

**คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง<sup>1</sup>**

**SERVICE QUALITY AFFECTS THE SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS OF THE  
COMMUNITY DEVELOPMENT OFFICE, ANG THONG PROVINCE**

ปิยธิดา คำพร<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพรรณนาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง 2) เพื่อพรรณนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง 3) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่าง คุณภาพการให้บริการ กับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 166 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 – 45 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 16,001 – 20,000 บาท 2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยในภาพรวมทั้งหมดมีระดับความเป็นจริงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในภาพรวมทั้งหมดมีระดับความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 4) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ได้ร้อยละ 87 โดยด้านที่มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทองที่สุด คือ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน ( $\beta$ ) เท่ากับ 0.38 0.36 และ 0.24 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาจากตัวแบบสมการเส้นตรง (regression line) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ ด้านการประกันคุณภาพหรือการให้

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปปริญญาโทหลักสูตรทวีปปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเชื่อมั่น และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญ ที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (b) เท่ากับ 0.35 0.34 และ 0.22 ตามลำดับ

## Abstract

This research aimed to 1) describe the level of service quality of Ang Thong Provincial Community Development Office, 2) describe the level of satisfaction of service recipients of Ang Thong Provincial Community Development Office, and 3) find the cause-and-effect relationship between service quality and satisfaction of service recipients of Ang Thong Provincial Community Development Office. The sample group used in the study was 166 people who received services of Ang Thong Provincial Community Development Office. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation, and multiple regression analysis.

The research results found that 1) Most respondents were female, aged between 36-45 years, single, had a bachelor's degree, and had an income between 16,001-20,000 baht. 2) Most respondents had opinions on the quality of service, with a high level of truthfulness overall, with a mean of 4.18 and a standard deviation of 0.68. 3) Most respondents had opinions on the satisfaction of service recipients, with a high level of truthfulness overall, with a mean of 4.22 and a standard deviation of 0.75. 4) Service quality affected the satisfaction of service recipients of the Ang Thong Provincial Community Development Office by 87 percent. The aspects that had the most influence or impact on the satisfaction of service recipients of the Ang Thong Provincial Community Development Office were caring, quality assurance or trustworthiness, and reliability, with standard coefficients ( $\beta$ ) of 0.38, 0.36, and 0.24, respectively. When considering the regression line model, it was found that service quality in terms of caring, quality assurance or trustworthiness, And in terms of reliability, there is a significant linear relationship with service recipient satisfaction at 0.05, with coefficients (b) of 0.35, 0.34, and 0.22, respectively.

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัด กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเน้นการสร้างโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการดำเนินงานผ่านโครงการต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง โดยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ชุมชนเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

การให้บริการที่มีคุณภาพ กล่าวคือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการได้ง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการที่ไม่ล่าช้าและสามารถดำเนินการได้ทันทั่วทั้ง ความสัมพันธ์ของพนักงานมีท่าทางที่เป็นกันเองและมีการสื่อสารที่ดี ความแม่นยำในการให้ข้อมูลและการดำเนินการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมไปถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาผู้ให้บริการอย่างรวดเร็ว เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ช่วยให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจและมีความไว้วางใจในหน่วยงาน การสำรวจความพึงพอใจจะทำให้เห็นภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพการติดต่อสื่อสาร ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ หรือความเร็วในการดำเนินการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นระดับความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังและประสบการณ์ที่มี เมื่อบริการตรงตามความต้องการหรือดีกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจสูง แต่ถ้าบริการไม่ตอบสนองความต้องการหรือมีข้อบกพร่อง ความพึงพอใจก็จะลดลง ความพึงพอใจนี้มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและประชาชน โดยมีปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพบริการ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสัมพันธ์ของพนักงาน การสื่อสารที่ชัดเจน การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รวมไปถึงสถานที่ตั้ง และเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม เหล่านี้ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งสิ้น

เมื่อหน่วยงานสามารถรับฟังข้อเสนอแนะและปรับปรุงบริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชน จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานแข็งแกร่งยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถสร้างสรรค์ความร่วมมือระหว่างชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งคุณภาพของการบริการมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบข้อมูลถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ทำให้ทราบถึงข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริการที่ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนต่อไป

### คำถามในการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทองอยู่ในระดับใด
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทองอยู่ในระดับใด
3. คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง หรือไม่ อย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพรรณนาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อพรรณนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่าง คุณภาพการให้บริการ กับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 1.1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรต้น

#### คุณภาพการให้บริการ

- ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- การตอบสนองต่อลูกค้า
- การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- การเอาใจใส่ลูกค้า

(Parasuraman. et al.)

### ตัวแปรตาม

#### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
- ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
- ความพึงพอใจต่อข้อมูล ที่ได้รับจากบริการ
- ความพึงพอใจต่อความสนใจของผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ
- ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

(Aday & Andersen)

## ระเบียบวิธีวิจัย

### 1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง : คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่มารับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G\*Power กำหนดค่า Effect Size เท่ากับ 0.15 ค่าความคลาดเคลื่อน (Alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 138 คน โดยผู้วิจัยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 166 คน ซึ่งเกินจากที่คำนวณไว้ เพื่อการเสียหายของข้อมูล (20%)

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 5 ตัว

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3) การตอบสนองต่อลูกค้า
- 4) การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- 5) การเอาใจใส่ลูกค้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูล ที่ได้รับจากบริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อความสนใจของผู้ให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบ่งเป็น 6 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

โดยข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้คำถามเป็นระดับความเป็นจริงมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามรูปแบบของ Likert's Scale

#### 5. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

5.1 ความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) และให้อาจารย์ที่ปริญญาดุษฎีบัณฑิตตรวจสอบ ก่อนนำไปทดลองใช้

5.2 ความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 90 %หรือมีค่าความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้ร้อยละ 90 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้ นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha coefficient) ของความพึงพอใจของรับบริการ

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                       | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา<br>ของ Cronbach |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------|
| ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ        | 0.95                                 |
| ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ           | 0.89                                 |
| ความพึงพอใจต่อข้อมูล ที่ได้รับจากบริการ          | 0.90                                 |
| ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ | 0.89                                 |
| ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ                 | 0.89                                 |
| ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ           | 0.94                                 |

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha coefficient) ของคุณภาพการให้บริการ

| คุณภาพการให้บริการ                     | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา<br>ของ Cronbach |
|----------------------------------------|--------------------------------------|
| ความเป็นรูปธรรมของบริการ               | 0.91                                 |
| ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้               | 0.88                                 |
| การตอบสนองลูกค้า                       | 0.88                                 |
| การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่น | 0.90                                 |
| การเอาใจใส่                            | 0.93                                 |

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ที่มารับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง จำนวน 166 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 166 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

7.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

7.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการส่งผลหรือความมีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน

จังหวัดอ่างทองโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 166 ราย เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.11 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.16 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.01 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.63 และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วงระหว่าง 16,001 – 20,000 บาท จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.53

2. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยในภาพรวมทั้งหมดมีระดับความเป็นจริงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 รองลงมา คือ การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่น มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และการเอาใจใส่ ระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในภาพรวมทั้งหมดมีระดับความเป็นจริงอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อข้อมูล ที่ได้รับจากบริการ มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ความพึงพอใจต่อความสนใจของผู้ให้บริการ มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ มีระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ระดับความเป็นจริงอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ตามลำดับ

4. ผลพยากรณ์ถึงปัจจัยต่างที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทองได้ ร้อยละ 87

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 องค์กรควรมีนโยบายให้บุคลากรทุกคน จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่ดีในการบริการ ความเป็นมืออาชีพ เพื่อให้การปฏิบัติงานต่อผู้มารับบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น ทั้งในด้านข้อมูล การตอบสนอง การเอาใจใส่ การแก้ปัญหา การให้คำแนะนำต่างๆ ทำให้เกิดความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือกับผู้มารับบริการ

1.2 องค์กรควรมีการบันทึกข้อตกลงของการดำเนินงานระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานของการดำเนินงานให้มีคุณภาพที่เชื่อมั่นได้จากการบริการ รวมถึงมีการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในการร่วมบูรณาการการบริการหรือการดำเนินงานร่วมกันต่อผู้มารับบริการ

1.3 องค์กรควรมีนโยบายด้านเทคโนโลยี ที่จะเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกทั้งต่อผู้มารับบริการ รวมถึงต่อบุคลากร ที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้การบริการที่ดียิ่งขึ้น

1.4 องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่มีความท้าทาย เพื่อให้เป็นการสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานขององค์กร รวมถึงสร้างความมั่นใจในการให้บริการต่อผู้มารับบริการที่ประทับใจในคุณภาพยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้ครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ในสายงาน ทักษะต่างๆของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการบริการที่มีคุณภาพ

2.2 ควรมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทักษะการทำงานใหม่ ๆ และสามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการสร้างเครื่องมือที่ทันสมัยในการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการและบุคลากร เช่น แอปพลิเคชันในการตอบกลับข้อความอัตโนมัติที่ผู้รับบริการสอบถาม (chat bot) เพื่อเป็นการลดการทำงานของบุคลากร อีกทั้งยังเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทันที ซึ่งเป็นผลให้คุณภาพการบริการในหลายๆด้าน

2.4 ควรมีการกำหนดเป้าหมาย/ตัวชี้วัดของการทำงานทั้งรายทีม รายบุคคลที่ชัดเจน และสอดคล้องต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงพัฒนาในทุกๆด้าน ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ

### 3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรมีการสร้างหลักสูตรวิชาการเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น องค์ความรู้ในสายงานเฉพาะด้านของการบริการ รวมถึงทักษะของการบริการ การประสานงาน และอื่นๆที่จำเป็นต่อการบริการ

3.2 ควรมีการสรุปผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือผลการให้บริการ รวมถึงผลการตอบสนองกลับ (feedback) ของผู้รับบริการ เป็นระยะๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพของการบริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีความมีประสิทธิภาพต่อไป

### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องคุณภาพการให้บริการในด้านอื่นๆ อีกทั้งควรศึกษาในเรื่องของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทองที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เนื่องจากการปฏิบัติงานหรือการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนมีบุคลากรในการให้บริการและปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพอาจจะส่งผลคุณภาพของบริการที่ดี ทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการต่อยอดจากงานวิจัยนี้ และเพื่อให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทองได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนการบริหารจัดการการบริการและการดำเนินงานขององค์กรในทุกๆด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### บรรณานุกรม

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ความหมายของคุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นจาก

[https://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true](https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true)

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักรักษาพยาบาล มหาวิทยาลัย*

*มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. สำนักรักษาพยาบาล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2565). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร*

*สมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2565*. มหาลัษ  
ราชภัฏสวนสุนันทา.

- พัชชลัย อนุไชยวงศ์. (2564). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน นครพนมจังหวัดนครพนม**. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ. มหาวิทยาลัยนครพนม.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์. (2565). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019**. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย.
- รุสดี มูซอ. (2562). **ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์อิสลามอินชัวฟฟาน จำกัด จังหวัดปัตตานี**. วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม. (อิสลามศึกษา)). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- วรกมลวรรณ รักษา. (2565). **คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภค**. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศศิวิมล สุขฤกษ์. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี**. สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตกรุงเทพมหานคร.
- สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2558). **ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและ ความจงรักภักดีของลูกค้าในการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทย**. วารสาร Veridian E-Journal Silpakorn University.
- สุริรัตน์ สุขแจ้งแสงทอง. **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ออปพลิเคชันในการสั่งอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. วารสาร โครงการทวีปัญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ.
- สมฤทัย แก้วใจ. (2567). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลอาญาพระโขนง**. วารสารวิชาการเชาธิสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์).
- โสธยา พูลเกษ. (2550). **ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา. (2558). **การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อานนท์ ชิลาว. (2564). **การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร**. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (1975). *Development of indices of Access to Medical Care*. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press
- Cullen, Rowena. *Perspectives on user Satisfaction Surveys*. Library Trends.49(Spring): 602-686, 2001
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. In Berry, L., Shostack, G,& Upah, G. (Eds.). *Emerging Perspective on Service Marketing*. Chicago, IL: American Marketing,99-107
- Lovelock, C., Wirtz, J. & Chew, P. (2009). *Essentials in Service Marketing*.Singapore: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- Millet, J.D. (2012). *Management in the publics service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company
- Morse, N. C. (1967). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Oliver, L.R. (1997). *Satistion a behavioral perspective on the consumer*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing.
- Posey, james A. *Student Perceptions and Expectations of library Services Quality and user Satisfaction at Walters State Community College*.Dissertation Abstracts International. 70(06) : unpagged ; December, 2009.
- Powell, D. H. (1983). *Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation through the Life Cycle*. Boston: Little Brown.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchinson Press, Inc.
- Tiffin, I, & McCormick, E. J.(1965). *Industrial psychology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Wallerstein, H. (1972). *A dictionary of psychology*. Baltimore, MD: Penguin.
- Wolman, BB. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York: Van Norstand Reinhold Company.
- Zineldin, V.A. (1996). *SERVQJAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing. 64(1), 12-40.