

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี

## THE EFFECTIVE FACTIVE FACTORS TO PEOPLE'S SERVICE QUALITY

### OF COMMERCIAL AFFAIR SINGBURI PROVINCIAL

ศศิธร บุตรแพง<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี 2) ศึกษาปัจจัยการบริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการบริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ รายได้ สถานภาพการศึกษา ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน แต่ความต้องการต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สำหรับอายุ และอาชีพ ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรจัดสถานที่ในการอำนวยความสะดวกประชาชนผู้ใช้บริการให้เพียงพอ ในส่วนของการเตรียมการบริการให้กับผู้ใช้บริการ การเพิ่มทักษะให้กับนักวิชาการให้มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานสำหรับผู้ใช้บริการใช้ค้นหาข้อมูล และการเพิ่มช่องทางการให้คำปรึกษากับผู้ใช้บริการมากกว่า 1 ช่องทาง

#### Abstract

The purpose of this research is to 1) study personal effective factor to services of Commercial Affair Singburi Provincial. 2) study people's service quality of effective factor to services of Commercial Affair Singburi Provincial. 3) study relationship between personal effective factor and effective factor to people's service quality of Commercial Affair Singburi Provincial, so distinguish to personal factor and service factor.

The overall results show the people's comment "The service of Commercial Affair Singburi Provincial is so good." The hypothesis results show; gender, earn and the level of education have different to assessment affection on level of satisfaction of the services, but age and occupation have similar, so no

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

significant effect toward the level of satisfaction and the demand on the services. This study suggested that the place should be enough arranged to facilitate the people who use the service. The organization should increase the quantity and increase the academic skills of staff to ensure best facilitation is given to the clients. As well as providing the mandatory training to all staff and applying the innovative technology to process work and increase consulting channels more.

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ มีการบูรณาการภารกิจงานในส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงในภูมิภาค ดำเนินการในจังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อให้การดำเนินการมีความรวดเร็ว สะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีการใช้บริการสำนักงานพาณิชย์นั้น ในปี 2562 กระทรวงพาณิชย์ได้มีการบูรณาการภารกิจงานในส่วนภูมิภาค (One roof) เพื่อให้การจัดโครงสร้างเป็นไปตามที่กฎหมาย กำหนด การจัดกลุ่มงานมีความครอบคลุมงานในทุกภารกิจ สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ใ้งานที่มีลักษณะเดียวกันและสัมพันธ์กันอยู่กลุ่มเดียวกัน จำแนกเป็นภารกิจหลัก และภารกิจและสนับสนุนให้เชื่อมโยงกัน ภายใต้คำนิยาม “SMART MOC เชี่ยวชาญการค้า ก้าวหน้านวัตกรรม เป็นธรรมโปร่งใส ใส่ใจประชาชน” สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน (ยผ.) 2) กลุ่มกำกับดูแลและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า (กศ.) 3) กลุ่มส่งเสริมสนับสนุนการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด (สธ.) และ 4) กลุ่มบริการทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า (ทอ.) สำนักงานพาณิชย์ทุกจังหวัดจะมีบทบาทหน้าที่สำคัญในเรื่องของฐานข้อมูลเศรษฐกิจการค้า และการลงทุนในจังหวัดใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารราชการ กำหนดแผนงาน โครงการและแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นรวมทั้งเผยแพร่ให้บริการข้อมูลและภารกิจของกระทรวงแก่ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไปในทุกระดับ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการข้อมูลด้านต่าง ๆ กับผู้ประกอบการ ประชาชน เพื่อเป็นการส่งเสริมและผลักดันให้ผู้ประกอบการ ประชาชนสามารถพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันทั้งในประเทศและประเทศต่าง ๆ ดังนั้นระบบการทำงานการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์สิงห์บุรี จำเป็นที่จะต้องตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการทั้งพื้นที่จังหวัดสิงห์บุรี และในส่วนของผู้ที่มาติดต่อราชการ การปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีมีไมตรีจิตต่อผู้มาติดต่อราชการ การทำงานมีขั้นตอนที่โปร่งใส และต้องสามารถตรวจสอบการทำงานได้ การให้บริการกับผู้ที่มาใช้บริการนั้น จะประสบความสำเร็จตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไร พื้นที่ที่มีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี โดยเฉพาะความรู้สึกจากประชาชนในจังหวัดสิงห์บุรี สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับความร่วมมือจากประชาชนชาวจังหวัดสิงห์บุรี

ร่วมกับปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่หน่วยงานราชการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องการได้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว นำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนอีกทาง สอดคล้องกับหลัก PMQA ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพบริการ จัดการภาครัฐที่พัฒนาตามยุทธศาสตร์ของแต่ละองค์กร เป็นการเพิ่มและยกระดับขีดความสามารถรวมทั้งสร้างมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการ ให้อยู่ในระดับสูงหรือเทียบเท่ามาตรฐานสากลในการให้บริการกับประชาชน เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถ นำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐได้มีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดี

จากข้อมูลดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงหรือเป็นแนวทางในการแก้ไขพัฒนา การบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีให้ได้มากที่สุดและความเป็นเลิศในด้านกรให้บริการ ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก

#### คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดสิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการบริการมีผลต่อระดับคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี ที่แตกต่างกัน

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

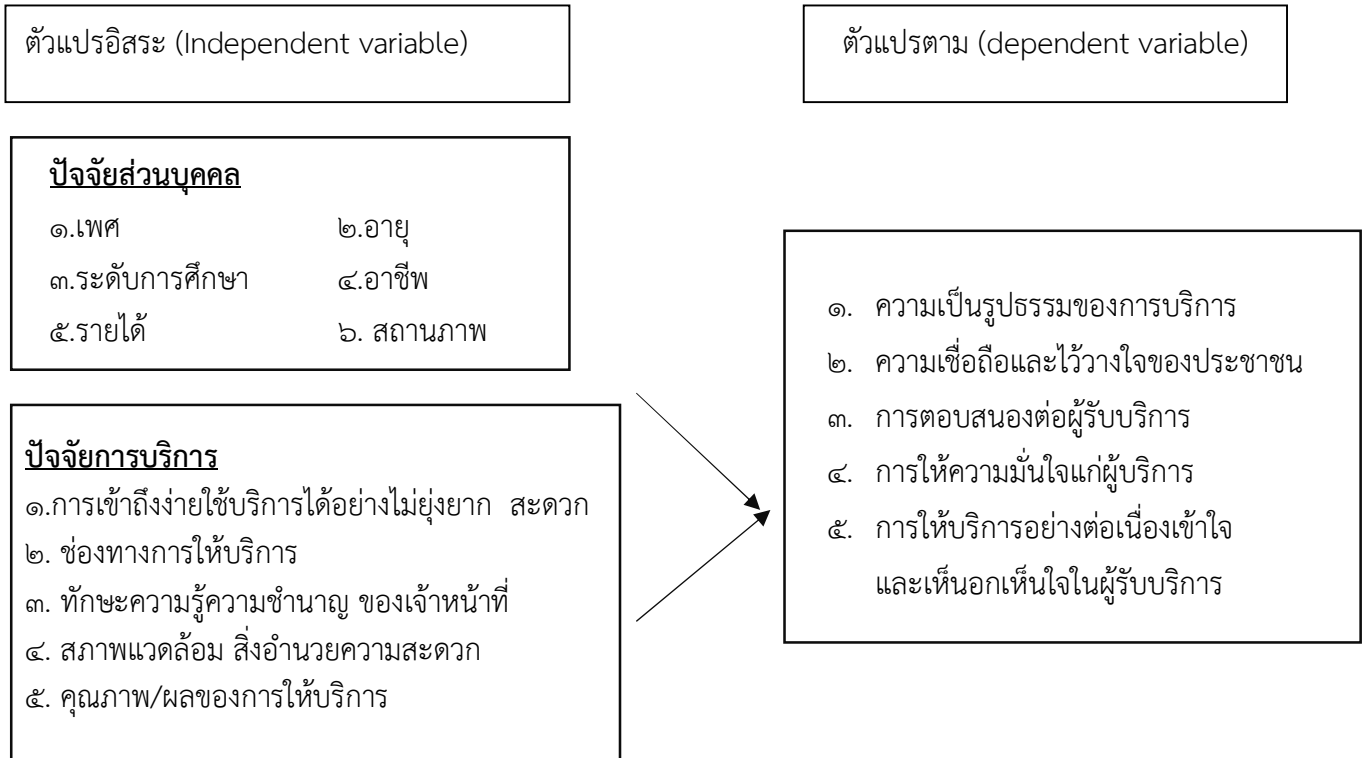
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการบริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี

#### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง: ปัจจัยการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีเอกสารและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยการบริการ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. หลักการบริการที่ดี
5. กระบวนการพาณิชย์

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษเกี่ยวกับ

ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ

ปัจจัยการบริการ ได้แก่ การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยากสะดวก ช่องทางการให้บริการ ทักษะความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และ คุณภาพ/ผลของการให้บริการ และ คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจของประชาชน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สำรวจความคิดเห็นของ ประชาชนผู้ใช้บริการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งนี้กระบวนการ วิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารุ่นนี้ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended หรือ Fixed Form) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี

จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ประกอบด้วย โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question)

คำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงง่ายใช้บริการ ได้อย่างไม่ยุ่งยากสะดวกจำนวน 5 ข้อ

1. คำถามเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
2. คำถามเกี่ยวกับทักษะความรู้ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ
3. คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรตาม ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

1. ตัวแปรย่อยลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ จำนวน 5 ข้อ
2. ตัวแปรย่อยความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ตัวแปรย่อยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ
4. ตัวแปรย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ
5. ตัวแปรย่อยด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรืออื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

#### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1.ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษากับ อาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยมีผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ อาจารย์ที่ปรึกษา ประ โครงการทวิปริญญา โททางรัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย

2. หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.96 หรือมีค่าความ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 194 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 194 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 194 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับการตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และความเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการบริการที่มีผลต่อ คุณภาพ/ผลของการให้บริการ และ คุณภาพการบริการโดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้**

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

**สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบ  
วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ  
รายได้ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด  
สิงห์บุรี สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัว  
แปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-  
way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไป และหากพบว่ามี  
ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความ แตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ  
ทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

#### เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

#### ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด  
สิงห์บุรี สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

##### 1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ  
ผู้บริการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 200 คน สามารถอภิปรายผลได้ผลดังนี้

เพศ: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 101  
คน คิดเป็น ร้อยละ 50.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

อายุ: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ  
31 ปีขึ้นไป - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา มีช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป - 50  
ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุ 20-30 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 อายุ 51 ปีขึ้นไป - 60 ปี  
จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8

รายได้: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้  
10,001 – 30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท



จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ร ๑ ย ๒ ต

70 บาทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และรายได้ 50,001 – 70,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ระดับการศึกษา: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11 สูงกว่าปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

สถานภาพ : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27 สถานภาพเป็นหม้าย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และมีน้อยที่สุดคือ สถานภาพอยู่ร้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

อาชีพ: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างอาชีพ ค้าขายมากที่สุด จำนวนมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมา ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13 อาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ และอาชีพ อื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริการ 5 ด้าน จากการประเมินจากผู้ให้บริการสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริการทั้ง 5 ด้าน ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ จากการประเมินของประชาชนผู้ให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการประชาชน อันดับ 1 คือ ทักษะความรู้ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก สะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะความรู้ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 และลำดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 เรียงลำดับจากมากไปน้อย โดยมี รายละเอียด ดังนี้

#### 1. การเข้าถึงง่ายให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก สะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริการ จากการประเมินของประชาชนผู้ให้บริการสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดสิงห์บุรี ด้านปัจจัยการเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก สะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด เรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. การมีป้าย ประกาศ อธิบายขั้นตอนในการมาติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน และ 2. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก



ซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 อันดับท้ายสองข้อคือ 4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และ 5. ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

## 2. ช่องทางการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริการ จากการประเมินของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และ ระดับ ปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. การตอบกลับจากทางช่องทางออนไลน์มีความรวดเร็วและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 2. สามารถใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีผ่านระบบออนไลน์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3. ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลหน้าเว็บเพจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 4. สามารถปรึกษาปัญหาการใช้บริการผ่านทางออนไลน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และอันดับสุดท้าย 5. การปรึกษาการใช้บริการสามารถทำได้มากกว่า 1 ช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

## 3. ทักษะความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริการ จากการประเมินของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี ด้านทักษะความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยเรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 2. การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3. สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ 4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และอันดับสุดท้าย 5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99.

## 4. สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริการ จากการประเมินของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีในด้านสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และเมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้ 1. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ 2. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะอาด ต่อการติดต่อใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3. คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 4. มีที่สำหรับบริการคนพิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เครื่องดื่ม ที่จอดรถ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ที่อยู่ในระดับปานกลาง

## 5. คุณภาพ/ผลของการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริการ จากการประเมินของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีในด้านคุณภาพ/ผลของการให้บริการพบว่าระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด โดยเรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย รายละเอียดดังนี้ 1. ผลการบริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา คือ 2. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และ 3. ติดตามผลการดำเนินการ ผลการบริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และอันดับสุดท้าย 4. หาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

#### 6. วิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ดังนี้

##### 1. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (tangibility)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (tangibility) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 3. สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 4. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย และ 5. สถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

##### 2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (reliability)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (reliability) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 3. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 5. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับภาพงานที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

##### 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 2. เจ้าหน้าที่แสดงความรู้สึกที่ดีในขณะที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 4. ผู้รับบริการ

ได้รับความสะดวกมากขึ้น เมื่อนำเทคโนโลยี internet มาใช้ ทำให้สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ตลอดเวลา และ  
5. สามารถค้นหาเองได้ตามคำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

#### 4. ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ (assurance)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ (assurance) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่เข้าในความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 2. ระบบการ บริการข้อมูลมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

#### 5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (empathy)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรีด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ (empathy) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 2. เจ้าหน้าที่ให้เวลากับผู้รับบริการแต่ละคนอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.09 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำ หรือ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

##### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ควรจัด สถานที่ในการอำนวยความสะดวกประชาชนผู้ใช้บริการ ให้เพียงพอในส่วนของการ เตรียมการบริการให้กับคนพิการ อาทิ ทางลาดสำหรับคนพิการ ห้องน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจน การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการรับบริการ ต่างๆ ของสำนักงานให้กลุ่มเป้าหมายทราบอย่างทั่วถึง

2. นักวิชาการพาณิชย์สำนักงานพาณิชย์แต่ละจังหวัดควรที่จะมีความเข้าใจพื้นฐานทั้ง 4 กลุ่มงาน ซึ่งมีความแตกต่างกัน เนื่องจากนโยบายในการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ ทุก 4 ปี ซึ่งในบางกรณี เป็นช่วงจังหวะที่เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานใหม่ ทำให้การบริการประชาชนอาจมีการติดขัดได้ ทำให้ผู้ได้รับบริการยังได้รับบริการไม่

เดิมที่ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนควรที่จะสามารถรับเรื่องพื้นฐานของแต่ละกลุ่มงาน ได้เพื่อให้เจ้าหน้าที่เฉพาะกลุ่มงานดำเนินการต่อไปได้ และไม่กระทบต่อผู้ใช้บริการ

3. ระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับผู้รับบริการใช้เพื่อค้นหาข้อมูล หรือ ใช้งาน มีไม่เพียงพอ และสำหรับเจ้าหน้าที่ ระบบที่ใช้ คุณสมบัติยังไม่สูงพอ ทำให้ในบางครั้งไม่ตอบสนองการปฏิบัติงานเท่าที่ควร

4. ควรที่จะมีช่องทางการปรึกษาการใช้บริการสามารถทำได้มากกว่า 1 ช่องทาง เนื่องจากปัจจุบันการทำงานมีหลายช่องทาง ซึ่งประชาชนผู้ใช้บริการ มีการติดต่อสำนักงาน เช่น line เพจ ต่างๆ แต่เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีหลากหลายช่วงอายุ ไม่สามารถให้คำตอบผ่าน ช่องทางดังกล่าวได้ ซึ่งสามารถแก้ไขโดยการพัฒนาบุคลากรในองค์กร หรือมีเจ้าหน้าที่สำหรับดำเนินการเรื่องนั้นๆ โดยตรง และทำการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการที่เพิ่มขึ้น เพื่อป้องกันการเสียเวลาสำหรับผู้ประกอบการและยกระดับในส่วนของการบริการด้านช่องทางการบริการให้ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสิงห์บุรี มีการแบ่งกลุ่มงานบริการออกเป็นทั้งหมด 4 กลุ่ม ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายในการบริการที่แตกต่างกัน เพื่อให้การศึกษาตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยตรง การวิจัยควรเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มงานบริการ หรือ ให้อัตราส่วนเท่า ๆ กัน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่แม่นยำ และตรงต่อการพัฒนา

2. ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการสัมภาษณ์ให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานที่เลือกทำงานศึกษาจากข้อ 1.

3. พื้นที่สนับสนุน ควรมีการเพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ในช่วงเวลาที่มีการใช้บริการมาก หรือแนะนำสถานที่จอดที่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

### บรรณานุกรม

กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ (2558). ความรู้เบื้องต้นด้านทรัพย์สินทางปัญญา. พิมพ์ ครั้งที่ 1

กรุงเทพฯ : อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง

กระทรวงพาณิชย์ กรมการค้าภายใน (2563). การขออนุญาตค้าข้าว. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2563.

กระทรวงพาณิชย์ กรมทรัพย์สินทางปัญญา (2563). พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2563. <http://www.ipthailand.go.th>

กำพล แก้วสมนึก (2552). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ฟริชชั่น ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2563.

นิเวศน์ ธรรมะ และคณะ. (2552). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ วิญญูชน.

Buzzell, R.D. and Gale, B.T. (1987). The PIMS principles : Linking Strategy to Performance.

Parsu Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L Berry (1994) .Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research .Retrieved on 15 October 2020. Accessible.

Parasuraman, A., Zethaml, Y. A, and Beny, L. L. (1988). SERVQUAL : A Mult-item Scale for New York : The Free Press. Measuring Consumer Perception of Service Quality.

Gronroos, Christian Service Management and Marketing. (1990). Lexington, MA : Lexington Books.