



บทความวิจัย

อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

อรชร เรียบขารี่

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปัทมา สุริยกุล ณ อยุธยา* และ นัฐนันท์ ศักดิ์สัมฤทธิ์

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 0828245154 อีเมล: Pattama.s@ku.ac.th

DOI: 10.14416/j.bid.2026.08.005

รับเมื่อ 11 เมษายน 2569 แก้ไขเมื่อ 26 พฤษภาคม 2569 ตอบรับเมื่อ 8 กรกฎาคม 2569 เผยแพร่ออนไลน์ 31 สิงหาคม 2569

© 2026 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (2) วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายใต้กรอบแนวคิดที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการและผลลัพธ์ของระบบบริการ การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้แทนหน่วยงานและผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.445) และความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.458) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 83.4 (Adjusted $R^2 = .834$, $p < .05$) ทั้งนี้ มิติด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะการเสริมสร้างความเข้าใจผู้รับบริการและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ มีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานการคลังระดับจังหวัด

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัด



Research Article

The Influence of Service Quality on Service Recipients at the Nakhon Phanom Provincial Comptroller Office

Orachon Riabchalee

Graduation School, Kasetsart University, Bangkok, Thailand.

Pattama Suriyakul Na Ayudhya*, and Nattanan Saksamrit

Department of Business Administration, Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Kasetsart University, Bangkok, Thailand.

*Corresponding Author, Tel. 082 824 5154, E-mail: Pattama.s@ku.ac.th

DOI: 10.14416/j.bid.2026.08.005

Received 11 April 2026; Revised 26 May 2026; Accepted 8 July 2026; Published online: 31 August 2026

© 2026 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

This study, entitled “The Influence of Service Quality on Service Recipients’ Satisfaction at the Nakhon Phanom Provincial Comptroller Office,” aimed to (1) examine the levels of service quality and service recipients satisfaction and (2) analyze the influence of service quality on customer satisfaction within the framework that explains the relationship between service process and service outcomes. A quantitative research design was employed. Data were collected using a structured questionnaire from 400 service recipients and representatives of public sector agencies who had contacted the Provincial Comptroller Office. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings revealed that the overall level of service quality was at the highest level ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.445), and overall service recipients’ satisfaction was also at the highest level ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.458). The results of hypothesis testing indicated that service quality had a statistically significant positive influence on service recipients’ satisfaction at the .05 level. The regression model explained 83.4% of the variance in service recipients’ satisfaction (Adjusted $R^2 = .834$, $p < .05$). Among the five dimensions of service quality, empathy and assurance were the strongest predictors of service recipients’ satisfaction. The findings suggest that enhancing service processes, particularly in terms of understanding service recipients and strengthening staff competence and reliability, plays a crucial role in improving service recipients’ satisfaction in provincial public financial management offices.

Keywords: Service Quality, Service Recipients’ Satisfaction, Provincial Comptroller Office

Please cite this article: Riapcharee, O., Suriyakun Na Ayutthaya, P., & Saksamrit, N. (2026). The Influence of Service Quality on Service Recipients at the Nakhon Phanom Provincial Comptroller Office. *Journal of Business and Industrial Development*, 6(2), 63-77.

1. บทนำ

ในบริบทของการบริหารภาครัฐยุคใหม่ หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับรูปแบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เน้นการนำหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Osborne, 2006) แนวคิดดังกล่าวทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการมากขึ้น เนื่องจากคุณภาพการบริการถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ มากกว่าการพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดเชิงงบประมาณหรือกระบวนการภายในเพียงอย่างเดียว

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น ความล่าช้าในการให้บริการ ความไม่ชัดเจนของข้อมูล รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Al-Hawari et al., 2020; Cuong, 2021) โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการคลังของภาครัฐ ซึ่งมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อกฎหมาย และกระบวนการทางเทคนิคที่ต้องการความถูกต้องสูง หากการให้บริการขาดความชัดเจนหรือความรวดเร็วเพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานผู้รับบริการและก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ในเชิงทฤษฎี แนวคิดคุณภาพการบริการได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบผ่านโมเดล Servqual ซึ่งเสนอว่าคุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จาก 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990) ขณะเดียวกัน ทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ผล (Expectation-Disconfirmation Theory) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับประสบการณ์จริงหลังรับบริการ หากผลลัพธ์ที่ได้รับสูงกว่าหรือเทียบเท่าความคาดหวัง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Oliver, 1997) งานวิจัยจำนวนมากยืนยันความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ (Fornell et al., 1996; Kobero & Swallehe, 2022; Hapsari et al., 2021)

สำหรับบริบทของประเทศไทย สำนักงานคลังจังหวัดเป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่กำกับดูแล สนับสนุน และให้คำปรึกษาด้านการเงินการคลังแก่หน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมีลักษณะเฉพาะเนื่องจากเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ระเบียบ และกระบวนการทางเทคนิคที่ต้องอาศัยความถูกต้อง ความชัดเจน และความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาติดต่อกับราชการ ซึ่งมีความคาดหวังต่อความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความชัดเจนของคำแนะนำที่ได้รับ ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทดังกล่าว

แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐประเภทต่าง ๆ แต่ยังไม่พบการศึกษาเชิงประจักษ์ที่มุ่งเน้นบริบทของสำนักงานคลังจังหวัดในระดับพื้นที่ ยังมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ซึ่งมีลักษณะการให้บริการด้านการเงินการคลังที่เฉพาะเจาะจง และเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานรัฐในพื้นที่ การศึกษานี้จึงมีความสำคัญในการเติมเต็ม



ช่องว่างทางวิชาการ (Research Gap) และช่วยอธิบายบทบาทของมิติคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทของหน่วยงานการคลังระดับจังหวัด

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนวิเคราะห์อิทธิพลของมิติคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยคาดว่าจะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในบริบทหน่วยงานการคลังของภาครัฐ และเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม
- 1.1.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

1.2 สมมุติฐาน

H_1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

1.3 การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าบทความวิชาการ เอกสารงานวิจัย ทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถจำแนกการทบทวนวรรณกรรมออกเป็นหัวข้อได้ ดังต่อไปนี้

1.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) เป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ของระบบบริการ ทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ ภายใต้กรอบแนวคิดของ Aday และ Andersen (1978) ความพึงพอใจจัดเป็นผลลัพธ์ (outcome) ของกระบวนการให้บริการ ซึ่งสะท้อนการประเมินของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากระบบบริการ โดยเฉพาะการประเมินว่าการให้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้น ความพึงพอใจจึงถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของคุณภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมทั้งสะท้อนระดับความสำเร็จของระบบบริการในมิติของผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Aday & Andersen, 1978)

ในเชิงทฤษฎี ความพึงพอใจสามารถอธิบายผ่านทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ผล (Expectation-Disconfirmation Theory) ซึ่งเสนอว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับผลลัพธ์ที่ได้รับภายหลังการใช้บริการ หากผลลัพธ์ที่ได้รับสูงกว่าหรือเทียบเท่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงบวก (Positive Disconfirmation) และนำไปสู่ความพึงพอใจ แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ (Oliver, 1997) แนวคิดดังกล่าวได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการอธิบายพฤติกรรมผู้บริโภคและการประเมินผลการบริการในหลากหลายบริบท ทั้งด้านธุรกิจบริการและบริการสาธารณะ

งานวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมากสนับสนุนว่าการรับรู้คุณภาพการบริการมีอิทธิพลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Fornell et al., 1996) โดยเฉพาะในบริบทบริการสาธารณะ ซึ่งผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความชัดเจน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ นอกจากนี้ งานศึกษาหลายชิ้นยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการ

บริการที่ผู้รับบริการรับรู้สามารถสร้างความไว้วางใจต่อหน่วยงาน และส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อองค์กรในระยะยาว (Kobero & Swallehe, 2022) ทั้งนี้ ความพึงพอใจไม่ได้เป็นเพียงการประเมินทางอารมณ์เท่านั้น แต่ยังสะท้อนการประเมินเชิงเหตุผลต่อประสบการณ์โดยรวมของการรับบริการ ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมของระบบการให้บริการ

สำหรับบริบทของสำนักงานคลังจังหวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสำคัญในฐานะตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการให้บริการด้านการเงินการคลัง ซึ่งต้องอาศัยความถูกต้องตามระเบียบ ความชัดเจนในการให้คำปรึกษา และความสามารถในการตอบสนองต่อข้อซักถามของหน่วยงานผู้มาติดต่อ เนื่องจากการให้บริการด้านการคลังมีลักษณะเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายและระเบียบทางราชการ ผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความถูกต้องของคำแนะนำเป็นอย่างมาก ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญในการสะท้อนประสิทธิผลของระบบบริการ และสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

1.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) เป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ของระบบบริการ ทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ โดยภายใต้กรอบแนวคิดของ Aday และ Andersen (1978) ความพึงพอใจถูกจัดเป็นผลลัพธ์ (outcome) ของกระบวนการให้บริการ ซึ่งสะท้อนการประเมินของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากระบบบริการ ทั้งในด้านคุณภาพของการให้บริการ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการบริการและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (Aday & Andersen, 1978)

ในเชิงทฤษฎี ความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถอธิบายผ่านทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ผล (Expectation-Disconfirmation Theory) ซึ่งเสนอว่า ความพึงพอใจเกิดจากกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนรับบริการกับผลลัพธ์ที่รับรู้หลังการใช้บริการ หากผลลัพธ์ที่ได้รับสูงกว่าหรือสอดคล้องกับความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงบวก (Positive Disconfirmation) ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้าม หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดการยืนยันเชิงลบ (Negative Disconfirmation) และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Oliver, 1997) แนวคิดดังกล่าวได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการอธิบายพฤติกรรมผู้บริโภคและการประเมินผลการบริการในหลากหลายบริบท

นอกจากนี้ งานวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมากยังพบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Fornell et al., 1996) โดยเฉพาะในบริบทของบริการสาธารณะ ซึ่งผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความชัดเจน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการที่มีคุณภาพจึงสามารถสร้างความไว้วางใจและส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ได้สะท้อนเพียงความรู้สึกหรืออารมณ์ของผู้รับบริการเท่านั้น แต่ยังสะท้อนการประเมินเชิง



เหตุผลต่อประสบการณ์โดยรวมของกระบวนการให้บริการ รวมถึงประสิทธิภาพของระบบบริการและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ

สำหรับบริบทของสำนักงานคลังจังหวัด ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสำคัญในฐานะตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการให้บริการด้านการเงินการคลัง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา การให้ข้อมูล และการสนับสนุนการดำเนินงานด้านงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ การให้บริการดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความถูกต้องตามระเบียบ ความชัดเจนในการสื่อสารข้อมูล และความสามารถในการตอบสนองต่อข้อซักถามของหน่วยงานผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญในการสะท้อนประสิทธิผลของระบบบริการของสำนักงานคลังจังหวัด และสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ

ภายใต้กรอบแนวคิดของ Aday และ Andersen (1978) ระบบบริการสามารถอธิบายผ่านความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านโครงสร้าง (Structure) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยคุณภาพของกระบวนการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการรับรู้ โดยเฉพาะระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ เมื่อประยุกต์ใช้กับการศึกษาด้านบริการสาธารณะ แนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า หากกระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดการประเมินผลลัพธ์ของบริการในเชิงบวก ดังนั้น คุณภาพการบริการในฐานะองค์ประกอบของกระบวนการจึงมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในฐานะผลลัพธ์ของระบบบริการ (Aday & Andersen, 1978)

ในเชิงทฤษฎี ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจสามารถอธิบายได้ผ่านทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ผล (Expectation-Disconfirmation Theory) ซึ่งเสนอว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการรับบริการกับผลลัพธ์ที่รับรู้หลังการใช้บริการ หากการรับรู้คุณภาพการบริการสอดคล้องหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ จะนำไปสู่การยืนยันเชิงบวก (positive disconfirmation) และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ในทางตรงกันข้าม หากผลลัพธ์ของบริการต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ (Oliver, 1997) ดังนั้น การรับรู้คุณภาพการบริการจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทในการกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

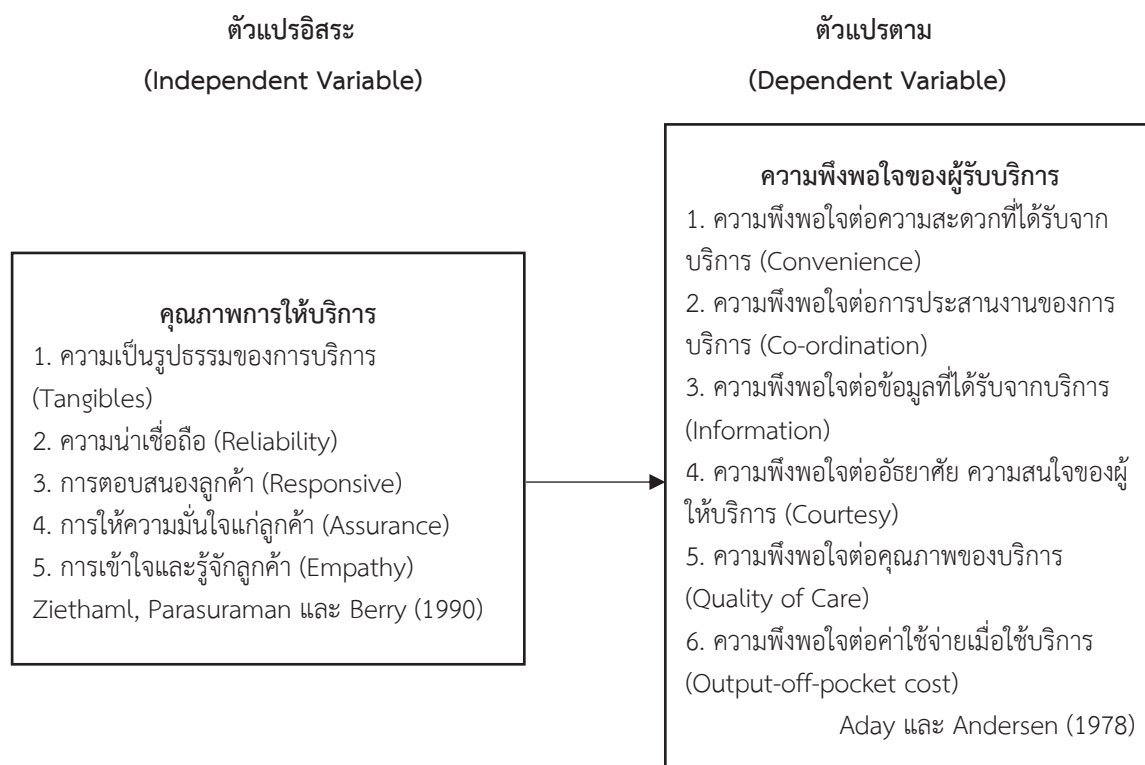
งานวิจัยเชิงประจักษ์จำนวนมากสนับสนุนความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย Fornell et al. (1996) พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการมีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเป็นพื้นฐานสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ งานวิจัยร่วมสมัยยังคงยืนยันผลการศึกษาในทิศทางเดียวกัน เช่น Slack et al. (2020) พบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าในภาคบริการทางการเงิน ขณะที่ Fatima และ Razzaque (2022) ซึ่งศึกษาในบริบทของบริการสาธารณะในประเทศกำลังพัฒนา พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นตัวกำหนดสำคัญของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานภาครัฐ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องของแนวคิด Process-Outcome ตาม

กรอบแนวคิดของ Aday และ Andersen (1978) ที่อธิบายว่าคุณภาพของกระบวนการให้บริการมีบทบาทสำคัญต่อผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการรับรู้

สำหรับบริบทของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ซึ่งมีการกึ่งในการให้บริการด้านระเบียบการเงิน การเบิกจ่ายงบประมาณ และการให้คำปรึกษาทางเทคนิคแก่หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ คุณภาพของการให้บริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อการประเมินผลการบริการของผู้รับบริการ โดยองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ เช่น ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความชัดเจนของคำแนะนำ และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ล้วนเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของหน่วยงานผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้น ภายใต้กรอบแนวคิดของ Aday และ Andersen (1978) การศึกษานี้จึงกำหนดให้คุณภาพการบริการเป็นตัวแปรอิสระในฐานะองค์ประกอบของกระบวนการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรตามในฐานะผลลัพธ์ของระบบบริการ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรทั้งสองในบริบทของหน่วยงานการคลังระดับจังหวัด

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม โดยกำหนดให้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรตาม ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย



2. วิธีการวิจัย

2.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดจนวิเคราะห์ห้อทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ซึ่งมีลักษณะเป็นประชากรไม่จำกัด (Infinite Population) เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ในแต่ละช่วงเวลา และมีทั้งผู้แทนระดับหน่วยงานและรายบุคคลเข้ามาใช้บริการ

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงหลักเกณฑ์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งแนะนำให้มิจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า 15–20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระ (Hair et al., 2019) โดยการศึกษานี้มีตัวแปรอิสระ 5 มิติของคุณภาพการบริการ จึงควรมีกกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 100 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มความแม่นยำของการประมาณค่าและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- (1) เคยเข้ารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนครพนมภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา
- (2) เป็นผู้มิหน้าที่รับผิดชอบด้านการเงิน การคลัง หรือเป็นผู้แทนหน่วยงานที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL จำนวน 5 มิติ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตั้งแต่ระดับ 1 = น้อยที่สุด ถึงระดับ 5 = มากที่สุด

2.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item–Objective Congruence: IOC) โดยค่าที่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (มากกว่า .5 ทุกข้อ)

จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง และคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .94 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในและมีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง (Hair et al., 2019)

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการตอบแบบสอบถาม

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับความคิดเห็น
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- (2) ระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- (3) ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.50) มีอายุระหว่าง 41–50 ปี (ร้อยละ 37.00) สถานภาพโสด (ร้อยละ 48.00) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.00) ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ (ร้อยละ 65.50) เคยมาใช้บริการ 1–10 ครั้ง (ร้อยละ 75.00) และใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โลก และเฟซบุ๊ก (ร้อยละ 42.50)

3.2 ระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.2.1 ระดับคุณภาพการบริการ

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.445) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.438) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{X}$



= 4.74, S.D. = 0.439) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 4.73, S.D. = 0.442) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.72, S.D. = 0.447) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.458) โดยทุกด้านอยู่ในระดับสูงที่สุด

3.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.458) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.74, S.D. = 0.437) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของบริการ ($\bar{X}$ = 4.73, S.D. = 0.444) ด้านการประสานงานของบริการ ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.464) ด้านความสะดวกในการเข้ารับบริการ ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.466) ด้านข้อมูลที่ได้รับ ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.466) และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ($\bar{X}$ = 4.67, S.D. = 0.473) ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับสูงที่สุด

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
(Constant)	.207	.103		2.013	.045*
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.233	.041	.235	5.736	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	.021	.050	.021	0.420	.005*
ด้านการตอบสนองลูกค้า	.089	.047	.093	1.884	.006*
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.302	.050	.305	6.077	.000*
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	.306	.047	.320	6.570	.000*
R ² = 0.856 Adjusted R ² = 0.834 S.E.E = 0.160 F = 396.041					

*P < 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Adjusted R²) เท่ากับ 0.834 แสดงว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกัน

อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนมได้ร้อยละ 83.4 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (S.E.E.) เท่ากับ 0.160

เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพการบริการเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) จากมากไปน้อย พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุดคือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\beta = 0.320$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\beta = 0.305$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = 0.235$) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\beta = 0.093$) และ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.021$) ตามลำดับ ซึ่งทุกด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ สามารถเขียนสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ดังนี้

$$Y = 0.207 + 0.233X_1 + 0.021X_2 + 0.089X_3 + 0.302X_4 + 0.306X_5$$

โดยที่

Y = ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

X_1 = ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

X_2 = ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

X_3 = ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

X_4 = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

X_5 = ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

สมการดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นตามค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละด้าน โดยที่ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าสัมประสิทธิ์ค่อนข้างสูง สะท้อนว่าปัจจัยทั้งสองด้านมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

4. อภิปรายผลและสรุป

4.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด

3. คุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ



แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 83.4 ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ชัดเจนระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ Aday และ Andersen (1978) ซึ่งอธิบายว่าระบบบริการสามารถพิจารณาผ่านความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ของระบบบริการ (Outcome) โดยคุณภาพของกระบวนการให้บริการมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการรับรู้ ในการศึกษาครั้งนี้ คุณภาพการบริการในฐานะองค์ประกอบของกระบวนการจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์สำคัญของระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง-การรับรู้ผล (Expectation-Disconfirmation Theory) ของ Oliver (1997) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับผลลัพธ์ที่รับรู้หลังการใช้บริการ หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการให้บริการมีคุณภาพและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ในระดับสูงหรือสูงกว่าที่คาดหวัง ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

นอกจากนี้ งานวิจัยร่วมสมัยยังพบว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ เช่น การศึกษาของ Dam และ Dam (2021) ที่พบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ขณะที่ Prentice, Lopes และ Wang (2022) รายงานว่าคุณภาพการบริการของพนักงานและการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ในบริบทของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม พบว่า มิติด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือมิติด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผลการวิจัยดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการได้รับความใส่ใจ การเข้าใจบริบทของหน่วยงานที่มาติดต่อราชการ ตลอดจนการได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำที่ถูกต้องและเชื่อถือได้จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานด้านการเงินการคลังซึ่งเกี่ยวข้องกับระเบียบ ข้อกฎหมาย และกระบวนการทางเทคนิคที่ต้องอาศัยความถูกต้องและความน่าเชื่อถือสูง ดังนั้น ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการอธิบายข้อมูล การให้คำปรึกษาอย่างชัดเจน และการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการสร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการ และการเสริมสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลหรือคำแนะนำที่ให้แก่ผู้รับบริการ อาจเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ การให้บริการที่มีคุณภาพไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงานภาครัฐในระยะยาว

5. องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม” ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงประยุกต์ ดังนี้

ประการแรก ในเชิงทฤษฎี งานวิจัยนี้ได้ประยุกต์กรอบแนวคิดของ Aday และ Andersen (1978) ซึ่งอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการ (process) และผลลัพธ์ของระบบบริการ (outcome) มาทดสอบเชิงประจักษ์ในบริบทหน่วยงานด้านการเงินการคลังระดับจังหวัด โดยกำหนดให้คุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL เป็นองค์ประกอบของกระบวนการ และความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ของระบบบริการ ผลการวิจัยที่พบว่าคุณภาพการบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ถึงร้อยละ 83.4 สะท้อนความชัดเจนของความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างดังกล่าวในบริบทภาครัฐ ซึ่งเป็นการยืนยันและขยายการประยุกต์ใช้กรอบ Process–Outcome ไปสู่บริบทงานคลังภาครัฐ

ประการที่สอง ในเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า มิติด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุด แตกต่างจากบางงานวิจัยในภาครัฐที่มีมิติด้านความเป็นรูปธรรมมักมีบทบาทเด่น ผลลัพธ์นี้สะท้อนลักษณะเฉพาะของงานบริการด้านการเงินการคลัง ซึ่งผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความเชี่ยวชาญ และความเข้าใจบริบทของหน่วยงาน มากกว่าปัจจัยด้านกายภาพ องค์ความรู้ดังกล่าวช่วยอธิบายความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ

ประการที่สาม ในเชิงบริบทเชิงนโยบาย งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพกระบวนการให้บริการในหน่วยงานคลังจังหวัดควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการให้คำปรึกษา และการสร้างความเชื่อมั่นด้านความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินการคลัง มากกว่าการพัฒนาเพียงโครงสร้างหรือสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่สามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาการบริการของหน่วยงานภาครัฐในลักษณะเดียวกันได้

ดังนั้น องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ การยืนยันเชิงประจักษ์ว่าคุณภาพกระบวนการให้บริการในมิติที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในบริบทหน่วยงานการคลังระดับจังหวัด ซึ่งเป็นการขยายฐานองค์ความรู้ด้านการจัดการคุณภาพบริการในภาครัฐของประเทศไทย

6. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะมิติด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ ซึ่งมีอิทธิพลสูงที่สุด หน่วยงานสามารถนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

1) การยกระดับคุณภาพเชิงกระบวนการที่เน้น “ความเข้าใจผู้รับบริการ”

เนื่องจากมิติด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีอิทธิพลสูงสุด หน่วยงานควรพัฒนาแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึงบริบทของหน่วยงานผู้มาติดต่ออย่างเป็นระบบ เช่น การจัดทำฐานข้อมูลประเภทหน่วยงาน การออกแบบคู่มือเฉพาะกลุ่ม และการกำหนดรูปแบบการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การบริการมีลักษณะเฉพาะเจาะจงและตอบสนองความต้องการได้ตรงจุด



2) การเสริมสร้างความมั่นใจผ่านความเชี่ยวชาญและความถูกต้องของข้อมูล

มิติด้านการให้ความมั่นใจมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจ หน่วยงานควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลัง และทักษะการอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการให้บริการมีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นมืออาชีพ

3. การพัฒนามาตรฐานการบริการที่ตรวจสอบได้

แม้ว่าทุกมิติจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการตอบข้อซักถาม ช่องทางติดต่อที่เป็นทางการ และขั้นตอนการให้บริการที่สามารถตรวจสอบได้ เพื่อลดความคลุมเครือและเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน

4) การเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางบริการดิจิทัล

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้รับบริการจำนวนมากใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานควรพัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองได้ทันเวลา เช่น ระบบติดตามสถานะคำร้อง หรือระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการในยุคดิจิทัล

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การขยายขอบเขตเชิงพื้นที่

ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในสำนักงานคลังจังหวัดอื่น หรือในระดับภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเชิงบริบท และยืนยันความทั่วไปของแบบจำลอง

2) การศึกษาตัวแปรส่งผ่านและตัวแปรกำกับ

งานวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ความไว้วางใจในองค์กร ภาพลักษณ์องค์กร หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ในฐานะตัวแปรส่งผ่าน (mediator) หรือตัวแปรกำกับ (moderator) เพื่ออธิบายกลไกความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

3) การใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน

ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยอธิบายเหตุผลเบื้องหลังผลเชิงปริมาณได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4) การศึกษาผลลัพธ์เชิงองค์กร

งานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาคุณภาพการบริการกับผลลัพธ์เชิงองค์กร เช่น ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระยะเวลาให้บริการ หรือต้นทุนการบริหาร เพื่อเชื่อมโยงมิติการจัดการภายในกับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกอย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

Aday, L. A., & Andersen, R. M. (1978). A framework for the study of access to medical care. *Health Services Research*, 9(3), 208–220.

อรชร เรียบขาริ ปัทมา สุริยกุล ณ อยุธยา และ นัฐนันท์ ศักดิ์สัมฤทธิ์. (2569). “อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม.”

- Ali, F., Rasoolimanesh, S. M., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Ryu, K. (2021). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in hospitality research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 291–310.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2019-0985>
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53–66.
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prentice, C., Lopes, S. D., & Wang, X. (2022). The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102755. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102755>
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty. *The TQM Journal*, 32(3), 543–558.
<https://doi.org/10.1108/TOM-07-2019-0187>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.