

คุณภาพการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก

Service quality of The War Veterans Organization under The Royal Patronage
of His Majesty the King.

ธภัทร ชื่นยินดี¹ และคณะ²
(Thapat Chunyindee et al.)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ และ (3) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก รูปแบบการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 370 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

¹นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 73000

Student Faculty of Management Science (General Management). Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

²ชนกร ประทุมศรีขจร นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 73000

Student Faculty of Management Science (General Management). Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

²เสรี ช่างทอง นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 73000

Student Faculty of Management Science (General Management). Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

²ดวงใจ คงคาหลวง สาขาวิชาการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 73000

Lecturer Faculty of Management Science (Human resource management). Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

²มาริษา สุจิตวนิช สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 73000

Lecturer Faculty of Management Science (Communication Arts). Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

²พัชรกานต์ นิมิตรศตีกุล สาขาวิชาการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 73000

Lecturer Faculty of Management Science (Human resource management). Nakhon Pathom Rajabhat University 73000

Corresponding author: aae@webmail.npru.ac.th

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) ปัจจัยคุณภาพบริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถทำนายการผันแปรของความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ร้อยละ 77 โดยเขียนสมการทำนาย ได้ดังนี้

$$Y = .343^{**} + .321X_1^{**} + .165X_2^{**} + .517X_3^{**} + .115X_4^{**} + .453X_5^{**}$$

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจการให้บริการ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์

ABSTRACT

The research aimed (1) to investigate the levels of service quality and service satisfaction of the War Veterans Organization under the Royal Patronage of His Majesty the King, (2) to examine levels of satisfaction toward the service of the War Veterans Organization under the Royal Patronage of His Majesty the King and (3) to examine service quality of the War Veterans Organization under the Royal Patronage of His Majesty the King affecting to the war veterans' satisfaction. The quantitative methodology was used. Numbers of the population were uncertain. The sample was 370 out of uncertain numbers of service users at the War Veterans Organization under the Royal Patronage of His Majesty the King collected by convenience sampling. Data were analyzed by using descriptive statistics: frequency, percentage, mean and standard deviation, and using multiple linear regression with enter regression.

The findings were that (1) the level of service quality was at the highest level; (2) users' satisfaction was at the highest level and (3) service quality affected positively on the satisfaction of the service quality with a statistical significance which was in accordance with the hypothesis. The satisfaction can be predicted 77 percent. The prediction equation was

$$Y = .343^{**} + .321X_1^{**} + .165X_2^{**} + .517X_3^{**} + .115X_4^{**} + .453X_5^{**}$$

Keywords: Service Quality, Service satisfaction, the War Veterans Organization under the Royal Patronage of His Majesty the King

Article history:

Received 31 March 2020

Revised 10 September 2020

Accepted 14 September 2020

SIMILARITY INDEX = 0.00 %

1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีทหารผ่านศึกเป็นจำนวนมาก ซึ่งทหารผ่านศึกเหล่านี้ได้ทำหน้าที่ในการปกป้องประเทศชาติด้วยความเสียสละและให้ปลอดภัยจากภัยความมั่นคงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในประเทศ รวมถึงปัจจุบันต้องสู้รบกับพวกก่อการร้ายใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ พวกเขาได้ยื่นหยัดเคียงข้างรัฐบาลต่อสู้กับภัยคุกคามต่าง ๆ โดยเฉพาะในช่วงที่คอมมิวนิสต์ขยายตัวอย่างกว้างขวางในทุกภาคของประเทศ คนกลุ่มนี้ออกมาปกป้องบ้านเมือง ปกป้องประเทศชาติและราชบัลลังก์ด้วยชีวิต เมื่อสิ้นสุดสงครามทหารที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรบถูกปลดประจำการโดยกะทันหัน ส่งผลให้ตัวทหารและครอบครัวได้รับความเดือดร้อนในการครองชีพเป็นอย่างมาก และเพื่อตอบแทนคุณงามความดีของทหารผ่านศึก รัฐบาลจึงได้จัดตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (อผศ.) ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2491 โดยมีพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรภาณุโผลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ทรงรับเป็นองค์อุปถัมภ์ โดยองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มีฐานะเป็นองค์การเพื่อการกุศลของรัฐ ซึ่งเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย และในปัจจุบันองค์การทหารผ่านศึกในประเทศไทยมีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

องค์การสงเคราะห์เป็นหน่วยงานที่ให้การบริการ ดังนั้นการสร้างคามพึงพอใจในการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่และเป็นหัวใจที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ (Ziethaml Parasuraman and Berry, 2013) คุณภาพการบริการสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจ (เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559) และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ (พรประภา ไชยอนุกุล, 2557) ทำให้องค์การต้องตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดังนั้น องค์การที่ให้บริการจึงจำเป็นต้องดำเนินงานด้านการบริการให้เกิดคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

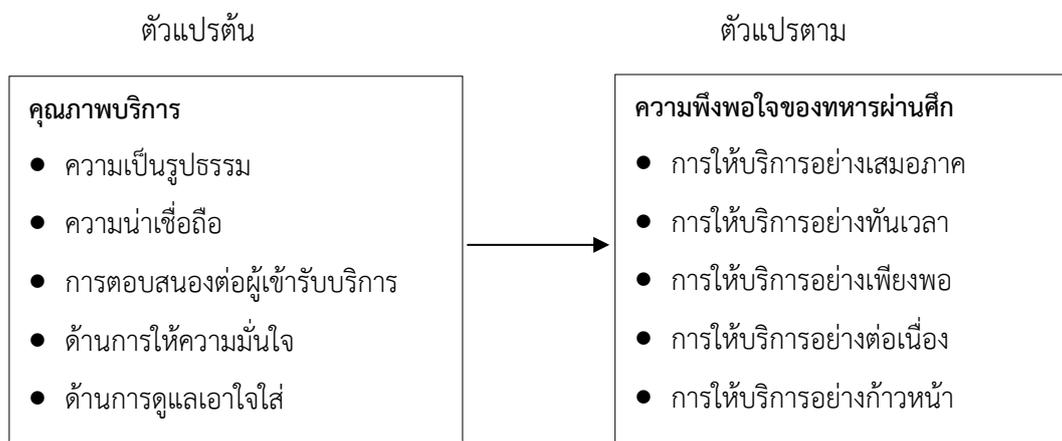
จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษา เรื่องคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก เพื่อให้้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ทราบผลของคุณภาพบริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และเพื่อที่จะทำให้ทหารผ่านศึกที่มารับการสงเคราะห์ เกิดความมั่นใจกับองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ผู้วิจัยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของ Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) ที่ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และ 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Millet, 1954 (อ้างถึงใน เบญจมาภรณ์ แจ่มเจษฎา, 2559) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้กรอบแนวคิดการวิจัย ดังแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการในองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณตัวอย่างของ Cochran, W. G. (1953) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เก็บตัวอย่าง 370 ชุด และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenient Sampling)

3.2 เครื่องมือและประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นมาตรวัด 5 ระดับ ให้เลือกตอบคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นมาตรวัด 5 ระดับ ให้เลือกตอบคือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

2. ประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(1) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง ก่อนทำการทดสอบจริง

(2) นำแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน หาค่า IOC รายข้อ พบว่า ข้อคำถามมีค่า ระหว่าง 0.67 - 1.00 และได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปทดลองใช้

(3) วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้โดยนำแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรเป้าหมายแต่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.967 และระดับความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.970

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บดำเนินการโดยการจัดเตรียมแบบสอบถามและแจกแบบสอบถามตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 370 ราย โดยเริ่มทำการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนกรกฎาคม - ตุลาคม 2562 ใช้เวลาทั้งหมดเป็นเวลา 4 เดือน จึงเก็บครบตามจำนวนที่กำหนด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ดังนี้ (1) ด้วยวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (2) ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Enter ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์

4. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 81.6 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 18.4 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9 ส่วนใหญ่มีสถานภาพทางการสมรส ร้อยละ 67.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลาย/ปวช. คิด

เป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 28.1 ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นทหารผ่านศึกประจำการ คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาเป็นทหารผ่านศึกนอกประจำการ คิดเป็นร้อยละ 30.3 และเป็นครอบครัวทหารผ่านศึก คิดเป็นร้อยละ 9.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นทหารชั้นบัตรที่สาม คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาเป็นทหารชั้นบัตรที่สี่ คิดเป็นร้อยละ 34.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 64.3 และเข้าใช้บริการประมาณ 3-4 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 35.7

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยคุณภาพในบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.79$) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.76$) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.76$) ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.76$) และปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 4.61$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.83$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.83$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.81$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.80$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.77$)

4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ที่ผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ซึ่งก่อนที่จะนำเสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทดสอบข้อกำหนดเบื้องต้นที่สำคัญของสถิติอ้างอิงที่ใช้ ดังนี้

4.1 วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) ระหว่างตัวแปรอิสระ จะต้องมีความสัมพันธ์กันไม่เกิน 0.80 ทั้งทางบวกและลบ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) ค่าที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง .403 - .796 สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity)

4.2 การทดสอบค่าความทนทาน (tolerance) หรือค่า VIF (variance inflation factors) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว จะต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน ถ้าค่าความทนทานมากกว่า 0.1 (Hair et al, 1998 : 127) ซึ่งค่าความทนทาน มีค่าอยู่ระหว่าง 1.97 - 6.77 สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตาราง

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและค่า VIF

ด้าน	ความเป็นรูปธรรม	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนองฯ	การให้ความมั่นใจ	การดูแลเอาใจใส่
ความเป็นรูปธรรม		.613	.796	.634	.603
ความน่าเชื่อถือ			.621	.629	.403
การตอบสนองฯ				.722	.782
การให้ความมั่นใจ					.694
การดูแลเอาใจใส่					
VIF	3.27	2.39	1.97	2.76	6.77

สรุปเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จึงทำการอ่านผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุด้วยวิธี Enter

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ตัวแปร	b	S.E.	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)	.343	.142			
ด้านความเป็นรูปธรรม X ₁	.321	.034	.430	9.38**	.000
ด้านความน่าเชื่อถือ X ₂	.165	.038	.170	4.33**	.000
ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ X ₃	.517	.088	.491	5.84**	.000
ด้านการให้ความมั่นใจ X ₄	.115	.040	.122	2.90**	.004
ด้านการดูแลเอาใจใส่ X ₅	.453	.060	.497	7.53**	.000
R = .875 R Square = .766 Adjusted R Square = .763 Standard Error = .177					

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สามารถทำนายการผันแปรของความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้ร้อยละ 77 โดยเขียนสมการทำนาย ความพึงพอใจในคุณภาพบริการของทหารผ่านศึก ได้ดังนี้

$$Y = .343^{**} + .321X_1^{**} + .165X_2^{**} + .517X_3^{**} + .115X_4^{**} + .453X_5^{**}$$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพบริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีผลต่อความพึงพอใจของทหารผ่านศึก ผลของการทดสอบตามสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ทั้งนี้ อาจเนื่องจากองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตระหนักถึงความเสียหายของทหารผ่านศึก จึงปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ จนสามารถเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Zeithamal, Parasuraman and Berry (2013) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรจารินทร์ คุณารูป (2558) ศึกษาเรื่องความคาดหวังการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงถึงประชาชนมีความพอใจต่อบริการที่ได้รับ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและ

ไว้วางใจของบริการ บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการบริการที่สร้างความมั่นใจ และการให้บริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ระดับปัจจัยคุณภาพในบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การ ดังนั้น องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการต่อไป

2. ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้น องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกควรนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงอย่างสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการและให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการเพราะคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเมื่อเข้ามาใช้บริการต่อไปอย่างยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ อาจให้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพบริการได้ดีมากขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ เพื่อทราบถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

เอกสารอ้างอิง

เบญจมา แก้วเวชฉาย. (2559). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS**

ในกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). **คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของ**

นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภัทรจารินทร์ คุณารูป. (2558). **ความคาดหวังการรับรู้และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ**

โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. *พจนานุกรม*, 11, (2) 13-23.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า

พรินต์ติ้ง จำกัด.

Cochran, W. G. (1953). **Sampling techniques.** Oxford, England: John Wiley.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C. (1998). **Multivariate Data Analysis.**

(5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (2013). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 -50.**