

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี¹
THE SATISFACTION OF THE ENTREPRENEURS IN SERVICE OF PROVINCIAL
COMMERCIAL OFFICE UTHAI THANI PROVINCE

เฉลิมเกียรติ เสือคง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี 2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้แทนกลุ่มผู้ประกอบการค้าในจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และเป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านความสะดวกที่ให้บริการบริการ 2) ด้านการติดต่อประสานงานของการบริการ 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ 4) ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ 5) ด้านคุณภาพของให้บริการ และ 6) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เป็น 6 ปัจจัยสำคัญที่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานีและ 2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี ได้แก่ 1) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ทำให้ผู้ประกอบการมาใช้บริการไม่เสียเวลามาก ทำให้เกิดความพึงพอใจกับหน่วยงาน 2) การติดต่อประสานงานควรลดความยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย 3) การจัดทำเอกสารควรมีความชัดเจนครอบคลุมในเนื้อหา เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความสับสนเมื่อมาใช้บริการ 4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการ มีอรรถาธิบายที่ดี มีความเป็นกันเอง และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ 5) ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเสมอ ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและ 6) ควรมีการกำหนดค่าธรรมเนียม ค่าภาษีที่เหมาะสมกับการรับบริการเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research was qualitative research. The purposes of this research were 1. to study the satisfaction of the entrepreneurs in service of provincial commercial office, Uthai Thani province; and 2. to examine the guidelines for the service development of provincial commercial office, Uthai Thani province. The key informants were 10 entrepreneur agents in Uthai Thani province. The structural interview has been used as the research instrument. The research was analyzed by content analysis.

The result of the study found that 1. There were 5 factors for the satisfaction of the entrepreneurs in service of provincial commercial office, Uthai Thani province, namely 1) the service convenience, 2) the service coordination, 3) the service information, 4) the service mind, 5) the service quality, and 6) the service expenditure. These 6 factors were essential for the people's satisfaction towards service of provincial commercial office, Uthai Thani province; and 2. There were several guidelines for the service development of provincial commercial office, Uthai Thani province; for instance, 1) It should reduce the complex process. The service should be rapid and convenient. The entrepreneurs have satisfied with the rapid service of office; 2) The coordination should be compact and less complex entities. People could easily access the service; 3) The document should be empirical and uncomplicated. The service was not confusing; 4) The staff should have the service mind with the equality in the workplace; 5) The service quality should dramatically be efficient both staff and service provider. The equipment and facilities should be available to impress people and customers; and 6) The fee and tax should be suitable for service to reduce the expense. The entrepreneurs could save cost.

Keywords: Satisfaction, Service, Provincial Commercial Office in Uthai Thani Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับระบบราชการและได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการบริหารงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาการทำงานให้มีความโปร่งใส ทันสมัย ตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการผู้ประกอบการและประชาชนเพื่อเพิ่มมาตรฐานสู่สากลให้มีประสิทธิภาพนั้นเป็นการสร้างความพึงพอใจและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการโดยสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักในการสร้างความเป็น

เลิศในระบบราชการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี เป็นหน่วยงานด้านเศรษฐกิจ มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการค้าภายในจังหวัด ซึ่งภารกิจในหลาย ๆ ด้าน มีความใกล้ชิดและเกี่ยวข้องกับประชาชนและผู้ประกอบการมาก เช่น การกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะการจัดระเบียบการค้า การตลาด กำกับดูแลการค้าของจังหวัดและดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและการบริการ ให้บริการทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า ฯลฯ ซึ่งภารกิจดังกล่าวจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนและผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์การบริการที่ดีในสายตาผู้ประกอบการและประชาชนต่อไป

คำถามการวิจัย

- 1.ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี เป็นอย่างไร
- 2.แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี
- 2.เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี ผู้วิจัยจึงได้ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วรวบรวมรายละเอียด สำคัญต่อไปนี้

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Good (1973, p. 320 อ้างถึงใน กัญญาภัทร เลหาท์กมล, 2563, หน้า 11) กล่าวถึงความหมายของคำว่า พึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

Shelly (1975, p.215 ฉิรนุช บุญตั้ง, 2562, หน้า 10) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

Aday & Andersen (1978 อ้างถึงใน ฉิรนุช บุญตั้ง, 2562, หน้า 17) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)

1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

3.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting All Needs Met at One Place)

2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-Up)

3.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

4.ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของ การบริการต่อผู้ใช้บริการ

6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

Oliver (1980 อ้างถึงใน ฉิรนุช บุญตั้ง, 2562, หน้า 10) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการ

Kotler (1999, p.5 อ้างถึงใน ฉิรณัฐ บุญตั้ง, 2562, หน้า 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลคั้งนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations)

อนเนก กลยณี (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน กัญญาภัทร เล่าห์กมล, 2563, หน้า 14) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543, หน้า 1 อ้างถึงใน กัญญาภัทร เล่าห์กมล, 2563, หน้า 14) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ลักษณะความดีที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้มารับบริการ และเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุดและคุณภาพบริการต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้สามารถบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

Blois (1974 อ้างถึงใน พัทธมน เชื้อนาคะ 2560, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่ถูกเสนอขาย ซึ่งให้ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์และความพึงพอใจ โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพในตัวสินค้า

Gronroos (1990 อ้างถึงใน พัทธมน เชื้อนาคะ 2560, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อระหว่างลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการ

สมิต สัชชุกร (2543 หน้า 13 อ้างถึงใน บุสรัน เหลืองภัทรวงศ์ 2565, หน้า 10) ให้ความหมายการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 หน้า 18 อ้างถึงใน บุสรัน เหลืองภัทรวงศ์ 2565, หน้า 10) ให้ความหมายการบริการว่าเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ธีรคติ นวรัตน์ ณ อุรุยา (2549 หน้า 21 อ้างถึงใน พัทธมน เชื้อนาคะ 2560, หน้า 8) ให้ความหมาย การบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ซึ่งฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้ โดยที่ กิจกรรมหรือผลประโยชน์เหล่านั้น ไม่มีตัวตนและไม่ก่อให้เกิดความเป็นเจ้าของใดๆ ทั้งสิ้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549 หน้า 14 อ้างถึงใน พัทธมน เชื้อนาคะ 2560, หน้า 8) ให้ความหมาย การบริการ คือ การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นกระบวนการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชุตติกาญจน์ โงมา, 2564 หน้า 16) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการ บริการ คือ การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็น บัณฑิตบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการ ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right geographical) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการ ปรับปรุงคุณภาพและผลปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายและความสำคัญของการบริการที่กล่าวมานั้น พอสรุปได้ว่า การบริการมีความสำคัญ กับบุคคลต่างๆ และส่งผลต่อทัศนคติและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปใน ทางบวกหรือทางลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการวิจัยที่ครบถ้วน สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.รูปแบบการวิจัย มีดังนี้

1.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารทาง วิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ คุชชีนิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดอุทัยธานี

1.2 การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วย การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview of Formal Interview)

2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้แทนกลุ่มผู้ประกอบการค้าในจังหวัดอุทัยธานี

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่าง โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561, หน้า 45) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 คน

3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสัมภาษณ์ โดย สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview of Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้ คำถามเดียวกัน (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2564, หน้า 33) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อน การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อน ล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ใน การจดบันทึกการสนทนาทุกครั้ง

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้โดยผู้อื่น ได้แก่

4.1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

4.1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

4.1.3 วิทยานิพนธ์ คหุฎนิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

4.1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

4.2 วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

5.2 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

5.4 นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการศึกษา

ผลจากการสัมภาษณ์เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1.ความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี การวิจัยพบว่า

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็วไม่ใช้เวลานาน มีการบริการที่ทันสมัยมากขึ้น
- 2) ด้านการติดต่อประสานงานของการบริการ มีการติดต่อประสานงานที่ง่ายขึ้นกว่าเดิม ลดขั้นตอนการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานเพียงพอ
- 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ข้อมูลที่ให้บริการมีความชัดเจนเอกสารบางอย่างเข้าใจยาก ทำให้เกิดความสับสน ทำให้การบริการเกิดปัญหาบางกรณี
- 4) ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายที่ดีเยี่ยมเข้มแข็งใส่ใจในการให้บริการ มีความเป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ ตั้งใจให้บริการและใส่ใจการบริการเป็นอย่างดี
- 5) ด้านคุณภาพของให้บริการ มีคุณภาพที่ดี การบริการเข้าถึงได้ง่าย เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในภาพรวมดี ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ
- 6) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าธรรมเนียม ค่าภาษีมีความคุ้มค่าเหมาะสมกับการรับบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

2.แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานี การวิจัยพบว่า

- 1) ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการไม่เสียเวลามาก ทำให้เกิดความพึงพอใจกับหน่วยงาน
- 2) การติดต่อประสานงานควรลดความยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย
- 3) การจัดทำเอกสารควรมีความชัดเจนครอบคลุมในเนื้อหา เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความสับสนเมื่อมาใช้บริการ
- 4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการมีอรรถาธิบายที่ดี มีความเป็นกันเอง และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ
- 5) ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเสมอ ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ
- 6) ควรมีการกำหนดค่าธรรมเนียม ค่าภาษีที่เหมาะสมกับการรับบริการเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะและการใช้ประโยชน์จากการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ ได้ดังนี้

- 1.ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1) องค์กรควรแสวงหาแนวทางในการพัฒนาการลดขั้นตอนในการให้บริการบางกรณี เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2) องค์กรควรมีการติดต่อประสานงานควรลดความยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย

3) องค์กรควรมีการจัดทำเอกสารที่มีความชัดเจนครอบคลุมในเนื้อหา เข้าใจได้ง่าย

4) เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้มากขึ้น มีอริยาไยที่ดี มีความเป็นกันเอง และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

5) องค์กรควรจัดวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรศึกษากระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรม เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในเชิงบริหาร/เชิงการปฏิบัติ

1) องค์กรควรกำหนดนโยบายมาตรฐานด้านการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล

2) องค์กรควรสนับสนุน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการบริการ โดยการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน รวมถึงโครงสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพสูง

3) องค์กรควรส่งเสริมสนับสนุนความรู้ ปลูกจิตสำนึกและสร้างวัฒนธรรมด้านการบริการที่ดีให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ

4) องค์กรควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบดิจิทัล มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนามาตรฐานการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

5) องค์กรควรติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานด้านการบริการจากประชาชน ผู้ใช้บริการเสมอ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยในอนาคต

1) ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2) ควรมีการศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการในเชิงลึก เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอุทัยธานีให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

- Aday & Andersen. (1978). **Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care.** Social Science and Medicine.
- Blois.(1974).**An Approach to Marketing Services.** in the Europlan Journal of Marketing.
- Good. (1973). **Dictionary of education.** 3 rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Kotler. (1999). **Principles of Marketing.8 th ed.** Englewood Cliffs New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service: The best for effective performance.** New York: McGraw-Hill.
- Oliver. (1980). **A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions.** Journal of Marketing Research.
- Shelly. (1975). **Responding to Social Change.** Strondsburg : Powden, Hutohison & Rose.
- กัญญาภัทร เล่าห์กมล. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับการขนส่งพัสดุภัณฑ์.** วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมการจัดการพลังงานและโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์.(2564). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทาง วิทยาศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชุตติกาญจน์ ใจมา.(2564). **คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ณิรนุช บุญตั้ง.(2562). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุศริน เหลืองภัทรวงศ์. (2565). **การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยางรถยนต์.** สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พัชรมน เชื้อนาคะ.(2560). **คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.** สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.