่างกัน

4.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า P-value น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ	SS	d.f	MS	F-test	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.47	3	0.16	1.37	0.25
ภายในกลุ่ม	45.13	396	0.11		
รวม	45.60	399			

จากตารางที่ 4.13 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances: One Way ANOVA) พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุโดยภาพรวมมีค่า P-value เท่ากับ 0.25 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

4.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า P-value น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	SS	d.f	MS	F-test	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.43	2	0.21	1.88	0.15
ภายในกลุ่ม	45.18	397	0.11		
รวม	45.60	399			

จากตารางที่ 4.14 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances: One

Way ANOVA) พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมมีค่า P-value เท่ากับ 0.15 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

4.2.1.3 สมมติฐานข้อที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จำใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า P-value น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพ

อายุ	SS	d.f	MS	F-test	P-value
ระหว่างกลุ่ม	0.83	3	0.28	2.43	0.07
ภายในกลุ่ม	44.78	396	0.11		
รวม	45.60	399			

จากตารางที่ 4.15 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variances: One Way ANOVA) พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมมีค่า P-value เท่ากับ 0.07 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

4.2.2 สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยการรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ปัจจัยการรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสถิติแบบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า P-value (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับในสมมติฐาน หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และถ้ามีค่า P-value (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับในสมมติฐาน หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.16 โดยการทดสอบดังกล่าวนี้เป็นการทดสอบเบื้องต้น (Primary Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปร

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบปัจจัยการรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	(1) ความพึงพอใจ	(2) เจ้าหน้าที่	(3) กระบวนการให้บริการ	(4) สถานที่
(1) ความพึงพอใจ	4.43	1	.36 ^{**}	.31 ^{**}	.31 ^{**}
(2) เจ้าหน้าที่	4.54		1	.19 ^{**}	.15 ^{**}
(3) กระบวนการให้บริการ	4.47			1	.19 ^{**}
(4) สถานที่	4.27				1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยการรับบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบส่วนประสมทางการตลาดเป็นรายด้าน พบว่า

(1) ด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในระดับปานกลาง ($r=0.36$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(2) ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในระดับปานกลาง ($r=0.31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) ด้านสถานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในระดับปานกลาง ($r=0.31$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการรับบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.3 สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยการรับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ปัจจัยการรับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการรับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.943	0.229		8.482	0.000**		
เจ้าหน้าที่	0.214	0.035	0.280	6.198	0.000**	0.949	1.054
กระบวนการให้บริการ	0.148	0.031	0.216	4.763	0.000**	0.936	1.068
สถานที่	0.200	0.041	0.221	4.887	0.000**	0.949	1.054
Adjusted R ² = 0.229, SEE = 0.296, F = 40.403, Sig. of F = 0.000**							

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยการรับบริการทุกด้านประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.00 มีค่า Beta เท่ากับ 0.280, 0.221 และ 0.216 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่า Adjusted R Square (Adjusted R²) เท่ากับ 0.229 หมายความว่า ปัจจัยการรับบริการทั้ง 3 ด้าน สามารถนำไปพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ร้อยละ 23 แต่ยังมีอีกร้อยละ 77 ที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่า Variance Inflation Factor (VIF) ไม่ควรเกิน 5.3 (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ, 2547) ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.19 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน (ปวีณา คำพุกกะ 2556) และจากการผลการศึกษาพบว่า มีค่า VIF มีค่าอยู่ที่ระหว่าง 1.054 – 1.068 หมายความว่า ปัจจัยการรับบริการทั้ง 3 ด้าน ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองมากเกินไป ส่วนค่า Tolerance พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.936 – 0.949 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 แสดงว่า ปัจจัยการรับบริการเป็นอิสระจากกัน จึงสามารถนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยได้

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ได้พบว่า ปัจจัยการรับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์ (b) เท่ากับ 0.214 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.214 หน่วยและหากด้านเจ้าหน้าที่ลดลง 1 หน่วยจะทำให้ความพึงพอใจลดลง 0.214 หน่วย

เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านสถานที่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.200 หน่วยและด้านสถานที่ลดลง 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจลดลง 0.200 หน่วย

เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านกระบวนการให้บริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.148 หน่วยและด้านกระบวนการให้บริการลดลง 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจลดลง 0.148 หน่วย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี โดยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 46-65 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 1-6 และมีอาชีพเกษตรกรกรรม

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับบริการ

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ โดยสามารถแบ่งออกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

5.1.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านเจ้าหน้าที่แต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

5.1.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก และมีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ

5.1.2.3 ด้านสถานที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านมีเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ มีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก สภาพแวดล้อมโดยรอบมีความร่มรื่น และมีน้ำดื่มสะอาดให้ระหว่างนั่งรอใช้บริการ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในขั้นตอนต่าง ๆ ของความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจและการให้ความมั่นใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองความต้องการ และการเอาใจใส่ ตามลำดับ โดยสามารถแบ่งออกเป็นรายด้าน ดังนี้

5.1.3.1 ด้านการให้ความเชื่อถือไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง สามารถเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับไว้ได้เป็นอย่างดี

สามารถให้บริการถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีเหตุขัดข้อง ตามลำดับ

5.1.3.2 ด้านการให้ความมั่นใจ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลการบริการ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และทุกครั้งที่มีการส่งมอบเอกสารที่สำคัญจะมีการลงนามเพื่อยืนยันการรับเอกสารดังกล่าว ตามลำดับ

5.1.3.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องสามารถให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ มีเอกสารแบบฟอร์มวางไว้ ณ จุดบริการทุกครั้ง และมีความรวดเร็วในการทำงาน ตามลำดับ

5.1.3.4 ด้านการเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง สามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการแต่ละคน สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้อย่างเข้าใจ และสามารถจดจำผู้มาใช้บริการได้ ตามลำดับ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยการรับบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กระบวนการให้บริการ สถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยการรับบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กระบวนการให้บริการ สถานที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี สามารถนำมาสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล

5.2.1.1 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดุสติ เกษมมงคล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการจะมีอายุต่างกันเพียงใด ต่างก็ได้รับการเป็นอย่างดีเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่ทำให้เกิดอคติหรือเหนือบุคคลอื่นในการใช้บริการยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเรืองฤทธิ์ ศรีนครินทร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยนรีเวชกรรมโรงพยาบาลสกลนคร พบว่า การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้ใช้บริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพราะผู้ใช้บริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น และผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ

งานวิจัยของวิภาวรรณ กาชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ลูกค้าที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยที่ลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมมากกว่าลูกค้าที่มีอายุ 21-30 ปี อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมขนาด 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ในความพึงพอใจในด้านลักษณะห้องพัก ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งด้านบุคลากรที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลที่ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจาก งานวิจัยที่นำมาเปรียบเทียบกับมีความแตกต่างกับงานวิจัยของผู้ศึกษา กล่าวคือ การกำหนดช่วงอายุ มีความแตกต่างกัน เช่น การกำหนดอายุที่ 21-30 ปี 31-40 ปี 42-50 ปี 51-60 ปี 61 ปีขึ้นไป ในขณะที่งานวิจัยในครั้งนี้มีการกำหนดช่วงอายุที่ น้อยกว่า 25 ปี 25-45 ปี 46-65 ปี มากกว่า 65 ปี จึงทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน ซึ่งอยู่ในบริบทที่แตกต่างจากงานวิจัย จึงมีความต้องการใช้บริการต่างกัน

5.2.1.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรืองฤทธิ์ ศรีนักรินทร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยนรีเวชกรรม โรงพยาบาลสกลนคร พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการไม่ว่าจะมีการศึกษาระดับใดจะได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลทำให้ผู้ให้บริการได้รับการไม่แตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขา ดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพเช่นเดียวกัน ทำให้ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา พุนผล จังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน เหตุผลที่ไม่สอดคล้องกัน อาจเป็นเพราะการแบ่งระดับการศึกษาของวิจัยข้างต้นแบ่งเป็นเพียง 3 ระดับอย่างคร่าว ๆ ในขณะที่งานวิจัยในครั้งนี้ มีการแบ่งการศึกษาที่ละเอียด โดยแบ่งออกเป็น 6 ระดับ จึงทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกัน

5.2.1.3 อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสนใจทุกอาชีพที่เข้ามาใช้บริการจะไม่มี การแบ่งชนชั้นทุกอาชีพจะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ กาชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ในอำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารกรุงไทยที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ ธนาคารไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าผู้ให้บริการจะมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพเป็นข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน และเจ้าของกิจการหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ทุกอาชีพจะได้รับการ บริการที่เท่าเทียมกัน โดยผู้ให้บริการให้ความสนใจและเอาใจใส่ทุกอาชีพ อย่างไรก็ตามงานวิจัยใน ครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดุสิต เกษมมงคล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัย ทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาในเขตบริการ และการขาย 6 กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอาชีพที่ต่างกันให้ ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในด้านบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และด้านสภาพแวดล้อมของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมทั้ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขา ดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าและผู้ให้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้างและอาชีพอื่น ๆ เนื่องจาก ความต้องการของผู้ใช้บริการอาชีพต่าง ๆ อาจมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกัน ซึ่งอาชีพ ของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการ การใช้บริการที่แตกต่างกัน

5.2.2 ผลการวิจัยปัจจัยการรับบริการ

5.2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัจจัยการรับบริการในด้านเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์และ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี เป็นผล ทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ กาชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิต เกษมมงคล (2556) ได้ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการใช้วาจาสุภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความพร้อมในการรับบริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ

5.2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยการรับบริการในด้านกระบวนการ ให้บริการที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่าน ศักเขตอุบลราชธานี เป็นผลทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ กาชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิต เกษมมงคล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงาน

ต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร พบว่า ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการด้านกระบวนการให้บริการมีการแนะนำท่องเที่ยวบริการเท่าเทียมกัน

5.2.2.3 ด้านสถานที่ พบว่า ปัจจัยการรับบริการในด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี เป็นผล ทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวรรณ กาชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ โดยภาพรวมมีความสะอาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศันสนีย์ สีสิมขัต (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือต่างชาตระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการด้านสถานที่คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสดี เกษมมงคล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่ทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร พบว่า สถานที่ให้บริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรออย่างเพียงพอมีน้ำดื่มให้ระหว่างบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการด้านสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารห้องพักสะอาด

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ผู้ทำการวิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อได้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

5.3.1.1 สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ โดยสำนักงานฯ ต้องให้เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพในการให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อยและต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วย

5.3.1.2 สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานที่ โดยสำนักงานฯ ต้องจัดเตรียมเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน อาคารสำนักงานฯ มีความสะอาด อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก และสภาพแวดล้อมโดยรอบสำนักงานฯ มีความร่มรื่น ทั้งสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานีควรมีจุดบริการน้ำดื่มที่ผู้ใช้บริการสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

5.3.1.3 สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ คือ มีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการทุกครั้ง เวลาที่ผู้มาใช้บริการควรมีการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่ให้ความสำคัญคนใดคนหนึ่งมากกว่ากัน และผู้ให้บริการสามารถเดินเข้าหาเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงโดยไม่ต้องมีขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยากในการให้บริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ทำการวิจัยเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

5.3.2.1 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในพื้นที่ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในเขตพื้นที่อื่น ๆ จะทำให้เกิดการเปรียบเทียบผลการวิจัย และสามารถนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการในระดับภาพรวมได้ต่อไป

5.3.2.2 การศึกษาในครั้งนี้ ใช้การรวบรวมข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถาม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2549.
- ชนะดา วีระพันธ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฝ้อจังหวัดชลบุรี.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาวในเขต
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ, 2557.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
2546.
- ดุสิต เกษมมงคล. ความพึงพอใจของผู้ใหญ่วัยทำงานต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย
จำกัด (มหาชน) วิทยาลัยศึกษาในเขตบริการและการขาย 6 กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต
ประสานมิตร, 2556.
- ถนัด เดชทรัพย์. การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม
จังหวัดสุโขทัย ตามหลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2550.
- ทิพชญาณ์ อัครพงษ์โสภณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2556.
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองการพิมพ์, 2546.
- ธनिया ปัญญาแก้ว. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงาน
บริการโทรศัพท์. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม, 2544.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- นิตยา พร้าวราม. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2558.
- ปิยะพล ศักดิ์ประเสริฐ. ปัจจัยด้านบริการคุณภาพบริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.
- ผ่องพิมล พิจารณ์สรรค. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการณีย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, 2556.
- พงศธร พึ่งเนตร. ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.
- พรประภา ไชยอนุกุล. คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. การจัดการทางพยาบาลสู่การเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทการพิมพ์, 2542.
- ยงยุทธ พงษ์สุภาพ. การพัฒนาเวชปฏิบัติครอบครัวกรณีศูนย์แพทย์ชุมชนเมืองนครศรีอยุธยา. นนทบุรี: มูลนิธิโกมลคีมทอง, 2542.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2556.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551.
- รสสุคนธ์ แซ่เฮี้ย. ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการและคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- เรืองฤทธิ์ ศรีนัครินทร์. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยนรีเวชกรรมโรงพยาบาลสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ. ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์, 2547.
- วชิราภรณ์ ภูมิเขต. คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วัชรภรณ์ จันท์สุวรรณ. ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. ความพึงพอใจและปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขี้ยวหลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2531.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2541.
- วิภาวรรณ กาชัย. ความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการเคทีบี ลิสซิ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2555.
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- วีระพงศ์ เถลิ้มจิระรัตน์. คุณภาพในการบริการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ประชาชน, 2539.
- คันสนีย์ สีสิมขัต. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมเครือข่ายต่างชาติ ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2556.
- ศิริภัสร์ บุญมี. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวงและโรงพยาบาลลำลูกกา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2555.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- _____. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2545.
- สมคิด บางโม. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์, 2538.
- สุวิมล คำย่อ. รายงานวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยก, 2555.
- สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี. รายงานประจำปี 2559. อุบลราชธานี: สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี, 2560.
- องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. รายงานประจำปี 2557 องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2558.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. รายงานประจำปี 2558 องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
ในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2559.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูลและคณะ. รายงานวิจัยเส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพคู่มือการเรียนรู้
เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
 ระบบสาธารณสุข, 2542.
- อภิรักษ์ จำเริญยก. การศึกษาคูณภาพการบริการโดยพิจารณาที่ความคาดหวังและการรับรู้ต่อ
การบริการของโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำในจังหวัดพิษณุโลกภายใต้ SERVQUAL
Model. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558.
- Freud, S. M. **The Interpretation of Dreams.** New York: Avon Book, 1965.
- Kotler, P. **Marketing management: analysis, planning implementation and**
control. 9th ed. New Jersey: Asimmon and Schuster, 1997.
- Maslow, A. H. “A Theory of Human Motivation”, **Journal Psychological Review.**
 50(4): 370-96; April, 1943.
- Parasuraman, A., Berryand, L. L. and Zeithaml, V. A. “SERVQUAL: A multiple-item
 scale for measuring consumer perceptions of service quality”, **Journal**
of marketing. 64(1): 12-40; Spring, 1988.
- Shelly, M. W. **Responding to social Change.** Pennsylvania: Dowden Huntchisam
 Preess, 1975.
- Yamane, T. **Statistics: An Introductory Analysis.** Tokyo: Harper International
 Edition, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



เรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อสำรวจความคิดเห็นจากท่านในความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มาใช้บริการสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี โดยข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยเท่านั้น เพื่อความสมบูรณ์ในการทำวิจัย จึงขอความกรุณาท่านให้ข้อมูลตามความจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นางสาวราตรี คะพิมพ์

นักศึกษาปริญญาโท

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () ตามความเป็นจริง

1. อายุ

() น้อยกว่า 25 ปี

() 25 – 45 ปี

() 46 – 65 ปี

() มากกว่า 65 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษาปีที่ 1 - 6

() มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6

() ปริญญาตรีขึ้นไป

3. อาชีพ

() ข้าราชการบำนาญ

() เกษตรกรรม

() ค้าขาย

() รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่					
1.1 ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ					
1.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส					
1.3 แต่งชุดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.4 มีความกระตือรือร้น					
2. กระบวนการให้บริการ					
2.1 มีการกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการทั้งก่อนและหลังให้บริการ					
2.2 มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน					
2.3 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก					
3. สถานที่					
3.1 มีเก้าอี้ให้นั่งรอใช้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ					
3.2 มีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก					
3.3 มีน้ำดื่มสะอาดให้ระหว่างนั่งรอใช้บริการ					
3.4 สภาพแวดล้อมโดยรวมมีความร่มรื่น					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. การให้ความเชื่อถือไว้วางใจ					
1.1 สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้เมื่อมีเหตุขัดข้อง*					
1.2 สามารถให้บริการถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ					
1.3 สามารถเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับไว้ได้เป็นอย่างดี					
2. การตอบสนองความต้องการ					
2.1 สามารถให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ					
2.2 มีความรวดเร็วในการทำงาน					
2.3 มีเอกสารแบบฟอร์มวางไว้ ณ จุดบริการทุกครั้ง					
3. การให้ความมั่นใจ					
3.1 มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลการบริการ					
3.2 ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการได้อย่างถูกต้อง					
3.3 ทุกครั้งที่มีการส่งมอบเอกสารที่สำคัญจะมีการลงนามเพื่อยืนยันการรับเอกสารดังกล่าว					
4. การเอาใจใส่					
4.1 สามารถให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการแต่ละคน					
4.2 สามารถจดจำผู้มาใช้บริการได้					
4.3 สามารถสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้อย่างเข้าใจ					

หมายเหตุ: * เหตุขัดข้อง คือ ขาดเอกสารส่วนตัวเช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ดร.จักริน วชิรเมธิน	อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. ดร.สุขวิทย์ โสภภาพ	อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. นายเศรษฐวิทย์ ทะคง	รองหัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกเขตอุบลราชธานี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวราตรี คะพิมพ์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2551 - 2554 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี นิติศาสตรบัณฑิต
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2554 - 2555 กรมการค้าภายในจังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. 2556 - 2557 เสมียนทนายความ สำนักกฎหมายนิธิพัฒน์ ศรีธีรรัตน์ ทนายความ พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน
ตำแหน่ง	พนักงานสวัสดิการ ระดับ 4
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเขตอุบลราชธานี ตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โทรศัพท์ (045) 321916