

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

The Service Quality of the Chacheongsoa Provincial Commerce Office

วัลณีย์ เขตกลาง¹ และรัชพล ศรีวารส²

Wanee Katklang and Rachaphon Sreekawros

Received: 10 February 2020; Revised: 2 March 2020; Accepted: 8 March 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test แบบ Independent samples) และ F-test (one way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ความชำนาญค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.16$) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.06$) ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริงค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.99$) ด้านอภัยภัยไมตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.78$) ด้านการติดต่อสื่อสารค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.74$) ด้านความปลอดภัยค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.74$) ด้านความไว้วางใจค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.70$) ด้านการเข้าถึงบริการค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.52$) ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.48$) ด้านความน่าเชื่อถือค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.45$) ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีเพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การให้บริการ, สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² ดร., อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

ABSTRACT

This research purpose to study 1) the service quality of the Chacheongsoa Provincial Commerce Office 2) Comparison the Service Quality of the Chacheongsoa Provincial Commerce Office classified by gender and education level. The population were people receive service by the office totally 136 persons. The instrument used for collecting the data was 5 rating scale questionnaire. The statistics used for analyzing the collected data were frequency, percentage, mean standard deviation t-test and F-test. The study results as follow :

1. The service quality of the Chacheongsoa Provincial Commerce Office in overall and each aspect was at high level arranged mean scores from the highest to the lowest mean were knowledge and skills, Factual service, understand and intimate, friendship, communicate, safety, trust, appreciate, satisfy and readiness, believable respectively.

2. Comparison the Service Quality of the Chacheongsoa Provincial Commerce Office classified by gender and education level were statistically different.

Keyword : The Service Quality, Provincial Commerce Office

บทนำ

กระทรวงพาณิชย์เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมธุรกิจการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศให้มีการประกอบการค้าที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจ ช่วยเสริมสร้างความสามารถของผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็ง เพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการค้าของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนและมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจโลก กระทรวงพาณิชย์ได้ให้ความสำคัญในการดำเนินนโยบายการฟื้นฟูเศรษฐกิจรากฐานควบคู่กันไปกับการสร้างความเชื่อมั่นของประเทศให้เกิดผลออกมาเป็นรูปธรรม โดยอาศัยกลไกต่างๆ ของกระทรวงพาณิชย์ในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนที่ประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ ซึ่งดำเนินการผ่านนโยบายของรัฐบาลเพื่อช่วยทำให้ภาคเศรษฐกิจการค้าของประเทศมีการดำเนินธุรกิจและเกิดการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและสามารถแข่งขันได้ ซึ่งจะส่งผลดีต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วทั้งประเทศ กระทรวงพาณิชย์ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาผู้ประกอบการทั้งแบบดั้งเดิมและปัจจุบันให้เป็นผู้ประกอบการที่เข้มแข็งและทำให้ภาคการค้าในแต่ละ

จังหวัดมีความแข็งแกร่ง สามารถต่อสู้กับโลกการค้าเสรีที่เข้าไปมีบทบาทอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ภูมิ สารผล, 2560)

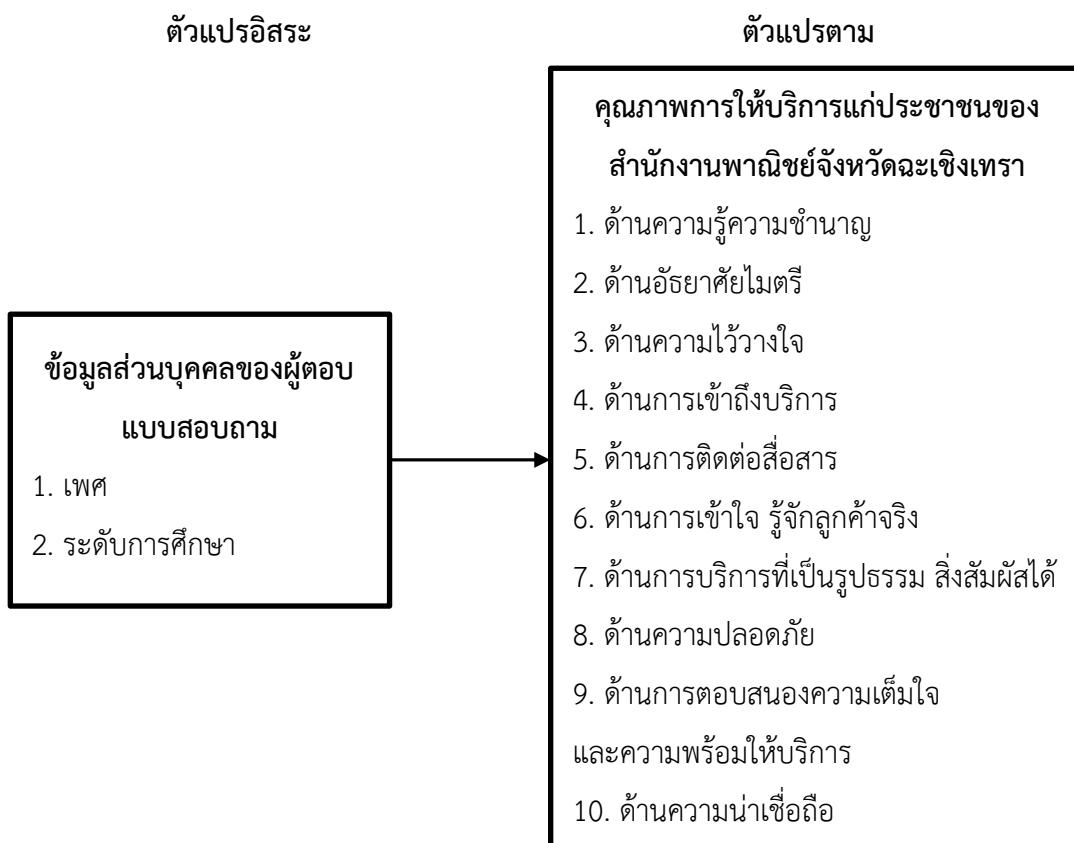
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเป็นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของกระทรวงพาณิชย์ในภูมิภาค และมีบทบาทที่สำคัญในการเป็นฐานข้อมูลเศรษฐกิจการค้าและการลงทุนภายในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารงานราชการ กำหนดแผนงาน/โครงการและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งเผยแพร่ให้บริการข้อมูลด้านการพาณิชย์แก่ผู้ประกอบการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ/เอกชนและประชาชนทั่วไปในทุกระดับ ซึ่งสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและผลักดันให้ประชาชนสามารถพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย ฉะนั้นระบบการทำงานของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในท้องถิ่นและในส่วนของผู้มาติดต่อราชการ การปฏิบัติงานจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิตต่อผู้มาติดต่อราชการ มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใสและต้องสามารถตรวจสอบการทำงานได้ เน้นการให้บริการผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปด้านการพาณิชย์ โดยการรับเรื่องราวต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งจัดระบบบริหารจัดการข้อมูลให้มีความพร้อมทันสมัยเชื่อมโยงระหว่างภูมิภาคกับส่วนกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้บริการในภาคประชาชนและภาคราชการ ในเรื่องการให้คำปรึกษารับเรื่องร้องเรียนได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญดังกล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ และมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพของการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูล และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการและประชาชนทั่วไป ซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการศึกษา



วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 136 คน ได้โดยวิธีการคำนวณใช้สูตรของ Taro Yamane, 1967 (อ้างในสิทธิ ชีรสรณ์, 2550 : 120) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามในการสอบถาม 2 ตอน คือ 1. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ชนิดคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice Questionnaire) และ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนตามน้ำหนักจากมากไปหาน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติ ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้ จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2
3. การทดสอบค่าที แบบเป็นอิสระต่อกัน (t-test: Independent)
4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยใช้สถิติ ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และถ้าพบความแตกต่างที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ใช้การ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ผลการศึกษาพบว่า

สรุปผลการศึกษา

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ความชำนาญค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.06$) ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริงค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.99$) ด้านอภัยภัยไม่ตรี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.78$) ด้านการติดต่อสื่อสารค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$) ด้านความปัดภัยค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$) ด้านความไว้วางใจค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.70$) ด้านการเข้าถึงบริการค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.52$) ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.48$) ด้านความน่าเชื่อถือค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ
2. ประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีเพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการสรุปผลของการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

- 1.ด้านความรู้ความชำนาญโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.10$) ที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ให้ความสำคัญและคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญไว้สำหรับบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานงานวิจัยของประชิด ทองย้อย (2550) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากร

พื้นที่สาขารัฐประเทศ ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขารัฐประเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$)

2. ด้านอัยยาศัยไมตรีภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) ที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงความเป็นจิตอาสาภายใต้จิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผลจากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$)

3. ด้านความไว้วางใจภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ยินดี เต็มใจรับฟังปัญหาและแนะนำท่านได้ชัดเจน ถูกต้องอยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใสในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.65$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธศาสตร์ กระพัสต์ย์ (2551) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

4. ด้านการเข้าถึงบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานที่ตั้งและสถานที่จอดรถมีความสะดวกในการเดินทางไปติดต่ออยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา มีการลดขั้นตอนในการเข้าถึงการให้บริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.71$) มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการในหลายรูปแบบตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.54$) ที่ผลการศึกษาออกมาเช่นนี้ ผู้วิจัยได้มองถึงที่ตั้งของหน่วยงานภาครัฐนั้นเอื้อต่อการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญชนก พูลสวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการตามหลักบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปราจีนบุรี สาขาบึงนครบุรี จากการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อ และ ด้านอาคารสถานที่ ที่มีที่จอดรถเพียงพอต่อการรองรับลูกค้าอย่างปลอดภัย เป็นต้น

5. ด้านการติดต่อสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ด้านการพาณิชย์ให้ทราบโดยทั่วถึงกันอยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย

($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา มีช่องทางในการบริการข้อมูลข่าวสารหลากหลาย เช่น Internet Call Center และ มีเสียงตามสายจากสำนักงานพาณิชย์ประชาสัมพันธ์ในบางเวลา อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.82$) มีหน่วยงานเคลื่อนที่ออกประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับภารกิจหลักของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.60$) และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ มีความเพียงพอ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.57$) ที่ผลการวิจัยออกเช่นนี้ผู้วิจัยมองไปที่หน่วยงานคือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทราได้เห็นความสำคัญต่อการสื่อสารจึงเพิ่มช่องทางในการบริการข้อมูลข่าวสารหลากหลาย เช่น Internet Call Center และเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ มีความเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่เป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการค้าการบริการ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และ บริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจการค้าและระบบเตือนภัยของจังหวัด

6. ด้านการเข้าใจ รู้จักลูกค้าจริงภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ปรากฏกายดี ทั้งกิริยา ท่าทาง การเคลื่อนไหว เหมาะสมกับสถานภาพตามตำแหน่ง หน้าที่ของตน อยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา เจ้าหน้าที่เข้าใจและตอบสนองความต้องการของท่านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$) เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำท่านได้อย่างเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$) เจ้าหน้าที่เข้าใจและตอบสนองความต้องการของท่าน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$) และเจ้าหน้าที่แนะนำได้ตรงตามมาตรฐานและคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.62$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คิริพร วิษณุหิมาชัย (2551) กล่าวไว้ว่าการบริการหมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้ การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุขกาย ความสุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการแล้ว อาจเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

7. ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา การจัด ตกแต่ง ภายในสำนักงานพร้อมให้บริการ สะดวก สบายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.07$) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่การบริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$) มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.85$) และมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.75$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ตามความหมายของ “จิตวิทยาการบริการ” หมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น

อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การสร้างความรู้สึที่ดี มีประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

8. ด้านความปลอดภัยภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ติดต่อบริการอยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา ท่านมีความมั่นใจในข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$) ท่านรู้สึกได้รับความปลอดภัยในทรัพย์สิน เช่น ยานพาหนะที่จอดรอในขณะที่รอรับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.71$) ท่านได้รับบริการที่ปราศจากอันตรายหรือความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.63$) และท่านได้รับบริการโดยปราศจากความเคลือบแคลงสงสัยในการบริการอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.49$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการและอันดับสุดท้าย คือ ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ ประเมินผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

9. ด้านการตอบสนองความเต็มใจและความพร้อมให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี อยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนที่มาใช้บริการหรือภายหลังจากที่มารับบริการไปแล้ว อยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.66$) เจ้าหน้าที่แนะนำ ชี้แจง แก้ไขให้ท่านได้ภายในเวลารวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา อยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.63$) เจ้าหน้าที่เต็มใจบริการ ช่วยเหลือ และคำนึงถึงความรีบเร่งของท่านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.56$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกขั้นตอนในจุดเดียว รวดเร็ว เสร็จตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.43$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ตามความหมายของ “จิตวิทยาการบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การสร้างความรู้สึที่ดี มีประทับใจ และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

10. ด้านความน่าเชื่อถือภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีจิตใจมั่นคง มั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าพูด กล้าตัดสินใจ ศึกษาหาความรู้ และปรับปรุงตัวอยู่เสมออยู่ในระดับมากลำดับแรกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.56$) เจ้าหน้าที่อารมณ์ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน มีน้ำใจ ใจกว้าง เสียสละ เอื้อเฟื้อ มีเมตตา อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.57$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.43$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำท่านอย่างรอบครอบถูกต้องชัดเจนเมื่อมีปัญหาอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุราแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., 1990 : 21 - 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผล อภิปรายผลของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการการศึกษา

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้บริหารควรนำไปปรับปรุงแก้ไข โดยการกระจายอำนาจ และพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าคิด กล้าตัดสินใจในงานที่ตนรับผิดชอบ เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่างๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏ การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้ง จากการแต่งกาย กริยามารยาท การพูด การสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำแนะนำ ควรทำอย่างรอบครอบ และถูกต้องชัดเจน เมื่อมีปัญหา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดฉะเชิงเทรา หรือจังหวัดที่ใกล้เคียง ผลการการศึกษา น่าจะนำมาเปรียบเทียบ และเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัด ในโอกาสต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ปิยะ ลิขิตมณีชัย. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด **จันทบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญชนก พูลสวัสดิ์. (2553). คุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปราจีนบุรี สาขากบินทร์บุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ:วีอินเตอร์ พรินท์.
- บัวแพงเพ็ด โพไชย์. (2552). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน **สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประชิด ทองย้อย. (2550). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.