

**คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี**  
**Service Quality affecting to Customers Satisfaction of Prachinburi office for skill  
development in Prachinburi Province**

ชนิตา พันธุ์มณี

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี 4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี 5) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรีในปี พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 1,104 คน กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2548) ได้ทั้งสิ้นจำนวน 294 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา อธิบายข้อมูลความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์ทดสอบหาค่าความแตกต่างค่า t (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe's และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงาน สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จากการศึกษาในระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา

อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส และระดับรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน สำหรับการศึกษาคูณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยตัวแปรด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรต้นด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### **ABSTRACT**

The objective of this research were 1) to study the personal factors of service recipients from Prachinburi office for skill development in Prachinburi Province, 2) to study the quality of service provided by Prachinburi office for skill development in Prachinburi Province, 3) to study the satisfaction level of service recipients from Prachinburi office for skill development, 4) to compare the satisfaction of service recipients from the Prachinburi office for skill development in Prachinburi Province, 5) to study the quality of service that affects the satisfaction of service recipients from Prachinburi office for skill development in Prachinburi Province. The population used in this research is the recipients of services from the Prachinburi office for skill development in 2022 a total of 1,104 people determined the sample size according to the calculation formula of Taro Yamane (TaroYamane, 1973, cited in Battle of Kaiyawaorn, 2005). Syllabic statistics Describe frequency, percentage, mean and standard deviation data. For inferential statistics, use t-test analysis, one-way variance analysis (One-Way Anova). To analyze the differences on a per-group basis. When the differences were found, they were tested on a double basis using Scheffe's method and multiple regression analysis, according to the study, which showed that the majority of service recipients were female, bachelor's degrees, aged between 26 and 35 years, occupations, private company employees/factory employees. Marital status, mostly Have marital status, monthly income level between 10,000 – 20,000 baht. According to the study of the level of opinion on the quality of service, it was found that service recipients have a high level of opinion on the overall quality of service, and

when considering the aspects on a case-by-side basis, the highest average aspect is Assurance. The study of the level of satisfaction of service recipients is very high, and when considered on a case-by-case basis, it was found that the highest average aspect is the equitable service. Hypothetical test results showed that different genders, levels of education, age, occupation, marital status, and monthly income levels would have different levels of satisfaction. For the study, the quality of service affects the satisfaction level of service recipients from the Prachinburi office for skill development. In Prachinburi province, the quality of service factors are found to be affected by the variables of Tangibles, Responsiveness, Assurance and Empathy This affected the satisfaction of service recipients from Prachinburi office for skill development statistically significantly at the level of 0.05. Early variables on Reliability it did not affect the satisfaction of service recipients from Prachinburi office for skill development statistically significantly at the level of 0.05.

**Keywords :** Service Quality, Customers Satisfaction

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สังกัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน ศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนากำลังแรงงานให้มีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากลและส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการที่มีความสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยมีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ได้แก่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 25 แห่ง และสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 52 แห่ง โดยจังหวัดปราจีนบุรีมีสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี เป็นหน่วยงานในพื้นที่ คอยให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของกำลังแรงงาน รวมทั้งภาคส่วนอื่น ๆ ซึ่งจังหวัดปราจีนบุรีประชากรทั้งสิ้น 637,461 คน จำแนกเป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงานจำนวน 361,109 คน แยกเป็น เพศชายจำนวน 196,460 คน (ร้อยละ 54.40) และเพศหญิง จำนวน 164,648 คน (ร้อยละ 45.60) (สำนักงานสถิติจังหวัดปราจีนบุรี, 2563) แม้ว่าสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี จะได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การบริการประชาชนมีคุณภาพมากที่สุด แต่ยังคงพบว่ามีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากผู้รับบริการถึงความล่าช้าในการให้บริการ บ้ายและวิธีการปฏิบัติตามจุดต่าง ๆ ไม่ชัดเจน รวมทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์มีการจัดวางอย่างไม่เป็นระเบียบ และไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ระบบติดตามความพึงพอใจ/ ผลสัมฤทธิ์ 65 [datacenter.dsd.go.th](http://datacenter.dsd.go.th) ข้อมูล ณ วันที่

7 กันยายน 2565) ดังนั้น การให้บริการที่ดี มีคุณภาพจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์ และมี ส่วนผลกคืนให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การประเมินคุณภาพการบริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการบริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชน ได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และการให้บริการนั้นมีมาตรฐานระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ ทำให้การบริการประชาชนของหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี ทั้งนี้ การศึกษาค้นคว้านี้เพื่อที่จะได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์และแก้ปัญหาอุปสรรคที่เป็นปัจจัยขัดขวางต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนา ฝีมือแรงงานปราจีนบุรีอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขต จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัด ปราจีนบุรี
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขต จังหวัดปราจีนบุรี
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ใน เขตจังหวัดปราจีนบุรี
5. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนา ฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีปัจจัยส่วน บุคคลแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิด Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ

- 1) สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangibles)
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness)
- 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance)
- 5) การเอาใจใส่ (Empathy)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิด John D. Millet (1954) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

### 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในปี พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 1,104 คน (ระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน [datacenter.dsd.go.th](http://datacenter.dsd.go.th) ข้อมูล ณ วันที่ 7 กันยายน 2565) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 294 คน ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) ใช้สูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenient Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาคือจังหวัดปราจีนบุรี

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2565

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ว่าเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการที่รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการหรือสิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้จากการให้บริการ ซึ่งสามารถสัมผัสและจับต้องได้ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง บุคลากร แผ่นพับและเอกสาร ป้ายต่าง ๆ บริเวณพื้นที่ของสำนักงานสะอาดและเป็นระเบียบ ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในการมาใช้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับผู้รับบริการ ซึ่งแต่ละงานควรใช้เวลาไม่มากจนเกินไปและแต่ละงานที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและสม่ำเสมอ เก็บบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการและสามารถนำมาใช้ได้ทันที มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างเต็มที่

3. การตอบสนอง (Responsive) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันทีทันใด รวมทั้งความกระตือรือร้น ให้ความสำคัญและให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงความต้องการรับบริการอย่างไม่ละเลยกระบวนการตอบสนองผู้รับบริการที่ดีจะต้องมาจากเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีความสามารถในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสานสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยในบริการ

5. การเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการให้บริการแก่ผู้มารับบริการแต่ละรายอย่างตั้งใจ เอาใจใส่ เป็นกันเอง เปรียบเสมือนญาติที่คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบอย่างทั่วถึง ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคลว่ามีความเหมือนและความแตกต่างกันในเรื่องใดบ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการผู้รับบริการแต่ละบุคคลเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Millet (1954) อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการว่าการให้บริการสาธารณะจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ นั้น อาจพิจารณาได้ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) เป็นความยุติธรรมต่อประชาชนในการให้บริการ เป็นการจัดการของหน่วยราชการโดยถือว่าคน que รับบริการมีความเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งคนที่มารับบริการจะถูกปฏิบัติเหมือนกัน และเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการตามเวลาที่กำหนด (Timely service) คือ เป็นการให้บริการที่มีกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ และผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดโดยให้ความสำคัญที่การให้บริการ หากไม่ตรงเวลาที่กำหนดจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจให้ต่อผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ (Ample service) คือ การบริการที่มีปริมาณการให้บริการเพียงพอกับความต้องการ รวมถึง บริเวณสถานที่สำหรับให้ บริการมีความเหมาะสมและพอเพียง Miller มีความเห็นว่าบริการอย่างเสมอภาคหรือบริการอย่างตรงต่อเวลาจะไม่เกิดประโยชน์หากปริมาณของบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้ง บริเวณสถานที่ที่มีความไม่เหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการดำเนินการอย่างยึดถือประโยชน์ของรัฐเป็นสิ่งสำคัญ และอย่างต่อเนื่อง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า คือ การปรับปรุงงานอยู่ตลอดเวลา หรืออาจบอกได้ว่า เป็นการเพิ่มขีดจำกัดในการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรีในปี พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 1,104 คน (ระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน datacen ter.dsd. go.th ข้อมูล ณ วันที่ 7 กันยายน 2565) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2548)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอ้างอิงข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนคัดกรอง ก่อนเริ่มทำแบบสอบถามเพื่อคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปราจีนบุรีและเคยรับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี

## การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ผ่านการตรวจสอบความตรง (Validity) ซึ่งค่า IOC ทั้งฉบับที่ได้คือ 1.0 และการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยภาพรวมเท่ากับ 0.990

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดเมื่อได้ตรวจสอบความถูกต้อง เรียบร้อยและความสมบูรณ์แล้วดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หากข้อมูลที่ได้มาไม่สมบูรณ์ จะต้องทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องเรียบร้อยจำนวน 294 ชุด
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อและบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
3. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำผลมาแปลความหมายตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัยต่อไป

## สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t-test (Independent Sample) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานโรงงานจำนวน ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส ระดับรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท

ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67



ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	Vif
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	.266	.091		2.910	.004*		
สิ่งที่สัมผัสได้ (X <sub>1</sub> )	.219	.039	.218	5.574	.000*	.338	2.960
ความน่าเชื่อถือ (X <sub>2</sub> )	.047	.044	.048	1.075	.283	.253	3.951
การตอบสนอง (X <sub>3</sub> )	.210	.042	.239	5.012	.000*	.226	4.423
การให้ความมั่นใจ (X <sub>4</sub> )	.222	.042	.250	5.350	.000*	.236	4.245
การเอาใจใส่ (X <sub>5</sub> )	.230	.042	.256	5.411	0.00*	.230	4.345
R	.923						
R Square	.852						
Adjusted R Square	.849						
F-ratio	330.742	.000					
ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Y)							

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยตัวแปรด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรต้นด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรต้นในสมการสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 85.2 ( $R^2 = 0.852$ ) สามารถเขียนสมการรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี โดยใช้สัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน  $Y = .218(X_1) + .239(X_3) + .250(X_4) + .256(X_5)$

### อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ สถานภาพ การสมรส และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี ที่พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต.บ้านเก่าไม่ต่างกัน อันเนื่องจาก ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคลที่ต้องการจะได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีคาดหวังต่อบริการที่ต่างกัน โดยหากบุคคลได้รับการบริการที่ดีหรือการตอบสนองที่ดีตามที่ตนต้องการ ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อบริการ หากไม่ได้รับการบริการตามที่คาดหวังไว้ อาจมีความรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่า รวมทั้ง สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี เป็นหน่วยงานราชการที่มีบริการที่หลากหลาย ได้แก่ การฝึกอบรมฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การรับรองความรู้ความสามารถ และการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนั้น ผู้มารับบริการแต่ละกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จึงอาจได้รับการดูแลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อรับรู้และความพึงพอใจจากบริการจึงแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาหรือสถานการณ์

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ตัวแปรด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับ บริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรต้นด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh (2006 : Abstract) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง

คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ต่อความรู้สึกพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ตัวแปร สิ่งสัมผัสได้ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ยกเว้น ตัวแปรความน่าเชื่อถือไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เพราะบุคลากรผู้ให้บริการสามารถบริการอย่างถูกต้อง เหมาะสมทุกครั้ง พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบอยู่เสมอ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จึงมีความมั่นใจ ไว้วางใจ และเชื่อถือในบริการที่ได้รับ ตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งพบว่ามีข้อคำถามเกี่ยวกับ อาคาร สถานที่สำหรับให้บริการมีความสะอาด ร่มรื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น สำนักงานฯ จึงควรกำหนดแนวทางวางแผนการบริหารจัดการด้านอาคาร สถานที่สำหรับให้บริการ ดูแลรักษาความสะอาดให้กับอาคารและสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ รวมทั้งดูแลบริเวณภายในสำนักงานฯ และต้นไม้ให้มีความร่มรื่น เพื่อให้การบริการมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

2. คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาจะพบว่าข้อคำถาม หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดจากการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงว่าผู้รับบริการไม่ได้รับการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในทันทีหรืออาจเกิดความล่าช้าในการรับบริการเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการรับบริการขึ้น ดังนั้น บุคลากรผู้ให้บริการจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานกรณีที่เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการทำงาน ควรเร่งแก้ไขปัญหาโดยเร็วและควรพยายามหาวิธีการป้องกันมิให้มีปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการให้บริการเกิดขึ้น เนื่องจากหากปล่อยให้เนิ่นนานหรือหากมีความผิดพลาดที่ร้ายแรงขึ้น อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พึงพอใจ และอาจทำให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นได้

3. คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ในด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาจะพบว่าข้อคำถาม บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งผู้รับบริการอาจรู้สึกว่าคุณภาพ

ผู้ให้บริการขาดความพร้อมในการให้บริการ ผู้บริหารจึงควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านของการทำงานให้มีความกระตือรือร้น รวดเร็ว รวมทั้ง เรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานด้วย

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงว่าผู้รับบริการอาจไม่ได้รับบริการตามที่ต้องการอย่างเพียงพอ เนื่องจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรีเป็นหน่วยงานภาครัฐ การดำเนินงานต่าง ๆ จึงอยู่ภายใต้การได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐที่จำกัด ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว สำนักงานฯ จึงควรบูรณาการความร่วมมือด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานกับภาคส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ภาคการศึกษา รวมทั้งภาคเอกชนในพื้นที่ เพื่อร่วมกันดำเนินงานด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับประชาชนผู้รับบริการในจังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ ให้เข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง มีรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาจะพบว่าข้อคำถาม มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการยังใช้วิธีการแบบเดิม ๆ ดังนั้น บุคลากรผู้ให้บริการในสำนักงานฯ ทุกคนควรคิดริเริ่มพัฒนาออกแบบนวัตกรรมในการทำงานของตนเอง และแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงานใช้ในการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและความล่าช้าในการทำงานส่งผลให้การบริการดีขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยทัศนคติต่อการให้บริการของบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรผู้ให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปราจีนบุรีต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

ชนะดา วีระพันธ์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี. วิทยุวารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธ ไถยวรรณ. (2548). วิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

ระบบติดตามความพึงพอใจ/ผลสัมฤทธิ์ 65. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2565. จาก เว็บไซต์ <http://datacenter.dsd.go.th/>

สำนักงานสถิติจังหวัดปราจีนบุรี. (2563). สถิติจังหวัดปราจีนบุรี. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2565. จากเว็บไซต์ <http://pchburi.nso.go.th/>

I-Ming & Shieh, Chich-Jen (2006). *The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. Journal of Information & Optimization Sciences.* 27(3) : 193 - 209.

John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service.* New york : Mc Graw Hill Book, Company.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). *A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing* 49, 41-50.