

ปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อผู้มารับบริการ  
กลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย

Service quality improvement factors affecting clients of Finance and  
Accounting Subdivision of Chiang Rai Department of Provincial Administration

ณัฐพัชร จันทะวงศ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของกลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงรายและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ รวมถึงปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงรายและที่ว่าการอำเภอ ทั้ง 18 อำเภอที่เคยมาติดต่อขอรับบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชีตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป จำนวน 300 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) วิธี Scheffe และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานการเงินและบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะดวกที่ได้รับ จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คือ เพศและระดับการศึกษา ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พบว่า มีปัจจัยคุณภาพการบริการ 4 ด้านที่ส่งผลในทิศทางเดียวกันต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีเพียง 1 ด้านที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ คือ การตอบสนองลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ คือ ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งควรพิจารณาให้ครอบคลุมถึง

ประเด็นความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการด้วย และควรดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการตามปัจจัยในด้านต่างๆ ควบคู่กันไปทุกด้าน เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีงามของหน่วยงานต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพการบริการ; ความพึงพอใจ

## ABSTRACT

This research aimed to study about service quality of Finance and Accounting Subdivision of Chiang Rai Department of Provincial Administration, client's satisfaction, and factors of improvement of service quality affecting the client. This was a quantitative research and the sample consisted of 300 people who are staffs of Chiang Rai Department of Provincial Administration and other 18 district offices in Chiang Rai province and has ever visited Finance and Accounting Subdivision more than once, using simple random sampling method. The tool used in the research is questionnaire. The data were analyzed by mean, percentage, standard deviation, t-test, F-test, One-way ANOVA, Scheffe, and tested hypotheses by using multiple regression analysis.

The results of this research indicated that most of respondents were woman, aged 31–40 years old, graduated from bachelor degree, worked as government officer, and received salary 10,001–20,000 baht/month. Their opinion about factors of improving service quality was the 'most agreed'. The factor that had highest mean was knowing and understanding the customers while the lowest was tangibility of the services. The clients satisfied Finance and Accounting Subdivision's service overall in the highest level. The highest mean was service provider and the lowest was convenience. The comparison of client's satisfaction who has different personal factors revealed that some personal factors did not affect the satisfaction level of the clients. These factors were gender and educational degree. On the other hand, age, occupation and salary were the personal factors that affected to client's satisfaction at the statistically significant level of .05. According to the hypotheses tested, there were 4 service quality factors that were correlated with client's satisfaction at the statistically significant level of .05 which were tangibility of the service, reliability, assurance, and understanding the clients' needs. Responsive was only one factor that was not correlated with client's satisfaction.

Based on the major findings, it was recommended that the result from this research should be used to improve service quality in other relevant division. Moreover,

personal factors should be considered in order to improve service quality and all factors should be considered simultaneously to increase client's satisfaction and lead to the improved corporate image.

Keywords: Improvement of service quality; satisfaction

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายและแนวทางในการทำงานของหน่วยงานราชการทุกภาคส่วน ให้สนองความต้องการของประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางนั้น กลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแล แนะนำ และให้บริการด้านการเงินและการบัญชี กับหน่วยงานอำเภอทั้ง 18 แห่ง ตลอดจนให้บริการแก่บุคลากรในสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย รวมถึงบุคคลทั่วไปภายนอกองค์กรที่มาขอรับบริการงานด้านการเงินต่าง ๆ จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อผู้มารับบริการ เนื่องจากปัจจุบันมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบ คือ ปัญหาด้านความเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ สาเหตุส่วนหนึ่งเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่างก็ได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นงานเฉพาะเจาะจงและต้องอาศัยทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดังนั้น เมื่อจำนวนเจ้าหน้าที่ในงานแต่ละด้านมีอยู่อย่างจำกัด หากมีผู้มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลาเดียวกัน ก็จะทำให้เกิดการล่าช้าเพราะจำเป็นต้องรอให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้รับผิดชอบให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อรายแรกให้เสร็จก่อน หรือในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้เนื่องจากมีกิจธุระจำเป็นหรือเจ็บป่วย ก็จะได้เพียงรับฝากเรื่องจากผู้มารับบริการไว้ก่อน หรืออาจช่วยจัดการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้บางส่วน แต่ไม่สามารถดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการได้ในทันที ซึ่งผู้มารับบริการอาจเกิดความรู้สึกวิตกกังวลหรือไม่มั่นใจต่อการขอรับบริการครั้งนี้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่บางรายที่ขาดทักษะในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ก็ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจและไม่ประทับใจได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อผู้มารับบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชี ในด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับแนวทางการปฏิบัติเพื่อพัฒนางานบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้มารับบริการให้ได้รับการตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีงามของหน่วยงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของกลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย

3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชี กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย

### **สมมุติฐานของงานวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2. การพัฒนาคุณภาพการบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชี ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย

### **ขอบเขตของการวิจัย**

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้มารับบริการงานด้านต่างๆ ของกลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงรายที่เคยมารับบริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป จำนวน 1,002 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการงานด้านต่างๆ ของกลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย จำนวน 300 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ช่วงวันที่ 27 มีนาคม ถึงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2565

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรภาครัฐ สังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย และที่ว่าการอำเภอทั้ง 18 อำเภอในจังหวัดเชียงราย

### **วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

1. แนวคิดเกี่ยวกับความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้ให้บริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร ส่งผลที่ดีต่อองค์กร (คณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดีประจำปีงบประมาณ, 2562)

ราชัน นาสมพงษ์ (2555) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้ให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการเกิดความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร ดังนั้น หากมีการบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย จึงถือว่าการบริการเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้รับบริการ ให้บริการตรงต่อเวลา รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัย

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่าเป็นบริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและมีคุณภาพ จึงส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า เป็นการส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาเพื่อสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550:13) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้ คือ จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จะต้องจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

Parasuraman, Ziethaml & Berry, 1990 (อ้างใน น้ำลีน เทียมแก้ว, 2561) กล่าวถึงคุณภาพการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการ โดยวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน คือ 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) 2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) 3.การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) 4.การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) 5.การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

นิตินพ ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวไว้ว่าจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ส่งผลให้ลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าเหล่านี้ย่อมคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกันเช่นกัน ซึ่งความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบของความพึงพอใจ

วีเบอร์ (Weber, 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อภากร ชาติโลหะ และคณะ, 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ

วิยะดา วรรณานันท์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการว่า ต้องทำงานบริการด้วยความตั้งใจและเต็มใจ จะทำให้มีความกระฉับกระเฉง เกิดความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา มีความสุข หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ต้องให้บริการด้วยความมั่นใจเพื่อช่วยส่งเสริมศักยภาพของผู้ให้บริการ

ชัตชัย รัตนพันธ์ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหา นอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเบื้องต้นแล้ว ยังสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการ สอนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย, จีระศักดิ์ ทัพพา (วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย สสอท., 2563) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงานว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคลต่องาน และองค์กร ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจที่ดี มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ งานมีประสิทธิภาพ เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย องค์กรมีบรรยากาศและภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความรัก ความสามัคคี มีแรงผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ที่สำคัญที่สุดคือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุด

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงราย และที่ว่าการอำเภอทั้ง 18 อำเภอ ที่เคยมาติดต่อขอรับบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชีตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 1,002 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณได้เท่ากับ 286 ราย และเพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความเชื่อมั่น จึงได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 300 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
- ส่วนที่ 1 บัญชีด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 บัญชีการพัฒนาคุณภาพการบริการ
  - ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
  - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ใช้วิธีหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลปัจจัยคุณภาพการบริการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิธีการของ Scheffe
4. ทดสอบปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.7) อายุ 31–40 ปี (ร้อยละ 41.0) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.0) ประกอบอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 50.3) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท (ร้อยละ 36.7)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ พบว่า ภาพรวมผู้มารับบริการเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดมี 4 ด้าน คือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ( $\bar{X} = 4.342$ , S.D. = 0.5961) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ( $\bar{X} = 4.325$ , S.D. = 0.6190) การตอบสนองลูกค้า ( $\bar{X} = 4.282$ , S.D. = 0.6050) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ( $\bar{X} = 4.232$ , S.D. = 0.6432) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความเห็นด้วยในระดับมาก มี 1 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 4.002$ , S.D. = 0.7006)

3. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดมี 4 ด้าน คือ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.395$ , S.D. = 0.5871) การให้บริการอย่างเท่าเทียม ( $\bar{X} = 4.331$ , S.D. = 0.6211) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.312$ , S.D. = 0.6430) และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล ( $\bar{X} = 4.304$ , S.D. = 0.6010) ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก มี 1 ด้าน คือ ความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{X} = 4.117$ , S.D. = 0.6705)

4. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ คือ

4.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .448 ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 4 ด้านที่มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ที่มีอายุ 31–40 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41–50 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป, ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ที่มีอายุ 31–40 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41–50 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ที่มีอายุ 31–40 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41–50 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป, ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทั้งกลุ่มผู้ที่มีอายุ 31–40 ปี และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 41–50 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

4.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .958 ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า ทั้งกลุ่มข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว, พนักงานราชการ, และสมาชิกอาสาสมัครรักษาดินแดน(อส.) ต่างก็มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบำนาญ, ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ทั้งกลุ่มข้าราชการ, พนักงานราชการ, และอส. ต่างก็มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบำนาญ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล พบว่า กลุ่มข้าราชการ, พนักงานราชการ, และอส. มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบำนาญ ในขณะที่กลุ่มผู้ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มพนักงานราชการและอส., ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ทั้งกลุ่มข้าราชการ, พนักงานราชการ, และอส. ต่างก็มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบำนาญ, ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอส. ในขณะที่กลุ่มอส.มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบำนาญ

4.5 จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .042 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 4 ด้านที่มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน มีเพียง 1 ด้านที่แตกต่างกัน คือ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001-20,000 บาท

5. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คือ

5.1 ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในทิศทางเดียวกัน (ทิศทางบวก) ( $\beta=0.174$ )

5.2 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในทิศทางเดียวกัน (ทิศทางบวก) ( $\beta=0.164$ )

5.3 ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

5.4 ปัจจัยด้านให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในทิศทางเดียวกัน (ทิศทางบวก) ( $\beta=0.143$ )

5.5 ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในทิศทางเดียวกัน (ทิศทางบวก) ( $\beta=0.407$ )

### การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้ผลการอภิปรายดังนี้

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกเพศด้วยความเสมอ



ภาคและเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา ทวีผล (2550:13) ที่ได้กล่าวว่า การบริการที่ดี คือ จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และบริการที่จัดให้ นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เช่นเดียวกับ วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อภากร ธาตุโลหะ และคณะ. 2553 : 10-11) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยผู้มารับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 31-50 ปี จะมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ น้อยกว่ากลุ่มผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะให้บริการผู้สูงอายุด้วยความเคารพนอบน้อม ส่งผลให้ผู้มารับบริการสูงอายุมีความรู้สึกพึงพอใจมากกว่า

1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกท่านด้วยความเสมอภาค ตลอดจนแบบฟอร์ม เอกสาร และสื่อต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผู้มารับบริการที่แม้จะมีระดับการศึกษาต่างกันก็สามารถรับรู้และเข้าใจเนื้อหาได้ไม่แตกต่างกัน

1.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในทุกด้าน โดยกลุ่มผู้รับบำนาญจะมีระดับความพึงพอใจในทุกด้านมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะให้บริการผู้รับบำนาญซึ่งเป็นผู้สูงอายุด้วยความเคารพนอบน้อม ประกอบกับผู้มารับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันจะมีประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน ทำให้มีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติพล ภูตะโชติ (2551) ที่ได้กล่าวว่า จากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ส่งผลให้ลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป

1.5 จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จะมีความพึงพอใจด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001-20,000 บาท เนื่องจากผู้มารับบริการที่ฐานเงินเดือนยังไม่สูงมากจะเป็นผู้ที่อายุงานยังไม่มาก ยังขาดความเข้าใจในเรื่องที่มาติดต่อ ดังนั้น เมื่อมีข้อสงสัยหรือเกิดปัญหาจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และช่วยเหลืออยู่เสมอ ส่งผลให้ผู้มารับบริการกลุ่มนี้รู้สึกพึงพอใจในคุณภาพการบริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงต้องพิจารณาให้ครอบคลุมถึงความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการด้วย เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการส่ง

มอบบริการที่ดี พึงพอใจทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 (อ้างใน น้ำลีน เทียมแก้ว, 2561) คือ

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากผู้มารับบริการเห็นว่าภายในหน่วยงานมีการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ รวมถึงอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงานไว้แล้วอย่างเพียงพอและเหมาะสม เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความรู้ความสามารถในการทำงาน จึงไม่ได้ให้นำหนักกับการพัฒนาด้านนี้มากเท่ากับปัจจัยด้านอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยาพร เสมอใจ (2549) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่าเป็นบริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและมีคุณภาพ จึงส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีอยู่อย่างจำกัด หากมีเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ ก็จะทำให้เพียงขอฝากเรื่องไว้กับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นก่อน ซึ่งไม่สามารถดำเนินการแทนจนเสร็จสิ้นกระบวนการงานได้ในทันที และเจ้าหน้าที่อาจขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานแทนเจ้าหน้าที่ท่านอื่น ส่งผลให้ผู้มารับบริการเห็นควรให้การพัฒนาด้านนี้เป็นหนึ่งปัจจัยหลักที่ต้องพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิยะดา วรรณานันท์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการว่า ต้องทำงานบริการด้วยความตั้งใจและเต็มใจ จะทำให้มีความกระฉับกระเฉง เกิดความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา มีความสุข หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ต้องให้บริการด้วยความมั่นใจเพื่อช่วยส่งเสริมศักยภาพของผู้ให้บริการ

2.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่มีอยู่อย่างจำกัด เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลาเดียวกัน ก็จะทำให้เกิดการล่าช้าเพราะต้องรอให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้รับผิดชอบงานนั้นโดยตรงให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อรายแรกให้แล้วเสร็จก่อน ซึ่งไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนได้ ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจด้วยเหตุนี้ ผู้มารับบริการจึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547) ซึ่งได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

2.4 ด้านให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากการที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานแบ่งหน้าที่รับผิดชอบกันอย่างชัดเจน จึงอาจไม่ทราบรายละเอียดงานของผู้อื่นอย่างชัดเจน ในกรณีที่จำเป็นต้องรับเรื่องแทนเจ้าหน้าที่ท่านอื่น จึงทำได้เพียงรับฝากเรื่องไว้ก่อน หรืออาจช่วยดำเนินการให้ได้เพียง

บางส่วน และอาจไม่สามารถตอบข้อซักถามหรือให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ผู้มารับบริการจึงไม่มั่นใจในงานบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติพล ภูตะโชติ (2551) ที่กล่าวถึงหนึ่งในหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการว่าความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางท่านขาดทักษะในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ เช่น การแสดงถึงความไม่ให้เกิดการโต้เถียงการใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้ม ปฏิเสธการรับฟังข้อเสนอนั้นเพื่อปรับปรุงงานบริการของตน เป็นต้น ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจและไม่ประทับใจ อีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของหน่วยงานและองค์กรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ การบริการ โดยคณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดีประจำปีงบประมาณ (2562) ว่าเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ และชื่นชมผู้ให้บริการ รวมทั้งชื่นชมองค์กร ส่งผลที่ดีต่อองค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ราชน นาสมพงษ์ (2555) ที่ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้ให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการเกิดความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร ดังนั้น หากมีการบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สรุปได้ว่าโดยภาพรวมผู้มารับบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชี ที่ทำการปกครอง เชียงราย มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการ เนื่องจากปัจจุบันมีผู้มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มงานการเงินและบัญชีเป็นจำนวนมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสังกัดมีจำนวนจำกัด แต่ละคนต่างก็ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ดังนั้นหากไม่ใช้งานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ก็อาจไม่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จได้ในทันที ผู้มารับบริการอาจเกิดความรู้สึกวิตกกังวลต่อการขอรับบริการในครั้งนี้ ส่วนในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการนั้น มีความเห็นด้วยเพียงระดับมาก เพราะภายในหน่วยงานมีการใช้ระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นต่อการทำงานอยู่แล้ว ตลอดจนมีการเตรียมเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้ผู้เข้ารับบริการอย่างเพียงพออยู่แล้วด้วย

3. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการพัฒนาคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนั้นหากพัฒนาคุณภาพการบริการตามปัจจัยในด้านต่างๆ ก็จะส่งผลให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้นด้วย เป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เป็นภาพลักษณ์ที่ดีงามของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะฯ (2561) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหา

นอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเบื้องต้นแล้ว ยังสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการ สมองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย, จีระศักดิ์ ทัพผา (วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย สสอท., 2563) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล ต่องาน และองค์กร ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจที่ดี มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ งานมีประสิทธิภาพ เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย องค์กรมีบรรยากาศและภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความรัก ความสามัคคี มีแรงผลักดันให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ที่สำคัญที่สุดคือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุด

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริการควรพิจารณาให้ครอบคลุมถึงประเด็นความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการด้วย และควรพัฒนาคุณภาพการบริการตามปัจจัยในด้านต่าง ๆ ควบคู่กันไปทุกด้าน

### เอกสารอ้างอิง

- ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- จิตติมา นิยม. (2557). คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วรัญญา เขยตุ้ย. ชัญญานุช ทิวะสิงห์. วลัยพร ราชคมนตรี. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2561).
- คณะกรรมการการจัดการความรู้. (2562). คู่มือ การพัฒนาคุณภาพการบริการ. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.