





การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16  
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”  
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

updates yet and difficult to contact officials. The guidelines for developing information service quality from problems encountered to edit and improve the manual with detailed, reduce replicated online steps, redesign the program, there is a contact number for the officer's responsible office and increasing access to replicated online information.

**Keywords:** replicated online services, information service, guidelines for developing the information service quality

## บทนำ

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานให้บริการกับประชาชนหรือผู้ประกอบการธุรกิจ ในด้านโทรคมนาคม ซึ่งมีขั้นตอนการยื่นคำขอตัดสำเนาออนไลน์หรือการขอใบรับรองในการอนุญาตให้นำ เครื่องโทรคมนาคมต่าง ๆ มาใช้ด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน ทั้งด้านนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ซึ่งในขั้นตอนนี้ มักพบปัญหาในการปฏิเสธคำขอเป็นจำนวนมาก การตัดสำเนาผ่านช่องทางออนไลน์เริ่มต้นดำเนินการ เปิดระบบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป โดยการปฏิเสธคำขอใน ปี พ.ศ. 2564 คิดเป็น 32% ปี พ.ศ. 2565 คิดเป็น 36% และในปี พ.ศ. 2566 คิดเป็น 40% จากสถิติการขอยื่นคำขอออนไลน์ทั้งหมด เปอร์เซ็นต์ การปฏิเสธคำขอมีแนวโน้มที่สูงขึ้นทุกปี โดยการปฏิเสธคำขอตัดสำเนาออนไลน์อยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบ เอกสารทั้งหมด ผลกระทบจากการปฏิเสธคำขอมาก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ เอกสารใหม่ ในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารใหม่หรือการให้คำปรึกษากับประชาชนและผู้ประกอบการที่ยื่น การขอตัดสำเนาออนไลน์ไม่สำเร็จ มีการใช้เวลาในการดำเนินงานที่มากขึ้น มีสถิติการดำเนินงานเป็นไปในทาง ที่ไม่ค่อยดีนัก จึงมีความประสงค์ที่จะนำความรู้จากงานวิจัยมาวิเคราะห์ปัญหา รวมถึงการแก้ไขปัญหา

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้ได้ นำ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการข้อมูล คุณภาพการให้บริการ การบริการข้อมูล และความพึงพอใจ โดยแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538) จะประกอบไปด้วย อายุ เพศ สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งใช้เป็น การแบ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีการวัดว่าจากปัจจัยด้านนั้น ๆ จะบ่งบอกถึง ลักษณะพฤติกรรม แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่ง Servqual เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ โดยการวัดคุณภาพของบริการเป็นสิ่งที่สะท้อนคุณภาพของการให้บริการว่าสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากน้อยแค่ไหน โดยใช้ปัจจัย 5 ด้านในการวัดคุณภาพการให้บริการ จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการข้อมูล ในส่วนของแนวคิดและ ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการบริการข้อมูล สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนา คุณภาพการให้บริการข้อมูล หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหรือการเพิ่มพูนความสามารถในการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อเท็จจริงและเรื่องราวได้อย่างสะดวกสบาย ตรงกับ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16  
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”  
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

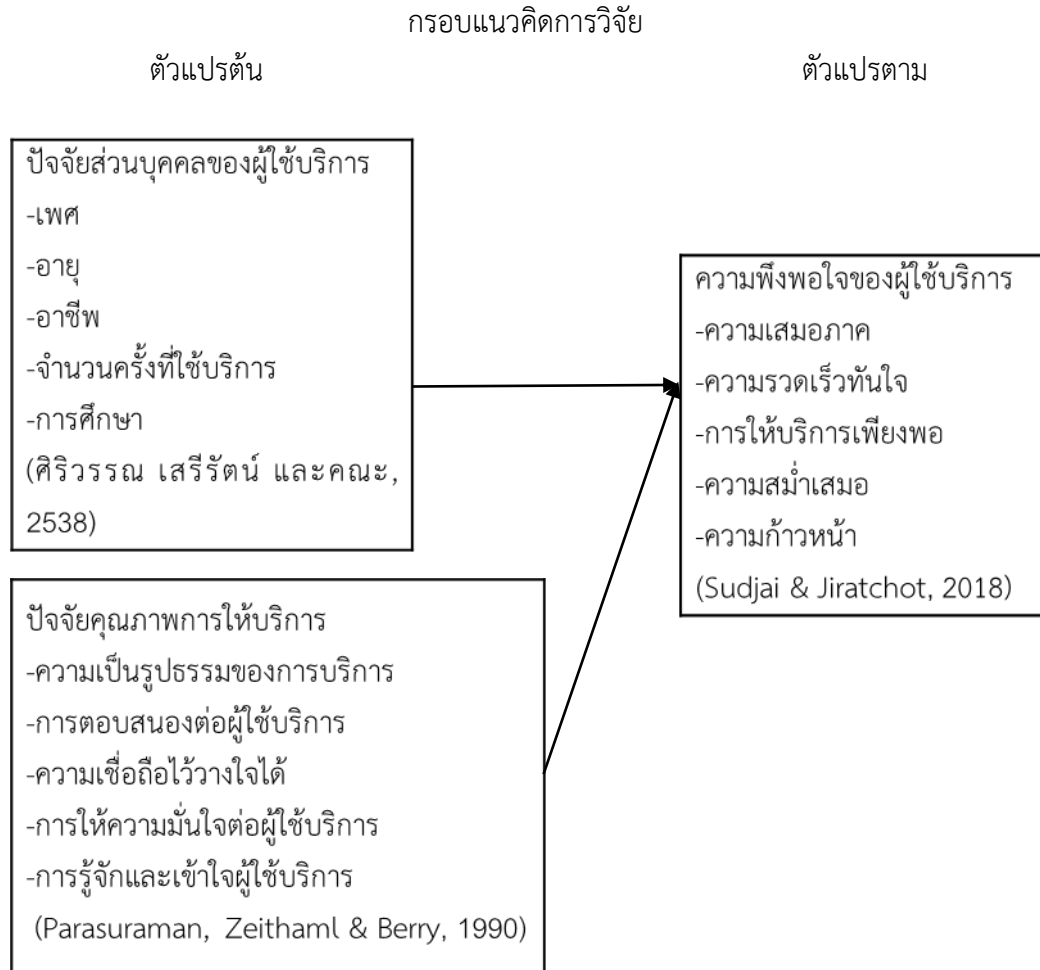
.....

ความต้องการ ซึ่งจะเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทั้งด้าน ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติ ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจ เป็นผลมาจากความสนใจในสิ่งที่สามารถตอบสนองตาม ความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากถึงน้อยขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของความคาดหวัง และคุณภาพการให้บริการของแต่ละองค์กร จากการค้นคว้างานศึกษาวิจัย พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน ของเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร (ภัทรปภา จิรภาสยังกูร, 2562) คุณภาพการบริการของ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา (บัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์, 2560) คุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (ภาณุวัฒน์ วรรัมย์ และสุวรรณ เดชน้อย, 2561) คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัทเอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด (วิลาสินี จงกลพีช, 2563) ความพึงพอใจ ของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด (อรุรรา นิยะสม และปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ, 2562) คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า ราคา ความพึงพอใจ และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อร้านสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องมือช่างของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร (เปรมยศ ประสมศักดิ์, 2563) การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม (น้ำลีน เทียมแก้ว, 2561) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคอร์สการเตรียมความพร้อม ก่อนการตั้งครรภ์ออนไลน์ ในผู้ที่ตั้งครรภ์แล้ว (กฤษฎิ์ติณห์ ตุ่มไธสง, 2565) แรงจูงใจในการใช้บริการ A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาคลอง 16 (ปาริชาติ ทองใหญ่, 2565) โดยทั้งหมดนี้ คือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยฉบับนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”  
 วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย



กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยมีตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคัดสำเนาออนไลน์ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL เป็นตัววัดคุณภาพ และในส่วนของกรอบแนวคิดตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยการใช้วิจัยเชิงปริมาณเป็นวิธีค้นหาข้อมูลเชิงตัวเลข สถิติ สํารวจข้อมูลจากกลุ่มคนจำนวนมาก จากกลุ่มตัวอย่าง มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณแบบปฐมภูมิ ข้อมูลส่วนนี้ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากภาคสนาม โดยใช้เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ ในการรวบรวมแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการข้อมูลคัดสำเนาออนไลน์ และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการข้อมูล มีการเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิจากการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลเชิงวิชาการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16  
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”  
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

จากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เช่น รายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลสถิติคัดสำเนาออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการข้อมูลของสำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

### กลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถาม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการคัดสำเนาออนไลน์ ในปี 2566 ตั้งแต่เดือนมกราคม - สิงหาคม มีจำนวน 773 ราย จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณแบบทราป จำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตร Taro Yamane (1970) ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในกลุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการคัดสำเนาออนไลน์ที่กำหนดเท่ากับ 300 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามตามขนาดที่กำหนด จึงกำหนดจำนวนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 20 คน โดยเก็บแบบสอบถาม รูปแบบ Online 70% และรูปแบบ Offline 30% ในส่วนของแบบสัมภาษณ์จะเก็บในรูปแบบ Offline 100%

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการคัดสำเนาออนไลน์ ในส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคัดสำเนาออนไลน์ มีลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) และแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) ส่วนที่ 2 คำถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 3 คำถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะมีลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดอันตรภาค (Interval scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ที่มีค่าประเมินเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์น้ำหนักคะแนนแต่ละตัวเลือก และส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการข้อมูลของสำนักงาน กสทช. โดยมีการประเมินผลลัพธ์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่แบบไม่จัดกลุ่ม (Ungrouped frequency distribution) เป็นการนำข้อมูลมาเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก หรือมากไปหาน้อย นำข้อมูลในแต่ละประเด็นมาหาว่ามีประเด็นที่ซ้ำกันอยู่กี่จำนวน และเรียงหาค่าความถี่ การเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured interview) ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคัดสำเนาออนไลน์ โดยมีการประเมินผลลัพธ์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่แบบไม่จัดกลุ่ม (Ungrouped frequency distribution) ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) โดยมีการประเมินผลลัพธ์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่แบบไม่จัดกลุ่ม (Ungrouped frequency distribution) หลังจากที่ได้ข้อมูลจากทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์จึงจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป





การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16  
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”  
 วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

การประเมินทางเลือกจากด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการ เพียงพอ และด้านความก้าวหน้า มาอย่างละ 1 ข้อ ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาย่อยๆ เป็นรูปธรรม ได้แก่ 1. การแก้ไขและปรับปรุงคู่มือมีการบอกขั้นตอนอย่างละเอียด คำอธิบายชัดเจนเข้าใจง่าย 2. ลดขั้นตอนวิธีการ คัดสำเนาออกแบบโปรแกรมใหม่ให้การดำเนินงานซับซ้อนน้อยลง 3. มีการแจ้งเบอร์ติดต่อที่ทำงาน ส่วนงาน ที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อลดขั้นตอนการต่อสายจาก call center 4. เพิ่มช่องทางเข้าถึงข้อมูล การคัดสำเนาออนไลน์ จากการพิจารณาทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุด จึงได้เลือกการแก้ไขและ ปรับปรุงคู่มือให้มีการบอกขั้นตอนอย่างละเอียด แต่สามารถอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย เนื่องจาก เป็นทางเลือกที่สามารถแก้ปัญหาการปฏิเสธคัดสำเนาออนไลน์อย่างตรงจุด สามารถเกิดขึ้นได้จริง ไม่ต้องใช้ งบประมาณ และสามารถดำเนินการได้ทันที

**ผลการศึกษา**

ผลจากการนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการข้อมูลขององค์กร กสทช. พบว่า การคัดสำเนาออนไลน์มีคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีฐานข้อมูล บอกรายละเอียดวิธีการขอคัดสำเนาออนไลน์ที่มีความเป็นมาตรฐาน มีสถานที่อำนวยความสะดวกสบาย ต่อการรองรับผู้ใช้บริการ ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนาการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเสรี และมีความมั่นใจในการใช้บริการคัดสำเนาออนไลน์เจ้าหน้าที่สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ดี มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็วทันเวลา และด้านความสม่ำเสมออยู่ในเกณฑ์ที่ดีเช่นกัน เจ้าหน้าที่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและให้บริการด้วยความสุภาพทุกครั้ง เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ปฏิบัติงานให้บริการข้อมูล มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการคัดสำเนาออนไลน์ที่เพียงพอ ความพร้อม ของเว็บไซต์สำหรับการยื่นขอคัดสำเนาออนไลน์มีความเสถียร ใช้งานสะดวก และได้รับเอกสาร จากการคัดสำเนาออนไลน์เป็นไปตามมาตรฐานเสมอ และในส่วนของคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ต่อผู้ใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น โดยพบว่า คู่มือบอกวิธีคัดสำเนาออนไลน์มีความยากในการทำความเข้าใจ มักมีอุปสรรคในการยื่นเอกสารไม่ครบ ต้องดำเนินการใหม่ มีปัญหาในขั้นตอนยื่นเอกสาร ไม่จบการบริการในสำนักงานเดียว การสำรวจพฤติกรรม ผู้ใช้บริการเพื่อมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการยังไม่เห็นถึงการพัฒนาที่ชัดเจน อีกทั้งควรพัฒนาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการเพียงพอและด้านความก้าวหน้า เนื่องจากช่องทางรับรู้ข้อมูลคัดสำเนาออนไลน์ ยังไม่หลากหลาย การติดต่อประสานงานต้องใช้เวลาต่อสายจาก call center ส่งต่อมายังเจ้าหน้าที่ และระมัดระวังการส่งเอกสารที่ผิดให้กับผู้ประกอบการ โดยได้เลือกแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการคัดสำเนาออนไลน์ด้วยวิธีการแก้ไขและปรับปรุงคู่มือที่บอกขั้นตอนอย่างละเอียด แต่ใช้คำอธิบาย ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย จากการหาค่าสหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน พบว่า ตัวแปรในด้านส่วนบุคคลของงานวิจัยนี้ ไม่ได้มีความสัมพันธ์กับปัญหาของการคัดสำเนาออนไลน์ ซึ่งหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่ได้ส่งผล ต่อการรับรู้ข้อมูล หรือปัญหาและอุปสรรคของการคัดสำเนาออนไลน์ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16  
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”  
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538) จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการในการแก้ไขปัญหาและประสานงานอย่างเต็มที่ และมีความเป็นธรรมชาติให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (วีรพงษ์, 2539) ได้ให้ความหมายของบริการว่ามีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบสิ่งนั้นให้กับอีกบุคคลด้วยความเอื้ออาทร มีน้ำใจ และมีความเป็นธรรมชาติ จากผลสำรวจผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนในการคัดสำเนาออนไลน์ว่ามีความซับซ้อนในการดำเนินการ ไม่สะดวกกับผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็น 1 ในปัญหาการปฏิเสธคัดสำเนาออนไลน์ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (ไพรพนา, 2544) ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่มีการติดต่ออยากทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ลำบาก และต้องการปรับปรุงคู่มือการคัดสำเนาออนไลน์ให้ละเอียดยิ่งขึ้น ซึ่งนับเป็นกิจกรรมและกระบวนการที่สำนักงานจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับรู้ข้อมูล สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการข้อมูลว่าหมายถึงการจัดกิจกรรมเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อเท็จจริงและเรื่องราวได้อย่างสะดวกทันเวลา ตรงตามความต้องการ โดยผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่ช่วยตอบสนองความต้องการคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ จากการสำรวจพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับการเห็นด้วยต่อคุณภาพโดยรวม คือ เห็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าเอไอเอส สาขาเดอะมอลล์บางแค กรุงเทพมหานคร (มนัส บู๋ทอง และลีลา เตี้ยสูงเนิน, 2564) ในส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการเพียงพอ ด้านความสม่ำเสมอ และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (ภาณุวัฒน์ วรรณรัมย์ และสุวรรณ เดชน้อย, 2561) สามารถสรุปได้ว่าความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการวิจัยครั้งนี้มีทั้งความสอดคล้องและขัดแย้งกับงานวิจัยและทฤษฎี

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้และครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ควรมีการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ข้อมูลสถิติเดิมที่มีอยู่อย่างละเอียด และเปรียบเทียบข้อมูลสถิติกับปีก่อน ๆ การศึกษาข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ควรใช้เวลาในการสอบถามเพื่อข้อมูลที่มากขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และวางแผนระยะเวลาในการสำรวจแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ให้สอดคล้องกับจำนวนของกลุ่มประชากร สำหรับข้อเสนอแนะในการศึกษารุ่นต่อไป ควรศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับเชิงปริมาณเพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครอบคลุมและลึกมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอย่างละเอียดก่อน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์ขึ้น และควรศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ครอบคลุมขึ้นเพื่อกลุ่มเป้าหมายที่กว้างขึ้น และเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาอย่างทั่วถึง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16  
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”  
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎิ์ดิษฐ์ ตุ่มโธสง. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคอร์สการเตรียมความพร้อมก่อนการตั้งครรภ์ออนไลน์ ในผู้ที่ตั้งครรภ์แล้ว. (วิทยานิพนธ์). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บัวแก้ว ธารบุญนทรัพย์. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักงานการให้บริการธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาริชาติ ทองใหญ่. (2565). แรงจูงใจในการใช้บริการ A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาคลอง 16. (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เปรมยศ ประสมศักดิ์. (2563). คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า ราคา ความพึงพอใจ และความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อร้านสินค้าเบ็ดเตล็ดและเครื่องมือช่างของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรปภา จิรภาสยังกูร. (2561). การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาณุวัฒน์ วรรณมัย และสุวรรณ เดชน้อย. (2561). คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. (วิทยานิพนธ์). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.
- มนัส บู่ทอง และลีลา เต็งสูงเนิน. (2564). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า เอไอเอส สาขาเดอะมอลล์บางแค กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรชัย สิงห์ฤกษ์. (2564). การจัดการความคิดสร้างสรรค์ทรัพยากรมนุษย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์. (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิลาสณี จงกลพีช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัทเอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สร้างกลยุทธ์ด้วย TOWS Matrix. (2563). จาก <https://bluebik.com/th/blogs/2676>.
- อรุณ นิชะสม และปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ. (2562). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจแห่งชาติ จำกัด. (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.