

## คุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

ชนมลีตา พุทธชาติ

### บทคัดย่อ

การพัฒนางานประจำสัปดาห์นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก โดยศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือแบบสอบถามความคิดเห็น จากกลุ่มตัวอย่าง 100 คน แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ บุคลากรของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก จำนวน 9 คน มาวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 และด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 และด้านสื่อโสตทัศนูปกรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพงานสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

**คำสำคัญ:** การให้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, ผู้ใช้บริการ

**Quality of Service is requested**  
**Community Development Learning Center - Nakhonnayok**

Chonsita puttachart

**Abstract**

Development of routine work for this research. The Objective is to study the quality of Service Nakhonnayok Community Education and Development Center. The study used a mixed research method Quantitative and qualitative. There are quantitative data collection. Tools is an opinion questionnaire form a sample of 100 people. The data collected from the questionnaire was analyzed using descriptive statistic, including percentages, averages and qualitative. Data was collected using interviews from the informants, including personnel of the study center and Nakhonnayok Community Education and Development a total of 9 people come to analyzed to the content. The results of the study found that Groups of service users have opinions concerning the quality of services provided by the Nakhonnayok Community Education and Development Center in all 3 areas :buildings and facilities personality of the service provider and audiovisual media. The overall picture is at a good level with an overall average of 4.14 and the aspects that service users have opinions of are at a very good with an overall average of 4.55, followed by buildings and facilities with an overall average of 3.94 and audiovisual media with an overall average of 3.93

Results of this research The researcher hopes that it will create guidelines for improving the quality of services and improving the quality of information work. To be more efficient can meet needs of service users to the fullest extent possible

**Key words:** Service provision ,Service quality , Service users

## บทนำ

แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ของกรมการพัฒนาชุมชน ภายใต้วิสัยทัศน์ "เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" โดยมีเป้าหมายให้ ชุมชนมีศักยภาพในการบริหารจัดการและพัฒนาตนเองสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน และเศรษฐกิจฐานรากมีความมั่นคง คนในชุมชนมีงาน มีอาชีพ มีรายได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี กรมการพัฒนาชุมชนจึงได้ดำเนินโครงการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ณ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน 11 แห่ง เพื่อการขับเคลื่อนหลักการของเกษตรทฤษฎีใหม่ ยกระดับเศรษฐกิจฐานรากและสุขภาวะชุมชน และสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นโดยรอบพื้นที่ดำเนินงานของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน มีความเข้มแข็ง บุคลากรในสังกัดของกรมการพัฒนาชุมชนมีศักยภาพ และได้รับการพัฒนาร่วมกับคนในชุมชน เกิดการพัฒนาระบบ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ อีกทั้งเป็นการสืบสานพระราชปณิธานอันจะส่งผลให้เป็นการสร้างความเข้มแข็งและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศผ่านการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน ด้วยการน้อมนำศาสตร์พระราชามาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติและขยายผลศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การร่วมกันกับชุมชนในพื้นที่ ดำเนินงานพร้อมพัฒนาไปอย่างบูรณาการและฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านน้ำ อาหาร และพลังงานศาสตร์พระราชาน้ำ (Water Energy Food Emergency Aid Shelter Training : WEF EAST) (กรมการพัฒนาชุมชน, 2565)

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดี ซึ่งผู้ใช้บริการก็คาดหวังจะได้รับการบริการที่จัดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและความเป็นนักวิชาชีพต่อไป ซึ่งในการจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้น มีข้อที่ควรคำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติ คือต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้บริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม และต้องให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพของการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สมิต สัจฉกร. 2543 : 173 - 174) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริการจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการแล้ว ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการอีกด้วย

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งของรัฐ ที่มีบทบาทภารกิจหลักในการให้บริการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและให้บริการทางวิชาการของกรมการพัฒนาชุมชน และหน่วยงานราชการอื่น ๆ โดยบริบทภายในศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ประกอบด้วย อาคารที่พัก ห้องอาหาร อาคารฝึกอบรม และฐานเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ให้บริการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ตลอดจน

ประชาชนทั่วไปครอบคลุมพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครนายก นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา ตามบทบาทภารกิจในการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการในองค์กร บุคลากรต้อง **upskill and Reskill** ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี “คนใกล้เห็นคุณค่า คนไกลอยากรู้จัก”

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร พัฒนาอาคารสถานที่ รวมถึงพัฒนาสื่อโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ภายในห้องอบรม และเป็นข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจนโยบายของผู้บริหารในการวางแผนการขับเคลื่อนและพัฒนาศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ให้มีความพร้อมในการเป็นศูนย์เรียนรู้พื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคก หนอง นา ที่มีความโดดเด่น ในทุกๆด้านไปพร้อมๆกัน ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความพึงพอใจในการให้บริการทางวิชาการและการฝึกอบรม ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายใต้คำขวัญ “ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ด้วยผลงานคุณภาพ” รวมถึงสามารถเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับประชาชนและผู้สนใจได้เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้ Kotler (1994, p. 477) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมปฏิบัติการใด ๆ ที่องค์กรหนึ่งสามารถที่จะทำการนำเสนอให้อีกกับกลุ่มประชาชน และในการบริการบางตัวก็เป็นการบริการ ที่ไม่อาจสามารถมีตัวตน หรือสัมผัสได้

Stanton (1981, p. 441) ได้ให้ความหมาย การบริการนั้นคือ กิจกรรมและผลประโยชน์อย่างหนึ่งที่มีความสามารถที่จะสามารถตอบสนองความต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ ในการให้บริการนั้นๆ ได้ในด้านลักษณะเฉพาะในตัวเองที่จับต้องไม่ได้ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใดๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ ไม่ใช่สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ Millet (1954, p. 4) ทำให้เห็นความคิดในด้านการบริการของประชาชน หน่วยงานรัฐ

เกี่ยวกับการบริการ จะต้องได้รับการพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ คือ

1. การบริการโดยมีการอย่างเสมอภาค (Equitable service) ให้ยึดถือหลักการในการปฏิบัติทุกคนที่เกิดมาคนเรามีการเท่าเทียมกันหมด ประชาชนควรมีสติเท่าเทียมกันในทางกฎหมายทุกคน การให้บริการหน่วยงานรัฐจะต้องไม่มีการแบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางสังคมด้วย และอีกอย่างคือ สีผิว ด้วย

2. การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely service) ผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากการบริการไม่มีความตรงต่อเวลา ไม่มีการทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น เวลาเกิดไฟไหมมาเข้างานไฟไหม้ไปหมดแล้วถึงมา การบริการแบบนี้ก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งถูกต้องและไม่มีความน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากนี้การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันแล้วและต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว ต้องมีการคำนึงถึงจำนวนคนที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม สถานที่ ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) การบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นไปในทางด้านผลและด้านคุณภาพ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมในตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอๆ และต้องมีการฝึกอบรมอยู่อย่างเป็นประจำ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

#### 1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

วรชยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะ

ทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด จากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

คอร์รอล และเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton. 1999 : 16) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการ มาจากประสบการณ์เดิมเมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ของการบริการ ที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงโดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความ คาดหวัง และการบริการ ที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความ ทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

## 2. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการ ซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุด เท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการ กลับมาใช้ บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใด ก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาล ต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหาร ที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือ เมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใส่ใจ พุดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของ

มีค่าไว้ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น ความพร้อมในการให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบาย ได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยี ต่าง ๆ ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพ อย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมีไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใคร ก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คน พิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็อันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการ ผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็มิตร รวมไปถึงกิริยามารยาท เล็กๆ น้อยๆ เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการ ต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบมีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการ และพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการและแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีความเกี่ยวข้องกับการเป็สถานที่ฝึกอบรมของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก โดยมุ่งเน้นผลที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมในโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการอำเภอบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แบบบูรณาการอย่างยั่งยืน โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับสูง กระทรวงมหาดไทย หลักสูตรผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลงสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่ต้องให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงการให้บริการในด้านต่างๆ ต้องมีการสร้างคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ โดยผู้วิจัยนำแนวคิดรูปแบบ SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดเกณฑ์ในการสำรวจคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และการเอาใจใส่ให้ความสำคัญต่อผู้เข้ารับการอบรม

## ระเบียบวิธีวิจัย

การพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี ตามรายละเอียดดังนี้

### การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าการฝึกอบรมโดยเก็บข้อมูลรวบรวม จากผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการอำเภอบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แบบบูรณาการอย่างยั่งยืน รุ่นที่ 1 ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมโครงการอำเภอบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แบบบูรณาการอย่างยั่งยืน รุ่นที่ 1 จำนวน 100 ชุด
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

### การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากร ในสังกัด ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก จำนวน 9 คน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ โดยการสนทนากลุ่มด้วยเครื่องมือประเด็นการสนทนา

## เครื่องมือการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ และสื่อโซเชียลทศนุปรณ์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการในการฝึกอบรม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ประเด็นในการสนทนากลุ่มและแนวคำถามเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ โดยการตรวจสอบแบบสามเส้า วิเคราะห์และจัดกลุ่มข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

## ผลการศึกษา

**เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก**

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม แยกเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 เพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมีอายุอยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 และช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23 ตามลำดับ สำหรับการศึกษาค้นคว้าผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาอยู่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโครงการอำเภอบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แบบบูรณาการอย่างยั่งยืน รุ่นที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ และสื่อโซเชียลมีเดีย

### ด้านอาคารสถานที่

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานที่สะอาดและเรียบร้อยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 รองลงมาสถานที่เหมาะสมกับกิจกรรมฝึกปฏิบัติ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 สถานที่ปลอดภัยสำหรับการฝึกอบรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และสถานที่มีความเหมาะสมเป็นฐานเรียนรู้ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73

### ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.59 คำพูดวาจาสุภาพ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.59 รองลงมาการตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.56 และการประสานงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49

### ด้านสื่อโซเชียลมีเดีย

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสื่อโซเชียลมีเดียของผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สื่อโซเชียลมีเดียมีความพร้อมในการใช้งาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.26 รองลงมาสื่อโซเชียลมีเดียมีความเหมาะสมกับกิจกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 และสื่อโซเชียลมีเดียเพียงพอสำหรับกลุ่มเป้าหมาย อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในการฝึกอบรมด้านสื่อโซเชียลมีเดียรายข้อ ไม่พบข้อใดอยู่ในระดับดีมาก

จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 และด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ได้แก่ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 และด้านสื่อโสตทัศนูปกรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจากบุคลากรของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ในฐานะผู้ให้บริการ จำนวน 9 คน เพศหญิง 4 คน และเพศชาย 5 คน อายุระหว่าง 25 – 62 ปี อายุเฉลี่ย 43.50 ปี จบประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 2 คน จบประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 2 คน จบมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 2 คน จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 2 ราย และจบประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 1 ราย ได้มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ด้วยการพัฒนาตนเอง ดังนี้ ต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการ ที่มารับบริการอย่างจริงใจกับทุกคน ด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน บริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลา มีเมตตาริณีในการบริการ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิจกรรมยามว่างเล็กๆ น้อยๆ เช่น การกล่าวขอโทษขอบคุณ เป็นต้น

### การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายกคุณภาพการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สอดคล้องกับคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริงโดยผู้ให้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมถึงหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดี (Kotler. 2000 : 438)

มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

#### ด้านอาคารสถานที่

คุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานที่สะอาดและเรียบร้อย สถานที่เหมาะสมกับกิจกรรมฝึกปฏิบัติ สถานที่ปลอดภัยสำหรับการฝึกอบรม และสถานที่มีความเหมาะสมเป็นฐานเรียนรู้ ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับดี อาจเนื่องมาจากมีการแบ่งงาน แบ่งโซนรับผิดชอบแต่ละพื้นที่ให้กับบุคลากรในการดูแลจึงทำให้ผลการประเมินของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับดี

### ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก คำพูดวาจาสุภาพ อยู่ในระดับดีมาก การตอบข้อซักถาม อยู่ในระดับดีมาก และการประสานงาน อยู่ในระดับดี ผลจากการวิจัยครั้งนี้อาจมาจากการที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก มีผู้มาใช้บริการฝึกอบรมบ่อย บุคลากรของศูนย์ฯ จึงเกิดการพัฒนาด้านบุคลิกภาพทั้งเรื่องของการแต่งกายที่เหมาะสม การพูดจา เกิดการเรียนรู้จากผู้รู้ และมีประสบการณ์ มุ่งองค์ความรู้ในฐานเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากการเป็นวิทยากร ศพช. จึงสามารถตอบข้อซักถามของผู้มาใช้บริการได้อย่างชัดเจน สำหรับการประสานงาน คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี อาจเนื่องมาจากการฝึกอบรมที่ผ่านมาศูนย์ฯ ไม่ได้เป็นเจ้าของโครงการโดยตรง บุคลากรของศูนย์ฯ จึงไม่ได้รู้รายละเอียดในทุกๆด้านของโครงการฝึกอบรมนั้น

### ด้านสื่อโสตทัศนอุปกรณ์

คุณภาพการให้บริการด้านสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ของผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สื่อโสตทัศนอุปกรณ์มีความพร้อมในการใช้งาน อยู่ในระดับดี สื่อโสตทัศนอุปกรณ์มีความเหมาะสมกับกิจกรรม อยู่ในระดับดี และสื่อโสตทัศนอุปกรณ์เพียงพอสำหรับกลุ่มเป้าหมาย อยู่ในระดับดี เป็นที่น่าสังเกตว่าผลวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในการฝึกอบรมด้านสื่อโสตทัศนอุปกรณ์รายข้อ ไม่พบข้อใดอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งอาจเกิดจากการใช้งานในสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ในการฝึกอบรมที่บ่อยและติดต่อกันเป็นระยะเวลา หลายรุ่นอย่างต่อเนื่อง ทำให้อุปกรณ์บางอย่างเกิดการเสื่อมสภาพ บางอย่างการดูแลบำรุงรักษาไม่ได้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

### ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเป็นการยกระดับการให้บริการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก ควรมีการพัฒนา ดังนี้

#### ด้านอาคาร สถานที่

1. มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาด สะดวก ด้วยการทำป้ายประจำจุดต่างๆ ป้ายบอกทาง ป้ายฐานเรียนรู้ ปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ
2. ซ่อมแซม บำรุงรักษา สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารที่พัก

#### ด้านบุคลากร

1. ด้านองค์ความรู้ในฐานเรียนรู้ทุกฐานเรียนรู้ เพื่อให้สามารถหมุนเวียนหรือทำงานทดแทนกันได้
2. ด้านบุคลิกภาพ เช่น ทักษะการพูดในที่สาธารณะ มารยาทในการเข้าสังคม
3. ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศต่าง ๆ
5. ความรู้เกี่ยวกับการจัดห้องพัก เช่น การพับผ้าขนหนู การจีบผ้าปูโต๊ะความรู้เกี่ยวกับการพับผ้าขนหนู การจีบผ้าปูโต๊ะ

### ด้านสื่อโสตทัศนอุปกรณ์

- 1.ปรับปรุงห้องสื่อสารให้ทันสมัย
- 2.เพิ่มอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อเอื้อต่อการเป็นสถานที่ฝึกอบรมที่ทันสมัย
- 3.เพิ่มระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตในอาคารที่พัก

## บรรณานุกรม

- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นายิกา เต็ดขุนทด. (2549). “LibQUAL+ TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่,” อินฟอร์ เมชั่น. 13(2) : 70-84 ; กรกฎาคม - ธันวาคม.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (2545). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. “ขั้นตอนของคุณภาพบริการ,” โปรตส์ทีวี่ตี. 8(43) : 19-22, 2546