

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการ  
ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่

Customer Satisfaction Towards Service Quality of The Office of Business  
Development, Chiang Mai Province

ดวงกมล กิติกุล\* และวรัทยา แจ่มกระจ่าง\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนที่เป็นผู้ประกอบการ สำนักงานบัญชี และสำนักงานกฎหมายที่มาดำเนินการแทน ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านจดทะเบียนธุรกิจ บริการข้อมูลธุรกิจ และกำกับดูแลธุรกิจ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีจำนวนกลุ่มเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล/ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.91) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และด้านการตอบสนองของลูกค้าของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.68) ตามลำดับ

ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านความใส่ใจ อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.51)

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* อาจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.30) ด้านการตอบสนองของลูกค้าของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.21) และด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ตามลำดับ

โดยระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดย ด้านรูปลักษณ์ อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งอยู่ใน Quadrant B หรืออาจกล่าวได้ว่า ซึ่งควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น อยู่ใน Quadrant C ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน อยู่ใน Quadrant D ได้แก่ ด้านความใส่ใจ ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไป

จากการวิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มาช่วยในงานบริการข้อมูลธุรกิจ (ออกหนังสือรับรอง/รับรองสำเนา) และมีการฝึกอบรม และการประเมินบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดทำ Job Description 2. มีการตรวจตราและประเมิน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ที่รับผิดชอบดูแลในแต่ละช่วงเวลาทำงานอย่างเต็มที่ และควรจัดกิจกรรม 5 ส.ของสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ 3. ควรมีพนักงานที่มีความชำนาญในการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้เข้ารับบริการ และการขอรับคำปรึกษาเฉพาะเรื่อง ควรมีการจัดทำ KM ในหน่วยงานเดือนละ 1 ครั้ง และทำการประเมินพนักงานอย่างสม่ำเสมอ 4. ควรจัดทำขั้นตอนหรือกระบวนการรับบริการให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เนื่องจากมีผู้เข้ารับบริการที่หลากหลาย และมีรูปแบบหรือแผนผังขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ มีการแจ้งหรือการปิดประกาศเกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนในการรับบริการควรเห็นได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย

## ABSTRACT

The study on “Customer Satisfaction towards Service Quality of the Office of Business Development, Chiang Mai Province” aimed to examine customer satisfaction towards service quality of the studied office. Samples of this study were identified to 400 entrepreneurs and accounting or legal agents, who took business registration, business information, and business supervision services at the Office of Business Development, Chiang Mai Province. Questionnaires were used as the tool to collect data. The data obtained were, then, analyzed by statistics namely frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The finding presented that percentage of female respondents (53.50% or 214 out of 400 samples) was higher than male respondents. The majority (126 respondents or 31.50%) was in the age of 30–39 years old. Their education background was bachelor’s degree (121 respondents or 30.25%). Most of them (112 respondents or 28.00%) were accounting agents, registered as ordinary partnerships/limited partnership (182 respondents or 45.50%). They mostly came to the studied office during 08.30–10.00 hrs (186 respondents or 46.50%), at the frequency of 1 time per month (105 respondent or 26.25%).

The respondents rated their overall satisfaction towards service quality of the Office of Business Development, Chiang Mai province at high level (at a mean value of 3.83). In consideration of each component, the respondents rated their satisfaction on all following service quality components at high level in descending order: assurance (at a mean value of 3.94), empathy (at a mean value of 3.91), reliability (at a mean value of 3.86), tangible (at a mean value of 3.75), and responsiveness (at a mean value of 3.68), respectively.

The respondents rated overall importance of service quality of the Office of Business Development, Chiang Mai province at the highest level (at a mean value of 4.29). In consideration of each component, the respondents rated the highest level of importance to following components, except for empathy, which was rated at high level, in descending order: assurance (at a mean value of 4.51), tangible (at a mean value of 4.32), reliability (at a mean value of 4.30), responsiveness (at a mean value of 4.21), and empathy (at a mean value of 4.12), respectively.

Results of the comparative study done between level of satisfaction and level of importance that the customers rated for the service quality of the Office of Business Development, Chiang Mai province were presented as follows. Tangible component was found in Quadrant A, which signified an attribute that was important to customers, but did not respond to their satisfaction adequately. Reliability and assurance components, which were rated at high level, were found in Quadrant B, which signified an attribute that should be sustained and developed. Responsiveness component was found in Quadrant C, which signified an attribute with low priority to be improved. Empathy component was found in Quadrant D, which signified an attribute that was over important to the customers.

According to results of the analysis on level of satisfaction and level of importance that the customers rated for the service quality of the Office of Business Development, Chiang Mai province, the researcher has some suggestions to be proposed as follows. 1. There should be staff in charge who can provide rapid services, especially on business information service (issuing letter of certificate/certified copy). Furthermore, arrangements of trainings, employee assessment, and job description should be done regularly. 2. Monitoring and assessment should be performed to push staff in each shift to work with full effort. In addition, 5-S activities should be held regularly. 3. There should be skillful staff in providing basic information and specific subject to customers. The KM should be also conducted within a unit at once in a month. In addition, employee assessment should be done regularly. 4. Service procedures should be simplified and clear for different types of customer. Service pattern and flow chart, as well as instruction or announcement on service process should be posted at the clear place with easy-to-understand content.

## บทนำ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ก่อตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2466 เดิมชื่อ กรมทะเบียนการค้า ภายหลังจากการปฏิรูประบอบราชการครั้งใหญ่เมื่อ พ.ศ. 2545 กรมทะเบียนการค้า ได้เปลี่ยนชื่อ เป็น "กรมพัฒนาธุรกิจการค้า" นอกจากนี้ ยังได้มีการปรับปรุงบทบาทภารกิจใหม่ โดยปฏิบัติภารกิจหลักในด้านการให้บริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจ การสร้างธรรมาภิบาลธุรกิจโดยการกำกับดูแลให้ธุรกิจปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย รวมถึงผลักดันให้ธุรกิจนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้ในการประกอบธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาธุรกิจให้เข้มแข็ง และมีความสามารถในการแข่งขัน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงเป็นทั้งผู้สร้าง ผู้พัฒนาส่งเสริม ผู้กำกับดูแล ผู้สนับสนุน ข้อมูล และผู้ทำให้ธุรกิจสิ้นสภาพลง กล่าวคือ เป็น "ต้นสายปลายหางธุรกิจ" นั่นเอง

ในปี 2553 เป็นปีที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ ที่กรมฯ ก้าวสู่ นวัตกรรมบริการภาครัฐ มีการนำนวัตกรรมบริการที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ พัฒนา บริการสร้างสรรค์ พร้อมกับสร้างค่านิยม ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ มุ่งสู่การเป็นประเทศที่ง่ายต่อการทำธุรกิจ และก้าวสู่การเป็น e-Department มีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้ ปรับภาพลักษณ์ของศูนย์บริการ จดทะเบียนธุรกิจทั้งในส่วนกลางและต่างจังหวัด ให้มีความทันสมัย สวยงาม มีเอกลักษณ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั่วประเทศ มีการนำระบบบัตรคิวมาใช้ มีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความรู้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เทคนิคการ ให้บริการ การมีใจมุ่งบริการ การทำงานเป็นทีม มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและ เชื่อมโยงสู่หน่วยงานพันธมิตร (e-Starting Business) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อส่วนราชการของประชาชน โดยปรับลดขั้นตอนกระบวนการทุกด้าน เช่น ลดขั้นตอนการเริ่มต้นธุรกิจจาก 7 ขั้นตอน เหลือ 5 ขั้นตอน และลด ระยะเวลาจาก 4 วัน เหลือ 60 นาที เป็นต้น มีการปรับปรุงแบบพิมพ์และเอกสารประกอบให้สะดวกในการกรอกและยื่น จดทะเบียน มีการให้บริการหนังสือรับรองและข้อมูลทางทะเบียนด้วยบริการด่วนพิเศษ (DBD Express service) เพิ่มช่อง ทางการให้บริการหนังสือรับรองผ่านธนาคาร (e-Certificate) นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้บริการ ตรวจสอบข้อมูลธุรกิจได้ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมถึงการพัฒนาฐานข้อมูลนิติบุคคลให้เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศธุรกิจและ เผยแพร่ให้ภาคธุรกิจนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ผลักดันนวัตกรรมการให้บริการภาครัฐมาอย่างต่อเนื่อง ล่าสุดในปี 2557 ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลให้มีคุณภาพ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงาน รวมถึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย โดยการขยายการให้บริการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลจากเดิมที่จดทะเบียนจัดตั้งได้ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด ตามที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ของนิติบุคคลตั้งอยู่ ให้สามารถจดทะเบียนจัดตั้งได้ ทั่วประเทศ มีการให้บริการหนังสือรับรองที่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีการพัฒนา Application: DBD e-Service ซึ่งเป็นโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลนิติบุคคล นอกจากการให้บริการจดทะเบียน ธุรกิจและบริการข้อมูลธุรกิจแล้ว กรมฯยังมีเป้าหมายเป็นคลังข้อมูลที่สมบูรณ์ มีการปรับปรุงข้อมูลธุรกิจ ให้ภาคธุรกิจ นำไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุน นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาระบบการส่งงบการเงินของนิติบุคคล ซึ่งแต่เดิมการส่ง การเงินจะนำส่งในรูปแบบของกระดาษ ดังนั้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ภาคธุรกิจและกรมฯ เองในการนำเข้าสู่ข้อมูล

เพื่อมาวิเคราะห์ให้ภาคธุรกิจนำไปใช้ประโยชน์กับธุรกิจได้อย่างทันต่อสถานการณ์ จึงเปิดให้บริการส่งงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) โดยมีกำหนดเปิดให้บริการแล้วในปี 2558 นี้

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานตัวแทนกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค โดยสำนักงานฯ ตั้งอยู่ที่ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของกรมฯ ดังนี้

ด้านจดทะเบียนธุรกิจ ได้แก่ การให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทห้างหุ้นส่วนบริษัท สมาคมการค้า หอการค้า

ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ได้แก่ การให้บริการหนังสือรับรอง ตรวจเอกสารทางทะเบียน และรับรองสำเนาเอกสาร การรับงบการเงิน ของนิติบุคคล

ด้านกำกับดูแลธุรกิจ ได้แก่ กำกับดูแลและตรวจสอบการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี การแจ้งเป็นผู้ทำบัญชี แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ทำบัญชี รวมถึงการกำกับดูแลให้ธุรกิจปฏิบัติตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมฯ

ด้านส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ ได้แก่ งานส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจแฟรนไชส์ธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก ธุรกิจบริการ และธุรกิจเป้าหมายอื่นๆ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการสร้างเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ

ในปี 2557 สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ มีนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ที่ยังมีสถานะดำเนินกิจการอยู่ จำนวน 14,527 ราย สำนักงานฯ ได้ให้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจจำนวน 6,918 ราย ให้บริการข้อมูลธุรกิจ จำนวน 83,637 ราย ดำเนินการกำกับดูแลธุรกิจ 486 ราย และงานด้านส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจโดยการจัดอบรมสัมมนา จำนวน 6 ครั้งซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในภาคเหนือ (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2557)

ดังนั้น หลังจากกรมฯ ได้มีการผลักดันและนำนวัตกรรมบริการใหม่มาให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน และเชียงใหม่เป็นศูนย์บริการจดทะเบียนตัวแทนของกรมฯที่ใหญ่ที่สุดในภาคเหนือ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนให้มากที่สุด

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ (Service Quality Concept) โดยกำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพของการให้บริการโดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการประกอบด้วย 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้คือ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance Performance) รูปสัมผัส (Tangibility) ความใส่ใจ (Empathy) และการตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) โดยได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการกระจายมาจาก

5 เกณฑ์คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithamand Berry (1994) การวิเคราะห์ความพึงพอใจได้นำกรอบแนวคิดมาจาก Martilla and James (1977) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis:IPA) เรียกว่า IPA จะใช้กราฟช่วยในการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งกราฟออกเป็นแกนตั้งและแกนนอน โดยแกนตั้งจะบอกระดับความสำคัญและแกนนอนจะบอกระดับความพึงพอใจ

## วิธีการศึกษา

### 1. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 ด้าน คือ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance Performance) รูปลักษณ์ (Tangibility) ความใส่ใจ (Empathy) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

### 2. ขั้นตอนการศึกษา

1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
5. จัดทำและนำเสนอรายงาน

### 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ประชาชนที่เป็นผู้ประกอบการ และสำนักงานบัญชี สำนักงานกฎหมายที่มาดำเนินการแทน ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านจดทะเบียนธุรกิจ บริการข้อมูลธุรกิจ และกำกับดูแลธุรกิจ ซึ่งใน พ.ศ. 2557 มีผู้มาใช้บริการงานทั้ง 3 ด้าน จำนวน 91,041 ราย (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่: 2557) และกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ด้านจดทะเบียนธุรกิจ ด้านการให้บริการข้อมูลธุรกิจ และด้านกำกับดูแลธุรกิจ แบ่งเป็นด้านจดทะเบียนธุรกิจ จำนวน 6,918 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.6 ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ จำนวน 83,637 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.9 และด้านกำกับดูแลธุรกิจ 486 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่: 2557)

### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา สิ่งพิมพ์ เอกสาร เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เป็นผู้ประกอบการ และสำนักงานบัญชี สำนักงานกฎหมายที่มาดำเนินการแทน ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่

## ผลการศึกษา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30–39 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ส่วนใหญ่ขอหนังสือรับรอง/รับรองสำเนา/ตรวจเอกสาร จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ ส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานรับจดทะเบียน จำนวน 15 ราย ส่วนใหญ่มาใช้บริการในระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. จำนวน 16 ราย ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 110 ราย โดยส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. จำนวน 169 ราย

### ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่

ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านความใส่ใจที่อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.51) ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 4.30) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.21) และด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ตามลำดับ สามารถพิจารณารายด้านได้ ดังต่อไปนี้

**ด้านความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.30) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังต่อไปนี้ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) รองลงมาได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ตามลำดับ

**ด้านความมั่นใจ** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.51) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.48) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.47) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ตามลำดับ

**ด้านรูปลักษณ์** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.32) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ สภาพแวดล้อมในสำนักงาน มีความสะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.49) อุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงาน มีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) เอกสารและข้อมูลแนะนำขั้นตอนการใช้

บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.27) เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียนแผ่นพับบริการข้อมูลธุรกิจ มีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ตามลำดับ

**ด้านความใส่ใจ** อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.32) รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรรมข สื่อบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ตามลำดับ

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.32) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.91) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ด้านรูปลักษณะ (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 3.68) ตามลำดับ สามารถพิจารณารายด้านได้ดังต่อไปนี้

**ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ** อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69) ตามลำดับ

**ด้านความมั่นใจ** อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) ตามลำดับ

**ด้านรูปลักษณ์** อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.75) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้ อุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) รองลงมาได้แก่ ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ มีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80) เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.74) สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70) และเอกสารและข้อมูลแนะนำขั้นตอนการใช้บริการต่างๆมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69) ตามลำดับ

**ด้านความใส่ใจ** อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรรมฯ สื่อวิทยุ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) และเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ตามลำดับ

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.57) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่**

**ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ รายด้าน**

**ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ** พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ อยู่ใน Quadrant D ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็น

**ด้านความมั่นใจ** พบว่า ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ อยู่ใน Quadrant B ซึ่งหรืออาจกล่าวได้ว่า ซึ่งควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น

**ด้านรูปลักษณ์** พบว่า สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ อุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ

มีความทันสมัย อยู่ใน Quadrant B ซึ่งหรืออาจกล่าวได้ว่า ซึ่งควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการ ข้อมูลธุรกิจ มีความน่าสนใจ และเอกสารและข้อมูลแนะนำขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ใน Quadrant C ซึ่งสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

**ด้านความใส่ใจ** พบว่า เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่าง นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจและเอาใจใส่ ในการให้บริการ ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.) ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ อยู่ใน Quadrant D ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็น

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** พบว่า ขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่าง นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ อยู่ใน Quadrant C ซึ่งสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

และจากการวิเคราะห์กราฟพระห้วงระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ รายข้อ แยกเป็น Quadrant ได้ดังนี้

จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน และขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ใน **Quadrant A** ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ และอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ มีความทันสมัย อยู่ใน **Quadrant B** ซึ่งหรืออาจกล่าวได้ว่า ซึ่งควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น

เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ มีความน่าสนใจ เอกสารและข้อมูลแนะนำขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ อยู่ใน **Quadrant C** ซึ่งสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการ ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.) ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ และ

ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ อยู่ใน Quadrant D ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็น

**ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเหตุผลในการใช้บริการ (ด้านจดทะเบียนธุรกิจ, ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ)**

#### **ด้านจดทะเบียนธุรกิจ**

พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ และอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ มีความทันสมัย อยู่ใน Quadrant B ซึ่งหรืออาจกล่าวได้ว่า ซึ่งควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น

เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย เอกสารและข้อมูลแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ใน Quadrant C ซึ่งสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับบริการข้อมูลธุรกิจ มีความน่าสนใจ เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการ ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.) ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรรมฯ สื่อวิทยุ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ อยู่ใน Quadrant D ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็น

#### **ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ**

พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการ สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย เอกสารและข้อมูลแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน และขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ อุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ มีความทันสมัย อยู่ใน Quadrant B ซึ่งหรืออาจกล่าวได้ว่า ซึ่งควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น

เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ มีความน่าสนใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ อยู่ใน **Quadrant C** ซึ่งสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ เจ้าหน้าที่มีความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการ ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.) และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ อยู่ใน **Quadrant D** ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็น

#### **ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ**

พบว่า ผู้ใช้บริการระหว่างเวลา 13.01 น. ถึง 14.00 น. ให้ความสำคัญต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาได้แก่ ระหว่างเวลา 14.01 น. ถึง 16.30 น. ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. และระหว่างเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้บริการระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. ให้ความสำคัญพอใจเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ระหว่างเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. ระหว่างเวลา 13.01 น. ถึง 14.00 น. และระหว่างเวลา 14.01 น. ถึง 16.30 น. ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อตามช่วงเวลา พบว่า

**ช่วงเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น.** จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน และขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ใน **Quadrant A** ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

**ช่วงเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น.** จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน อุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ มีความทันสมัย สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย ขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุอยู่ใน **Quadrant A** ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่าง

**ช่วงเวลา 13.01 น. ถึง 14.00 น.** จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน อุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ มีความทันสมัย สภาพแวดล้อมในสำนักงาน มีความสะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายอยู่ใน **Quadrant A** ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

**ช่วงเวลา 14.01 น. ถึง 16.30 น.** ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการ อุปกรณ์/เครื่องมือในสำนักงานฯ มีความทันสมัยสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาดเรียบร้อย เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

## การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพบริการใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความมั่นใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

องค์ประกอบคุณภาพบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ด้านความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพงานบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ ด้านความมั่นใจ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัลยา ประทุมพันธ์ (2554) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า

**ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัลยา ประทุมพันธ์ (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทองศุภกร วงศ์โสภิตา (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย และประเภทองค์กรหรือกิจการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในระดับมาก

**ด้านความมั่นใจ** จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการด้านความมั่นใจโดยรวมอยู่ในในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัลยา ประทุมพันธ์ (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความ

มั่นใจโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทองศุภร์ วงศ์โสภ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความมั่นใจ ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

**ด้านรูปลักษณ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการด้านรูปลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัลยา ประทุมพันธ์ (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์โดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของทองศุภร์ วงศ์โสภ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย และประเภทองค์กรหรือกิจการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านสิ่งสัมผัสได้จากการบริการ ในระดับมาก

**ด้านความใส่ใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการด้านความใส่ใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัลยา ประทุมพันธ์ (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความความใส่ใจโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของทองศุภร์ วงศ์โสภ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย และประเภทองค์กรหรือกิจการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับมาก

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการสนองตอบลูกค้า อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัลยา ประทุมพันธ์ (2554) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของทองศุภร์ วงศ์โสภ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ด้วยเทคนิค IPA พิจารณาในภาพรวมของคุณภาพบริการ ตามช่วงเวลาที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ 08.30 น ถึง 10.00 น. และตามเหตุผลในการใช้บริการที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะช่วงเวลา 08.30 น. – 10.00 น. ที่ผลการศึกษาพบว่า มีจำนวนผู้มาใช้บริการมากที่สุด และควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ด้านอื่นที่มีความพร้อมที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มาช่วยในงานบริการข้อมูลธุรกิจ (ออกหนังสือรับรอง/รับรองสำเนา) ซึ่งเป็นงานที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากที่สุด เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการปฏิบัติงานดังกล่าวควรมีการทำคำสั่ง

มอบหมายงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ทันต่อสถานการณ์ และต้องมีการฝึกอบรม และการประเมินบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอย่างไรก็ตามเพื่อให้การปฏิบัติหน้าเป็นไปอย่างราบรื่น ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกัน ควรมีการจัดทำ Job Description เพื่ออธิบายขอบเขตหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน

2. สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ในกระบวนการดูแลสภาพแวดล้อมของสถานที่ควรมีการตรวจตราและประเมินในแต่ละช่วงเวลา เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ที่รับผิดชอบดูแลในแต่ละช่วงเวลาทำงานอย่างเต็มที่ และควรจัดกิจกรรม 5 ส. ของสำนักงานฯ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สำนักงานฯ มีความสะอาด เรียบร้อย และควรจัดให้มีการประเมินทุกครั้งที่มีผู้มาใช้บริการ

3. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้น ควรมีพนักงานที่มีความชำนาญในการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้เข้ารับบริการ และกรณีที่มีการขอรับคำปรึกษาเฉพาะเรื่อง เช่น จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท ก็ให้นายทะเบียนเป็นผู้ให้คำแนะนำ หรือกรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนรอบบัญชี ก็ให้นักบัญชีเป็นผู้ให้คำแนะนำ เป็นต้น และควรมีการทำ KM ในหน่วยงาน เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ความรู้ และรับฟังความคิดเห็นรวมถึงปัญหาในการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทำการประเมินพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ทั้งด้านการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ที่มีต่อผู้เข้ารับบริการ

4. ขั้นตอนการรับบริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้น ควรจัดทำขั้นตอนหรือกระบวนการรับบริการให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีรูปแบบหรือแผนผังขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ มีการแจ้งหรือการปิดประกาศเกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนในการรับบริการในจุดที่ผู้รับบริการสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

5. ด้านความใส่ใจ อยู่ใน Quadrant D ได้แก่ ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินความจำเป็น แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสถิติเชิงพรรณนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยังให้ความสำคัญในระดับมาก ซึ่งอย่างไรก็ตามควรยังคงต้องมีการให้ความสำคัญในระดับหนึ่ง และเมื่อพิจารณารายช็อกลับพบว่า ด้านความใส่ใจในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้นจึงผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสร้างค่านิยมหรือวัฒนธรรมในองค์กร เพื่อให้พนักงานที่ให้บริการมีทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ให้สามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจน

และเมื่อพิจารณาในช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ 08.30 น. – 10.00 น. และตามเหตุผลในการใช้บริการที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ พบว่า เจ้าหน้าที่สุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการ และเอกสาร ข้อมูลแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้นจึงผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติผู้มารับบริการ อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้น ควรมีการสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการต่อ

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ โดยการ ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมด้านการให้บริการ มีการประเมินเจ้าหน้าที่อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการจูงใจโดยการให้รางวัล เป็นต้น

2. เอกสาร ข้อมูลแนะนำขั้นตอนการใช้บริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ใน Quadrant A ซึ่งด้านดังกล่าวมีคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้น ควรมีการจัดทำเอกสาร และข้อมูลแนะนำขั้นตอนการใช้บริการให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ขั้นตอนในการให้บริการควรมีความกระชับ หากขั้นตอนใดมีความซ้ำซ้อน ควรลดกระบวนการดังกล่าวเพื่อให้เข้าใจง่ายและมีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้อาจจะต้องมีพนักงานให้บริการข้อมูลเพื่ออธิบายกระบวนการในการใช้บริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

### บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). *แผนปฏิบัติการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประจำปี 2558*. จาก <http://www.dbd.go.th>
- กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ทองศุภร์ วงศ์โสภณ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เพชร วัชรปรีชา. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รัตนา กิจเจริญ. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ของบริษัท โรงงานลัทธิสตาร์การทอ จำกัด*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). *ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่. (2557). *สถิติการจัดทะเบียนประจำเดือน ธันวาคม 2557 เชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่.
- สุกัลยา ประทุมพันธ์. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดลำพูน*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).