

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เขต 2 (อุบลราชธานี)
User satisfaction of radio licensing provision of office of The national broadcasting and telecommunications commission (nbtc) region 2 (Ubon ratchathani)

กัจจา วรณสุทธิ¹ และดร.ธรรมวิมล สุขเสริม²
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
สำนักงาน กสทช. เขต 2 อุบลราชธานี
550 หมู่ 11 ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000
*E-mail: Jokers_k@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม 2) ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม และ 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Regression analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพล พบว่า ปัจจัยของการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ รวมทั้งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

คำสำคัญ: ปัจจัยการให้บริการ, ความพึงพอใจ, กสทช.

ABSTRACT

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

The results revealed that the respondents were mostly males, age 31-40 year-old, highest bachelor's level, occupation as personal business. The research findings were as follows: different personal factors,

¹ นักศึกษาหลักสูตรหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

such as age, gender, occupation, were not affected to satisfaction of clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission (NBTC) sub region 2 (Ubon Ratchathani), factors of service, such as official service person, service process, facilitators, service places and information provision were significantly related and affected to satisfaction of clients who want radio licensing provision of office of the national broadcasting and telecommunications commission (NBTC) sub region 2 (Ubon Ratchathani) at the statistical level 0.01.

Keywords: service factor, satisfaction, nbtc

1.บทนำ

ปัจจุบันการติดต่อขออนุญาตการดำเนินการต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่งรวมทั้งยังมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมากและบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลาเอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นต้องเข้าร่วมกับขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน เป็นการสร้างภาระให้แก่ประชาชน ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระให้แก่ประชาชน จึงได้มีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558) ซึ่งเป็นเสมือนกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตการจัดให้มีช่องทางในการรับคำขอ ณ จุด ๆ เดียว และให้มีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชน จากแนวทางดังกล่าวได้ส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง มีการค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการและถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุก ๆ คน โดยมีการปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน ซึ่งการวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ซึ่งระดับความพึงพอใจเป็นการสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กรหน่วยงานของภาครัฐกับประชาชนผู้มาใช้บริการ (จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558)

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ากรณีความพึงพอใจในการขอรับบริการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

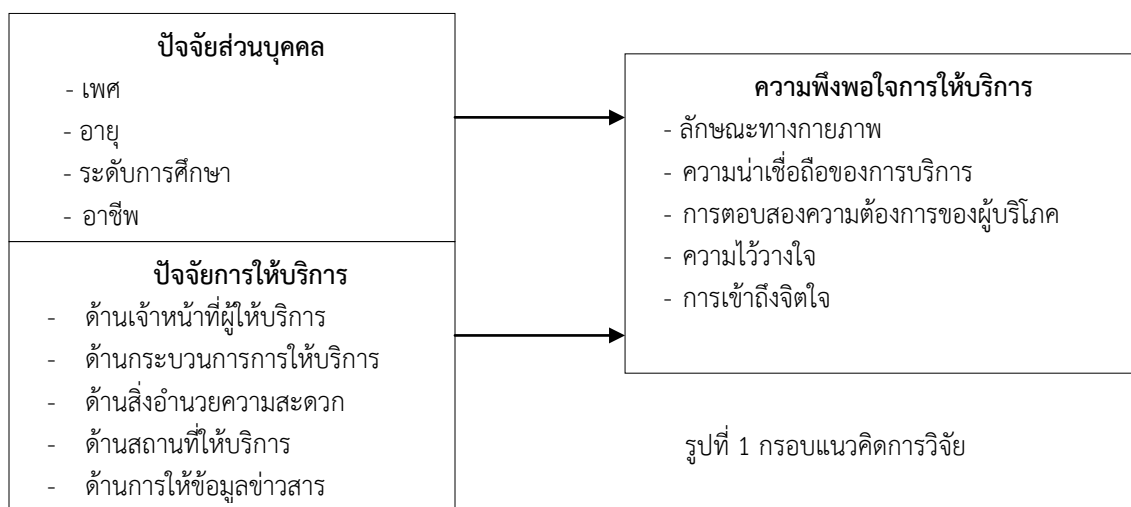
พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2530 กล่าวไว้ว่า “ พึง ” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการเติมความต้องการ

ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ วันเพ็ญ ศรีมะโรง และคณะ (2557) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร (2551) ความพึงพอใจคือ เจตคติ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตเมื่อบุคคลประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง หรือเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ หรือสิ่งที่ปรารถนา โดยเป็นความรู้สึกที่ดี หรือเป็นความรู้สึกในทางบวก Good (1973) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น เพื่อให้ได้ซึ่งความพอใจ จึงถือได้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะวัดความพึงพอใจ

จากแนวทางดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ภาค 2 ซึ่งเป็นหน่วยงานในสายงานบริหารคลื่นความถี่และภูมิภาค โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุมการปฏิบัติงาน การออกใบอนุญาต บังคับใช้กฎหมายและตรวจสอบตรวจค้น จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคม ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งส่งเสริมสิทธิและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผู้บริโภค และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ องค์กรดังกล่าวนี้ เป็นองค์กรที่มี



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการในการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคม สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) จำนวน 320 คน การเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 ถึง เดือนกันยายน 2560

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความสอดคล้องเครื่องมือวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.50 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็น

(IOC) มีค่าเฉลี่ย 0.94 และได้ค่าความเชื่อมั่น (ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค) มีค่าเฉลี่ย 0.98 โดยการสร้างแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) โดยเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

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

4. ผลการวิจัย

จำนวน 320 คน ตามตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.21, 4.16, 4.15, และ 4.02 ตามลำดับ ร้อยละ 46.9 และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของปัจจัยการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้

บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน

กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

ปัจจัยการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.52	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการการให้บริการ	4.16	0.61	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.61	มาก
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.21	0.55	มากที่สุด
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	4.02	0.65	มาก
รวม	4.17	0.50	มาก

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการให้บริการโดยภาพรวม

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความสะอาดและเรียบร้อย ด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพในการให้บริการ

2. กระบวนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีเอกสาร/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลารอคอยการให้บริการที่แน่นอน และมีขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ สำนักงานมีที่พักรองรับบริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการ อย่างเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ สำนักงานมีห้องสุขาสำหรับผู้รับบริการมีความสะอาดไม่มีกลิ่น ถูกสุขอนามัย สำนักงานมีอุปกรณ์/เครื่องมือ วัสดุ บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ สำนักงานมีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4. สถานที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดมาก โดยให้ความสำคัญกับ สถานที่บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย สถานที่มีระบบรักษาความปลอดภัย รองลงมา สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สถานที่บริการมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น มีแบบสอบถาม สถานที่มีพื้นที่ให้บริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ

5. การให้ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับ มีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดบริการช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสารให้บริการแก่ผู้สนใจ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านสื่อมวลชน และระบบอินเทอร์เน็ต และมีเอกสาร/แผ่นพับ มีความทันสมัยน่าสนใจ

ผลการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ตามตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช.เขต 2(อุบลราชธานี) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาตามตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.19, และ 4.19 ตามลำดับ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้



ความพึงพอใจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ
1. ลักษณะทางกายภาพ	4.20	0.55	มาก
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.19	0.60	มาก
3. การตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ	4.21	0.58	มากที่สุด
4. ความไว้วางใจ	4.24	0.60	มากที่สุด
5. การเข้าถึงจิตใจ	4.19	0.60	มาก
รวม	4.20	0.52	มาก

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจการให้บริการ

จากตามตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการ พบว่า

1. ลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง สำนักงานมีเทคโนโลยี นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม สำนักงานมีสถานที่ให้บริการมีวัสดุและอุปกรณ์ที่ให้บริการต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน พนักงานมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย ความเป็นระเบียบที่ช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สำนักงานมีสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเหมาะสม สำนักงานมีสถานที่ให้บริการมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม เหมาะกับยุคสมัย

2. ความน่าเชื่อถือของการบริการกายภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง ด้านเจ้าหน้าที่สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้มาใช้บริการอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาของผู้มาใช้บริการอย่างจริงจัง เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการตั้งแต่ครั้งแรก

3. การตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการทำงาน และบริการตลอดเวลา ผู้รับบริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี สะดวก ปลอดภัย และรวดเร็วอยู่เสมอ ผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ

4. ความไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ และเชี่ยวชาญต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการส่งมอบเอกสารต้นฉบับจริงทุกครั้งที่มีการขอสำเนาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่นำข้อมูลส่วนตัวของท่านไปเผยแพร่ให้ผู้มาใช้บริการคนอื่นทราบ และเจ้าหน้าที่ดำเนินงานสำเร็จ โดยไม่ต้องมีการแก้ไข

5. การเข้าถึงจิตใจ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และดูแลผู้มารับบริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังคำแนะนำ และความคิดเห็นของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้มาใช้บริการ และข้อมูลต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการได้ เจ้าหน้าที่ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้มาใช้บริการได้รับบริการเป็นพิเศษ

สมมุติฐานที่ 1

ผลการวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test และลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จะใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variances: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะ

ยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบตามตารางที่ 3

ข้อที่	สมมติฐานงานวิจัย	สถิติ	p-value
1	เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน	t-test	0.30
2	อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน	F-test Anova	0.39
3	ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน	F-test Anova	0.66
4	อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) แตกต่างกัน	F-test Anova	0.91

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 4 ด้านพบว่า โดย ภาพรวมระดับความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล มีค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 4 ด้านคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

ผลการวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson correlation เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า p-value (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 นั้น คือ ยอมรับในสมมติฐาน หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และถ้ามีค่า p-value (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั้นคือ ยอมรับในสมมติฐาน หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4 โดยการทดสอบดังกล่าวนี้ เป็นการทดสอบเบื้องต้น (Primary Analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และแปรตาม

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

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเข้ารับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) พบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเข้ารับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมุติฐานที่ 3

ผลการวิเคราะห์เชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยของการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเข้ารับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA) ดังนั้น จะยอมรับสมมุติฐานเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 5

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

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเข้ารับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี)

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเข้ารับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ปัจจัยของการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจทุกด้านมีค่า p-value = 0.00 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Beta = 0.30 ด้านกระบวนการการให้บริการมีค่า Beta = 0.15 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่า Beta = 0.20 ด้านสถานที่ให้บริการมีค่า Beta = 0.13 และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารมีค่า Beta = 0.25 มีค่า Adjusted R² = 0.772 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเข้ารับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ร้อยละ 77.2 แต่ยังมีอีก ร้อยละ 22.8 ที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากการศึกษาในครั้งนี้

โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่า Variance inflation factor (VIF) ไม่ควรเกิน 5.3 (ลัดดา

วัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ, 2547) และจากผลการศึกษาพบว่า มีค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.96 - 2.83 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่นำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ไม่มีปัญหาระหว่างความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไป จึงสามารถนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยได้ และสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการเข้ารับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม ของสำนักงาน กสทช. ได้ถึง ร้อยละ 77 ซึ่งผู้วิจัยมองว่า ตัวแปรที่นำมาใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ มีความน่าเชื่อถือ

5. สรุปและเสนอแนะ

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

1. สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความ

ข้อสัต์ยสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และกำกับให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความตั้งใจในการให้บริการ ตลอดจนมีความสุภาพในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

2. สำนักงาน กสทช. เขต2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการที่มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีเอกสาร/ป้ายประกาศ/บอร์ด แจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และผู้มาใช้บริการสามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้ความสะดวกรวดเร็ว มีระยะเวลารอคอยการให้บริการที่แน่นอน และมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนในการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม

3. สำนักงาน กสทช. เขต2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับที่พักรอรับบริการ มีเก้าอี้ให้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ มีห้องสุขาสำหรับผู้ใช้บริการที่มีความสะอาดไม่มีกลิ่น ถูกสุขอนามัย มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ ไว้สำหรับกรอกคำร้องขอรับบริการ และมีฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายในการให้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคม

4. สำนักงาน กสทช. เขต2 (อุบลราชธานี) ควรให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการ สถานที่บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย มีระบบรักษาความปลอดภัย มีความสะอาด มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น มีแบบสอบถาม และมีพื้นที่ให้บริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ

5. สำนักงาน กสทช. เขต2 (อุบลราชธานี) ควรเพิ่มความสำคัญและพัฒนาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด ควรมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาใช้บริการ และจัดช่องทางในด้านข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ ที่มีความทันสมัยน่าสนใจให้กับผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยเสนอแนะ สำหรับการวิจัยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขอรับใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของสำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) ในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกใบอนุญาตวิทยุคมนาคมของ

สำนักงาน กสทช. เขต 2 (อุบลราชธานี) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และสามารถนำมาเปรียบเทียบผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อสามารถนำไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน กสทช. เขต2 (อุบลราชธานี) ต่อไป

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

6. เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).
- บุญใจ ศรีสถิตยรรณกุล. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ยูแอนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย.
- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ. (2547). ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์.
- วันเพ็ญ ศรีมะโรง และคณะ. (2557). ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา. โครงการการพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ
โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.
(2558). คู่มือคุณภาพการให้บริการ
(สำนักงาน กสทช. ภาค 2).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558).
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ. พระราชบัญญัติ.
Good, Carter V. 1973. New York: McGraw-
HillBook . Dictionary of Education.