

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย

นางสาววิไลพร ปานทอง รหัสประจำตัว 6122101605

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน 306 ชุด เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance), ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), การตอบสนองลูกค้า (Responsive), ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า และสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the service quality that affects the satisfaction of users of the Business Registration and Commercial Facilitation Group. Sukhothai Commercial Office By studying the sample group of 306 users, the data collection tools were questionnaires Data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation. And the hypothesis testing using multiple regression analysis.

The result of the research shows that the quality of service consists of customer assurance (Tangibles), customer response. (Responsive), credibility (Reliability) and understanding and knowing customers (Empathy) in the overall level is the most good. The hypothesis testing found that service quality affected the satisfaction of users of the Business Registration and Commercial Facilitation Group. Sukhothai Commercial Office In which the satisfaction was at the highest level of satisfaction with statistical significance at the level of 0.05

Keywords : Service quality, satisfaction, business registration groups and trade facilitation And the Sukhothai Provincial Commercial Office

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า คือ กลุ่มงานที่ 4 ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัยที่มีภารกิจงานการจดทะเบียนนิติบุคคล การถอนทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท การเปรียบเทียบปรับ การรับงบการเงิน การออกรับรองหนังสือและสำเนาการจดทะเบียนนิติบุคคล การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การขออนุญาตประกอบการค้าข้าว การอบรมทะเบียนพาณิชย์ และตรวจเยี่ยมองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น โดยเป็นกลุ่มงานให้บริการประชาชน ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายการจดทะเบียนนิติบุคคล ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พิจารณารับจดทะเบียนนิติบุคคล ซึ่งจากการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัยได้รับการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการ เช่นไม่เข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมายการจดทะเบียนนิติบุคคล ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนนิติบุคคลล่าช้า บริการไม่ได้รับความพึงพอใจ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงหาวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย เพื่อทราบถึงปัญหาคุณภาพการบริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ และนำผลการวิจัยไปจัดทำแผนกลยุทธ์ในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาคุณภาพการบริการ กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย
3. ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการ “ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย” ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตการวิจัยออกเป็น 4 ด้าน

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาประชากร (Population) ได้แก่ นิติบุคคลที่ขึ้นทะเบียนนิติบุคคลจังหวัดสุโขทัย ยังดำเนินกิจการอยู่ 1,306 ราย (แหล่งข้อมูลจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2562)

ศึกษากลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย จำนวน 306 ชุด ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จากการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร

กลุ่มตัวอย่าง ผู้มาติดต่อขอใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย จำนวน 306 ชุด

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษา
- 2) คุณภาพการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 306 ชุด และใช้ช่วงเวลาในการจัดเก็บระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 – 29 กุมภาพันธ์ 2563 ในวันและเวลาราชการ

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย

การทบทวนวรรณกรรม

การบูรณาการที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 : 28; Lovelock, 1996: 464-466 SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่

- 1.1 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก
- 1.2 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก และความทันสมัย (คอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอ บริการ น้ำดื่ม กาแฟ)
- 1.3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (บริเวณห้อง กลุ่ม ทอ.)

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ อันได้แก่

- 2.1 ข้อมูลรายละเอียดในการติดต่อขอรับบริการที่ถูกต้อง และครบถ้วน
- 2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ทันที่ทันที่ อันได้แก่

3.1 แจกจ่ายขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนดำเนินการในการให้บริการ เอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียม

3.2 การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

3.3 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ อันได้แก่

4.1 เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย และข้อร้องเรียนของประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

4.2 ข้อมูล เอกสาร ถูกต้องครบถ้วน

4.3 ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ อันได้แก่

5.1 เจ้าหน้าที่ให้ประชาชนที่มาติดต่อ ตรวจสอบเอกสารทุกครั้ง เพื่อความถูกต้องและไม่เสียเวลา

5.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีจิตในการให้บริการที่ดี

5.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ เป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ใช้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

การบูรณาการที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet, 1954, p. 197) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (service satisfaction) โดยให้พิจารณาว่าการให้บริการนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจหรือไม่จากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน อันได้แก่

1.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว

1.2 การให้บริการข้อมูลของนิติบุคคลเป็นไปตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 คือ ไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับ และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

1.3 ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการ บริการประชาชนผู้มาติดต่อเท่าเทียมกัน

1.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา อันได้แก่

2.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ

2.2 ความพึงพอใจในระยะเวลาการรอคอยที่ไม่นาน

2.3 มีการจัดการให้บริการตามลำดับคิว

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (amble service) อันได้แก่

3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

3.2 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

3.3 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

3.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อเข้าใจง่าย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ อันได้แก่

4.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

4.2 การให้บริการเป็นระบบสายงานต่อเนื่อง ไม่มีปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงาน

4.3 เวลาราชการ (08.30 น. – 16.30 น.) ในการทำงาน ได้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

4.4 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้งานบริการสำเร็จไปได้ด้วยดี

4.5 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ โดยเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม อันได้แก่

5.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

5.2 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง

5.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่

5.4 การให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อเข้าถึงการบริการ ที่ง่ายขึ้น และสะดวกสบาย

จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะไม่จำกัดขอบเขตอยู่เพียง หน่วยงานของรัฐเท่านั้น การบริการสาธารณะยังมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น กล่าวคือเป็นการมองว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการ คือการเน้นหลักการให้บริการสาธารณะที่มีอย่างต่อเนื่อง ความยุติธรรม คุณภาพของการบริการและความเท่าเทียมกัน สามารถนำมาใช้ในการวัดความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษากลุ่มตัวอย่าง (Sample) งานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและ อำนาจความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย จำนวน 306 ราย ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95 % ได้จากการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะใช้สูตรทาโร ยามาเน (Taro Tayamane) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,306 คน โดยมีค่า ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ซึ่งแทนสูตรคือ

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

โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

E : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

$$n = \frac{1,306}{1 + (1,306)(0.05)^2}$$

$$n = 306 \text{ ชุด}$$

ดังนั้นผู้มาติดต่อของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนาจความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย จำนวน 306 ชุด

การสร้างเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Linear Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ถ้าศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ตัว กับตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย จำนวน 1 ตัว เรียกว่าการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงเดี่ยว หรือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ตามสมมติฐานของการวิจัย ตามสมมติฐานของการวิจัยและวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับวิจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ, อายุ และอาชีพ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้บริการจากกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย จำนวน 306 ตัวอย่าง โดยสรุปได้ดังนี้

ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และรองลงมาเพศชาย

ด้านอายุ ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 27 – 37 ปี รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 49 – 59 ปี ส่วนผู้ให้บริการฯ น้อยที่สุดคืออายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี

ด้านอาชีพ อาชีพส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม คือ สำนักงานบัญชี/ผู้ทำบัญชี รองลงมาอาชีพพนักงานเอกชนน้อยที่สุด คืออาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1. ศึกษาคุณภาพการบริการ กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาคูณภาพการบริการของกลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนองลูกค้า (Responsive), การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ซึ่งเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 306 ชุด

โดยสรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฯ ที่แสดงความคิดเห็นในคุณภาพการบริการของกลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ยกเว้นความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัย (คอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม กาแฟ) อยู่ในระดับดีมาก

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ยกเว้นแจ้งขั้นตอนการให้บริการเช่นขั้นตอนดำเนินการในการให้บริการเอกสาร หลักฐาน ค่าธรรมเนียมอยู่ในระดับดีมาก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

สรุปรวมคุณภาพการบริการของกลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ ประกอบไปด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service), การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service), การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service), การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ซึ่งเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 306 ชุด โดยสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ยกเว้นการให้บริการข้อมูลของนิติบุคคลเป็นไปตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 คือ ไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับ และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (amble service) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ยกเว้นจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ยกเว้นขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ยกเว้นการให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อเข้าถึงการบริการที่ง่ายขึ้นและสะดวกสบายอยู่ในระดับพอใจมาก

สรุปผลรวมการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

3. ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย

พบว่าคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย เรียงตามความมีอิทธิพล มากไปหาน้อย ได้แก่คุณภาพบริการ 5 ด้านดังนี้ 1.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 2.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 3.การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4.ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 5.การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ 27 – 37 ปี อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือสำนักงานบัญชี/ผู้ทำบัญชี เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจ เป็นลักษณะนิติบุคคล (ห้างหุ้นส่วน/บริษัทจำกัด) คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เพศหญิงเป็นเพศที่มีประกอบกิจการมากกว่า

เพศชาย มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากต้องการนำความรู้มาพัฒนากิจการตนเอง รูปแบบกิจการบุคคลธรรมดา เนื่องจากการประกอบกิจการเพื่อบริการขายปลีกให้ลูกค้าในท้องที่ รายได้ต่อปี 100,001-500,000 บาท เนื่องจากเป็นกิจการแบบครอบครัวและเป็นกิจการบุคคลธรรมดาระยะเวลาในการใช้บริการ 2-5 ปี เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 เริ่มให้บริการเมื่อ พ.ศ. 2551 ลักษณะการประกอบกิจการขายปลีกและเงินทุนของผู้เสียภาษีอากร 100,001-500,000 บาท เนื่องจากผู้ประกอบการเป็นลักษณะบุคคลธรรมดา และเป็นกิจการในครอบครัว คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้วิจัยเสนอแนะที่คาดว่าจะประโยชน์ ดังนี้

1) จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนองลูกค้า (Responsive), การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดจะเห็นได้ว่ากลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการทุกประเภทที่ต้องใช้บริการ ดังนั้น หน่วยงานควรต้องรักษาระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป โดยดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่ด้อยคุณภาพ คือ

1.1) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก และความทันสมัย (คอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่ม กาแฟ) ในด้านนี้ผู้บริหารสมควรปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ เช่น มีคอมพิวเตอร์ให้บริการประชาชน เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะ

1.2) แจ้งขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนดำเนินการในการให้บริการเอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียมในด้านนี้ผู้บริหารสมควรปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ เช่น การรับค่าธรรมเนียมผสมผสานระหว่างเงินสด กับค่าธรรมเนียมที่ผ่านเครื่อง EDC หรือจัดกิจกรรมอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อซึ่งถือเงินสด จ่ายเงินสดให้กับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ใช้บัตรพร้อมจ่ายที่ออกโดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัยจ่ายค่าธรรมเนียมแทนเงินสดนั้น ซึ่งตอบสนองนโยบายของภาครัฐในเรื่องการรับค่าธรรมเนียมไร้เงินสด

และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในคราวเดียวกัน ซึ่งการปรับกลยุทธ์นี้จะทำให้คุณภาพการบริการได้รับความคิดเห็นดีมากที่สุดส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุดต่อไป

2) จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการจำเป็นต้องหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดยิ่งขึ้นไป โดยดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่ความพึงพอใจลดลง คือ

2.1) การให้บริการข้อมูลของนิติบุคคลเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 คือไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

2.2) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

2.3) ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

2.4) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

2.5) การให้บริการที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อเข้าถึงการบริการที่ง่ายขึ้นและสะดวกสบาย

ผู้บริหารสมควรปรับกลยุทธ์ และกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดย

1. กำหนดห้องจัดเก็บเอกสารนิติบุคคลเป็นห้องลับ และกำหนดความรับผิดชอบกับเจ้าหน้าที่เท่านั้นที่มีกุญแจสามารถเข้าออกได้

2. จัดวางตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้พร้อมกระตือรือร้นในการบริการ โดยเน้นประชาชนเป็นหลักทุกตำแหน่งสามารถทดแทนกันได้เพื่อบริการประชาชนได้ทันทั่วถึง

3. จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อสามารถแก้เอกสารที่ผิดพลาด และดำเนินการจดทะเบียนต่อไปจนเสร็จสิ้นขบวนการ

4. ลดขั้นตอนการเข้าถึงเจ้าหน้าที่และการเปลี่ยนที่นั่งในช่องต่างๆ โดยให้ดำเนินการเสร็จสิ้นในช่องบริการเดียว

5. เจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้สอนหรือให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการชำระค่าธรรมเนียมที่ไร้เงินสด เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้รับทราบและนำไปปฏิบัติได้โดยทั่วกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปได้ดังนี้

1) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ตีร่วมกันต่อไป

2) ควรศึกษาถึงปัจจัยภายใน และภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุโขทัย เพื่อหาแนวทางในพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของหน่วยงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คุณากร งามศิริ (2561) คุณค่าที่รับรู้ และคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต (AIS FIBRE) วิทยานิพนธ์โครงการปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจภาคค่ำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน : กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ วิทยานิพนธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อรสุชา คำแสน (2561) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพของชุดบริการร้านอาหาร บริการด่วนในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ความพึงพอใจ และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า วิทยานิพนธ์โครงการปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจภาคค่ำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อุไร ดวงระหว่า (2554) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ One Stop Service วิทยานิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี