

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม
SERVICE QUALITY AFFECTING THE SATISFACTION OF PEOPLE
AT OFFICE OF PROVINCIAL COMMERCIAL AFFAIRS
NAKHONPATHOM PROVINCE

สารินันท์ นาคพวง
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sarinun Nakpuang

Email: sarinun.nakpuang@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบอีกว่าด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ได้ร้อยละ 59.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม

ABSTRACT

The objectives of research study were: 1) to study the service quality affecting the satisfaction of people at office of provincial commercial affairs nakhonpathom province. 2) to study the relationship between service quality and the satisfaction of people at office of provincial commercial affairs nakhonpathom province. The populations used in the study were 400 people at office of provincial commercial affairs nakhonpathom province who were collected data from questionnaires. Statistics used in data analysis are Frequency Distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation. The results of hypothesis testing used Pearson product-moment correlation coefficient and Multiple Regression Analysis.

The research results can be found out that most respondents were female, 274 people amounts to 68.5%, 31 – 40 years of age, 156 people amounts to 39.0%, marriage status, 212 people amounts to 53.0%, graduated with bachelor's degree, 308 people amounts to 77.0%, worked in private companies/employee, 158 people amounts to 39.5% and average incomes 20,001 - 30,000 Bath, 115 people amounts to 28.7%. The service quality affecting the satisfaction of people at office of provincial commercial affairs nakhonpathom province found that the overall was high level. The satisfaction of people found that the overall was high level.

Hypothesis testing revealed that the all service quality terms had positive correlation with the satisfaction of people at office of provincial commercial affairs nakhonpathom province with the statistical significance at the level of 0.01. Most term affecting the satisfaction of people at office of provincial commercial affairs nakhonpathom province was empathy. Next ranking were reliability, assurance, responsiveness, respectively. Least term affecting was tangibles. The service quality terms can predict the satisfaction of people at office of provincial commercial affairs nakhonpathom province about 59.6 percent with the statistical significance at the level of 0.05

Keyword: Service Quality, Satisfaction, Office of Provincial Commercial Affairs Nakhonpathom Province

บทนำ

การให้บริการประชาชนของภาครัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ในปัจจุบันการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้มีความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนเป็นที่น่าสนใจ ภายใต้อาณาการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

จากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561-2568) ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นภาครัฐต้องปรับเปลี่ยน โครงสร้างและระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับบริบทการพัฒนาประเทศ เร่งพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัล

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม จัดตั้งขึ้นภายใต้การบูรณาการหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์ในภูมิภาค (One Roof) อันเนื่องมาจากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านความสามารถในการแข่งขัน ที่มุ่งเน้นการพัฒนาขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง กระทรวงพาณิชย์ได้กำหนดให้ดำเนินการ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Center) ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด (สพจ.) ทุกจังหวัด โดยมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืนด้วยหลักการ “ ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม ”

จากข้อมูลที่ผ่านมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม เพราะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม และยังทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐมมองหน่วยงานภาครัฐในมิติที่ดีขึ้นและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม
2. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม
3. คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม
4. คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม
5. คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ด้านการให้บริการที่เสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

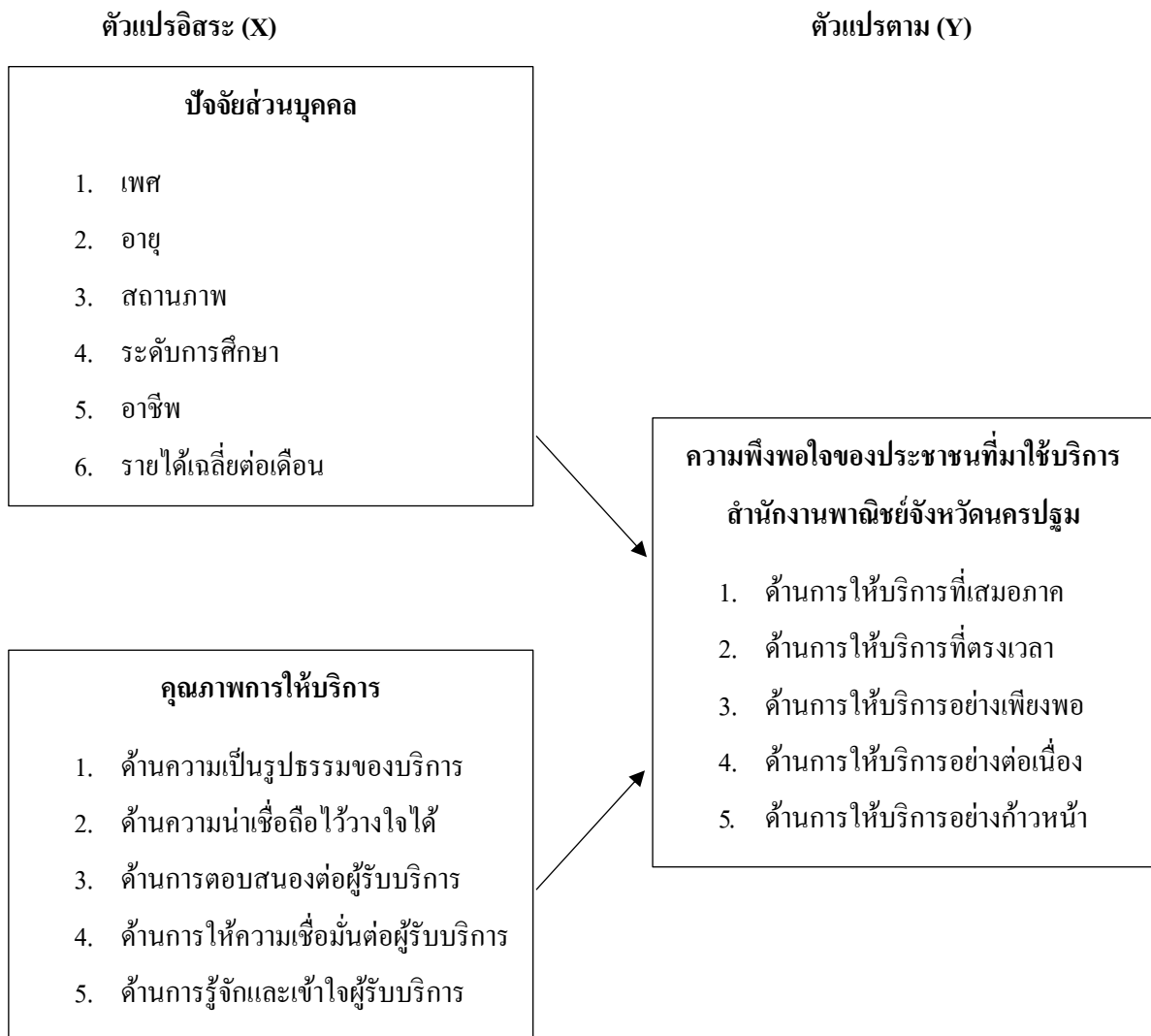
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน 2567

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการได้
2. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้
3. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐมมองหน่วยงานภาครัฐในมิติที่ดีขึ้นและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากบริการเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990) เครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUA” มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น โดยความพึงพอใจในการบริการให้กับผู้ที่มาใช้บริการนั้นพิจารณาจากแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ 5 ด้าน Millet (1954) ดังนี้ ด้านการให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) ด้านการให้บริการที่ตรง เวลา (Timely Service) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม จัดตั้งขึ้นภายใต้การบูรณาการหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์ในภูมิภาค (One Roof) อันเนื่องมาจากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านความสามารถในการแข่งขัน ที่มุ่งเน้นการพัฒนา ขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง กระทรวงพาณิชย์ในฐานะกระทรวงหลัก ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการค้า จึงได้ปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ และวิธีการปฏิบัติราชการให้มีความทันสมัย คล่องตัว โดยการนำกรอบยุทธศาสตร์ชาติ “ การปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ” เป็นแนวทางปรับโครงสร้างหน่วยงาน โดยโครงสร้างสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ประกอบไปด้วย พาณิชย์จังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด และแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มงานกำกับ ดูแลและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า กลุ่มงานส่งเสริมสนับสนุนการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด กลุ่มงานบริการทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญชญา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆและความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคุณภาพการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

สุกัญญา ถึงอินทร์ (2561) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา: กรณีศึกษา งานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญธานี นครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งทุกองค์ประกอบสามารถรวมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.1

Le Thuy Ngan (2561) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์วังน้อย เมืองดงเขี้ย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รongลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล (2563) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.255, 0.201, 0.184, 0.166, 0.135 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุตติกาญจน์ ไจมา (2564) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจมีคุณภาพบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง มีคุณภาพบริการน้อยที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran (1953) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหาตลอดไปจนถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยการพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความถี่ (Frequencies)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีสถานภาพสมรส จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่เสมอภาค ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

อภิปรายผล

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า พื้นที่บริการกว้างขวางเพียงพอในการบริการ เช่น จุดนั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยใช้งานได้จริง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย อุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมให้บริการตลอดเวลา สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอในการให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ สำนักงานมีป้าย สัญลักษณ์ และจุดบริการอย่างชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภา แฉงเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ กริยามารยาทที่เหมาะสมกับการบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและตอบข้อสงสัย เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องทราบอย่างทั่วถึง เช่น ค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่สุภาพในการบริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ ใจมา (2564) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจมีคุณภาพบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองมีคุณภาพบริการน้อยที่สุด ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนสามารถทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการเมื่อใด เช่น บัตรคิว บริการจองคิวออนไลน์ เจ้าหน้าที่กระจายการบริการเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ประชาชนสามารถติดต่อหรือเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ประชาชน

ร้องขอได้ทันที เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว จับใจ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชนอย่างทันทั่วทั้งที่มีกระบวนการบริการที่ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐานตามประกาศ ระเบียบ หรือกฎหมาย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Thuy Ngan (2561) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบีญู เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว้างบีญู ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือถือว่าว่างใจได้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สุภาพเป็นมิตร และน่าไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหามาของประชาชนได้เป็นอย่างดี การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความครบถ้วน ถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดีโดยมีความสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆและความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคุณภาพการบริการด้านที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการเฉพาะของประชาชนแต่ละราย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในภาษาที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มให้การต้อนรับในการบริการเจ้าหน้าที่จดจำข้อมูลรายละเอียดของผู้รับบริการได้ เจ้าหน้าที่มีความสนใจและกระตือรือร้นในการบริการ เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและติชมการบริการได้ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่เป็นกันเอง และดูแลเปรียบญาติมิตร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ วิทยาวัฒนกุล (2563) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่เสมอภาค ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติกาญจน์ ไจมา (2564) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล (2563) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.255, 0.201, 0.184, 0.166, 0.135 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ถึงอินทร์ (2561) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา: กรณีศึกษา งานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งทุกองค์ประกอบสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.1

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐมควรเข้าใจความต้องการเฉพาะของประชาชนแต่ละราย เช่น การสอบถามความต้องการและวัตถุประสงค์ในการใช้บริการของประชาชนแต่ละรายให้ชัดเจนตั้งแต่จุดแรกเริ่ม เพื่อส่งต่อไปยังงานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้มีความชำนาญในงานนั้นๆ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เนื่องจากเป็นงานบริการที่ต้องอาศัยความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ซึ่งเป็นภาษาทางการ

ที่เข้าใจได้ยาก ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในภาษาที่เข้าใจได้ง่ายจะทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตีความหมายกฎหมายให้เป็นภาษาที่ประชาชนเข้าใจง่าย รวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม ให้การต้อนรับในการบริการ เพื่อแสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการประชาชนและทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นมิตร กล้าเข้าหาและปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ เช่น การตกทายประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐมควรให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และน่าไว้วางใจ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการขอคำปรึกษาหรือข้อแนะนำต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนอย่างเป็นกันเองด้วยวาจาสุภาพ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ควรช่วยแก้ไขปัญหาของประชาชนได้เป็นอย่างดี ทั้งในแง่ของปัญหาเฉพาะหน้า เช่น กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ควรจัดเอกสารไว้บริการประชาชน และในแง่ของกรณีพิพาท เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีโดยไม่กระทบฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และที่สำคัญคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการของประชาชน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้สำเร็จลุล่วง เช่น ภายหลังการบริการมีการตรวจสอบความถูกต้องในงานอีกครั้งและสอบถามประชาชนผู้ให้บริการอีกครั้งว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่

3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ควรมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาทที่ดีเหมาะสมกับการบริการ โดยไม่จำเป็นต้องมีหน้าตาที่สวยงามเพียงแต่แต่งกายได้ถูกกาลเทศะและปฏิบัติงานด้วยกิริยามารยาทที่เหมาะสมต่อการทำงานบริการประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบราชการหรือเครื่องแบบของหน่วยงาน และปฏิบัติงานด้วยความสุภาพเรียบร้อย และสิ่งสำคัญในงาน คือ การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูลและตอบข้อสงสัยให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เนื่องจากจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อทั้งเจ้าหน้าที่และองค์กรว่าจะสามารถขอคำปรึกษาและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ทางกฎหมายและสามารถให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในสิทธิของตนเอง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และปราศจากอคติในการปฏิบัติงาน นั่นคือ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องบริการประชาชนทุกคนด้วยความโปร่งใสและเท่าเทียมกัน ไม่ให้ประชาชนรู้สึกได้รับความไม่เป็นธรรมในการบริการ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนตามลำดับคิวก่อน-หลังและปฏิบัติงานตามขั้นตอน ไม่มีกวีพิเศษหรือคนพิเศษ

4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ คือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐมควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ให้ประชาชนสามารถทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการเมื่อใด เช่น บัตรคิว บริการจองคิวออนไลน์ โดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงานในการให้บริการจองคิวทั้งคิว walk-in เช่น เครื่องกดบัตรคิว หน้าจอแสดงลำดับคิวและช่องบริการ และบริการจองคิวออนไลน์ในระบบของส่วนกลาง โดยเพิ่มการแจ้งเตือนกรณีปิดช่องบริการหรือช่วงเวลาปิดรับคิว นอกจากนี้ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่กระจายการบริการเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง เช่น การเพิ่มจุดแรกรับและจุดคัดกรอง รวมถึงเพิ่มช่อง

ทางการบริการทั้งการบริการที่สำนักงานและการบริการออนไลน์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาของการบริการ รวมถึงการลดขั้นตอนในการบริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อหรือเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก เช่น การเพิ่มระยะเวลาบริการช่วงพักกลางวันและหลังเวลาราชการ และเพิ่มช่องทางออนไลน์ทั้งการขอคำปรึกษาทางออนไลน์และจดทะเบียนออนไลน์

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ข้อเสนอแนะ คือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ควรมีพื้นที่บริการกว้างขวางเพียงพอในการบริการ เช่น จุดนั่งคอยรับบริการ จุดบริการน้ำดื่ม โดยจัดให้มีพื้นที่บริการเหล่านี้มากกว่าปัจจุบัน อาจใช้วิธีการเพิ่มขนาดพื้นที่บริการ หรือเพิ่มจุดบริการให้มากขึ้น เพื่อรองรับการบริการประชาชนเป็นจำนวนมากและให้ประชาชนใช้บริการพื้นที่บริการเหล่านี้ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้สถานที่ตั้งสำนักงานต้องสะดวกในการเดินทางมารับบริการ โดยสถานที่ตั้งสำนักงานควรอยู่ในแหล่งชุมชนหรือในเมืองที่มีการคมนาคมสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงสำนักงาน เช่น สำนักงานตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองที่มีระบบขนส่งมวลชนหรือรถสาธารณะเข้าถึงสำนักงาน ที่สำคัญคือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐม ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้จริง เช่น การจัดให้มีคอมพิวเตอร์ไว้บริการประชาชน การจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารบริการประชาชน หรือเครื่องมืออื่นๆที่ไว้ให้บริการประชาชนที่สามารถให้บริการประชาชนได้ทุกช่วงวัยทั้งผู้ที่ถนัดใช้เทคโนโลยีได้และไม่ถนัดใช้เทคโนโลยี รวมไปถึงการมีอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องเขียน กระดาษ ไว้ให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครปฐมเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกศึกษาสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ใช้เพียงตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการเพื่อหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้วย เพื่อให้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์แบบไหนที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่ากัน จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

ชุดิกาญจน์ ไจมา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

เบญชภา แจ็งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าอิสระ, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุกัญญา ถึงอินทร์. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา: กรณีศึกษางานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Cochran, W. G. (1953). Sampling techniques. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Le Thuy Ngan. (2561). อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กำแพงเพชร เมืองดงชัย จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie a & Berry, Leonard L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer perceptions and expectation. London: The Free Press.