

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้นโยบาย One Roof ที่มีต่อกลุ่มทะเบียนธุรกิจ
และอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี**

**USER SATISFACTION UNDER THE ONE ROOF POLICY TOWARDS THE
BUSINESS REGISTRATION AND TRADE FACILITATION GROUP,
UBON RATCHATHANI PROVINCIAL COMMERCIAL OFFICE**

ชาญไชย บุระวงค์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้นโยบาย One Roof ที่มีต่อกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้นโยบาย One Roof ของกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าจังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อทราบข้อมูลและแนวทางปรับปรุงในการให้บริการภายใต้นโยบาย One Roof ของกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าจังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.5 มีอายุระหว่าง 34 – 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 สถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอาชีพพนักงานเอกชนคิดเป็นร้อยละ 54 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทร้อยละ 49.3

2. ด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปัจจัยโดยภาพรวมความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆพบว่า มากที่สุดไปน้อยสุด คือ พบว่าความพึงพอใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในด้านสมรรถนะการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานพาณิชย์, ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว, ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านลักษณะกายภาพตามลำดับ

3. ด้านความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆพบว่า เห็นด้วยมากที่สุดไปน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในการให้บริการ รองลงมาคือ การบริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และสำนักงาน/จุด/ช่อง/ มีการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงสะดวก

4.ด้านลักษณะกายภาพเป็นด้านที่มีความพึงพอใจของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการการให้บริการงานของกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานีมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับท้ายสุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว ที่จอดรถของผู้มาใช้บริการส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยมีความเห็นแก่ระดับเห็นด้วยน้อย เท่านั้น

5.การศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ ดังสมการดังต่อไปนี้

$$Y_4 = 0.449 + 0.94(\text{รายได้}) - 0.162(\text{ให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด}) + 0.225 (\text{เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้})$$

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและพร้อมที่จะพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพื่อการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, การจดทะเบียนนิติบุคคล

นายชาญไชย บุระวงศ์ นักวิชาการพาณิชย์ปฏิบัติการ กลุ่มทอ. พณจ.อุบลราชธานี

Abstract

A research on the satisfaction of service users under the One Roof policy towards the business registration and trade facilitation group, Ubon Ratchathani Provincial Commercial Office. There is a research objective.

1. To study customer satisfaction under the One Roof policy of the business registration group and facilitating trade in Ubon Ratchathani Province
2. To know information and improvement guidelines in providing services under the One Roof policy of the Business Registration and Trade Facilitations Group of Ubon Ratchathani

The research results were found that

1. Most of the respondents were female, 72.5 percent, aged between 34 - 41 years, or 42.8 percent, marital status, 54.8 percent, private workers, 54 percent, income less than 10,000 baht. 49.3 percent
2. Factors of service quality affecting the satisfaction of service users. Overall, the comments are great. When considering various factors, it was found that The most to the least was found that the satisfaction of the services of the business registration and trade facilitation group of Ubon Ratchathani Province. The users are satisfied. In terms of service synergy, reliability of the commercial office, the intention of providing services with speed, understanding and knowing the service recipient. And physical aspects, respectively
3. The service satisfaction of the surveyed respondents of the users. Overall, the comments are great. When considering various factors, it was found that Most agree to the least is the service staff with care in providing services, followed by the service that is easy, convenient and fast, and the office / point / channel / offers appropriate and convenient services.
4. The physical aspect was the satisfaction aspect of the service that made the users of the service of the business registration and trade facilitation group of the Ubon Ratchathani Commerce Office to be the lowest satisfaction. And when considering in detail, the parking lot of the customers has resulted in satisfaction with only the slightest level of opinion.
5. Study of relationship, service quality and satisfaction Can be summarized As the following equation $Y_4 = 0.449 + 0.94 (\text{income}) - 0.162 (\text{service provided in time}) + 0.225 (\text{staff can resolve the problem During service})$

The results of this research It can be applied to assess the quality of service that satisfies the users of the service and is ready to develop, modify, for the service that is more efficient.

Keywords: Satisfaction, Quality of Service, Company Registration

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีนโยบายพัฒนาประเทศตามแนวยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะพัฒนาประเทศสู่ประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งเป้าหมายในการพัฒนาเพื่อให้ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม และมีฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน โดยมีแนวทางการพัฒนา 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความมั่นคง 2) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5) ด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 6) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารภาครัฐ (กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะเวลา 20 ปี 2560-2569) และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ

สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานในภูมิภาค ให้เป็นหนึ่งเดียวภายใต้สำนักงานพาณิชย์จังหวัด (One Roof) สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อความเป็นเอกภาพในการให้บริการประชาชน และผลักดันนโยบายการพัฒนาประเทศขับเคลื่อนเศรษฐกิจการค้าให้มีความเข้มแข็งการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อความสำเร็จขององค์กร ถึงอย่างไรก็ตาม เมื่อมีนโยบาย (One Roof) ได้รับมอบหมายการถ่ายโอนหน้าที่ ภาระกิจหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลทำให้มีจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนยังคงมีจำนวนเท่าเดิม โดยงานที่ได้รับมอบหมายและปัญหาที่พบ เช่น ประชาชนยังขาดความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนจัดทำคำขอของแต่ละประเภท จัดทำคำขอไม่ถูกต้องตามลักษณะของแต่ละประเภท ไม่ว่าจะป็นขั้นตอนการจัดทำคำขอและการเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ประชาชนต้องกลับไปแก้ไขคำขอใหม่หรือกลับไปเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมใหม่ เพื่อมาขออนุญาตใหม่อีกรอบ ย่อมทำให้เกิดไม่ได้รับการอำนวยความสะดวก อีกทั้งทำให้เพิ่มค่าใช้จ่ายและเสียเวลาส่งให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนในขณะนั้น อาจส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น จากปัญหาดังกล่าวที่ส่งผลต่อสถานการณ์ที่ได้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ ภายใต้นโยบาย One Roof ในครั้งนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในประเด็นที่ภาระกิจหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการที่ ยังคงได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ ที่ระดับไหนมากน้อยเพียงใด ประชาชนมีปัญหาอุปสรรค ความต้องการในด้านใดบ้าง มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลแนวและทางในการนำไปปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานใน การบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นไป

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรต้น ด้านสมรรถนะการให้บริการ (Reliability)ด้านลักษณะกายภาพ (Tangibles)ด้านความน่าเชื่อถือของ สำนักงานพาณิชย์ (Assurance)ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness)ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

1.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้ต้น โยบาย One Roof ที่มีต่อกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าจังหวัดอุบลราชธานี

2. ขอบเขตด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากจำนวนประชากรทั้งหมดในจังหวัดอุบลราชธานี ที่ใช้บริการงานในงานของทั้งสามกรมได้แก่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (จำนวน 5,229 ราย) ,กรมการค้าภายใน (จำนวน 141 ราย),และกรมทรัพย์สินทางปัญญา(จำนวน 290 ราย) รวมจำนวนทั้งหมดของประชากรของจำนวน 5,660 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ราย (ใช้ทฤษฎีของ Taro Yamane)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561,หน้า 20) ได้อธิบายความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ คือ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อเป็นการสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่น โดยเป็นการให้บุคคลๆนั้นได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (2555,หน้า 12) กล่าวไว้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็น การพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงาน

พาราสุรามาน,แซทแฮล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal, and Berry 1985 :อ้างในชลธิชา ศรีบำรุง 2557,หน้า 29)ได้ให้แนวคิดของคุณภาพการให้บริการ เอาไว้10 ด้านดังนี้

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้
2. Responsiveness หรือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ
3. Competence หรือความสามารถ/ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เชื่อวชาญรู้จริง
4. Access หรือการเข้าถึงการบริการที่ง่าย ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก ทำได้ง่าย
5. Courtesy หรือการให้เกียรติ สุภาพเรียบร้อยและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัย
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. Customer understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจคน
10. Tangibles หรือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

ต่อมาพาราสุรามาน และคณะ (1994) ในนำกรอบแนวคิดของคุณภาพการให้บริการมาปรับปรุงเรื่องคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการที่ก่อให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. **ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกมั่นใจและคาดหวังว่าได้รับการให้บริการที่ดี ให้บริการบรรลุเป้าประสงค์

2. **ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)** หมายถึง การบริการที่ให้กับผู้รับบริการทางด้านกายภาพ โดยสามารถคาดหวังคุณภาพของการให้บริการได้อย่างชัดเจน

3. **ความน่าเชื่อถือ (Assurance)** หมายถึง ความน่าเชื่อถือของสำนักงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามที่ต้องการ

5. **การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับการบริการที่บรรลุเป้าประสงค์ พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงในการให้บริการครั้งต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ,อายุ ,สถานภาพการสมรส,อาชีพ,รายได้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านสมรรถนะการให้บริการ (Competence) ,ด้านลักษณะกายภาพ (Tangibles)ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานพณิชย (Reliability) ,ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) ,การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่ในการให้บริการ, สำนักงาน /จุด/ช่อง มีการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการวิจัยในช่วงระหว่างเดือนกันยายน ถึงเดือนธันวาคม 2563 โดยนำข้อมูลแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับตัวอย่างที่

เข้ามาใช้บริการในส่วนของกลุ่มงานกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลผู้วิจัยต้องทำการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างและทำการแยกแบบสอบถามที่คำตอบที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิจัยเป็น 2 ประเภท คือ

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้กับอธิบายคุณลักษณะต่างๆของสิ่งที่ต้องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าพิสัย
2. สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้กับอธิบายคุณลักษณะต่างๆของสิ่งที่ต้องการศึกษาคือคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ โดยโดยใช้สมการถดถอยพหุเชิงซ้อน (Multiple Regression) ทั้งนี้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลกับตัวแปรตามความพึงพอใจในการให้บริการ และระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มประชากรตัวอย่าง มีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการงานของกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีความเห็นด้วยมากทั้ง 5 ด้านคุณภาพในการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ หากพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับมากที่สุดคือ ด้านสมรรถนะการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานพาณิชย์ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับที่มีความเห็นด้วยมาก ตามลำดับ ในส่วนของด้านลักษณะกายภาพ อยู่ในระดับที่มีความเห็นด้วยปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย

จากการศึกษาค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 ข้อมูลและแนวทางปรับปรุงในการให้บริการเพื่อนำข้อมูลที่มีความพึงพอใจในแต่ละด้านของในการให้บริการที่มีความพึงพอใจในอันดับที่สุดท้ายคือลำดับที่ 5 มาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจะพบในด้านลักษณะกายภาพ พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับซึ่งมีความคิดเห็นความคิดเห็นปานกลาง บริการมีน้ำดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์มาให้บริการ สถานที่ความสะอาด/เป็นระเบียบเรียบร้อย/ปลอดภัย มีความพึงพอใจ ความเห็นด้วยมาก สิ่งอำนวยความสะดวก มีความเห็นด้วยปานกลาง ที่จอดรถมีความพึงพอใจความเห็นด้วยน้อย

ผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.5 มีอายุระหว่าง 34 – 41 ปีคิดเป็นร้อยละ 42.8 สถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอาชีพพนักงานเอกชนคิดเป็นร้อยละ 54 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทร้อยละ 49.3

ด้านปัจจัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมความคิดเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณา ปัจจัยด้านต่างๆพบว่า มากที่สุดไปน้อยสุด คือ พบว่าความพึงพอใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ใช้บริการมีความในด้านสมรรถนะการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานพาณิชย์,ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว,ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการและด้านลักษณะกายภาพ

ด้านสมรรถนะการให้บริการเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆพบว่ามีความคิดเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการให้บริการบรรลุเป้าประสงค์ รองลงมาคือสามารถอธิบายให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ให้บริการตรงเวลาให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน

ด้านกายภาพ มีเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆพบว่ามีความคิดเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บริการมีน้ำดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์รองลงมาคือมีเครื่องมือ อุปกรณ์มาให้บริการและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ที่จอดรถ

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานพาณิชย์เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆพบว่ามีความคิดเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการ มีรูปแบบทันสมัย รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถชำนาญงาน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆพบว่ามีความคิดเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หากประชาชนต้องการความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่สามารถรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดระหว่างการให้บริการได้

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆพบว่ามีความคิดเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการแจ้งขั้นตอนกระบวนการให้บริการชัดเจนรองลงมาคือ รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือให้บริการอธิบายเกี่ยวกับคำขอ,เอกสารหลักฐานประกอบอย่างถูกต้องครบถ้วน

ด้านความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมความคิดเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆพบว่า มากที่สุดไปน้อยสุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในการให้บริการ รองลงมาคือ การบริการที่ง่าย สะดวกรวดเร็วและสำนักงาน/จุด/ช่อง/ มีการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงสะดวก

โดยสามารถสร้างสมการที่ใช้สำหรับการทำนายความพึงพอใจได้ดังนี้

$$Y_4 = 0.449 + 0.94(\text{รายได้}) - 0.162(\text{ให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด}) + 0.225(\text{เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้})$$

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงซ้อน (R) มีค่าเท่ากับ 0.933

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมมีความเห็นด้วยมาก ทั้ง 5 ด้านคุณภาพในการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ หากพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับมากที่สุดคือ ด้านสมรรถนะการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานพาณิชย์, ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว, ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการและด้านลักษณะกายภาพ

ด้านสมรรถนะการให้บริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมีความเห็นด้วยมาก ซึ่งเป็นความคาดหวังของแต่ละคนที่เข้าติดต่อใช้บริการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองเป็นเป้าหมายหลักสำคัญ

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานพาณิชย์ พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการสถานที่ให้บริการ มีรูปแบบทันสมัย ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ที่มีความเห็นด้วยมากที่สุด ดังนั้นทางสำนักงานเองจึงจำเป็นต้องมีการรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพร้อมที่จะปรับปรุงสถานที่การให้บริการในรูปแบบที่ทันสมัยยิ่งขึ้น

ด้านความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ที่มีความเห็นด้วยมาก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากบรรลุวัตถุประสงค์แล้ว ผู้รับบริการเองยังคงมีความต้องการรับบริการด้วยความรวดเร็วอีกด้วย ทางสำนักงานเองควรจัดอบรมและสร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่ ให้มีการบริการโดยหากประชาชนต้องการความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองให้ความช่วยเหลือทันที ข้อจำกัด ในบางครั้งการในการที่ หากคำขอในการจดทะเบียนเอกสารหลักฐาน ไม่ครบ จำเป็นต้องกลับไปแก้ไขสำเนา จึงส่งผลต่อการให้บริการในด้านความความตั้งใจที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยจำเป็นอย่างที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานในการจัดทำคำขอต่างๆให้ละเอียดและถูกต้อง

ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ที่มีความเห็นด้วยมาก ได้แก่มีการแจ้งขั้นตอนกระบวนการให้บริการชัดเจนรองลงมาคือ รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ, ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันและให้บริการอธิบายเกี่ยวกับคำขอ, เอกสารหลักฐานประกอบอย่างถูกต้องครบถ้วนตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานพาณิชย์ พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับซึ่งมีความคิดเห็นความคิดเห็นด้วยมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าได้แก่,สถานที่ให้บริการ มีรูปแบบทันสมัย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถชำนาญงาน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามลำดับ แต่มีความพึงพอใจมีความเห็นด้วยปานกลางได้รับการบริการที่ดีตั้งแต่ครั้งแรก รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการตามลำดับ

ด้านลักษณะกายภาพพบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ที่มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง ในส่วนของ สถานที่ความสะอาด/เป็นระเบียบเรียบร้อย/ปลอดภัย รองลงมาคือ มีบริการน้ำดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ มีเครื่องมือ อุปกรณ์มาให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ยังมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยมาก แต่ด้านที่จอตลอด มีความพึงพอใจที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย ทำให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง ที่ทำให้ทราบถึงแม้สถานที่ให้บริการจะสะอาดเป็นระเบียบ การบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง แต่ยังไม่เป็นที่จอตลอดเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการก็ได้ ทั้งนี้จะได้หาแนวทางการแก้ไขเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยทำให้ได้ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับเห็นด้วยมาก แต่ยังคงพบว่าด้านลักษณะกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือมีความเห็นด้วยน้อย เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องร่วมมือกันเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านลักษณะกายภาพ มีการบริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรกำหนดเป็นนโยบายด้านการให้บริการด้านลักษณะกายภาพ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนร่วมมือประชาสัมพันธ์และคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่หน้าสำนักงานคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ สอบถามข้อมูลและอนุญาตให้ใช้จอตลอดได้เฉพาะประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเท่านั้น
2. ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบการจอตลอดออนไลน์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ทำให้ทราบการคาดคะเนจำนวนและเวลาของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะมีการศึกษาวิจัยหลังจากนี้ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้นโยบาย One Roof ที่มีต่อกลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี ในอนาคตอีก 1 ปี หลังจากการทำศึกษาวิจัยครั้งนี้เสร็จ เพื่อนำผลมาปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของทุกโดยภาพรวมทุกกลุ่มงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อจะได้ข้อมูลอันจะนำไปสู่การกำหนดนโยบาย เพื่อทราบข้อมูลและแนวทางปรับปรุงในการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ (2558).ความรู้เบื้องต้นด้านทรัพย์สินทางปัญญา.พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- กระทรวงพาณิชย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา (2563).พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ.2534. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2563. <http://www.ipthailand.go.th>
- กระทรวงพาณิชย์ กรมการค้าภายใน (2563).การขออนุญาตค้าข้าว.สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2563. https://ricetrade.dit.go.th/ricetrade/Upload/Manual_People.pdf
- กำพล แก้วสมนึก(2552).การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ฟริชชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด.สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2563. แหล่งที่มาhttp://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/329/1/kumpol_kaew.pdf
- คู่มือประชาชนสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี (2559).สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุบลราชธานี จารุวรรณ กนกทอง (2559).ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร.สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563.แหล่งที่มา https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2559/F_Jaruwan_%20Kanokthong.pdf
- จิตเจริญ ศรีขวัญ (2561).ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ปีงบประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2563.แหล่งที่มา https://wisdomking.or.th/frontend/web/uploads/About_Us/ITA/Report2561.pdf
- ชลธิชา ศรีบำรุง (2557).คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563.แหล่งที่มา http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930216.pdf
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2563.แหล่งที่มา <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/4557/1/I%E0%B8%AB%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%99%E0%B9%8C%20%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A5%E0%B8%B7%E0%B8%AD-MBA-2556.pdf>

- สุสติ แสนเสนาะ (2556).คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอโขงเจียม จังหวัดจันทบุรี สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2563.แหล่งที่มา <http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-135-file01-2017-01-30-10-05-56.pdf>
- เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557).ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จิเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี.สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2563.แหล่งที่มา http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930118.pdf
- รัตนา สมบูรณ์และคณะ (2554).ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการ.ของกองประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร .สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2563.แหล่งที่มา http://www.qad.nu.ac.th/backoffice/php_form/uploads/files/ResearchQAD55.pdf
- รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) . คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาล เปาโลรังสิต สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2563.แหล่งที่มา <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3508/1/RMUTT-161651.pdf>
- วีระศักดิ์ เหล่าจันทร์ (2553).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารปลาเผา อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี.สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563.แหล่งที่มา <http://cms.dru.ac.th/jspui/handle/123456789/71>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ ฉบับย่อ) สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2563. แหล่งที่มา https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf
- หทัยรัตน์ บันลือ (2556).ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดา สืบค้นเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2563.แหล่งที่มา <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/4557/1/IS%E0%B8%AB%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%99%E0%B9%8C%20%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A5%E0%B8%B7%E0%B8%AD-MBA-2556.pdf>
- อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ (2559).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563.แหล่งที่มา http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55930118.pdf
- Parsu Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L Berry (1994) .Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research .Retrieved on 15 October 2020. Accessible. https://www.researchgate.net/publication/238383276_Reassessment_of_Expectations_as_a_Comparison_Standard_in_Measuring_Service_Quality_Implications_for_Further_Research