

**คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่
โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม**
**The Puality of Service that Influences the Satisfaction of Residents Withthe
Project Staff of Kao Mongkol Village Village Nakhon Pathom Province**

ประจัตร์ เชื้อนสุวรรณ^{1*}, และ พิสสมัย เหล่าไทย²
Porachat Khuansuwong^{1*}, and Pissamai Loathai²

¹⁻²บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี; Master of Business Administration, Thonburi University, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail : porachatkhuansuwong@gmail.com

DOI : 10.14456/ajfld.2025.4

Received : : December 21, 2024; Revised : January 16, 2025; Accepted : February 6, 2025

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม และ (3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 200 คน แบ่งเป็นผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ พุทธมณฑลสาย 5 - ไร่ชิง 34 จำนวน 100 ยูนิต และโครงการพุทธมณฑลสาย 5 - ไร่ชิง 26 จำนวน 100 ยูนิต การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบ ระบบ (Systematic Sampling) โดยคัดเลือกตามรายชื่อผู้พักอาศัยในแต่ละโครงการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ออกแบบให้ครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจผู้รับบริการ แบบสอบถามนี้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้วยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และมีค่า ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.98 ซึ่งแสดงถึงความน่าเชื่อถือในระดับสูง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการ ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ผู้พักอาศัย, โครงการหมู่บ้าน

Citation : Khuansuwong, P., & Loathai, P. (2025). The quality of service that influences the satisfaction of residents withthe project staff of Kao Mongkol Village Village Nakhon Pathom Province. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43–56. <https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>



Abstract

This research aimed to (1) study the level of service quality of the staff of the Kao Mongkol Village project in Nakhon Pathom Province, (2) study the level of satisfaction of the residents of the Kao Mongkol Village project in Nakhon Pathom Province, and (3) study the influence of service quality on the satisfaction of the residents of the Kao Mongkol Village project in Nakhon Pathom Province. The sample group used in the study consisted of 200 people, divided into 100 residents of the Kao Mongkol Village project, Phutthamonthon Sai 5 - Rai Khing 34, and 100 residents of the Phutthamonthon Sai 5 - Rai Khing 26 project. The sampling method was systematic sampling, selected from the list of residents in each project. The instrument used for data collection was a questionnaire designed to cover 5 dimensions: service tangibility, reliability, responsiveness to needs, assurance, and understanding of service recipients. This questionnaire was examined for quality by analyzing the content validity by 3 experts and had a Cronbach's Alpha value of 0.98, indicating a high level of reliability. Statistics used in data analysis include frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Multiple regression analysis was used for hypothesis testing.

The results of the study found that (1) The level of opinions on the quality of service of the project staff, the overall mean was at a high level, and the highest in each aspect was the concreteness of the service. (2) The level of opinions on the satisfaction of the residents of the Kao Mongkol Village project, the overall mean was at a high level, and the highest in each aspect was the equality of service. (3) The results of the hypothesis testing found that reliability or trust, meeting needs Providing assurance and understanding the perception of service recipients' needs have an influence on the overall satisfaction of residents of the Kaomongkol Village Project, Nakhon Pathom Province, with statistical significance at the 0.05 level, while the tangibility of the service has no significant influence on the satisfaction of residents of the Kaomongkol Village Project, Nakhon Pathom Province.

Keywords : Service quality, Satisfaction, Residents, Village project.

บทนำ

อสังหาริมทรัพย์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ คือ ที่อยู่อาศัย ที่ดิน และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในพื้นที่ต่าง ๆ อสังหาริมทรัพย์ไม่เพียงแต่ครอบคลุมถึงที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แต่ยังรวมถึงสิทธิและผลประโยชน์ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับที่ดินและทรัพย์สินเหล่านั้น ทั้งนี้ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังมีความสัมพันธ์กับกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ เช่น การก่อสร้าง การผลิตวัสดุ การจ้างงาน และการจัดสรรพื้นที่เพื่อการค้า อุตสาหกรรม และที่อยู่อาศัย (ก่อวิท พรหมจักร และคณะ, 2567)

Citation : ประดิษฐ์ เชื้อนสูงศักดิ์, และ พิสมัย เหล่าไทย. (2568). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่



โครงการหมู่บ้านแก้มงควิลเลจ จังหวัดนครปฐม. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43–56.
<https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>

โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม เป็นกรณีศึกษาที่สะท้อนถึงปัญหาดังกล่าวได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในด้านการให้บริการหลังการขาย ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่แสดงถึงคุณภาพของผู้ประกอบการ ปัญหาที่พบในโครงการนี้ เช่น การล่าช้าในการตอบกลับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมและการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการพื้นที่ส่วนกลางที่ขาดความรวดเร็ว และการสื่อสารที่ไม่เพียงพอระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้พักอาศัย ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในหมู่ผู้พักอาศัย (วีรวัฒน์ ลลิตชัยวสิน, 2564) นอกจากนี้ ปัญหาเรื่องความไม่ครบถ้วนของข้อมูล เช่น การไม่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการแก้ไขปัญหา หรือการขาดการติดตามผลหลังจากการร้องเรียน ยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในบริการของโครงการ ความล่าช้าและการขาดความมั่นใจในคำตอบของเจ้าหน้าที่ในบางกรณี ทำให้ผู้พักอาศัยเกิดความไม่มั่นใจในศักยภาพของผู้ประกอบการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจและภาพลักษณ์โดยรวมของโครงการ สถานการณ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ ยกตัวอย่าง การศึกษาของ ธนกร นาไพศาล (2563) ที่ระบุว่า การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ลดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในโครงการที่อยู่อาศัย อีกทั้ง วีรวัฒน์ ลลิตชัยวสิน (2564) ยังได้เน้นถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในระยะยาว จากปัญหาเหล่านี้ ผู้ประกอบการในโครงการจำเป็นต้องพิจารณาปรับปรุงกระบวนการให้บริการหลังการขายอย่างเร่งด่วน เช่น การเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะด้านการตอบสนองและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงการติดตามผลการร้องเรียนของผู้พักอาศัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและรักษาภาพลักษณ์ของโครงการในระยะยาว (ศุภสร ศรีอุทราวงศ์, 2565)

ปัญหาดังกล่าวไม่เพียงส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้า แต่ยังส่งผลกระทบต่อตัดสินใจของผู้บริโภคในอนาคต ธุรกิจที่ขาดการจัดการปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพอาจประสบกับการสูญเสียความเชื่อมั่นจากลูกค้า รวมถึงการเสียเปรียบในการแข่งขันในตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่มีการแข่งขันสูง ด้วยเหตุนี้ การศึกษาค้นคว้าจึงมุ่งเน้นไปที่การวิเคราะห์และประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ เพื่อระบุองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย รวมถึงการหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของโครงการอสังหาริมทรัพย์ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม

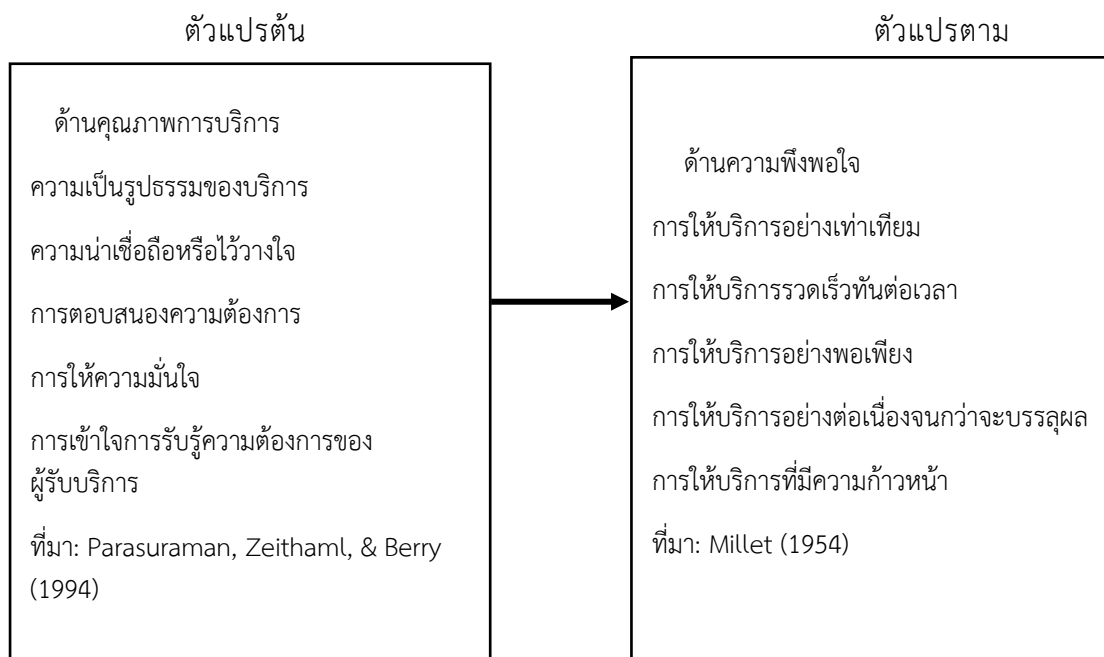


ทบทวนวรรณกรรม

จากงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อและการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าในอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ (ธนกร นาไพศาล, 2563; วีรวัฒน์ ลิตชัยวสิน, 2564) โดยปัจจัยสำคัญที่กำหนดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองที่รวดเร็ว ความครบถ้วนของข้อมูล ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนกร นาไพศาล (2563) ระบุว่า ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความถูกต้องของข้อมูล และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคในโครงการหมู่บ้านจัดสรร ในขณะเดียวกัน วีรวัฒน์ ลิตชัยวสิน (2564) พบว่าการให้บริการหลังการขายที่มีคุณภาพมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ และเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความแตกต่างในตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้พักอาศัยช่วยลดความไม่พึงพอใจและข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการโครงการหมู่บ้านจัดสรรอย่างยั่งยืน เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการในบริบทของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่าการบริหารจัดการคุณภาพในทุกมิติเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของโครงการ

กรอบแนวคิดของงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการสำคัญหลายขั้นตอน เริ่มต้นจากการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ประชากรเป้าหมายคือผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ รวมทั้งสิ้น 317 ยูนิต ซึ่งแบ่งเป็นสองโครงการ ได้แก่ โครงการไร่ชิง 34 จำนวน 167 ยูนิต และโครงการไร่ชิง 26 จำนวน 150 ยูนิต

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้ใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ซึ่งทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 177 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำยิ่งขึ้น จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 200 คน แบ่งเป็นผู้พักอาศัยจากแต่ละโครงการจำนวน 100 คน ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ได้ใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เลือกตัวอย่างจากรายชื่อผู้พักอาศัยทั้งหมดในแต่ละโครงการ โดยจัดลำดับผู้พักอาศัยในรายชื่อทั้งหมด จากนั้นกำหนดช่วงการสุ่ม (Sampling Interval) โดยคำนวณจากจำนวนประชากรทั้งหมดหารด้วยจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) ซึ่งออกแบบเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ และระยะเวลาที่พักอาศัย ส่วนที่สองเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการ โดยครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนที่สามวัดระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการ ครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ส่วนสุดท้ายเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และผ่านการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนำร่องจำนวน 30 คน ซึ่งให้ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.98 แสดงถึงความน่าเชื่อถือในระดับสูง การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 200 คน และใช้เวลาเก็บข้อมูลทั้งหมด 30 วัน โดยผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับกลับมา ก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กระบวนการดังกล่าวได้รับการออกแบบอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ และเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอนาคต



ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้พักอาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เมื่อพิจารณาในแต่ละมิติ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้รับคะแนนสูงสุดในบรรดามิติทั้งหมด ซึ่งหมายความว่าผู้พักอาศัยมองว่าการบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สภาพแวดล้อมในโครงการ ความครบถ้วนของอุปกรณ์ และการจัดเตรียมทรัพยากร มีความชัดเจนและตอบสนองความต้องการได้ดี ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ผู้พักอาศัยเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามที่สัญญาไว้ ทั้งในแง่ของการแก้ไขปัญหาและการรักษามาตรฐานการให้บริการที่สม่ำเสมอ ในส่วนของ ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่าเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้พักอาศัยได้ดี ผ่านการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ความสุภาพ และการแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพสำหรับ ด้านการตอบสนองความต้องการ แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ยังสามารถปรับปรุงได้เพิ่มเติม โดยเฉพาะในแง่ของการตอบสนองต่อคำร้องขอหรือข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้พักอาศัย ได้รับคะแนนต่ำสุดในบรรดามิติทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความใส่ใจในรายละเอียดเฉพาะของผู้พักอาศัย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจมีมาตรฐานที่ดี แต่ยังมีโอกาสพัฒนาในบางมิติ โดยเฉพาะด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้พักอาศัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในระยะยาว

ตารางที่ 1 ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม

ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการ	3.93	0.73	มาก
2	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.97	0.66	มาก
3	ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	3.66	0.77	มาก
4	ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.81	0.82	มาก
5	ด้านการให้ความมั่นใจ	3.95	0.82	มาก
6	ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	0.86	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.85	0.80	มาก

Citation : ประฉัตร เชื้อนสูงค์, และ พิศมัย เหล่าไทย. (2568). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่



โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43–56.

<https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ที่ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้พักอาศัยมีความคิดเห็นในระดับ มาก ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้รับ ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) สูงสุดที่ 3.97 (S.D. = 0.73) ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อความชัดเจนของบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของเอกสาร และการจัดการที่มีมาตรฐาน ด้านการให้ความมั่นใจ ได้ ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) ที่รองลงมาที่ 3.95 (S.D. = 0.82) แสดงให้เห็นถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้พักอาศัย ผ่านการแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพและความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ด้าน การตอบสนองความต้องการ ได้ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) 3.81 (S.D. = 0.77) ซึ่งยังอยู่ในระดับมาก แต่ชี้ให้เห็นถึงโอกาส ในการพัฒนาการตอบสนองให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้พัก อาศัย มีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) ที่ 3.84 (S.D. = 0.84) ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ยังสะท้อนถึงความจำเป็นในการ เพิ่มความใส่ใจในความต้องการเฉพาะของผู้พักอาศัย ในขณะที่ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ได้รับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ต่ำสุดในบรรดามิติทั้งหมด คือ 3.66 (S.D. = 0.66) แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ชี้ให้เห็นว่าผู้พักอาศัย คาดหวังความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอในการให้บริการ รวมถึงการรักษาความมั่นคงสัญญาที่ชัดเจนจาก เจ้าหน้าที่ โดยสรุป คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจอยู่ในระดับที่ดี แต่ยัง มีพื้นที่สำหรับการพัฒนาในบางด้าน โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือและการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็น ปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยได้ในอนาคต

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม ซึ่งครอบคลุมหลายมิติ ซึ่งผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยใน โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การ ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ผลการศึกษาพบว่า ในมิติ การให้บริการอย่างเท่าเทียม ได้รับการประเมินสูงสุดจากผู้พักอาศัย โดย ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าตนได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีโอกาสเข้าถึงบริการอย่างเท่า เทียมกับผู้พักอาศัยคนอื่น ๆ ความพึงพอใจในมิตินี้สะท้อนถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เน้น ความเท่าเทียม ซึ่งช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพของบริการ ในมิติ การให้บริการที่มี ความก้าวหน้า ผู้พักอาศัยแสดงความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน โดยเฉพาะในเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อ เพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้ การที่เจ้าหน้าที่แสดงความใส่ใจในการ พัฒนาทักษะและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้พักอาศัยยังได้รับการชื่น ชมอย่างมาก การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา แม้ว่าจะได้รับการประเมินในระดับดี แต่ยังมีข้อสังเกตเกี่ยวกับการ ตอบกลับคำร้องเรียนที่บางครั้งอาจล่าช้ากว่าที่คาดหวัง นอกจากนี้ กระบวนการแก้ไขปัญหาบางกรณียัง อาจไม่ทันต่อสถานการณ์ ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้พักอาศัยใน ระยะเวลาอันสั้น การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล เป็นอีกมิติหนึ่งที่ได้รับการประเมินในระดับดี ผู้พักอาศัยเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการติดตามผลการให้บริการและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะสามารถ แก้ไขปัญหาได้ อย่างไรก็ตาม บางกรณีมีข้อเสนอแนะว่าการติดตามผลอาจขาดความต่อเนื่องในบางช่วง ซึ่งเป็น



อีกหนึ่งจุดที่สามารถพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจได้ ในส่วนของ การให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับดี โดยมองว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นและคำปรึกษาที่ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของลูกค้า อย่างไรก็ตาม การพัฒนาความครบถ้วนของข้อมูลในบางประเด็นอาจช่วยเสริมสร้างความมั่นใจของผู้พักอาศัยได้ดียิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมและการพัฒนาบริการที่มีความก้าวหน้า อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็น เช่น ความรวดเร็วในการตอบสนองและความต่อเนื่องในการติดตามผล ที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างสมบูรณ์ในอนาคต

ตารางที่ 2 ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม

ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการ หมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการ	3.93	0.73	มาก
2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.97	0.66	มาก
3 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	3.66	0.77	มาก
4 ด้านการตอบสนองความต้องการ	3.81	0.82	มาก
5 ด้านการให้ความมั่นใจ	3.95	0.82	มาก
6 ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	0.86	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.80	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการศึกษาจากระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) รวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ที่ 3.85 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80 ซึ่งอยู่ในระดับ มาก แสดงถึงความพึงพอใจในภาพรวมของผู้พักอาศัยต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละมิติ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้รับคะแนนสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) 3.97 (S.D. = 0.73) ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเรื่องความชัดเจนและความพร้อมของบริการ เช่น การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ความครบถ้วนของเอกสาร และความเหมาะสมของพื้นที่บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ เป็นมิติที่ได้รับคะแนนรองลงมา โดยมีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) 3.95 (S.D. = 0.82) ผู้พักอาศัยให้ความสำคัญกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่น เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การแสดงความเป็นมืออาชีพ และการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) 3.81 (S.D. = 0.77) แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรวดเร็วในการตอบกลับข้อร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาที่บางครั้งอาจไม่ทันต่อสถานการณ์หรือความคาดหวังของผู้พักอาศัย ในส่วนของด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) อยู่ที่ 3.66 (S.D. = 0.66) ซึ่งเป็นมิติที่ได้รับคะแนนต่ำสุดใน

Citation : ประมิตร เชื้อนสูงค์, และ พิศมัย เหล่าไทย. (2568). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่



โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43–56.

<https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>

บรรดามิติทั้งหมด อย่างไรก็ตาม คะแนนดังกล่าวยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้พักอาศัยเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามที่สัญญาไว้ แต่ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงความสม่ำเสมอและความชัดเจนในการปฏิบัติงาน สุดท้ายคือ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) 3.84 (S.D. = 0.84) แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก แต่ชี้ให้เห็นว่ามีพื้นที่สำหรับการพัฒนาด้านการใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการเฉพาะของผู้พักอาศัย

โดยสรุป ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อคุณภาพการให้บริการในโครงการ โดยเฉพาะในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจ อย่างไรก็ตาม ด้านความน่าเชื่อถือและการตอบสนองความต้องการยังเป็นจุดที่ควรได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในระยะยาว

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลิลเลจ จังหวัดนครปฐม ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในภาพรวมได้อย่างมาก

ในส่วนของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ พบว่ามีมิติ การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีอิทธิพลในระดับสูงที่สุดเมื่อเทียบกับมิติอื่น ๆ การที่เจ้าหน้าที่สามารถแสดงความเข้าใจในความต้องการของผู้พักอาศัย รวมถึงการให้บริการที่ตรงจุด สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้พักอาศัยได้เป็นอย่างดี มิติการให้ความมั่นใจ ก็เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามล้วนส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจระยะยาวของผู้พักอาศัย นอกจากนี้ มิติการตอบสนองความต้องการ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญในกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะความรวดเร็วและการตอบสนองที่เหมาะสมต่อคำร้องขอและปัญหาของผู้พักอาศัย เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่ จะช่วยลดความกังวลและเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สำหรับ มิติความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่สามารถแสดงความสม่ำเสมอและรักษาคำมั่นสัญญา มีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พักอาศัยและโครงการ แม้ว่าจะไม่ใช่มิติที่ส่งผลสูงสุด แต่ยังมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น การจัดเตรียมเอกสารหรือสิ่งอำนวยความสะดวก แม้จะได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ดีในภาพรวม แต่ไม่ได้แสดงอิทธิพลต่อความพึงพอใจในเชิงลึกเมื่อเทียบกับมิติอื่น ๆ โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ามิติด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองความต้องการ และความน่าเชื่อถือ ล้วนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้พักอาศัย อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญและพัฒนาการบริการในทุกมิติโดยเฉพาะด้านการตอบสนองที่รวดเร็วและการสร้างความไว้วางใจ จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและเพิ่มความพึงพอใจในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

	คุณภาพการให้บริการ	B	S.E.	Beta	t	Sig.
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	-.034	.045	-.030	-.763	.447
2	ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	.168	.054	.170	3.093	.002
3	ด้านการตอบสนองความต้องการ	.210	.054	.229	3.895	.000
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	.263	.055	.284	4.778	.000
5	ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	.304	.048	.339	6.383	.000

Constant = 0.351 R Square = 0.898 Adjusted R Square = 0.895 SEE. = 0.24665
F = 339.985

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ *p<0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการ มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณในตารางที่ 3 พบว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการมีอิทธิพลสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม ซึ่งสามารถสรุปได้จากผลการวิเคราะห์ดังนี้ ค่า F เท่ากับ 339.985 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$ แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองที่ใช้ในการทดสอบสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ ค่าของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ที่ได้จากการวิเคราะห์เท่ากับ 0.947 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้พักอาศัย โดย R Square หรือค่าความแปรปรวนที่สามารถอธิบายได้จากคุณภาพการให้บริการมีค่าเท่ากับ 0.898 ซึ่งหมายความว่าคุณภาพการให้บริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ถึง 89.8% ขณะที่ค่า SEE (Standard Error of Estimate) อยู่ที่ 0.24665 ซึ่งแสดงถึงความคลาดเคลื่อนที่ต่ำในการพยากรณ์

จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณที่ได้จากการใช้คะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน พบว่าแต่ละด้านของคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในลักษณะที่แตกต่างกัน โดยสมการที่ใช้คะแนนดิบมีลักษณะดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ = $0.351 - 0.034$ (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ) + 0.168 (ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ) + 0.210 (ด้านการตอบสนองความต้องการ) + 0.263 (ด้านการให้ความมั่นใจ) + 0.304 (ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ)

ส่วนสมการที่ใช้คะแนนมาตรฐานมีลักษณะดังนี้

2. คุณภาพการให้บริการ = $- 0.030$ (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ) + 0.170 (ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ) + 0.229 (ด้านการตอบสนองความต้องการ) + 0.284 (ด้านการให้ความมั่นใจ) + 0.339 (ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ)

Citation : ประฉัตร เชื้อนสูงค์, และ พิศมัย เหล่าไทย. (2568). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่



โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43–56.
<https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรแต่ละด้านทำให้เห็นว่าอิทธิพลของแต่ละด้านแตกต่างกัน โดย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่า Beta เท่ากับ -0.030 และค่า Sig. เท่ากับ 0.447 ($p > 0.05$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านนี้ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นการมีลักษณะที่ชัดเจนและสามารถสัมผัสได้ของบริการในกรณีนี้ไม่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจหรือความรู้สึกของผู้พักอาศัย

2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ค่า Beta เท่ากับ 0.170 และค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ($p < 0.05$) แสดงให้เห็นว่ามีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งหมายความว่าความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่มีผลทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกพึงพอใจและมั่นใจในการบริการ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ ค่า Beta เท่ากับ 0.229 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($p < 0.05$) แสดงว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสดงให้เห็นว่าการตอบสนองต่อความต้องการของผู้พักอาศัยอย่างรวดเร็วและเหมาะสมมีผลทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกพึงพอใจมากขึ้น

4. ด้านการให้ความมั่นใจ ค่า Beta เท่ากับ 0.284 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($p < 0.05$) แสดงว่ามีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้พักอาศัยในการดำเนินงานและการจัดการของโครงการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจ

5. ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ค่า Beta เท่ากับ 0.339 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ($p < 0.05$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านนี้มีอิทธิพลมากที่สุดในการเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้ผู้พักอาศัยรู้สึกได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความคาดหวัง

โดยสรุปแล้วจากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณนี้จะเห็นได้ว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิเลจ โดยเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และการตอบสนองความต้องการ ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิเลจ จังหวัดนครปฐม สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิเลจ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิเลจ จังหวัดนครปฐม

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 ที่ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิเลจ จังหวัดนครปฐม โดยรวมผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) และ Parasuraman et al. (1994) ที่กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพที่มีทั้งในด้านความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งปรากฏผลในงานวิจัยที่มีการวัดคุณภาพบริการในหลายมิติ เช่น ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ รวมถึงการตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัย ซึ่งทั้งหมดนี้ถูกจัดอยู่ในระดับที่ดีถึงมาก

Citation : Khuansuwong, P., & Loathai, P. (2025). The quality of service that influences the satisfaction of residents with the project staff of Kao Mongkol Village Nakhon Pathom Province. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43–56. <https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>



ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการที่ได้รับคะแนนสูงสุดนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่อวิท พรมจักร และคณะ (2567) ที่ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจมักจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพที่มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและความพร้อมในการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งในกรณีนี้สามารถเห็นได้จากการบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดการที่มีมาตรฐานในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจที่ได้รับคะแนนต่ำสุดในบรรดามิติทั้งหมดนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา กรสิริภักกุล (2564) ซึ่งได้กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นใจและการสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการเพื่อให้ผู้พักอาศัยรู้สึกมั่นใจและเชื่อถือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงความคาดหวังของผู้พักอาศัยที่ต้องการความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการบริการในอนาคต นอกจากนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการที่ได้รับคะแนนที่ยังสามารถปรับปรุงได้เพิ่มเติม นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรวัฒน์ ลลิตชัยสิน (2564) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการตอบสนองที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งการปรับปรุงในด้านนี้จะช่วยให้การบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมากในอนาคต โดยสรุป ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ แม้ว่าจะมีบางมิติที่ยังสามารถพัฒนาได้ เช่น ความน่าเชื่อถือและการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้พักอาศัยได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับดี โดยครอบคลุมมิติที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ผลการวิจัยได้สะท้อนให้เห็นว่าในบางมิติ ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในระดับสูง เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ซึ่งแสดงถึงความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้พักอาศัย ในมิติการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาและการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล แม้ว่าผลการประเมินจะอยู่ในระดับดี แต่ยังคงมีข้อเสนอแนะในเรื่องของการตอบสนองคำร้องเรียนที่อาจล่าช้ากว่าที่คาดหวังและการติดตามผลที่ขาดความต่อเนื่องในบางกรณี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สามารถปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในอนาคต การวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย หวายนาค และคณะ (2564) ซึ่งกล่าวถึงการบริการที่มีคุณภาพโดยเน้นที่ความเท่าเทียมและการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ศุภสรฯ ศรีอุทราวงศ์ (2565) ซึ่งเสนอว่าในด้านการให้บริการ ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงความเร็วในการตอบสนองและการติดตามผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร รอดโดนด (2564) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการตอบสนองอย่างรวดเร็วและการรักษาความต่อเนื่องในการให้บริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในส่วนของมิติการให้บริการอย่างเท่าเทียมและการให้บริการที่มีความก้าวหน้า การพัฒนาบริการผ่านเทคโนโลยีและความใส่ใจในการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ยังสอดคล้องกับการศึกษาในด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ภูมิริน จงรักษ์ (2564) ซึ่งเน้นที่การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ โดยสรุป ผลการศึกษานี้ยืนยันถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพและการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีพื้นที่ที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยให้มากยิ่งขึ้น

Citation : ประมิตร เชื้อนสูงค์, และ พิสมัย เหล่าไทย. (2568). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่



โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43–56.

<https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ถึง 89.8% ($R^2 = 0.898$) และค่า $F = 339.985$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบจำลองนี้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ การวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า มิติที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความพึงพอใจคือ การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ($Beta = 0.339$) ตามมาด้วย การให้ความมั่นใจ ($Beta = 0.284$) การตอบสนองความต้องการ ($Beta = 0.229$) และ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ($Beta = 0.170$) ซึ่งทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย ในขณะที่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($Beta = -0.030$) ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัย เนื่องจากค่า p -value อยู่ที่ 0.447 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าผู้พักอาศัยจะพึงพอใจกับการบริการในลักษณะที่ชัดเจนและสามารถสัมผัสได้ แต่ยังไม่ส่งผลกระทบท่อความพึงพอใจในลักษณะที่ลึกซึ้งโดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การบริการที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้พักอาศัย การให้ความมั่นใจ และการตอบสนองความต้องการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในโครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางดังนี้

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านที่สำคัญการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจถึงความต้องการของผู้พักอาศัย ล้วนมีอิทธิพลสำคัญต่อความพึงพอใจในภาพรวม ดังนั้น ควรมีการจัดอบรมพนักงานให้มีทักษะในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในการดำเนินงาน เช่น การจัดระบบการติดตามคำร้องเรียนของผู้พักอาศัย
2. ปรับปรุงด้านที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญ แต่การปรับปรุงในส่วนนี้ เช่น การปรับภาพลักษณ์ทางกายภาพและความสะอาด อาจสร้างความประทับใจในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. พิจารณาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจควรเพิ่มเติมตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดการค่าส่วนกลาง การสื่อสารนอกเวลาทำการ หรือการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้พักอาศัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก แต่ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรพิจารณาใช้การสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง



เอกสารอ้างอิง (References)

- ก่อวิท พรหมจักร และคณะ. (2567). แนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 14 (1) หน้า 38.
- ธนกร นาไพศาล. (2563). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของผู้ให้เช่ากับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เช่าในพื้นที่สำนักงาน อาคารซีดับเบิลยู ทาวเวอร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ณัฐพร จงรักภูษ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดไวรัส Covid-19 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- มารุตพงศ์ ยะวงษา. (2560). การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคารสำนักงาน ในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจ กรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท] มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โรงเรียนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไทย. (2563). ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2567, จาก https://www.trebs.ac.th/th/news_detail.php?nid=179
- วรารัตนา กรศิริภักกุล. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของบริษัทหรือเพอร์ซันแนลแมนเนจเม้นท์ ในโครงการอาคารชุดที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท] มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีรวัฒน์ ลลิตชัยวสิน. (2564). ความพึงพอใจในการบริการของนิติบุคคลอาคารชุดบริษัทพีเอ็มแมนเนจเม้นท์ จำกัด. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์*, 13(3), 182-193.
- ศุภสร ศรีอุทราวงศ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท] มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรทิณี ทวยนาค และคณะ. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564). งานวิจัยเทศบาลบึงยี่โถ อำเภอบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี.
- อาภาพร รอดโตนด. (2564). ความคิดเห็นของผู้พักอาศัยต่อการให้บริการนิติบุคคลอาคารชุดบริษัท พฤษภาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท] มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Citation : ประดิษฐ์ เชื้อนสูงค์, และ พิสมัย เหล่าไทย. (2568). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่



โครงการหมู่บ้านแก้มคลีวิลเลจ จังหวัดนครปฐม. *Administrative Journal for Local Development*, 4(1), 43–56.

<https://doi.org/10.14456/ajfld.2025.4>