

ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียน
ธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

**THE SATISFACTION AND NEEDS OF THE POPULATION TO
THE SERVICE OF THE BUSINESS REGISTRATION AND TRADE
FACILITATION DEPARTMENT, OFFICE OF PROVINCIAL
COMMERCIAL AFFAIRS, PATHUMTHANI**

ปรารถนา จิณะกัป
PRATTHANA CHINAKAP

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE SATISFACTION AND NEEDS OF THE POPULATION TO
THE SERVICE OF THE BUSINESS REGISTRATION AND TRADE
FACILITATION DEPARTMENT, OFFICE OF PROVINCIAL
COMMERCIAL AFFAIRS, PATHUMTHANI**

PRATTHANA CHINAKAP

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์

ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการ
กลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

THE SATISFACTION AND NEEDS OF THE POPULATION
TO THE SERVICE OF THE BUSINESS REGISTRATION
AND TRADE FACILITATION DEPARTMENT, OFFICE OF
PROVINCIAL COMMERCIAL AFFAIRS PATHUMTHANI

นักศึกษา

ปรารธนา จิณะกับ รหัสนักศึกษา 63405021

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาวร

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนัตรานนท์)

..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ศิริไกร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาวร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ่ออัน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการ กลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ, ความต้องการ, ทะเบียนธุรกิจ
นักศึกษา	ปรารธนา จิณะกับ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหารพร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า 4) เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน แต่มีความต้องการต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สำหรับอายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจและความต้องการต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และควรนำนวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

TITLE	THE SATISFACTION AND NEEDS OF THE POPULATION TO THE SERVICE OF THE BUSINESS REGISTRATION AND TRADE FACILITATION DEPARTMENT, OFFICE OF PROVINCIAL COMMERCIAL AFFAIRS PATHUMTHANI
KEYWORDS	SATISFACTION/NEEDS/ BUSINESS REGISTRATION
STUDENT	PRATTHANA CHINAKAP
ADVISOR	ASSOC.PROF. PIYAKORN WHANGMAHAPORN, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABTRACT

The purpose of this research is to 1) study the level of people's satisfaction toward the services of the business registration and trade facilitation group 2) compare people's satisfaction toward the services of the business registration and trade facilitation group classified by personal demographic factors 3) study the needs of the people toward the services of the business registration and Trade Facilitation Division 4) compare the people's needs for the services of the business registration and trade facilitation group classified by personal demographic factors.

The overall results show that people's satisfaction toward business registration and trade facilitation services is at a high level. And overall, the need of the people for the business registration and trade facilitation services is at the highest level. The results of the hypothesis testing revealed that gender has an effect on level of satisfaction of the services; however, there is no difference in demand for the services. Age, occupation, income and education level has no significant effect toward the level of satisfaction and the demand on the services. This study suggested that the facilities should be sufficiently provided and procedures should be clearly demonstrated to the clients. The organization should increase the number of staff to ensure best facilitation is given to the clients. As well as providing the mandatory training to all staff and applying the innovative technology to the work process.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือของรองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งได้ช่วยชี้แนะแนวทางให้คำปรึกษา ตลอดจน ตรวจแก้ไขจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ให้องค์ความรู้ต่าง ๆ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณหัวหน้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ผู้อำนวยการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า ที่ได้ให้โอกาสผู้ได้บังคับบัญชาได้มาศึกษาในระดับปริญญาโท ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ หัวหน้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี และประชาชนผู้ใช้บริการ กลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าที่ให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

ปรารธนา จิณะกัป

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (Service Quality).....	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	15
ประวัติกระทรวงพาณิชย์.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	27
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4 ผลการวิจัย.....	30
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี.....	34
การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียน ธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี.....	37
ระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี.....	38
การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการ.....	42
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	45
สรุปผลการศึกษา.....	45
อภิปรายผล.....	51
ข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	56
ประวัติผู้วิจัย.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการสังเคราะห์ตัวแปรที่ได้ในการศึกษา.....	25
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	31
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	32
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	32
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	33
6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	33
7	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน.....	34
8	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือได้.....	34
9	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง.....	35
10	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านรูปธรรมการบริการ.....	36
11	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจ.....	37
12	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ.....	37
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี.....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน.....	39
15	ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ.....	39
16	ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง.....	40
17	ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านรูปธรรมการบริการ.....	41
18	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจ.....	41
19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	42
20	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการต่อการให้บริการของ กลุ่มงานทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี.....	43
21	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	44

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปฏิรูประบบราชการเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2545 ที่ผ่านมา ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจน ดังปรากฏอยู่ในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เพื่อนำเจตนารมณ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 โดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้ การบริหารราชการแผ่นดินเป็นการบริหารงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centered) กล่าวคือ การทำงานราชการที่ต้องยึดถือความต้องการของประชาชนมาก่อนเสมอ การให้บริการของรัฐต้องมุ่งตอบสนองปัญหา ความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ใช่มุ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ ปัจจุบันเทคโนโลยีทำให้โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยเองก็กำลังก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจึงได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่สู่ระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส ทันสมัย เพื่อยกระดับเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้เป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง ระบบราชการ 4.0 มีหลักการประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564)

1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)

ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือ แอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

ต้องทำงานอย่างเตรียมการณไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลาตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปรับไปสู่ระบบราชการ 4.0 ได้แก่ การสร้างนวัตกรรม (innovation) บนพื้นฐานของการสานพลังความร่วมมือกัน (collaboration) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม รวมทั้งใช้ประโยชน์จากความเป็นระบบดิจิทัล ในการคิดค้นและแสวงหาหนทางหรือวิธีการ (solutions) ใหม่ ๆ อันจะก่อให้เกิดผลกระทบสูง (big impact) เพื่อทำการปรับปรุงและออกแบบนโยบายสาธารณะและการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบโจทยความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนที่แปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีคุณภาพ ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด

ทั้งนี้ ยังให้ความสำคัญกับประเด็นคุณภาพการบริการ (Service Quality) เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องการได้รับบริการที่มีความสะดวกรวดเร็วซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นผลจากการบริหารจัดการองค์กรว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด รวมทั้งขึ้นอยู่กับผู้บริหารองค์กรว่าให้ความสำคัญหรือได้กำหนดเป็นนโยบายที่จะทำให้การให้บริการในแต่ละหน่วยงานเกิดความ

รวดเร็ว ลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นการลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนอีกทาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลัก PMQA ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพบริการจัดการภาครัฐที่พัฒนาตามยุทธศาสตร์ของแต่ละองค์กรเป็นการเพิ่มและยกระดับขีดความสามารถ รวมทั้งสร้างมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงหรือเทียบเท่ามาตรฐานสากลในการให้บริการกับประชาชน เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐได้มีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากนโยบายด้านการจัดการภาครัฐที่ได้ให้ความสำคัญกับการบริการ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐ มีความตระหนักในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัจจุบันประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของตนเองมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมที่สูงขึ้น ทำให้มีการเรียกร้องหรือร้องเรียนได้ง่ายขึ้น ทำให้ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งาน รวมทั้งหลายหน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งความความต้องการของตนได้ อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของภาครัฐและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ ตลอดจนการค้นคว้าหาสิ่งใหม่ๆ ในด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนที่ต้องการจากภาครัฐ (บัวแก้ว ถาวรบุญทรัพย์, 2560, หน้า 140)

สำหรับกระทรวงพาณิชย์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 หมวด 12 มาตรา 28 กำหนดให้กระทรวงพาณิชย์มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการค้า ธุรกิจบริการ ทรัพย์สินทางปัญญา และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงพาณิชย์ และตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ.2560 โดยกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า (ทอ.) สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบดูแลในการปฏิบัติตามภารกิจหลักของกระทรวงพาณิชย์ 5 ด้าน คือ (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2564)

(1) วิเคราะห์ วินิจฉัย ให้ความเห็นและสั่งการเกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจ หลักประกันทางธุรกิจ พัฒนาส่งเสริมและพิจารณาอนุญาตการอนุมัติการประกอบการค้าข้าว คลังสินค้า ไซโล ห้องเย็น ใบอนุญาต/หนังสือรับรองการนำเข้าส่งออกสินค้าและอื่น ๆ

(2) บริหารจัดการการจดทะเบียนข้อมูล บริการข้อมูลทางทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน หลักประกันทางธุรกิจ และข้อมูลธุรกิจอื่น ๆ

(3) เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านบัญชี และหลักประกันทางธุรกิจให้ธุรกิจ ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ผู้ทำบัญชี สำนักงานบัญชีดำเนินการจัดทำบัญชีให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และสร้างศักยภาพตลอดจนความน่าเชื่อถือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

(4) วิเคราะห์ วิจัย ให้ความเห็นและสั่งการจดทะเบียน/รับแจ้งข้อมูลเพื่อการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาในภูมิภาค

(5) รับผิดชอบงานศูนย์บริการประชาชนด้านการพาณิชย์ (One Stop Service Center : OSS) ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานีได้ให้ความสำคัญกับประเด็นคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก โดยได้ยึดยุทธศาสตร์ของกระทรวงพาณิชย์ ประเด็นที่ 4 การพัฒนาบริหารจัดการองค์กรเชิงรุก และมีธรรมาภิบาล มุ่งเน้นเป้าหมาย องค์กรมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ซึ่งมีแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนให้มีความสะดวกสามารถเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตลอดกระบวนการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน/หลักการสากลและปรับวิธีการทำงานให้เป็น “การบริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” การพัฒนาบุคลากรให้มีค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากยุทธศาสตร์ขององค์การสะท้อนให้เห็นว่ากระทรวงพาณิชย์ได้ให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อสร้างบริการที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และสร้างความพึงพอใจกับประชาชนที่ได้รับบริการ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานที่ผ่านมายังไม่มีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานีว่าเป็นที่พึงพอใจและตอบความต้องการของประชาชน เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานด้านคุณภาพการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

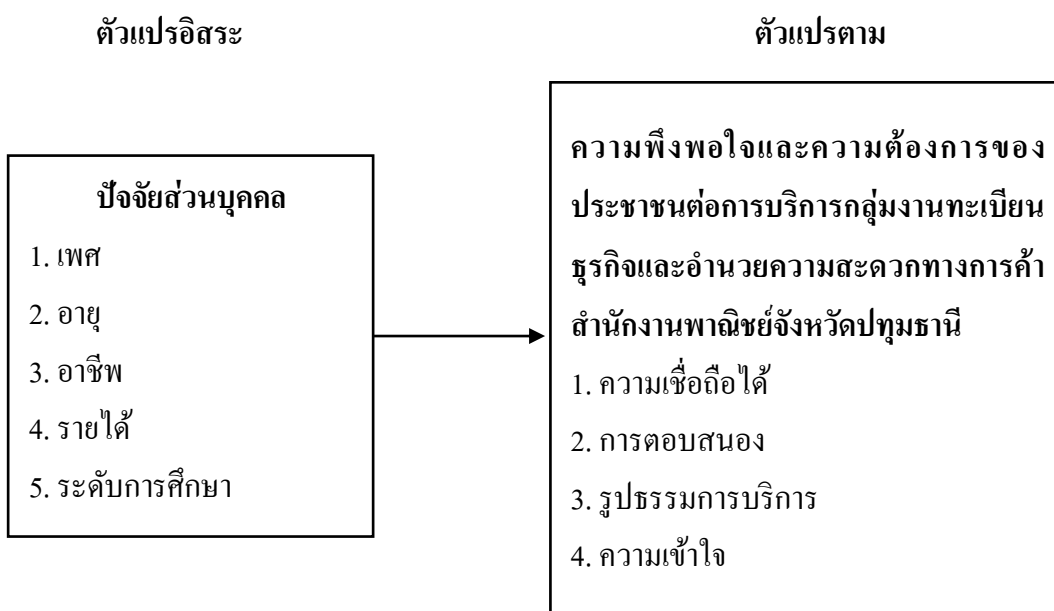
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ
อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

4. เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ
อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงาน
ทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี” มีกรอบ
แนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวก
ทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวก
ทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ

- น้อยกว่า 20 ปี
- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 อาชีพ

- ข้าราชการ
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- พนักงานบริษัท
- ธุรกิจส่วนตัว
- อื่น ๆ

1.1.4 รายได้

- น้อยกว่า 15,000 บาท
- 15,000-20,000 บาท
- 20,001-30,000 บาท
- 30,001-40,000 บาท
- 40,001-50,000 บาท
- 50,001 บาทขึ้นไป

1.1.5 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
- ปวช./ปวส หรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี

- ปริญญาโท
- อื่น ๆ

2. ตัวแปรตาม แบ่งได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

- ความเชื่อถือได้
- การตอบสนอง
- รูปธรรมการบริการ
- ความเข้าใจ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,698 ราย (ข้อมูลจากฐานข้อมูล <http://eregisintra2.dbd.go.th/fee/report,2563>)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษา คือ กลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ปทุมธานี

ขอบเขตด้านเวลา

เดือนมกราคม-มิถุนายน 2564

ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปเป็นข้อมูลในการแก้ไขให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบการให้บริการ หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริหารของ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จ หรือล้มเหลวของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง กระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็นและความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการที่ปฏิบัติถูกต้องตามขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการปฏิบัติของการให้บริการ คือการที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้มาใช้บริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี เกิดความรู้สึกที่พึงพอใจและความประทับใจหรือความรู้สึกที่มีจากการรับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบในการให้บริการ

ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี หมายถึง สิ่งที่มีมุ่งหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องในกระบวนการให้บริการความสามารถในการบริการตามที่ได้สัญญาไว้ที่น่าเชื่อถือ

การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าและความพร้อมในการให้บริการรวมถึงระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม

รูปธรรมการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกที่ปรากฏทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ บุคลากร รวมถึงอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ

ความเข้าใจ (Empathy) คือ การให้ความสำคัญเอาใจใส่กับลูกค้าแต่ละบุคคล เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่าตนเป็นบุคคลพิเศษ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีรวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางสร้างความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (Service Quality)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 ประวัติกระทรวงพาณิชย์
- 2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (Service Quality)

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

เกษริน เรือนสุวรรณ (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าลูกค้าสามารถประเมินคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก โดยใช้ปัจจัยที่สำคัญในการประเมิน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องในกระบวนการให้บริการความสามารถในการบริการตามที่ได้สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือ
2. การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) คือ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าและความพร้อมในการให้บริการรวมถึงระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม
3. รูปธรรมการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกที่ปรากฏทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ บุคลากร รวมถึงอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ
4. การเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การให้ความสำคัญเอาใจใส่กับลูกค้าแต่ละบุคคล เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการเห็นว่าเป็นบุคคลพิเศษ

5. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน การมี อรรถาธิบายที่ดี อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ

สุขุม นวลสกุล (2538) การบริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกถึงความประทับใจ รู้สึกพอใจ มีความสุขกับการกระทำของผู้ให้บริการ เป็นการกระทำหรือการ ปฏิบัติเพื่อสนองสิ่งที่ต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ให้ตรงกันมากที่สุด ซึ่ง กิจกรรมนั้นไม่สามารถสัมผัสได้และเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มารับบริการนั้น

สมิต สัจฉกร (2550) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นการให้ความ ช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่นนั้น ควรที่จะต้องยึดถือปฏิบัติ มิใช่ เพียงแต่ การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เป็นไปตามแต่ใจของผู้ ให้บริการเท่านั้น ซึ่งโดยทั่วไปควรมีข้อคำนึงถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

การให้บริการควรที่จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยการนำความต้องการของ ผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แต่หากการบริการใดที่ผู้ให้บริการคิดไปเองเพียงฝ่าย เดียวว่าการบริการนั้นดีและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการแล้ว ซึ่งผู้รับบริการเองอาจยังไม่แน่ใจ หรือไม่ได้ให้ความสำคัญ ฉะนั้นก็เปรียบเสมือนกับการบริการนั้น ยังคงไม่ประสบผลสำเร็จ

2. การทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ

การให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพราะถือเป็นหลักที่สำคัญใน การประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการอย่างเต็มที่เพียงใดก็เป็นเพียงแค่ ด้านปริมาณ ส่วนคุณภาพของบริการวัดด้วยความพอใจของผู้รับบริการ

3. การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน

การสนองความต้องการและความพอใจของผู้ใช้บริการที่สามารถเห็นได้เด่นชัดคือ การ ปฏิบัติที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน เพราะหากการบริการมีข้อผิดพลาดและขาดตกบกพร่องแล้ว ก็เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจในบริการนั้น ๆ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

ในการส่งสินค้าหรือบริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลาเพราะ การให้บริการล่าช้าไม่ทันกำหนด ถือว่าเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากนี้ยัง ต้องพิจารณาถึงความรีบเร่งของลูกค้าและการสนองตอบให้รวดเร็วก่อนถึงกำหนดเวลาด้วย

5. ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

การยึดหลักการในการให้บริการควรที่จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตลอดจน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพราะการให้บริการในลักษณะใดก็ตามควรที่จะต้องพิจารณาให้รอบคอบ

รอบด้าน การมุ่งแต่ผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ ฉะนั้นจึงควรรักษาบริการด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบและความเสียหายแก่บุคคลอื่นด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย และความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง การบริการไม่มีบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานของบริการเป็นไปได้อย่างยากยิ่ง

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการ คือ การกระทำใด ๆ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบายที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความประทับใจ มีความสุขกับการกระทำของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการกระทำที่สนองตอบต่อความต้องการเกิดความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับให้ตรงกัน มากที่สุด ซึ่งเป็นกระทำที่ไม่สามารถสัมผัสได้และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการนั้น

หลักการบริการที่ดี

หลักการบริการที่ดีเป็นกระบวนการที่มีนักวิชาการด้านบริการให้ความหมายไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ประสาน รังสิเวโรจน์ (2544, หน้า 13-14 อ้างใน กาญจนา อินไชย, 2557, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นแบบมีหลักปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยการให้บริการที่ดีมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

สมชาติ กิจจรรอง (2536, หน้า 42 -57 อ้างใน กาญจนา อินไชย, 2557, หน้า 8) การให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการทั้งก่อนการให้การบริการ ขณะให้บริการและภายหลังจากการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ดีจะช่วยทำให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย โดยการบริการต้องให้บริการอย่างเต็มกำลัง เต็มหัวใจ และบริการอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความพอใจ ชอบใจ และประทับใจในสิ่งที่ได้รับบริการหลักการสำคัญ ในการให้การบริการ มีดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า โดยใช้หลักการคือ การสดับ คือ การเข้าใจลูกค้าจากการฟัง การสอบถาม คือการเข้าใจลูกค้าจากการถาม การสังเกต คือการเข้าใจลูกค้าจากการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า และสถิติคือการใช้ประสบการณ์ที่จดจำมาใช้ในการบริการ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี คือ การติดต่อกับลูกค้า โดยใช้คำพูด โดยใช้คำพูดที่ดีสุภาพ พูดจาภาษาเดียวกับผู้สนทนา มีเหตุผล ไม่บ่นลูกค้า และการติดต่อกับไม่ใช้ภาษา เช่น ยิ้ม สบตา สีหน้า ท่าทาง นั้นเอง

3. ความมีมารยาท คือ ต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จัก เก็บอารมณ์ระวังกิริยาท่าทาง มีความอดทนอดกลั้น ยอมรับคำติชม ตั้งใจฟังลูกค้ากล่าวขอโทษ และกล่าวขอบคุณ

4. การมีความรับผิดชอบ ผู้ให้บริการที่ดีต้องใช้หลัก 5 ส เข้ามาประยุกต์ใช้ในการแสดง ความรับผิดชอบ เช่น สะอาดโดยสถานที่บริการ การแต่งกาย ต้องเรียบร้อยไม่รุงรัง ซึ่งจะครอบคลุมไปถึง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ ในสิ่งที่จะให้บริการ สามารถแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์กับผู้รับบริการได้

6. การมีความน่าเชื่อถือคือคุณสมบัติที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ เช่น แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยสะอาด มีไหวพริบ มีความกระตือรือร้น มีความจำดี ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อก็จะเกิดความศรัทธา และเชื่อถือ

7. ความน่าไว้วางใจผู้ให้บริการที่ดีนอกจากการทำให้คนเชื่อถือแล้วยังต้องให้เกิดความไว้วางใจจากผู้รับบริการ โดยสามารถใช้สูตร 5 ย คือ เยี่ยมเยียน ยึดหยุ่น ยิ้ม แยม ยกย่อง ยืนหยัด

8. การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีเสมอเพื่อที่จะให้บริการเป็นไปด้วยความราบรื่น กล่าวคือ อาจมองโลกในแง่ดีตามแนวท่านพุทธทาสที่ว่าเรามีส่วนเลวบ้างช่างหัวเขา จงเลือกเอาส่วนดีที่มีอยู่เป็นประโยชน์แก่โลกบ้างยังนำดู ส่วนที่ชั่วอย่าไปรู้ของเขาเลย

James S Mccullough (อ้างใน กาญจนา อินไชย, 2557, หน้า 9) ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พิสิทธิ์ พิพัฒน์ โภคากุล (2553, หน้า 43-77 อ้างใน กาญจนา อินไชย, 2557, หน้า 9) ได้แนะนำวิธีการให้บริการที่เป็นเลิศโดยใช้เทคนิคเรียงลำดับตามอักษรภาษาอังกฤษ ซึ่งมีที่เกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

I: Impression ความประทับใจในงานบริการการให้บริการ เมื่อพบเจอครั้งแรกสามารถสร้างความรู้สึกดี ๆ ให้กับผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งจะเป็นการง่ายในการติดต่อพูดคุยสนทนา ดังคำกล่าวที่ว่า “You never get a second chance to make a first impression” ไม่มีโอกาสให้แก้ตัวในการสร้างความประทับใจครั้งแรก

M: Mind ใจบริการ การให้บริการด้วยใจทั้งด้านพฤติกรรมและคำพูด เช่น การไหว้การยิ้ม กล่าวคำต้อนรับ กล่าวลา การให้ความช่วยเหลือการรับฟังอย่างตั้งใจออกตั้งใจ ใช้คำพูดที่สุภาพแนะนำ และเสนอประโยชน์และแนวทางแก่ผู้รับบริการ

Q: Quality คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งหากสามารถบริการได้ตามความต้องการแสดงว่าเรามีบริการที่ดีหากเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการเขาก็จะบอกว่าเราบริการไม่ดี

สมิต สัจฉกร (2553, หน้า 51 อ้างใน กาญจนา อินไชย, 2557, หน้า 9) การสร้างความประทับใจในการบริการ โดยทั่วไปประชาชนต้องการการต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจเอาใจใส่พูดจาไพเราะ ทำให้เขารู้สึกว่าเขามีความสำคัญ คือ ต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก (To meet and Exceed customer's expectation) ความประทับใจยอมทำให้ตัวเราและองค์กรประสบความสำเร็จก้าวหน้าสามารถเต็มไม้เต็มมือเข้าไปทุกงานที่ทำอาจกล่าวง่าย ๆ ว่า “ต้องเอาใจเขา มาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 52-54 อ้างใน กาญจนา อินไชย, 2557, หน้า 9) มีเทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการการสนทนาให้เกิดความประทับใจมีวิธีการดังนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจแสดงความเป็นมิตรทักทายทักทาย ทักทาย ทักทาย พูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อความเข้าใจ

2. เน้นการฟังเป็นหลัก ผู้ให้บริการควรฟังผู้รับบริการด้วยความอดทน ไม่แสดงอาการไม่พอใจเมื่อเกิดสิ่งไม่ถูกต้อง และพยายามสบตาเป็นระยะเพื่อให้ผู้รับบริการรับรู้ที่เราตั้งใจฟังเขาอยู่

3. ทวนคำพูด เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจว่าเรากำลังฟังเรื่องนั้นอยู่

ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานหรืออาจต้องพึ่งพาการให้บริการจากหน่วยงาน ดังนั้น จึงถือว่าเป็นผู้มีความสำคัญและยอมคาดหวังในการให้บริการของแต่ละหน่วยงานอย่างสูง ซึ่งมีผู้ศึกษาและให้ความหมายของความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2553, หน้า 71-73) ผู้รับบริการทุกคนต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องสมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ อันแสดงออกโดยตรงทาง คำพูดของผู้รับบริการ สามารถจำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

1. สิ่งที่เห็นได้ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความทันสมัย บุคลากรมีความรู้ เครื่องมือสื่อสารพร้อมใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวก

2. ความรู้สึกร่วม ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับอย่างดีมีกิริยานอบน้อม พูจาไพเราะเป็นกันเอง ให้ความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การสนองตอบ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจจริงจัง ทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็วและได้รับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดคุยได้อย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจและช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้อย่างมีคุณภาพ และถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการ ยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง ข้อความคำเนิ่งเกี่ยวกับการบริการ เป็นงานที่ต้องอาศัยความรับผิดชอบสูง ทำดีก็เสมอตัว ผิดพลาดก็ได้รับ คำตำหนิผู้ให้บริการต้องมิจิตใจหนักแน่น หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นไม่กล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้รับบริการ งานบริการถ้าเป็นไปได้โดยถูกต้องเรียบร้อยก็ไม่ค่อยได้รับความสนใจ แต่เมื่อเกิดปัญหาที่จะกลับมาปรับปรุงแก้ไขกันครั้งหนึ่ง ซึ่งบางครั้งก็สายเกินแก้ (สมิต สัจฉกร, 2553, หน้า 54-57)

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที
2. ผลของการบริการ เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและหน่วยงาน
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงาน และองค์กรได้อย่างมาก
6. สร้างภาพลักษณ์ให้หน่วยงานและองค์กรเป็นเวลานาน
7. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

สิริชด สมพันธ์ (2551, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพการบริการว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 14) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 106) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่เลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

ดังนั้น คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณลักษณะของการให้บริการที่แสดงถึงคุณค่าที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการให้คำจำกัดความคุณภาพการให้บริการนั้น จึงขึ้นอยู่กับว่าเรากำลังศึกษา ณ จุดใด

แนวทางการประเมินคุณภาพของการบริการ

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการที่สำคัญคืองานของ Parasuraman และคณะ (อ้างในนันทพล ไชยชนะ, 2556, หน้า 14-16)

Parasuraman และคณะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการในมุมมองของลูกค้า โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง ที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการที่ดีได้อย่างสม่ำเสมอโดยสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรกและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานที่จะให้บริการต่อลูกค้า รวมไปถึงการให้บริการอย่างทันทีทันใดด้วย เช่น พนักงานต้องให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง คุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ ประกอบด้วยความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ทักษะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกหรือความง่ายในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา ขั้นตอนบริการไม่ติดขัดไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ให้บริการต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทางและติดต่อสื่อสาร

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพเป็นมิตร และความเอาใจใส่ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง ต้องพยายามให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอยู่เสมอโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตรายความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing The Customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย และสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ต่อมา Parasuraman และคณะ ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ พบว่า แต่ละเกณฑ์มีความใกล้เคียงกัน และสามารถนำรวมเป็นเกณฑ์เดียวกันได้จนปี ค.ศ.1988 (พ.ศ.2531) ปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการจึงถูกนำมารวมกันและสรุปได้ 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การให้บริการในข้อนี้จำเป็นต้องเป็นลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึงผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องสม่ำเสมอ เพียงตรง

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึงผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ มีสัมมาคารวะ ความสามารถและมีธรรมาศยที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจการดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2.3 ประวัติกระทรวงพาณิชย์

กระทรวงพาณิชย์ในปัจจุบันผู้บริหารกระทรวงพาณิชย์ได้วางแนวทางการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อกับกระทรวงให้ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด เพราะที่ทำการกระทรวงจะรวมเอาหน่วยงานสำคัญ ๆ มาไว้รวมกันหมด เพื่อบริการแบบครบวงจรให้กับประชาชน พร้อมทั้งด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่จะอำนวยความสะดวกการติดต่อกันทุกอย่าง และการคมนาคมยังกระทรวงพาณิชย์ก็ทำได้ทั้งทางบกและทางน้ำ ซึ่งกระทรวงนี้จะรองรับการขยายตัวในอนาคตอีกไม่น้อยกว่า 10 ปี แต่อย่างไรก็ตามไม่ว่าสถานที่ทำการกระทรวงพาณิชย์จะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรตลอดระยะ 80 ปี ที่ผ่านมามีภารกิจของกระทรวงก็ยังคงมุ่งหน้าให้บริการคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยเหลือเกษตรกร ส่งเสริมการส่งออก และปกป้องผลประโยชน์ทางการค้าของประเทศ เพื่อให้ "พาณิชย์ก้าวไกล ประเทศไทยก้าวหน้า" ต่อไป (กระทรวงพาณิชย์, 2564)

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์

ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 กำหนดไว้ว่า กระทรวงพาณิชย์ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการค้า ธุรกิจบริการ ทรัพย์สินทางปัญญา และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงพาณิชย์ โดยแบ่งส่วนราชการดังนี้

- (1) สำนักงานรัฐมนตรี
- (2) สำนักงานปลัดกระทรวง
- (3) กรมการค้าต่างประเทศ
- (4) กรมการค้าภายใน
- (5) กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ
- (6) กรมทรัพย์สินทางปัญญา
- (7) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- (8) กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
- (9) สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

สำหรับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานภายสังกัดของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งดำเนินงานภายใต้คำนิยาม “SMART MOC เชี่ยวชาญการค้า ก้าวหน้านวัตกรรม เป็นธรรมโปร่งใส ใส่ใจประชาชน” โดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มนโยบายและแผนงาน กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า และกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยมีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

- (1) ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค รวมทั้งประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการพาณิชย์ในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด
- (2) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจการค้าของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวง และยุทธศาสตร์การค้าจังหวัดและกลุ่มจังหวัด
- (3) ดำเนินการตามแผนส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจการค้าของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดตลอดจนกำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลตามนโยบายและยุทธศาสตร์การค้าจังหวัดและกลุ่มจังหวัด และแผนการปฏิบัติราชการในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด
- (4) ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจการค้าของจังหวัด
- (5) กำกับ ดูแล ส่งเสริม และพัฒนาการค้าในจังหวัดให้เชื่อมโยงกับการค้าชายแดนและการค้าในภูมิภาค

(6) ส่งเสริมการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ในระดับพื้นที่

(7) กำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจการค้า การตลาด สินค้าและบริการของจังหวัด โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

(8) จัดทำข้อมูลราคา ดัชนีเศรษฐกิจการค้า และเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้าในระดับจังหวัด

(9) ปฏิบัติงานตามกฎหมายในความรับผิดชอบของกระทรวง ซึ่งกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

(10) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัฐิกา รังศิริ (2549) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพ สืบหาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการให้บริการประจำปี 2548 โดยศึกษาจากผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากด่านศุลกากรลำพูนได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงานมากขึ้น ซึ่งทำให้การบริการของด่านศุลกากรมีความรวดเร็ว สะดวก สบาย และโปร่งใсыิ่งขึ้น อีกทั้งยังทำให้บริการของด่านศุลกากรมีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่มีปัญหาน้อยมาก และมีการร้องเรียนปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่บ้างเล็กน้อย

รัช ศรีเฉลิม (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง เพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพบริการที่ประชาชนได้รับ สืบหาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธินิติกรรม และการรังวัดที่ดิน ศึกษาการปฏิบัติตามกิจกรรมบริการด้านการจดทะเบียนสิทธินิติกรรม และการรังวัด และ ระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และปัญหาอุปสรรคของประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง และประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการบริการที่ประชาชนได้รับจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง อยู่ในระดับดีทั้งในด้านกิจกรรมบริการ ด้าน

พฤติกรรมบริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำนักงานที่จัดสถานที่ให้บริการเรียบร้อย เหมาะสม สะดวกและเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยครบถ้วน ในการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่สำนักงานที่دينจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง มีความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิ นิติกรรม และการรังวัดระดับมาก (3) การปฏิบัติตามกิจกรรมบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่دين จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตองมีการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายในระดับสูง (4) เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่دينจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง ประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการซึ่งมีขั้นตอนในการบริการหลายขั้นตอนซับซ้อน ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการไม่เข้าใจ รอคอยนาน และขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกัน ประชาชนผู้ให้บริการ เห็นว่า เมื่อเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่دينจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง ประสบปัญหาในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการจดทะเบียนสิทธินิติกรรม และการรังวัดมีความล่าช้า และใช้เวลานาน และไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในขั้นตอน การให้บริการ

บุญเรือง โปธิ์นิล (2551) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ระดับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากประชาชนผู้ให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ด้าน โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกอง ช่างอยู่ในระดับดีมาก ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับดี และข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการพัฒนาการด้านบุคลากร และเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการของกองช่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

สิริชล สมพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่دين จังหวัดลำพูน เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และปัญหาและ อุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการ ของสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่دين จังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้ บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่ พบจากการรับบริการของสำนักงานที่دينจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมี

ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอด รถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสาร และขั้นตอนการทำงาน

ณัฐชยา พาเจริญ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศ กรณีศึกษา : เส้นทางสายการบิน เชียงใหม่-กรุงเทพฯ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศ สืบหาความคาดหวังของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับจริง และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศ โดยศึกษาจากผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศเส้นทางเชียงใหม่ - สุวรรณภูมิ (CNX - BKK) และเชียงใหม่ – ดอนเมือง (CNX -DMK) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศด้านคุณภาพการบนเครื่องบิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศมีความคาดหวังในคุณภาพบริการในระดับมาก และปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศ เช่น พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่อยู่ในบริเวณที่สามารถสอบถามได้ พนักงานภาคพื้นดินให้การบริการ ไม่ค่อยดี

สุรศักดิ์ สีตะวัน (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการพยานคดีอาญาในศาลจังหวัดพะเยา เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนในการเป็นพยานศาลในคดีอาญาของ ศาลจังหวัดพะเยา ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ตรวจสอบและติดตามพยานศาล จังหวัดพะเยา และศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติตนของพยานในการเป็นพยานคดีอาญาโดยหมายเรียกของศาล โดยศึกษาจากบุคลากรของศาลจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ศาลจังหวัดพะเยาสามารถให้บริการพยานได้ในระดับดี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ตรวจสอบและติดตามพยานศาลจังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับสูง และข้อมูลการดำเนินการจริง เป็นไปตามเป้าหมายของสำนักงานศาลยุติธรรมที่กำหนดไว้ว่าการเลื่อนคดีโดยเหตุพยานไม่มาศาลต้องไม่เกินร้อยละ 5 ของ คดีอาญาที่เข้าระบบการพิจารณาคดีต่อเนื่อง และการปฏิบัติตัวในการเป็นพยานศาล พบว่า พยานในคดีอาญามีการปฏิบัติตัวในการเป็นพยานอย่างรอบคอบ/เคร่งครัด โดยเบิกความเฉพาะเรื่องที่ได้รู้ได้เห็นด้วยตัวเองประกอบกับความรู้สึกหรือความเห็นและเต็มใจให้คำสาบานว่าจะเบิกความต่อศาลด้วยความสัตย์จริง

สรัญญา โททะยะ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 5 เพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพในการ

ให้บริการ ศึกษาสภาพปัญหาที่ผู้รับบริการได้รับจากการรับบริการ และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 5 โดยศึกษาจากผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมในสังกัดอธิบดีผู้พิพากษาศาล 5 โดยรวมแล้วมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง และพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมของศาลทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ศาลจังหวัด ศาลเยาวชนและครอบครัว และศาลแขวง มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาอุปสรรคที่ผู้บริการได้รับอันดับแรก คือ ปัญหาด้านจำนวนพนักงาน ปัญหาด้านการให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบ ตระเตรียมเอกสาร และปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน

นันทพล ไชยชนะ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพด้านการบริการอินเทอร์เน็ต เอดีเอสแอล ของส่วนบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาคุณภาพบริการด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ และเพื่อแสวงหาแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยศึกษาจากผู้ใช้บริการและพนักงานที่เกี่ยวข้องงานด้านการบริการอินเทอร์เน็ต เอดีเอสแอล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้บริการจำแนกตามปัจจัยคุณภาพบริการ 5 ปัจจัย คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ผลสรุปด้านปัญหาและแนวทางการพัฒนา คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน ต้องพัฒนาคุณภาพด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ทั้งหมด 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการตรวจแก้เหตุเสียอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล (ADSL) ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น 2) ด้านการแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ต ต้องให้ความสะดวกแก่ผู้บริการมากที่สุด 3) ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ต้องมีเสถียรภาพ 4) ด้านพนักงานบริการอินเทอร์เน็ต ต้องเพียงพอต่อความต้องการของผู้บริการ 5) ด้านการนัดหมายเวลา การให้บริการแก่ผู้บริการต้องสามารถนัดหมายกับผู้บริการได้ตามสัญญา 6) ด้านค่าเช่าสัญญาณต้องมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้บริการอย่างแท้จริง 7) ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องเข้าถึงผู้บริการทุกกลุ่ม และน่าสนใจยิ่งขึ้น

ศจิการ์ จันทาทอง (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการและศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในการเข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang

Mai Zoo Aquarium) โดยศึกษาจากผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง ด้านมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการพบว่ามีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผลการให้บริการมีส่วนช่วยสร้างคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

กาญจนา อินไชย (2557) ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการส่งคำคู่ความของเจ้าพนักงานศาล ศาลจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษากระบวนการและวิธีปฏิบัติในการส่งคำคู่ความคุณภาพในการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการส่งคำคู่ความ และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงวิธีการให้บริการ วิธีการให้คำแนะนำของเจ้าพนักงานศาล ศาลจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากผู้รับคำคู่ความ ผลการศึกษาพบว่า (1) กระบวนการและวิธีปฏิบัติในการส่งคำคู่ความมีวิธีปฏิบัติโดยการส่งคำคู่ความจะส่งโดยเจ้าพนักงานศาลไปส่งถึงที่อยู่ของผู้รับคำคู่ความ และเจ้าพนักงานศาลมีการให้คำแนะนำ และวิธีปฏิบัติแก่ผู้รับคำคู่ความเจ้าพนักงานศาลเป็นที่ปรึกษาเบื้องต้นแก่ผู้รับคำคู่ความ เพื่อผู้รับคำคู่ความจะได้รู้ถึงสิทธิและหน้าที่ของตนที่จะต้องปฏิบัติหลังจากรับคำคู่ความแล้ว (2) คุณภาพการในการให้บริการของเจ้าพนักงานศาลในการส่งคำคู่ความ พบว่าการให้บริการส่งคำคู่ความของเจ้าพนักงานศาลมีคุณภาพในระดับมากถึงมากที่สุด (3) ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการส่งคำคู่ความของเจ้าพนักงานศาลที่พบคือการส่งคำ คู่ความไม่มีขั้นตอนที่กำหนดเป็นกฎระเบียบชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการส่งคำคู่ความ โดยเฉพาะการแต่งกายของเจ้าพนักงานศาลที่ต้องเป็นระเบียบแบบแผนเดียวกันการปิดคำคู่ความยังไม่มีความเหมาะสมหรือเป็นมาตรฐานการปฏิบัติในแบบเดียวกัน การอธิบายรายละเอียดในคำคู่ความเจ้าพนักงานศาลผู้ส่งคำคู่ความยังไม่สามารถอธิบายให้ผู้รับคำคู่ความเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ (4) แนวทางการพัฒนาปรับปรุงวิธีการให้บริการควรที่จะกำหนดระเบียบแบบแผนในการแต่งกายของเจ้าพนักงานศาลผู้ส่งคำคู่ความให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป สร้างความเป็นมาตรฐานในการปิดคำคู่ความ มีรูปแบบของการปิดคำคู่ความที่ชัดเจน รวมทั้งมีอุปกรณ์สนับสนุนสำหรับปิดคำคู่ความที่เป็นมาตรฐานสำหรับผู้ส่งคำคู่ความ ควรมีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าพนักงานศาลผู้ส่งคำคู่ความ สร้างมาตรฐานในการให้คำแนะนำและการอธิบายรายละเอียดในคำคู่ความ

เกษริน เรือนสุวรรณ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงระดับความเข้าใจคุณภาพการให้บริการของลูกค้า ศึกษาปัจจัยที่

มีความสัมพันธ์ต่อความเข้าใจคุณภาพการให้บริการ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการห้องพัก ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวมมีความเข้าใจคุณภาพการให้บริการสูงมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงมาก ผลทดสอบ ความสัมพันธ์ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับความเข้าใจคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ ในขณะที่ผลการการศึกษาปัจจัยด้าน อายุ การศึกษา อาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความเข้าใจคุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ โดยผลการศึกษาทางด้านความเข้าใจคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการทำให้ทราบถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความเข้าใจคุณภาพในระดับที่แตกต่างกัน สามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และสร้างกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการเพื่อเพิ่มความเข้าใจในคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

แสงดาว กองใจ (2559) ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ตามแนวทางการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการสาธารณะ และศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยศึกษาจากข้าราชการและพนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ คือ ปัจจัยด้านการสร้างให้ความเป็นพลเมือง ปัจจัยด้านการรับรู้ว่าคุณรับบริการคือพลเมือง ปัจจัยด้านการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์บนฐานความเป็นประชาธิปไตย และปัจจัยด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ และคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 1 แสดงการสังเคราะห์ตัวแปรที่ได้ในการศึกษา

ตัวแปร	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง													ความถี่
	ณัฐภา รังศิริ (2549)	รัชช ศรีเฉลิม (2550)	บุญเรือง โพธิ์นิต (2551)	ศิริชด สมพันธ์ (2551)	ณัฐชยา พงษ์เจริญ (2552)	ศุภศักดิ์ สีตะวัน (2552)	ศรัญญา โพทะยะ (2553)	นันทพล ไชยชนะ (2556)	ศศิการ์ จันทาทอง (2556)	กาญจนา อิน ไชย (2557)	เกษริน เรือนสุวรรณ (2558)	แสงดาว กองใจ (2559)		
ข้อมูลส่วนบุคคล														
1. เพศ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
2. อายุ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
3. สถานภาพ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
4. ระดับการศึกษา	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
5. อาชีพ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				10
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ														
1. คุณภาพการบริการ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	12
2. พฤติกรรมการบริการ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	/	/	/	/		/	/	/						7
4. พนักงานในองค์กร	/	/	/			/	/							5
5. สถานที่ให้บริการ	/	/	/	/		/	/							6
6. คุณภาพบริการที่คาดหวัง					/									1
7. ความไว้วางใจ									/	/				2
8. การตอบสนองความต้องการ									/	/				2
9. ความสามารถของผู้ให้บริการ									/	/				2
10. การเข้าถึงบริการ									/	/				2
11. ความมีอัธยาศัย									/	/				2
12. ความน่าเชื่อถือ									/	/				2
13. การติดต่อสื่อสาร									/	/				2
14. ความปลอดภัย									/	/				2
15. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า									/	/				2
16. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ									/	/				2

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย โดยมีรายละเอียดในระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ได้ดำเนินการศึกษาในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,698 ราย (ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

การเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างได้จากการใช้สูตรหากกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (Yamane, 1970 อ้างอิงในนันทพล ไชยชนะ, 2556, หน้า 6) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรผู้ใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2563 จำนวน 1,698 ราย

e = ความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ร้อยละ 5 เมื่อแทนค่าในสูตร

$$n = 324 \text{ คน}$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีคิดของ Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 324 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2564 ในวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ ในช่วงเวลา 10.00-12.00 น. และเวลา 14.00-15.00 น.

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended หรือ Fixed Form) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง รูปธรรมการบริการ และความเข้าใจ

โดยลักษณะของคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้ศึกษาใช้มาตรวัดตามแนวของ Likert's Scale มาปรับใช้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจและความต้องการ</u>
5 คะแนน	มากที่สุด
4 คะแนน	มาก
3 คะแนน	ปานกลาง
2 คะแนน	น้อย
1 คะแนน	น้อยที่สุด

ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับการปฏิบัติตามเกณฑ์ของเบสท์ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552, หน้า 75) ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ความหมาย</u>
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการให้ปรับปรุงมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการให้ปรับปรุงปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการให้ปรับปรุงน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการให้ปรับปรุงน้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้มีการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษารูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย
3. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุมตัวแปรที่วิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความในแบบสอบถามทั้งในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการกลุ่มงานทะเบียนและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 ราย
6. นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try out) มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1970, Page 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93
7. นำแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ไปใช้ในการศึกษาต่อไป

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยการแจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนี้ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม
2. เก็บรวบรวมข้อมูล ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา

- 1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.2 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติ T-test และ one way ANOVA

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี รวมทั้งเพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน 324 คน และผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลกลับคืน นำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามดังกล่าวมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองรูปธรรมการบริการ และความเข้าใจ

4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

4.4 ระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองรูปธรรมการบริการ และความเข้าใจ

4.5 การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูล ดังนี้

n แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
X แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D. แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
DF แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
T แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการแจกแจงความถี่ หาจำนวน และหาค่าร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2-6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

(n=324)		
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	165	50.90
หญิง	159	49.10
รวม	324	100

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.90 และเป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

(n=324)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 ปี ลงมา	7	2.20
21-30 ปี	57	17.60
31-40 ปี	105	32.40
41-50 ปี	100	30.90
51 ปีขึ้นไป	55	17.00
รวม	324	100

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา มีช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 อายุ 21-30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

(n=324)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	3	0.90
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.80
ธุรกิจส่วนตัว	131	40.40
พนักงานบริษัท	158	48.80
อื่น ๆ	23	7.10
รวม	324	100

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมา ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และอาชีพข้าราชการน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

(n=324)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	32	9.90
15,000-20,000 บาท	76	23.50
20,001-30,000 บาท	88	27.20
30,001-40,000 บาท	51	15.70
40,001-50,000 บาท	32	9.90
50,001 บาทขึ้นไป	45	13.90
รวม	324	100

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาได้แก่ 15,000-20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และรายได้ 40,001-50,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 324)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	16	4.90
ปวช./ปวส.	82	25.30
ปริญญาตรี	180	55.60
ปริญญาโท	30	9.30
อื่น ๆ	16	4.90
รวม	324	100

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษา ปวช./ปวส. จำนวน 82

คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาและระดับการศึกษาอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน

(n = 324)

ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือได้	4.66	0.42	มากที่สุด
2. การตอบสนอง	4.63	0.51	มากที่สุด
3. รูปธรรมการบริการ	4.14	0.71	มาก
4. ความเข้าใจ	4.67	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	4.52	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านรูปธรรมการบริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือได้

(n = 324)

ด้านความน่าเชื่อถือได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. องค์กรมีความน่าเชื่อถือ	4.73	0.47	มากที่สุด
2. การแต่งกายและบุคลิกของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	4.64	0.52	มากที่สุด
3. องค์กรมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการบริการงานแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน	4.51	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาในการอธิบายกระชับและรวดเร็ว	4.55	0.63	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	4.66	0.56	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว	4.71	0.53	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกรับผลประโยชน์ เพื่อแลกกับการบริการที่รวดเร็ว	4.74	0.53	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างชัดเจน และมีความเข้าใจในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.65	0.58	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีการตรวจหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด	4.72	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.66	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือได้ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง

(n = 324)

ด้านการตอบสนอง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	4.69	0.52	มากที่สุด
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสม	4.58	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	0.51	4.63

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านรูปธรรมการบริการ

(n = 324)

ด้านรูปธรรมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. องค์กรมีสถานที่จอดรถที่สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการได้เพียงพอ	3.73	1.14	มาก
2. องค์กรมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้นั่งพักได้พอเพียงกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.16	0.85	มาก
3. พื้นที่นั่งพักที่องค์กรจัดไว้ มีความสะดวกสบาย	4.19	0.86	มาก
4. การให้แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	4.38	0.78	มาก
5. องค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับการบริการของผู้ใช้บริการ	4.22	0.86	มาก
6. การให้บริการห้องน้ำสะอาดและสะดวกสบาย	4.04	0.89	มาก
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีพอรองรับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.31	0.77	มาก
โดยรวม	4.14	0.71	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านรูปธรรมการบริการ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรูปธรรมการบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจ

(n = 324)

ด้านความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาท และความสนใจ ของเจ้าหน้าที่	4.68	0.58	มากที่สุด
2. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน	4.68	0.57	มากที่สุด
3. การใช้คำพูดและการแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่	4.65	0.62	มากที่สุด
4. การให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4.71	0.50	มากที่สุด
5. การใส่ใจในการติดตามความคืบหน้าหลังพูดคุย	4.63	0.57	มากที่สุด
6. ความอดทนของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการผู้ใช้บริการ	4.73	0.50	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ

(n = 324)

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	T	sig
ชาย	165	4.47	0.46	-2.281	0.023
หญิง	159	4.59	0.44		

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวก สะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานีที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียน ธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

(n = 324)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.569	4	0.392	1.940	0.104
	ภายในกลุ่ม	64.489	319	0.202		
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.831	4	0.208	1.016	0.399
	ภายในกลุ่ม	65.227	319	0.204		
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.435	5	0.287	1.413	0.219
	ภายในกลุ่ม	64.623	318	0.203		
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.888	4	0.222	1.087	0.363
	ภายในกลุ่ม	65.170	319	0.204		
รวม		66.058	323			

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่ได้มาใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียน ธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานีที่มีกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 ระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 14 ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและรายด้าน

(n = 324)

ความต้องการของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ความน่าเชื่อถือได้	4.74	0.44	มากที่สุด
2. การตอบสนอง	4.71	0.51	มากที่สุด
3. รูปธรรมการบริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
4. ความเข้าใจ	4.74	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	4.70	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความต้องการต่อการให้บริการรายด้าน มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ตารางที่ 15 ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ

(n = 324)

ด้านความน่าเชื่อถือได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. องค์กรมีความน่าเชื่อถือ	4.72	0.55	มากที่สุด
2. การแต่งกายและบุคลิกของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	4.65	0.59	มากที่สุด
3. องค์กรมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการบริการงานแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน	4.67	0.58	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาในการอธิบายกระชับและรวดเร็ว	4.70	0.56	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	4.75	0.53	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว	4.80	0.48	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกรับผลประโยชน์ เพื่อแลกกับการบริการที่รวดเร็ว	4.81	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
8. เจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างชัดเจน และมีความเข้าใจในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีการตรวจหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด	4.79	0.49	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือได้ มีความต้องการต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับความความต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 16 ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง

(n = 324)

ด้านการตอบสนอง	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	4.73	0.53	มากที่สุด
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสม	4.69	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.71	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง มีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับความความต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 17 ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านรูปธรรมการบริการ

(n = 324)

ด้านรูปธรรมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. องค์กรมีสถานที่จอดรถที่สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการได้เพียงพอ	4.60	0.68	มากที่สุด
2. องค์กรมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้นั่งพักได้พอเพียงกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.67	0.59	มากที่สุด
3. พื้นที่นั่งพักที่องค์กรจัดไว้ มีความสะดวกสบาย	4.65	0.63	มากที่สุด
4. การให้แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม	4.67	0.62	มากที่สุด
5. องค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับการบริการของผู้ใช้บริการ	4.60	0.65	มากที่สุด
6. การให้บริการห้องน้ำสะอาดและสะดวกสบาย	4.55	0.69	มากที่สุด
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีพอรองรับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.69	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านรูปธรรมการบริการ มีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านรูปธรรมการบริการ อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจ

(n = 324)

ด้านความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. กิริยามารยาท และความสนใจ ของเจ้าหน้าที่	4.76	0.52	มากที่สุด
2. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน	4.77	0.52	มากที่สุด
3. การใช้คำพูดและการแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่	4.76	0.54	มากที่สุด
4. การให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	4.75	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ด้านความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
5. การใส่ใจในการติดตามความคืบหน้าหลังพูดคุย	4.71	0.55	มากที่สุด
6. ความอดทนของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการผู้ใช้บริการ	4.75	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.75	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจ มีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด

4.5 การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการ

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	T	sig
ชาย	165	4.69	0.45	-1.928	0.055
หญิง	159	4.78	0.46		

จากตารางที่ 19 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้มาใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจ
และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

(n = 324)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.216	4	0.304	1.523	0.195
	ภายในกลุ่ม	63.678	319	0.200		
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.622	4	0.406	2.045	0.088
	ภายในกลุ่ม	63.272	319	0.198		
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.199	5	0.240	1.197	0.311
	ภายในกลุ่ม	63.696	318	0.200		
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.769	4	0.442	2.234	0.065
	ภายในกลุ่ม	63.125	319	0.198		
รวม		64.894	323			

จากตารางที่ 20 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ได้มาใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ที่มีกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล	- ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ เป็นไปตามสมมติฐาน - ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test และ One way Anova
2. ความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test และ One way Anova

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี และเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติ T-test และ one way ANOVA

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 324 ราย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี จำนวน 324 คน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 และเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10

อายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา มีช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 อายุ 21-30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

อาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมา ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และอาชีพข้าราชการน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

รายได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมา ได้แก่ 15,000-20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และรายได้ 40,001-50,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษา ปวช./ปวส. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาและระดับการศึกษาอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ด้านความน่าเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และด้านรูปธรรมการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกรับผลประโยชน์ เพื่อแลกกับการบริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 องค์กรมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เจ้าหน้าที่มีการตรวจหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างชัดเจน และมีความเข้าใจในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 การแต่งกายและบุคลิกของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาในการอธิบายกระชับและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และองค์กรมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการบริการงานแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ตามลำดับ

2.2 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง โดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

2.3 ระดับความพึงพอใจด้านรูปธรรมการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านรูปธรรมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีพอรองรับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 องค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับการบริการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พื้นที่นั่งพักที่องค์กรจัดไว้ มีความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 องค์กรมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้นั่งพักได้พอเพียงกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 การให้บริการห้องน้ำสะอาดและสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และองค์กรมีสถานที่จอดรถที่สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการได้เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

2.4 ระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความอดทนของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 การให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 กิริยามารยาท และความสนใจ ของเจ้าหน้าที่ และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 การใช้คำพูดและการแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และการใส่ใจในการติดตามความคืบหน้าหลังพูดคุย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความน่าเชื่อถือได้และด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และด้านรูปธรรมการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ระดับความต้องการด้านความน่าเชื่อถือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกรับผลประโยชน์ เพื่อแลกกับการบริการที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เจ้าหน้าที่มีการตรวจหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างชัดเจน และมีความเข้าใจในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 องค์กรมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาในการอธิบายกระชับและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 องค์กรมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการบริการงานแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และการแต่งกายและบุคลิกของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

3.2 ระดับความต้องการด้านการตอบสนอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง โดยรวม อยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ตามลำดับ

3.3 ระดับความต้องการด้านรูปธรรมการบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านรูปธรรมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีพอรองรับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 การให้แสงสว่างภายในอาคารมีความเหมาะสม และองค์กรมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้นั่งพักได้พอเพียงกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 พื้นที่นั่งพักที่องค์กรจัดไว้ มีความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 องค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับการบริการของผู้ใช้บริการ และองค์กรมีสถานที่จอดรถที่สามารถรองรับปริมาณผู้ใช้บริการได้เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และการให้บริการห้องน้ำสะอาดและสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

3.4 ระดับความต้องการด้านความเข้าใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับความต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 กิริยามารยาท และความสนใจ ของเจ้าหน้าที่ และการใช้คำพูดและการแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 การให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่และความอดทนของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และการใส่ใจในการติดตามความคืบหน้าหลังพูดคุย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

4.1 ผู้ใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานีที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ผู้ใช้บริการที่ได้มาใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี

5.1 ผู้ใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 ผู้ใช้บริการของกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ที่มีกลุ่มอายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำไปสู่การอภิปรายผลดังนี้
ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ
อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับความพึง
พอใจและความต้องการมากที่สุด ที่เป็นดังนี้เพราะ

1. ด้านความน่าเชื่อถือได้ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจและความต้องการมากที่สุด
เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในงาน สามารถให้บริการอย่างรวดเร็วและบริการ
มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ทำให้เกิดความถูกต้องในกระบวนการให้บริการตาม
ความสามารถในการบริการตามที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างน่าเชื่อถือ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดย
เรียงตามค่าเฉลี่ย พบว่า องค์กรมีการแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการบริการงานแต่ละประเภทไว้
อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพราะบอร์ดประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในที่ที่
มองเห็นไม่ชัด และผู้ใช้บริการบางรายไม่ทราบการเข้าถึงแหล่งข้อมูลดังกล่าว ซึ่งเป็นไปตามที่
Parasuraman และคณะ (อ้างในนันทพล ไชยชนะ, 2556, หน้า 14-16) กล่าวว่า ความไว้วางใจ
(Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการที่ดีได้อย่างสม่ำเสมอโดยสามารถ
ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรกและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่าง
ครบถ้วน ซึ่งความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อของพนักงาน
ที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่
ลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้อง สม่ำเสมอ
เที่ยงตรง และส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจและความต้องการมากที่สุด
เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสม
ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาการ
บริการการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด โดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 1 ชั่วโมง 25 นาที การ
จัดทำและออกหนังสือรับรองห้างหุ้นส่วน/บริษัทจำกัด เป็นภาษาอังกฤษ ใช้ระยะเวลา 2 วัน เป็นต้น
ซึ่งเป็นไปตามที่เกษริน เรือนสุวรรณ (2558) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า คือ ความเต็มใจในการ
ให้ความช่วยเหลือลูกค้าและพร้อมในการให้บริการรวมไปถึงระยะเวลาในการให้บริการที่
เหมาะสม

3. ด้านรูปธรรมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และระดับความ
ต้องการมากที่สุด ซึ่งระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมต่ำที่สุดจากด้านอื่น ๆ เนื่องจาก
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ประกอบกับตั้งอยู่

ใกล้เคียงหน่วยงานราชการอื่น ๆ ซึ่งหน่วยงานอื่นไม่มีสถานที่จอดรถ ทำให้สถานที่จอดรถของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำนักงานฯ ได้จัดพื้นที่นั่งพักไว้ภายนอกอาคารเท่านั้น ทำให้ไม่สะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบายและความปลอดภัย

4. ด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจและความต้องการมากที่สุด โดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี ได้ยึดค่านิยมของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในการให้บริการ โดยยึดหลักที่ว่า “ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ” ทำให้ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่มีกิจกรรมารยาทที่ดี และให้ความสนใจที่ประชาชนเป็นหลัก การตอบข้อซักถามที่มีความชัดเจน การใช้คำพูดและการแสดงสีหน้าที่เป็นมิตร การให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่อย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) กล่าวว่า บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) ฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและมั่นใจ ตัดสินใจใช้บริการ เกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลจากการศึกษา พบว่า

1.1 ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถ ที่นั่ง และห้องน้ำ ที่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการให้กลุ่มเป้าหมายทราบอย่างทั่วถึง

1.2 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ตลอดจนการฝึกอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานงานอย่างทั่วถึง

1.3 ควรนำนวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น การจองคิวและการจดทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการปรับเปลี่ยนหรือตัวแปรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมและครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาในเชิงคุณภาพโดยมีการสัมภาษณ์ให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน

บรรณานุกรม

- กระทรวงพาณิชย์. (2564). ประวัติกระทรวงพาณิชย์. สืบค้นจาก
<https://www.moc.go.th/index.php/moc-about/2015-10-19-03-02-25.html>.
- กาญจนา อินไชย. (2557). การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการส่งคำคู่ความของเจ้าพนักงานศาล
 ศาลจังหวัดเชียงใหม่. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เกษริน เรือนสุวรรณ. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักบริการวิชาการ
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ณัฐกา รังศิริ. (2549). คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
 จังหวัดลำพูน. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ณัฐชยา พาเจริญ. (2552). คุณภาพในการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศ
 กรณีศึกษา : เส้นทางสายการบิน เชียงใหม่-กรุงเทพฯ. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธวัช ศรีเฉลิม. (2550). การพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
 ผู้รับบริการ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง.
 (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- นันทพล ไชยชนะ. (2556). การพัฒนาคุณภาพด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ของส่วนบริการ
 ลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (รัฐประศาสนศาสตร
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- บุญเรือง โพธิ์นิต. (2551). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด
 เชียงใหม่. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- บัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา.
 วารสารการจัดการสมัยใหม่, 15 (1), 139-148.
- ศจิการ์ จันทาทอง. (2556). คุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่.
 (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- สมิต สัมภูกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สร้อยญา โททะยะ. (2553). คุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมใน
 สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 5. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

บรรณานุกรม

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). ระบบราชการ 4.0. สืบค้นจาก
<https://www.opdc.go.th/content/Mzk>
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2564). โครงสร้างองค์กร. สืบค้นจาก
http://www.ops.moc.go.th/more_news.php?cid=6
- สุขุม นวลสกุล. (2538). ทำงานให้ดี ต้องมีหัวใจบริการ. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการ
 เวชการสังคม (หน้า 16-21). กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ.
- สิริชล สมพันธ์. (2551). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน.
 (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สุรศักดิ์ สีตะวัน. (2552). คุณภาพในการให้บริการพยานคดีอาญาในศาลจังหวัดพะเยา.
 (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- แสงดาว กองใจ. (2559). การปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครเชียงใหม่.
 (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและ
อำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อการบริการกลุ่มงานทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี
 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว
 พนักงานบริษัท อื่นๆ

4. รายได้

น้อยกว่า 15,000 บาท 15,000-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท
 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท 50,001 บาท ขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ปวช./ปวส. ปริญญาตรี
ปริญญาโท อื่น ๆ.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวปรารถนา จิณะกับ
วัน/เดือน/ปีเกิด	17 กันยายน 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดน่าน
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรังสิต พ.ศ. 2558
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2560 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชัยนาท สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2561 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2562 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	174/6 ตำบลบางกะดี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12000