

# คุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา

## The Quality of Service Provided by Personnel at Wat Sothornwararam Worawihan, Chachoengsao Province

<sup>1</sup>พระครูสิริวิริยธาดา ไยอุ้น,<sup>2</sup>พระธนากร ผาลาพัง และ <sup>3</sup>วัชรภรณ์ สิงห์สำราญ

<sup>1</sup> Phrakhrusiriviriyathada Yi-un,<sup>2</sup> Phra Thanakorn PalaPhang

and <sup>3</sup> Watcharaporn Singsamran

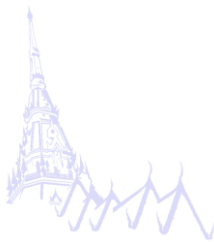
<sup>1,2</sup>วัดโสธรวราราม วรวิหาร สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

<sup>3</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

<sup>1,2</sup> Wat Sothorn Wararam Worawihan, National Office of Buddhism, Thailand

<sup>3</sup> Faculty of Management Science, Rajabhat Rajanagarindra University, Thailand

Email: Phat7373@hotmail.com



Received November 4, 2024; Revised April 12, 2025; Accepted April 23, 2025

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้แนวคิดทฤษฎีและแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, a Zeithaml & Berry จากรูปแบบ SERVQUAL เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ วัดโสธรวราราม วรวิหาร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่วัดโสธรวราราม วรวิหาร จำนวน 300 คน ใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้กับประชากรที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ f-Test (One Way Analysis of variance) ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร พบว่า บุคลากรควรมี Service Mind มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและจัดการผู้ให้บริการเพื่อไม่ให้เกิดความแออัด และสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และเพิ่มเติมป้ายบอทสวดมนต์

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, วัดโสธรวราราม วรวิหาร



## Abstract

Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which assesses service quality across five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research site is Wat Sothorn Wararam Worawihan, with a sample comprising 300 visitors who utilized the temple's services. Participants were selected through accidental sampling, a non-probability sampling method where subjects are chosen based on their availability and proximity. Data were collected using a structured questionnaire employing a 5-point Likert scale to measure respondents' perceptions of service quality. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-tests, and one-way ANOVA (F-test) to examine differences in service quality perceptions across demographic variables. The findings reveal that, overall, the service quality provided by the temple's personnel is rated at the highest level across all five SERVQUAL dimensions. Furthermore, comparisons of service quality perceptions based on gender, age, education level, occupation, and income indicate no statistically significant differences at the 0.05 level. Based on these results, recommendations for enhancing service quality include fostering a service-oriented mindset among staff, improving problem-solving capabilities, effectively managing visitor flow to prevent overcrowding, ensuring the security of visitors' belongings, and adding signage for prayer chants to enhance the visitor experience.

**Keywords:** Satisfaction, Service quality, Wat Sothorn Wararam Worawihan

## บทนำ

วัดในประเทศไทยถือเป็นศูนย์กลางทางศาสนาและจิตใจของประชาชนมาอย่างยาวนาน เป็นทั้งสถานที่ประกอบศาสนกิจ แหล่งเรียนรู้เชิงวัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวเชิงจิตวิญญาณ วัดหลายแห่งได้รับความนิยมจากผู้คนที่ชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะในช่วงวันหยุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของวัดในฐานะ “ผู้ให้บริการสาธารณะ” ที่มีความสำคัญไม่แพ้ภาคส่วนอื่นของสังคม ในขณะที่จำนวนผู้มาใช้บริการวัดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในวัด ไม่ว่าจะเป็นพระภิกษุ สามเณร หรือเจ้าหน้าที่จิตอาสา ล้วนต้องมีบทบาทในการจัดการและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ การให้บริการในวัด แม้จะไม่ใช่บริการในเชิงธุรกิจ แต่ก็มีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจ ความศรัทธา และการกลับมาใช้บริการซ้ำของประชาชนเช่นเดียวกับภาคธุรกิจทั่วไป (Lovelock & Wirtz, 2016) งานวิจัยของมณีรัตน์ อินทรวิโรจน์ (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรทางศาสนา แม้จะมีงานศึกษาจำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในวัด เช่น งานของศรีสุดา สุขขัง (2562) ที่ศึกษา



รูปแบบการจัดการวัดในฐานะศูนย์กลางชุมชน แต่ยังขาดงานวิจัยที่ศึกษาเชิงลึกเฉพาะด้าน “คุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัด” โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของผู้ใช้บริการสูง เช่น วัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงยังมี “ช่องว่างขององค์ความรู้” ที่สมควรได้รับการศึกษาต่อยอดอย่างเป็นระบบ

วัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหนึ่งในวัดสำคัญของประเทศไทย ทั้งในด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และความศรัทธาทางศาสนา วัดแห่งนี้มีพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ “หลวงพ่อโสธร” ซึ่งเป็นที่เคารพนับถือของประชาชนทั่วประเทศ ส่งผลให้ในช่วงวันหยุดหรือเทศกาลสำคัญ มีประชาชนเดินทางมาขอพรและแก้บนเป็นจำนวนมาก สถิติล่าสุดจากสำนักงานสถิติจังหวัดฉะเชิงเทรา (2560) ระบุว่า วัดโสธรมีนักท่องเที่ยวเฉลี่ยมากกว่า 10,000 คนต่อวันในช่วงสุดสัปดาห์ และมากกว่านั้นในช่วงเทศกาล ซึ่งสร้างภาระงานและความท้าทายต่อระบบการให้บริการภายในวัดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ศึกษาและสังเกตการณ์หลายครั้ง พบว่า แม้ทางวัดจะมีบุคลากรที่มีจิตบริการ แต่การจัดการยังขาดระบบและมาตรฐานร่วมกันในหลายมิติ เช่น ความสม่ำเสมอในการสื่อสารข้อมูล ความสะดวกในการรับบริการ หรือความพร้อมของสถานที่รองรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งตรงกับข้อค้นพบของ ญัตติฯ ทองรัตน์ และวีรพล กุลบุตร (2566) ที่ระบุว่า การบริหารจัดการภายในวัดโสธรมีความท้าทายหลายประการ โดยเฉพาะในด้านการจัดการบุคคลและความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ควรมีการวิจัยอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองต่อบริบทของผู้ใช้บริการที่หลากหลายมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมุ่งหวังที่จะเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในวัด โดยเฉพาะวัดที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับวัดโสธรวราราม ทั้งด้านจำนวนผู้ใช้บริการและความสำคัญทางศาสนา อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนางานบริการในวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่เข้มแข็งขององค์กรทางศาสนาในสังคมไทยยุคใหม่

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา

## สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร แตกต่างกัน



3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร แตกต่างกัน

## การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางคือแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ซึ่งจำแนกคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่จับต้องได้ของการให้บริการ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ และสื่อการให้บริการต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้เป็นภาพลักษณ์แรกๆ ที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ ซึ่งสะท้อนถึงความเอาใจใส่ในรายละเอียดของหน่วยบริการ และช่วยสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาของ Al-Ababneh (2020) พบว่า ความสะอาด ความทันสมัย และการตกแต่งที่ดีของสถานที่บริการ มีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้คุณภาพบริการในกลุ่มผู้บริการโรงแรม

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ถูกต้อง และตรงตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ งานวิจัยของ Islam et al. (2022) พบว่า ความน่าเชื่อถือของพนักงานบริการในองค์กรรัฐส่งผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

3. การตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและรวดเร็วในการให้บริการ การสามารถเข้าถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และการได้รับข้อมูลที่ชัดเจนทันเวลา อ้างอิงจากงานวิจัยของ Setiawan et al. (2021) การตอบสนองที่รวดเร็วของบุคลากรในหน่วยงานสาธารณสุขช่วยเพิ่มความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการถ่ายทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ จริงใจ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและปลอดภัย จากการศึกษาของ Ratnasari et al. (2020) พบว่า การแสดงความรู้และทักษะของพนักงานบริการในร้านอาหาร มีผลต่อความรู้สึกเชื่อมั่นของลูกค้า และส่งผลต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำ

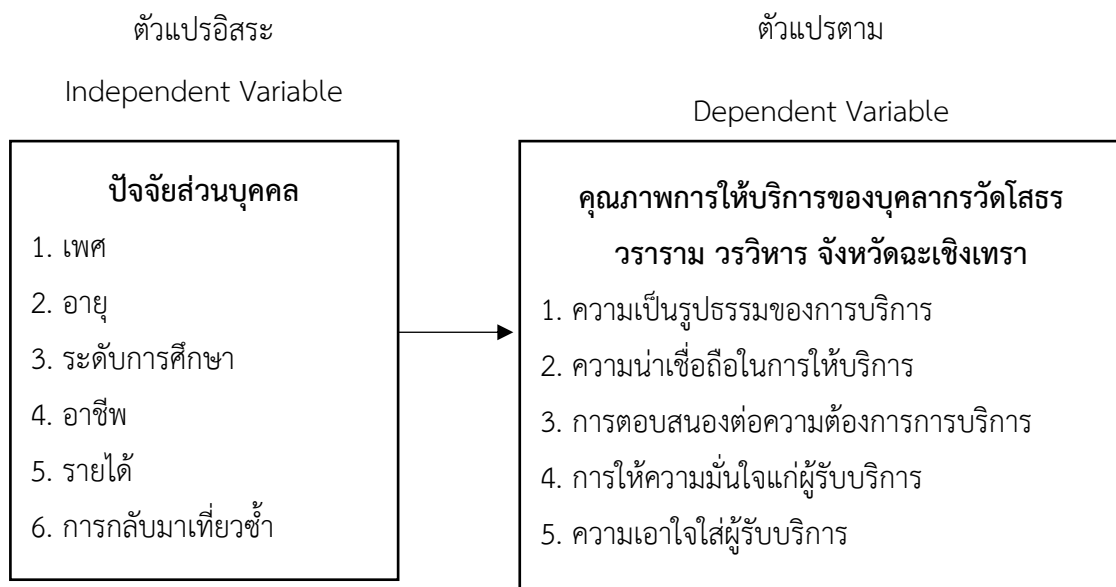
5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการเฉพาะบุคคล การดูแลเอาใจใส่ และการให้บริการอย่างเป็นกันเอง งานวิจัยของ Nguyen & Nguyen (2023) พบว่า ความเห็นอกเห็นใจของเจ้าหน้าที่บริการในศูนย์ราชการช่วยลดความเครียดของผู้ใช้บริการ และเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ



สรุปได้ว่า SERVQUAL เป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่ช่วยให้เข้าใจคุณภาพการบริการในเชิงโครงสร้าง และยังสามารถนำไปปรับใช้ได้หลากหลายในภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะในบริบทไทยที่มีความหลากหลายของผู้ใช้บริการและบริบททางวัฒนธรรมที่เฉพาะตัว

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวรารามวรวิหาร ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจากรูปแบบ SERVQUAL นำมาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) พื้นที่วิจัย คือ วัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชาชนที่มาใช้บริการที่วัดโสธรวราราม วรวิหาร จำนวน 300 คน โดยเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จำนวน 8 ข้อ

2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ (Reliability) ของบุคลากรวัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 7 ข้อ



3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Responsiveness) ของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 4 ข้อ

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 ข้อ

ด้านที่ 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ต่อบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ ของผู้รับบริการวัดโสธรวราราม วรวิหาร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการวัดโสธรวราราม วรวิหาร

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้กับประชากรที่มาใช้บริการ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีและแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ (Parasuraman, a Zeithaml & Berry, 1988) จากรูปแบบ SERVQUAL ใช้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.959 เก็บ รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากประชากรที่ใช้ศึกษา ด้วยวิธีการไปแจกด้วยตนเองและรับกลับคืนด้วย ตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า f-Test (One Way Analysis of variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงนำค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ใช้การทดสอบโดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Post hoc Comparison)

## ผลการวิจัย

จากการศึกษา “คุณภาพการบริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามสถานภาพ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นประชากรเพศหญิง จำนวน 182 คน (ร้อยละ 60.7) รองลงมาเป็นประชากรเพศชาย จำนวน 118 คน (ร้อยละ 39.3) จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่เป็นประชากรที่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 91 คน (ร้อยละ 30.0) รองลงมาเป็นประชากรที่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 27.3) และน้อยที่สุดเป็นประชากรที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน (ร้อยละ 4.0) จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นประชากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 182 คน (ร้อยละ 60.7) รองลงมาเป็นประชากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 104 คน (ร้อยละ 34.7) และน้อยที่สุดเป็นประชากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นประชากรที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 111 คน (ร้อยละ 37.0) รองลงมาเป็นประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน (ร้อยละ 26.7) และน้อยที่สุดเป็นประชากรที่มีเป็นประชากรที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.3) จำแนกตามรายได้ ส่วนใหญ่



เป็นประชากรที่มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 80 คน (ร้อยละ 26.7) รองลงมาเป็นประชากรที่มีรายได้ เท่ากัน 12,001 - 15,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 51 คน เท่ากัน (ร้อยละ 17.0) เท่ากัน และน้อยที่สุดเป็นประชากรที่มีเป็นประชากรที่มีรายได้ 9,001 - 12,000 บาท จำนวน 29 คน (ร้อยละ 9.7) ตามลำดับ

การกลับมาใช้บริการซ้ำที่วัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$  และ  $SD = 0.537$ ) เมื่อพิจารณาการจัดอันดับเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดของแต่ละข้อ พบว่า อันดับแรก ท่านจะกลับมาใช้บริการจากวัดโสธรวราราม วรวิหาร อีก ถึงแม้ว่าจะมีสถานการณ์การแพร่ระบาด covid 19 ( $\bar{X} = 4.66$  และ  $SD = 0.583$ ) รองลงมา ท่านจะเลือกใช้บริการจากวัดโสธรวราราม วรวิหารอีก ถึงแม้ว่ามีสภาวะทางเศรษฐกิจก็ไม่ดีก็ตาม ( $\bar{X} = 4.63$  และ  $SD = 0.577$ ) หากท่านต้องการมาทำบุญ ในอนาคต ท่านจะเลือกใช้บริการจากวัดโสธรวราราม วรวิหาร ทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.56$  และ  $SD = 0.671$ ) ท่านมีแนวโน้มที่อาจจะกลับมาใช้บริการที่ วัดโสธรวราราม วรวิหาร ต่อไป ภายในระยะ เวลา 1 ปี ( $\bar{X} = 4.56$  และ  $SD = 0.649$ ) และหากท่านมีโอกาสมาทำบุญในอนาคต ท่านจะเลือกใช้บริการจากวัดโสธรวราราม วรวิหาร เป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 4.52$  และ  $SD = 0.696$ ) อยู่ในอันดับสุดท้าย

2. คุณภาพการบริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร<br>ในภาพรวม | n = 300   |       | แปลผล     |
|---------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------|
|                                                               | $\bar{X}$ | SD    |           |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ                            | 4.45      | 0.573 | มากที่สุด |
| 2. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ                      | 4.32      | 0.632 | มากที่สุด |
| 3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ                          | 4.26      | 0.685 | มากที่สุด |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ                        | 4.29      | 0.667 | มากที่สุด |
| 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ                           | 4.37      | 0.680 | มากที่สุด |
| รวม                                                           | 4.35      | 0.572 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$  และ  $SD = 0.572$ ) เมื่อพิจารณาการจัดอันดับ





เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดของแต่ละข้อ พบว่า อันดับแรก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 4.34$  และ  $SD = 0.571$ ) รองลงมาด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.37$  และ  $SD = 0.680$ ) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.32$  และ  $SD = 0.632$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.29$  และ  $SD = 0.667$ ) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$  และ  $SD = 0.685$ ) อยู่ในอันดับสุดท้าย

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา

จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 5 ด้าน พบว่า

ด้านที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ของการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า อยากให้วัดเป็นที่ให้ประชาชนเข้ามาทำบุญด้วยความเลื่อมใส มากกว่าพุทธพาณิชย์ และอยากให้เพิ่มเติมในส่วนของที่พักผ่อนเวลาทำบุญเสร็จ ในส่วนของบุคลากรประชาชนมีความคิดเห็นว่า อยากให้บุคลากรมีชุดเฉพาะหรือลักษณะที่บอกว่าเป็นบุคลากรของวัดให้เด่นชัดขึ้น แต่ในส่วน of บุคลากรที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยประชาชนก็มีความคิดเห็นเป็นไปในทางบวกเช่นกัน การเก็บดอกไม้ก็เร็วเกินไป และควรเพิ่มเติม Service mind ให้แก่บุคลากร ในส่วนของป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยรวมภายนอกดูดี แต่ป้ายบทธวดมนต์อยู่ต่ำไปมีค่อนข้างน้อยที่ให้ประชาชนที่เข้ามากราบสักการะด้านหลังหรือด้านข้างมองไม่เห็นหรือเห็นไม่ชัด จึงควรเพิ่มเติม การเดินทางมาวัดโสธรฯ มีความสะดวกสบาย วัดโสธรฯ





มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ กับ สัดส่วนของผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ทั้งภายนอกและภายในของวัดโสธรฯ มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบครันทันสมัย การติดต่อแผนกต่าง ๆ ภายในวัดโสธรฯ มีความ สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน บุคลากร ของวัดโสธรฯ มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาด ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยทุกครั้ง เข้ารับบริการ การให้บริการเป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน

ด้านที่ 2 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ (Reliability) ของบุคลากรวัดโสธร วราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สภาพของวัดเปลี่ยนแปลงไปมาก ดูสวย สะอาด สงบ เหมาะแก่การไปพักผ่อนหรือเรียนรู้ในทางธรรม ถึงแม้สถานที่จอดรถยังน้อยไปสำหรับรองรับประชาชน ที่เข้ามาทำบุญ ทำให้ประชาชนต้องไปจอดรถไกล ด้านบุคลากร ควรยิ้มแย้มแจ่มใส แต่ก็ตอบสนอง การให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันทีถึง ถึงแม้ไม่มีการร้องขอ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถตอบสนองสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนมีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดทั้งการใช้ บริการต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม มีความพร้อมในการให้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Responsiveness) ของบุคลากรวัดโสธร วราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า เนื่องจากความศักดิ์สิทธิ์ของหลวงพ่อโสธรเป็นที่ประจักษ์ แก่ผู้มีจิตศรัทธา และเป็นวัดที่มีชื่อเสียงเป็นอย่างมากกล่าวกันว่าผู้ที่ได้มาขอพรกับหลวงพ่อโสธร มักจะสมปรารถนาในเรื่องการค้าขาย ประสบความสำเร็จ มีโชคลาภเงินทอง และสุขภาพแข็งแรง ทำให้มีประชาชนจำนวนมากต่างหลั่งไหลเข้ามากราบไหว้และขอพรจากหลวงพ่อปกป้องคุ้มครองหรือขอพร ให้หายจากโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ ทำให้ภาพรวมของวัดดูน่าเชื่อถือซึ่งรวมไปถึงพระภิกษุ สามเณร และบุคลากร ภายในวัดอีกด้วย มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริการอย่างถูกต้องการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และมีความเชี่ยวชาญสามารถแนะนำ ได้ตรงกับความต้องการ น่าเชื่อถือ เช่นวิธีการบนบานควรทำอย่างไร รวมไปถึงการปฏิบัติตัวควรทำอย่างไรเมื่อมาใช้บริการ และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและจัดการ ผู้ใช้บริการไม่ให้เกิดความแออัด หรือการเดินทางเข้ามาสะดวกมากขึ้น

ด้านที่ 4 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ของบุคลากรวัดโสธร วราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า บุคลากรจะต้องสร้างความรู้สึกรับการยอมรับว่า เป็นบุคลากร หรือคณะบุคลากรที่น่าเชื่อถือยกย่อง ไม่มีข้อน่ารังเกียจ ในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาทบุคลากร มีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล รู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับการ ที่ดีที่สุด ทุกครั้งของการเข้ารับบริการ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก เช่น หน่วยประชาสัมพันธ์ สามารถติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น มีทักษะใน การให้บริการคล่องแคล่ว ว่องไว และตามจุดต่าง ๆ เช่น จุดขายดอกไม้ธูปเทียน ห้องรับสังฆทาน หรือชั้นวางรองเท้า เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้รู้สึกปลอดภัยในทรัพย์สินของท่านทุกครั้งของการเข้ามาใช้บริการ

ด้านที่ 5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า บุคลากรภายในวัดโสธรฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง



เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ประชาชนส่วนใหญ่รู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้ เข้ารับบริการ รวมไปถึงผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกส่วนใหญ่ก็มีความคิดเห็นว่าการให้บริการตรงกับความต้องการทุกด้าน

## องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษา “คุณภาพการบริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่

1. การประยุกต์ใช้โมเดล SERVQUAL กับบริบทของวัด สามารถสะท้อนคุณภาพการบริการได้อย่างครอบคลุม การนำ SERVQUAL ซึ่งเดิมมักใช้ในบริบทเชิงพาณิชย์ มาปรับใช้กับบริบทของวัด ซึ่งเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว แสดงให้เห็นว่า เครื่องมือนี้สามารถสะท้อนมิติของคุณภาพการให้บริการในเชิงพระพุทธศาสนาได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. ประชาชนให้ความสำคัญกับ “รูปธรรมของการบริการ” และ “ความเห็นอกเห็นใจ” มากกว่าความน่าเชื่อถือในเชิงระบบ จากข้อมูลพบว่า “ด้านรูปธรรม” และ “ด้านความเห็นอกเห็นใจ” ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่า ผู้รับบริการคาดหวังความพร้อมด้านสถานที่ บุคลากร และบรรยากาศที่เอื้อต่อจิตใจ มากกว่าการเน้นเรื่องโครงสร้างการบริหารหรือการจัดการตามขั้นตอนแบบราชการ



**3. บุคลากรของวัดในฐานะ “ผู้ให้บริการทางจิตวิญญาณ”** ต้องมีทั้งคุณลักษณะภายนอก และคุณลักษณะภายในที่สอดคล้องกัน ประชาชนคาดหวังให้บุคลากรแต่งกายเรียบร้อย สุภาพ มีรอยยิ้ม และแสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการ ซึ่งสื่อถึงการที่บุคลากรวัดต้องแสดงคุณธรรม ความเอื้อเฟื้อ และ Service Mind อย่างสม่ำเสมอ

**4. ความศรัทธาและความเชื่อของประชาชน** มีผลต่อการประเมินคุณภาพบริการในเชิงอัตวิสัย ความศรัทธาต่อ “หลวงพ่อโสธร” ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของวัดโดยรวม ซึ่งรวมถึงพระภิกษุ สามเณร และบุคลากร ทำให้ภาพลักษณ์ของวัดและการบริการได้รับความไว้วางใจ แม้จะยังมีข้อจำกัดในบางด้าน เช่น พื้นที่จอดรถหรือการสื่อสาร

**5. การบริการในวัดควรเป็นมากกว่าการจัดการตามระบบ** แต่ต้องเป็นการ “บริการด้วยใจ” ที่สร้างความผูกพันทางจิตวิญญาณ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนรู้สึกถึงความเห็นอกเห็นใจและการดูแลเอาใจใส่จากบุคลากร ส่งผลให้เกิดความประทับใจและมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

**6. การพัฒนาคุณภาพการบริการในวัด** โดยเริ่มจากสิ่งเล็กน้อยที่มีผลต่อความรู้สึก เช่น ป้ายบอท สวด การแต่งกาย และจุดพักผ่อน ข้อเสนอจากประชาชน เช่น การเพิ่มป้ายบอทสวดในจุดที่เห็นชัด การจัดจุดพักผ่อน หรือการแสดงรูปแบบของบุคลากรให้ชัดเจน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความศักดิ์สิทธิ์ของหลวงพ่อโสธรเป็นที่ประจักษ์แก่ผู้มีจิตศรัทธา ผู้ที่ได้มาขอพรกับหลวงพ่อโสธร มักจะประสบความสำเร็จดังที่คาดหวัง และสมปรารถนาในเรื่องต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ประชาชนจำนวนมากต่างหลั่งไหลเข้ามากราบไหว้และขอพรจากบารมีหลวงพ่อโสธร ทำให้ภาพรวมของวัดดูน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากร ให้บริการของทางวัดยังเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทำให้ส่วนใหญ่ประชาชนที่มาทำบุญได้รับตอบสนองความต้องการ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ จึงเกิดความประทับใจทุกครั้งที่มาทำบุญ วัดโสธรวราราม วรวิหาร ได้เปิดให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมาเป็นเวลาหลายสิบปี บุคลากรให้บริการประชาชนมาเป็นเวลานานทำให้บุคลากรมีความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างมาก ตอบสนองการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันท่วงที มีความเชี่ยวชาญในการแนะนำรายละเอียดได้ตรงกับความต้องการ น่าเชื่อถือ ทำให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ทุกครั้งของการเข้ารับบริการ ทำให้อยากกลับมา ใช้บริการอีกครั้ง จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) เรื่อง



SERVQUAL Model ซึ่งระบุว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้จาก 5 ด้าน คือ Tangibles (ความเป็นรูปธรรม) Reliability (ความเชื่อถือได้) Responsiveness (การตอบสนอง) Assurance (การสร้างความมั่นใจ) Empathy (ความเห็นอกเห็นใจ) จากผลการวิจัย พบว่า ทั้ง 5 ด้านนี้ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้าน ความเป็นรูปธรรม และ ความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของบุคลากรสอดคล้องกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการตาม SERVQUAL Model อย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ แสงเดือน (2563) เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของวัดในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ผู้ร่วมกิจกรรมทางศาสนาให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่มีความเป็นมิตรและสุภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริรัตน์ ทองดี (2562) เรื่อง “การประเมินคุณภาพการให้บริการในสถานที่ศักดิ์สิทธิ์” พบว่า ปัจจัยด้าน “ความศรัทธา” และ “ประสบการณ์ของบุคลากร” มีผลต่อภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับวัดโสธรฯ ที่มีชื่อเสียงและประสบการณ์สะสมของบุคลากร

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม พบว่า ประชากรที่มาใช้บริการวิหารวัดโสธรวราราม วรวิหาร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรมีความสามารถในการให้บริการอย่างดีเยี่ยม เนื่องจากประสบการณ์ที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน มีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างมาก ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ประชากรรู้สึกสะดวกสบายและประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ จึงทำให้แต่ละบุคคลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Grönroos (1990) ซึ่งกล่าวว่า “การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความคาดหวัง” หากประสบการณ์ที่ได้รับเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความเป็นมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ หรืออาชีพใด ก็จะทำให้ความพึงพอใจในระดับไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชัย ธนากิจ (2564) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อวัดท่องเที่ยว” พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ รายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากวัดให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันทุกกลุ่มสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตต์ มณีวงษ์ (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีภูมิหลังต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรในระดับใกล้เคียงกัน ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นมาตรฐานและความเท่าเทียมในการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนอยากให้อาคารมีชุดเฉพาะหรือลักษณะที่บอกว่าเป็นบุคลากรของวัดให้เด่นชัดขึ้น ส่วนป้ายบทยกย่องคุณงามความดีอยู่ต่ำเกินไปและมีค่อนข้างน้อยทำให้ประชาชนที่เข้ามากราบสักการะด้านหลังหรือด้านข้างมองไม่เห็นหรือเห็นไม่ชัด จึงควรเพิ่มเติม อยากให้เพิ่มเติมในส่วนของที่ปักพ่อน



เวลาทำบุญเสร็จ ด้านบุคลากร ควรยิ้มแย้มแจ่มใส สถานที่จอดรถมีเพียงพอแต่ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับสถานที่จอดรถให้มากยิ่งขึ้น และควรมีที่นั่งบัง สำหรับเดินไปไหว้พระ การให้บริการของทางวัด จะให้ความสำคัญกับการบริการของบุคลากรเป็นพิเศษ เอื้ออำนวยความสะดวกครบครันทันสมัย ให้กับประชาชน และด้วยลักษณะของทำเลที่ตั้งสถานที่และบริการโดยรอบเอื้ออำนวย อากาศถ่ายเทได้สะดวก กว้างขวาง เพียงพอกับ สัดส่วนของผู้รับบริการ วัดมีการพัฒนาในทุกด้าน บุคลากร ยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบสนองการให้บริการได้อย่างทั่วถึง ทำให้ผู้น่าเชื่อถือสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ส่วนใหญ่ประชาชนที่มาทำบุญได้รับตอบสนองความต้องการ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ สอดคล้องกับแนวคิด Continuous Improvement (Kaizen) ของ Deming (1986) ซึ่งกล่าวว่า “การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน” การเสนอให้มีชุดบุคลากรเฉพาะ ป้ายชัดเจน สถานที่พักผ่อน ฯลฯ เป็นการตอบสนองต่อ Voice of Customer (VOC) อย่างแท้จริง และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาองค์กรที่มุ่งเน้น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี บุญช่วย (2560) เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการในองค์กรทางศาสนา” พบว่า การพัฒนาเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่นั่งพัก และการอบรมบุคลากรเรื่อง Service Mind จะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ และความพึงพอใจได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นกัสนวรรณ โพธิ์ทอง (2565) เสนอว่า วัดควรสร้างระบบบริการที่มีโครงสร้างชัดเจน เช่น การแต่งกาย เครื่องหมายระบุตัวตน และขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายเพื่อสร้างความเชื่อมั่น

## สรุป

ประชากรที่เข้ามากราบไหว้ สักการะที่วัดโสธรวราราม วรวิหาร ส่วนใหญ่เกิดความประทับใจทุกครั้ง ที่เข้ามาทำบุญ และที่สำคัญประชาชนเข้ามาทำบุญมีความเลื่อมใสในองค์หลวงพ่อโสธรอยู่แล้ว และการให้บริการของทางวัดยังเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการมาก อันเนื่องมาจากประสบการณ์ที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน เพราะทางวัดเปิดให้บริการมาเป็นเวลานาน ทำให้ส่วนใหญ่ประชาชนที่มาทำบุญได้รับตอบสนองความต้องการ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการ ด้วยเหตุนี้วัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงเป็นสถานที่ที่ได้รับความนิยม และนี่ถึงเป็นอันดับต้น ๆ ของการมาเที่ยวที่จังหวัดฉะเชิงเทรา

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการวิจัยและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ห้องน้ำหญิงไม่สามารถรองรับจำนวนประชากรที่มาใช้บริการได้ ผู้รับผิดชอบควรเพิ่มห้องน้ำหญิงให้มากกว่านี้



1.2 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้บริการ (Reliability) ควรเพิ่มเอกลักษณ์ให้กับบุคลากรให้มากกว่านี้ เช่น ป้ายคล้องคอ หรือชุดที่มีลักษณะเฉพาะที่บ่งบอกว่าเป็นบุคลากรของวัดโสธรฯ ให้เด่นชัดขึ้น

1.3 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Responsiveness) ควรให้ความสนใจ และพัฒนาความน่าเชื่อถือในการให้บริการของบุคลากรวัดโสธรฯ เพิ่มมากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ควรเพิ่มความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น เช่น ขึ้นวางรองเท้าควรมีบุคลากรคอยสอดส่องดูแล

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ควรมีการให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะแต่ละบุคคล

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1. ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ที่มาใช้บริการ

2.2. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ ของบุคลากรวัดโสธรวราราม วรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเชิงคุณภาพ

2.3. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ ที่วัดหรือสถานที่อื่น ๆ ทั่วประเทศ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ

## เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ แสงเดือน. (2563). *คุณภาพการให้บริการของวัดในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐญา ทองรัตน์ และวีรพล กุลบุตร. (2566). การจัดการความปลอดภัยของวัดโสธรวรารามวรวิหาร. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(2), 231–240.

นภัสวรรณ โพธิ์ทอง. (2565). การสร้างภาพลักษณ์และการพัฒนาการให้บริการในวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม. *วารสารการจัดการทางวัฒนธรรม*, 3(2), 123–138.

พิชัย ธนากิจ. (2564). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อวัดท่องเที่ยวในภาคตะวันออก. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์*, 16(1), 81–92.

มณีนรัตน์ อินทรวโรจน์. (2563). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวัดเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ชุมชน. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 15(1), 45–56.

วรรณวิไล จันทราภา และกันยา กาญจนบุรานนท์. (2535). *การจัดบริการพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก*, เอกสารการสอบชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศรีสุตา สุขขัง. (2562). การจัดการศาสนสถานในฐานะศูนย์กลางของชุมชนท้องถิ่น. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 45(1), 77–89.

ศิระ โอภาสพงษ์. (2541). *บริการเหนือเมฆ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.





- สมจิตต์ มณีวงษ์. (2561). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มาทำบุญในวัดเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 8(1), 101–109.
- สำนักงานสถิติจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2560). *สำรวจพฤติกรรมการท่องเที่ยววัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา พ.ศ. 2560*. สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2566, จาก <https://chchsao.nso.go.th/>
- สุภาวดี บุญช่วย. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการในองค์กรทางศาสนา: กรณีศึกษาวัดในจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารีรัตน์ ทองดี. (2562). การประเมินคุณภาพการให้บริการในสถานที่ศักดิ์สิทธิ์. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(2), 45–60.
- อุบลศรี หาญเจริญกิจ. (2543). *คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต)*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Al-Ababneh, M. (2020). Service quality in the hospitality industry. *Journal of Tourism & Hospitality*, 9(1), 1–5.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Islam, R., Rahman, M., & Haque, M. M. (2022). Service quality and customer satisfaction in public service: Empirical evidence from government institutions. *International Journal of Public Administration*, 45(5), 430–440.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.)*. Pearson.
- Nguyen, L. H., & Nguyen, P. T. (2023). Empathy in public service: A study on citizen experience in administrative offices. *Asian Journal of Public Administration*, 45(2), 134–148.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. (1988). L. SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12–40.
- Ratnasari, R. T., Sinaga, O., & Fatmawati, A. (2020). The role of assurance and empathy in service quality of restaurants. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 10(3), 301–306.
- Setiawan, M., Wibowo, D., & Nurkholis. (2021). The effect of responsiveness and empathy on public health service satisfaction. *International Journal of Health Planning and Management*, 36(1), 176–188.