

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.85 อายุ 30– 40 ปี ร้อยละ 40.65 รองลงมา 41 – 50 ปี ร้อยละ 37.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 45.53 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 33.33 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 56.91 รองลงมา โสด ร้อยละ 25.20 อาชีพ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ร้อยละ 41.46 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.89 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 39.84 รองลงมา 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 39.02

##### 2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

##### ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83 - 3.34$ ) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด
2. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
3. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ
4. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้
5. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
6. มีสถานที่กรอกเอกสาร

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มสถานภาพ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท

#### ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11 - 3.39$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม
3. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง
4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง
5. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ
6. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง ทุกกลุ่มระดับการศึกษา อาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

#### ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56 - 4.04$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
3. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศชาย ระดับการศึกษาปริญญาตรี

### ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.79 - 3.35$ ) ทุกรายการ คือ

1. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา
2. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร
3. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ
4. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต
5. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน
7. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ทุกกลุ่ม สถานภาพ ทุกกลุ่มระดับการศึกษา อาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท

### 3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พิจารณาตามสถานภาพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
2. มีสถานที่ที่รอกเอกสาร

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้
2. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด

#### **ด้านการประชาสัมพันธ์**

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง
2. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง
3. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม
2. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือมีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง

2. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ

#### ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร

2. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร

2. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

3. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

#### ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือเจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์
2. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร
3. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี

## การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ข้อมูลที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.85 อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 40.65 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 45.53 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 56.91 อาชีพ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ร้อยละ 41.46 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 39.84 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือด้านกระบวนการบริการ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.29$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.12$ ) และด้านเจ้าหน้าที่บริการ ( $\bar{X} = 3.12$ ) มีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกอร ทองคง (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยการให้บริการในภาพรวมกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกำแพงแสน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์ เพาเวอร์ จำกัด อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พิจารณาตามสถานภาพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ** ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ด้านการประชาสัมพันธ์** ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

**ด้านกระบวนการบริการ** ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านเจ้าหน้าที่บริการ** ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับแนวคิดของ จรัส สุวรรณมาลา ( 2540 ) พบว่า การบริการที่ประทับใจเป็นบริการที่ผู้รับบริการเกิดความรู้บางอย่างกับสิ่งที่ได้รับการบริการ จนเป็นความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความสุขสบายใจ ชื่นชอบ ชื่นชม อยากกลับมาใช้บริการอีก และผู้ให้บริการควรรับรู้ถึงความประทับใจของผู้เข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรก ความรู้สึกของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน ซึ่งความประทับใจเกิดจากอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้น ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ไม่ควรส่งผลกระทบต่อความรู้สึก และอารมณ์ของผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ ต้องมีการกระจายข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการในการขอรับบริการให้ผู้รับบริการทราบ กระบวนการบริการ มีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส เจ้าหน้าที่บริการ ต้องมีพฤติกรรมและวิธีการให้บริการด้วยความชำนาญเพื่อสร้างการบริการให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับ

จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ และกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยที่ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสดมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง และผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในด้าน สภาพแวดล้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาทมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจด้าน สภาพแวดล้อมในการให้บริการดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าของธุรกิจเนื่องจากเจ้าของธุรกิจเรื่องเยอะ

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจของผู้ให้บริการบริษัท ลอว์พาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ควรมีการจัดสถานที่ให้สะอาด ควรมีถังขยะตั้งหน้าสำนักงาน และปลูกต้นไม้ ดอกไม้ให้ดูสวยงาม พร้อมทั้งจัด โต๊ะและเก้าอี้ไว้รองรับให้ผู้ใช้บริการใช้สำหรับกรอกเอกสาร นั่งเขียนได้อย่างสบาย รวมทั้ง จัดเตรียมสถานที่จอดรถไว้อย่างเพียงพอ สถานที่ตั้งสามารถเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก

ด้านการประชาสัมพันธ์ จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์การ จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ และป้ายบ่งชี้ให้เห็นว่าอะไรอยู่ตรงไหน พร้อมทั้งแจ้งข่าวสารที่มีประโยชน์ รวมทั้งแจ้งระยะเวลาในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการได้รับทราบ รวมทั้งค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับ ประกาศทรัพย์(เงิน) ความแพ่ง ค่าธรรมเนียมศาล โดยการทำโพรซาร์ทและติดประกาศให้ลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจน

ด้านกระบวนการบริการ จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ควรมีการจัดทำชาร์ทขั้นตอน การติดต่องาน มีเอกสารแบ่งเป็นบล็อก ๆ อย่างชัดเจน และกำหนดขั้นตอนในการให้บริการอย่าง เหมาะสม หากผู้ใช้บริการไม่เข้าใจสามารถดูเอกสารจะเข้าใจมากขึ้น รวมทั้งจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม และควรมีการเพิ่ม การให้บริการด้านสรรพากร โดยมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสมไม่ล่าช้า

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มี ประสบการณ์ไว้รองรับการให้บริการด้วยความเป็นมิตร และมีจำนวนที่เพียงพอ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ เราจะละเลยไม่ได้ควรหาพนักงานที่เป็นคนไทยมาคอยต้อนรับผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้สามารถแนะนำรายละเอียดให้ผู้ใช้บริการได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และควรหา หนายฝึกหัดมาเพื่อคอยให้บริการลูกค้า