ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง [1]

Causal Relations between Good Governance and Personnel Performance Effectiveness: A Case Study of Technical Services and Planning Division, Department of Provincial Administration.

สิรพัทธ์ ชูยก [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี 2.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี 3.เพื่อส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี การศึกษาพบว่า (1) ระดับปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่ามีระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนมีระดับมาก ได้แก่ ด้านบริการจดทะเบียนธุรกิจ ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ และด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ตามลำดับ (2) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประเมินรายละเอียดการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า มีระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านความประหยัด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านความครบถ้วนของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการในเวลาที่กำหนด และด้านความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ตามลำดับ (3) ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีที่ต่างกันผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน (4) ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการมากสุด คือ ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา (5) ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากสุด คือ ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ,การบริการ

Abstract

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

This research is a quantitative research. Intended to 1.To study the level of service efficiency of the Lopburi Provincial Commercial Office 2.To study the factors affecting the service efficiency of the Lopburi Provincial Commercial Office. 3.To promote efficiency in service of the people of the Lopburi Provincial Commercial Office The researcher selected the sample from the service users of the Lopburi Provincial Commercial Office. Studies have shown that. (1)Level of factors of service of the Lopburi Provincial Commercial Office The overall picture is at a high level. Found that the highest level was in the service of intellectual property. The segment has a high level, including business registration services. Rice merchant service Business document information service And services for receiving financial statements / receiving a list of shareholders respectively. (2)The level of service efficiency of the provincial commercial office services, overall at a high level, found that there was a high level of all, ie equal service. Progressive service Economy Continuous service Sufficient service The completeness of the service provider Service at the specified time And the satisfaction of the users, respectively.(3) The people service factor of the Lopburi Provincial Commercial Office are different, the service recipients have different opinions on the efficiency of the service. It was found that service recipients had different opinions on service efficiency. 4)The people service factor of the Lopburi Provincial Commercial Office is related to the efficiency of service. It was found that the most related service performance was intellectual property service. (5)The factors of service of the people of the Lopburi Provincial Commercial Office have the greatest impact on service efficiency, namely the intellectual property service.

Keyword : Efficency, Services

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาครัฐของไทยกำลังเผชิญความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว รุนแรงและผันผวน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์การ โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนเปลี่ยนแปลงไป

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี เป็นส่วนราชการประจำจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์ เป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้า การบริการ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์และบริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการค้าของจังหวัดลพบุรี กระทรวงพาณิชย์ได้ใช้ระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ ด้านการเพิ่มองค์ความรู้ การลดขั้นตอนและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน การให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถนำวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการ ของประชาชนภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจรและหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุนและการดำเนินธุรกิจ

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ซึ่งการวิจัยนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีโดยมีประเด็นในการสำรวจระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้ 1) ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ 2) ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ 3) ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น 4) ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว 5) ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการและเป็นข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นแนวทางในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่อไป เพื่อตอบโจทย์ที่ว่าประชาชนคือหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีที่ต่างกันผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกันหรือไม่

2. ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการหรือไม่

3.ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

3. เพื่อส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณ พาณิชย์จังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

จอหน์ ดี มิเลส์ (john D.Milett.1954 : 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยพิจารณาจาก

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว (timely service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) การให้บริการต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอใน เวลาที่เหมาะสมด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสัณห์สกุล, 2538, หน้า 7) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกูลบริภัณฑ์, 2552, หน้า 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบายทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2550 : 95 - 97) กล่าวว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย การให้บริการการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุลีกุจอในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและพอใจ

3. ทำถูกต้องครบถ้วน การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะต้องเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก เราต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การให้บริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการอาจช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริการที่ดีได้ยิ่งๆขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ความเอาใจใส่ เป็นต้น

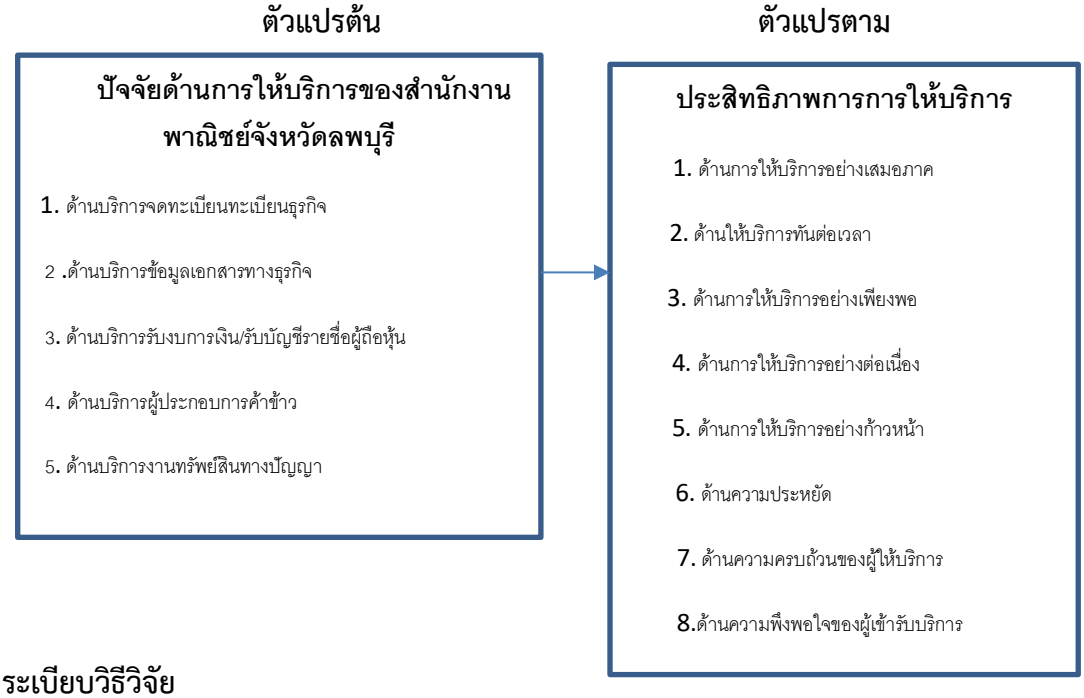
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลท (Millet,1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์,2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการบริการ คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการสะดวกในการไปรับบริการ ไม่มีความยุ่งยาก ให้บริการอย่างด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ทันต่อเวลาอย่างเพียงพอ อย่างต่อเนื่อง อย่างก้าวหน้า ความประหยัด ความครบถ้วนและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดดังนี้ในส่วนที่เป็นแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี มีหลายตัวแปรจึงได้นำมากำหนดตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อการศึกษาโดยกำหนดเป็น ตัวแปรที่ผู้ศึกษาเลือก ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี จำนวน 350 คน โดยการกำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยวิธีของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane : 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีการตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว จึงทำการประมวลผลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีที่ต่างกันผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกันใช้การวิเคราะห์สถิติ ANOVA (One way Analysis of

Variance) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different)

5.ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ ใช้การวิเคราะห์ทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

6. ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี มีผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง 350 ตัวอย่าง สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.7 ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 1. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีโดยภาพรวม

ด้านการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D**	**ระดับความคิดเห็น**
1. ด้านบริการจดทะเบียนธุรกิจ	4.18	0.511	มาก
2. ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ	4.09	0.412	มาก
3. ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น	4.05	0.443	มาก
4. ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว	4.16	0.435	มาก
5. ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา	4.24	0.420	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	**4.14**	**0.444**	**มาก**

จากตารางพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.14

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา ส่วนระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ด้านบริการจดทะเบียนธุรกิจ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว มีระดับค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.09 และด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น มีระดับค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ประเมินรายละเอียดการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 2. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพให้บริการประเมินรายละเอียดการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดโดยภาพรวม

จากตาราง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.10

ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.16	0.474	มาก
2. ด้านให้บริการทันต่อเวลา	4.13	0.486	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.10	0.492	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.10	0.500	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.14	0.485	มาก
6. ด้านความประหยัด	4.07	0.535	มาก
7. ด้านความครบถ้วนของผู้ให้บริการ	4.07	0.547	มาก
8. ด้านความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ	4.06	0.548	มาก
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	**4.10**	**0.050**	**มาก**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากทั้งหมด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีระดับค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีระดับค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านความประหยัด มีระดับค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านความครบถ้วนของผู้ให้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านการให้บริการในเวลาที่กำหนด มีระดับค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.06ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีที่ต่างกันผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ทดสอบ ใช้สถิติ ANOVA (One way Analysis of Variance) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different) ผลการวิเคราะห์ดังตาราง

ตารางที่ 3. แสดงความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการบริการ จำแนกตามด้านที่ประชาชนมารับบริการ

ปัจจัยด้านการรับบริการ	ประสิทธิภาพการให้บริการ			สถิติ (Anova)	ระดับนัยสำคัญ (Sig.)
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ	89	4.18	0.511	6.011	0.001*
ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ	106	4.09	0.412		
ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น	95	4.05	0.443		
ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว	33	4.16	0.435		
ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา	27	4.24	0.420		
รวม	**350**	**4.14**	**0.444**		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.21 การทดสอบสมมติฐาน มีค่า Anova = 6.011 และค่า Sig = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีที่ต่างกันผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกันดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

การรับบริการ	**ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ**	**ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ**	**ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น**	**ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว**	**ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา**
- ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ					
- ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ	-0.03904				
- ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น	0.05682	0.09587			
- ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว	0.33350*	0.37254*	0.27667*		
- ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา					

จากตารางเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าความคิดเห็นที่แตกต่างได้แก่ คู่ที่ 1 ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ กับด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว คู่ที่ 2 ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ กับด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว คู่ที่ 3 ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นกับด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการรับบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	**ประสิทธิภาพการบริการ**	
	ระดับความพึงพอใจ	รวม
ด้านการให้บริการ	Sig. 0.001 แปล แตกต่าง	Sig. 0.001 แปล แตกต่าง

*ระดับนัยทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีที่ต่างกัน ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5. ผลการวิเคราะห์ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการด้านต่างๆของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีกับประสิทธิภาพการให้บริการโดยใช้วิธี Pearson Correlation

ตัวแปร **ปัจจัยด้านการให้บริการ**	**จำนวน**	**ประสิทธิภาพการให้บริการ**	
		r_{xy}	**p-value**
ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ	89	0.648**	0.000
ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ	106	0.574**	0.000
ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น	95	0.553**	0.000
ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว	33	0.595**	0.000
ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา	27	0.697**	0.000

จากตาราง พบว่า ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา มีค่าเท่ากับ 0.697 ซึ่งมีค่ามากที่สุด แสดงว่าค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการมากกว่าการบริการด้านอื่นๆรองลงมา คือ ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.648 ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ

0.595 ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.574 และด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.553 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ปัจจัยด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความคิดเห็นการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประเมินรายละเอียดการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่	3.259	0.683		4.774**	0.000
ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ	0.431	0.223	0.436	1.935**	0.000
ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ	0.041	0.188	0.270	5.549**	0.000
ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น	0.363	0.105	0.435	3.460**	0.005
ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว	0.432	0.385	0.491	6.532**	0.000
ด้านบริการทรัพย์สินทางปัญญา	0.512	0.348	0.523	7.412**	0.000

R2 =0.824, F =21.387, Sig of F = 0.000

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ด้านการให้บริการ เป็นตัวแปรปัจจัยที่มีผล ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ด้วยสถิติถดถอยพหุ (Multiple Regression) มีการวิเคราะห์ดังนี้

การมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ต่อตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการให้บริการ พบว่ามีอิทธิพลสูงสุด ได้แก่ ด้านบริการทรัพย์สินทางปัญญา คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว คิดเป็นร้อยละ 49.10 ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ 43.50 ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 43.60 ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ด้านบริการจดทะเบียนทะเบียนธุรกิจ ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ ด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว และด้านบริการทรัพย์สินทาง ปัญญา ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สรุปและการอภิปรายผล

1. จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ด้านบริการงานทรัพย์สินทางปัญญา มีประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมาด้านบริการจดทะเบียนธุรกิจ ด้านบริการผู้ประกอบการค้าข้าว ด้านบริการข้อมูลเอกสารทางธุรกิจ และด้านบริการรับงบการเงิน/รับบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นตามลำดับ โดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี ต้องให้ความใส่ใจกับผู้มารับบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามข้อสงสัยได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ตนมารับบริการ ส่วนกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต้องมีความชัดเจนและสะดวกรวดเร็ว และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการการให้บริการก็ต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ต้องมีช่องทางการประชาสัมพันธ์งานด้านต่างๆที่ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีสิ่งอำนวยความสะดวกมีอย่างครบถ้วนพร้อมให้บริการอยู่เสมอ ส่วนเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการก็ต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้ทันกับสภาพงานในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการมารับบริการเมื่อเทียบกับผลที่จะได้รับจากการให้บริการต้องมีความเหมาะสมกับเรื่องที่ให้บริการและเมื่อต้องมีการส่งมอบงานหรือมีการส่งมอบเอกสารให้กับผู้รับบริการก็ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนการส่งมอบว่าครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ในการบริการและผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพและให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดีเพื่อจะทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ที่มารับบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี

ดังนั้น การให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรี สำหรับด้านการให้บริการประชาชน ก็ควรส่งเสริมและพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ โดยต้องปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

2. ประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การบริการด้วยความประหยัด ความครบถ้วนของการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพการให้บริการของของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีมากที่สุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค บริการด้วยความเป็นธรรม เท่าเทียมกันกับทุกคน ได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังตามลำดับอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง บริการได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และมีการลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการเป็นต้น

ดังนั้น องค์การใดสามารถให้บริการตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นได้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพ

ดังนั้นสำนักงานพาณิชย์จังหวัดลพบุรีควรมีนโยบายส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการบริการตามที่กล่าวมา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในด้านการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ในจังหวัดอื่นๆแล้วนำมาเปรียบเทียบ เพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

3) ควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อจะได้มุมมองและภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการและความคาดหวังต่อการพัฒนาต่อประสิทธิภาพการให้บริการตรงกับความต้องการในปัจจุบัน

4) ควรมีการศึกษาวิจัยสาเหตุปัญหาต่างๆของประสิทธิการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

5) ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการทำวิจัยเชิงปริมาณ เพราะจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณอาจไม่สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจนครบถ้วนเท่าที่ควรและเพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการให้บริการสาธารณะ

และประการสุดท้ายสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาและในการวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม (2541) “การให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีเขต จตุจักร วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กาญจนา เคนทวาย (2545) “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”

จินตนา อุปทุม (2552) “ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขององค์

รัฐพล นราดิศร (2545) “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองเมืองเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

John D, Millet.(1954). Management in the Public Service.New York : McGraw-Hill.

Kotler, P. (1997). Marketing management: analysis, planning implementation and control (9 th ed). New Jersey : Asimmon & Schuster.