

คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา
**QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY CHACHOENGSAO
PROVINCIAL OFFICE OF BUSINESS DEVELOPMENT**

บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์

มหบัณฑิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ดร. เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ

อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 200 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และใช้ Dependent sample t-test ทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการรับรู้การบริการด้านความมั่นใจ/เชื่อมั่นมากกว่าด้านอื่น จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ในการบริการมีความแตกต่างกับความคาดหวังในการบริการในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการรับรู้ในการบริการมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรามีคุณภาพดี

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ การรับรู้ในการบริการ ความคาดหวังในการบริการ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า

ABSTRACT

The objective of this study was to study the quality of service provided by Chachoengsao Provincial Office of Business Development. A sample of 200 cases were drawn from people using service at Chachoengsao Provincial Office of Business Development, using purposive sampling method. The instrument used to collect the data was a questionnaire. Data was analyzed using descriptive statistics and dependent sample t-test for test the research hypotheses.

The findings revealed that the level of service perception and expectation of service provided by Chachoengsao Provincial Office of Business Development was at the highest level. Specifically, the service assurance was rated at a higher level than other aspects. Moreover, based on the results from the comparisons, it was shown that there was a statistically significant difference between the level of service perception and expectation at a significant level of .05. The level of perceived service quality was found higher than the expected service quality. In other words, it was shown that quality of service provided by Chachoengsao Provincial Office of Business Development was good.

Keywords: Service Quality, Perceived Service Quality, Expected Service Quality, Office of Business Development

บทนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับประเด็นคุณภาพการบริการ (Service Quality) เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องการได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นผลจากการบริหารจัดการองค์กรว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด รวมทั้งขึ้นอยู่กับผู้บริหารองค์กรว่าได้ให้ความสำคัญหรือได้กำหนดเป็นนโยบายที่จะทำให้การให้บริการในแต่ละหน่วยงานเกิดความรวดเร็ว ลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนอีกทาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลัก PMQA ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพบริการจัดการภาครัฐที่พัฒนาตามยุทธศาสตร์ของแต่ละองค์กร เป็นการเพิ่มและยกระดับขีดความสามารถ รวมทั้งสร้างมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงหรือเทียบเท่ามาตรฐานสากลในการให้บริการกับประชาชน เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้หน่วยงานของภาครัฐได้มีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557, หน้า 9)

จากนโยบายด้านการจัดการภาครัฐที่ได้ให้ความสำคัญกับการบริการ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐ มีความตระหนักในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัจจุบันประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของตนเองมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมที่สูงขึ้น ทำให้มีการเรียกร้องหรือร้องเรียนได้ง่ายขึ้น ทำให้ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งาน รวมทั้งหลายหน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งความความต้องการของตนได้ อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของภาครัฐและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ ตลอดจนการค้นคว้าหาสิ่งใหม่ๆ ในด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนที่ต้องการจากภาครัฐ (ความคาดหวัง) (วรท สุโกศล, 2555, หน้า 5)

สำหรับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดจะเชิงเทราเป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบดูแลในการปฏิบัติตามภารกิจหลักของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 4 ด้านคือ 1) งานด้านการจดทะเบียน สมาคมการค้า และหอการค้า 2) งานด้านบริการข้อมูลธุรกิจ 3) งานด้านกำกับดูแลบัญชี ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และ 4) งานด้านการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดจะเชิงเทราได้ให้ความสำคัญกับประเด็นคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก โดยได้กำหนดค่านิยมหลักของหน่วยงานคือ “ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ” และการพัฒนาบุคลากรของกรมภายใต้ ค่านิยม Smart DBD คือ S-Service Mind คือ มีจิตมุ่งบริการ M-Modern คือ ก้าวล้ำทันสมัย A-Active คือ ปรารถนาเปรี้ยวไว R-Rediable คือ เชื่อถือได้วางใจ T-Transparent คือ โปร่งใส ตรวจสอบได้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2558)

จากค่านิยมขององค์การสะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดจะเชิงเทราได้ให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อสร้างบริการที่เป็นประโยชน์กับประชาชน และสร้างความพึงพอใจกับประชาชนที่ได้รับบริการ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานที่ผ่านมา ยังไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดจะเชิงเทราว่ามีคุณภาพหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบการรับรู้บริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานด้านคุณภาพการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ในการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดจะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดจะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดจะเชิงเทรา

โดยมีสมมติฐานการวิจัยคือ ระดับการรับรู้ในการบริการไม่แตกต่างกับระดับความคาดหวังในการบริการทั้ง

ภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และ ด้านการเข้าถึงจิตใจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งหมายถึง การให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีคุณภาพทั้งภาพรวมและรายด้าน

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวไว้เกี่ยวกับคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างคาดหวังในการบริการและการรับรู้จริงที่ได้จากการรับบริการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่มาจากคำบอกเล่าที่ได้บอกกันต่อๆ กันมา และประสบการณ์ตรงในการรับบริการ รวมทั้งข่าวสารประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในส่วนของการรับรู้บริการเป็นผลมาจากการรับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งได้กำหนดปัจจัยการประเมินคุณภาพบริการจาก 10 มิติ คือ 1. การเข้าถึงบริการ 2. การติดต่อสื่อสาร 3. ความสามารถของผู้ให้บริการ 4. การเอื้อเอื้อในการบริการ 5. ความน่าเชื่อถือ 6. ความเชื่อมั่นในการบริการ 7. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ 8. ความปลอดภัย 9. ลักษณะทางกายภาพ และ 10. ความเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ

ต่อมาได้ปรับปรุงปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการจากเดิม โดยตัดปัจจัยบางส่วนเพื่อลดความซ้ำซ้อนและรายละเอียด สร้างเป็นเกณฑ์การประเมินเหลือเพียง 5 มิติคือ 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ 2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4. ด้านความไว้วางใจ และ 5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ ซึ่งเรียกว่าแบบประเมินดังกล่าวว่า SERVQUAL ประกอบด้วยคำถามการรับรู้ในการบริการ 22 ข้อและความคาดหวังในการบริการ 22 ข้อ (Parasuraman, Berry, and Zeithaml, 1991) ซึ่งสามารถกำหนดเป็นสมการต่อไปนี้

$$SQ = P - E$$

เมื่อ

SQ หมายถึง คุณภาพบริการ

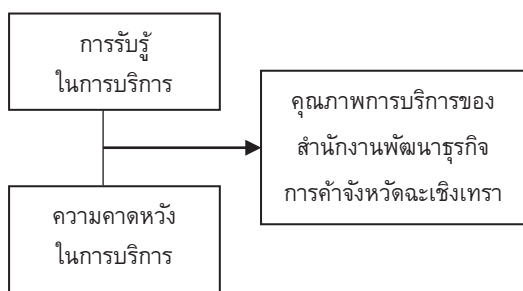
P หมายถึง การรับรู้ในการบริการ

E หมายถึง ความคาดหวังในการบริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติที่มีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ตลอดจนเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ ในการบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้บริการถูกตอบสนองมากน้อยเพียงใด โดยเมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการมากกว่าการรับรู้ถือว่าทำให้บริการยังไม่มีคุณภาพ และเมื่อการรับรู้เท่ากับหรือเกินกว่าความคาดหวังจะถือว่าทำให้บริการมีคุณภาพหรือมีคุณภาพระดับดี

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการของหน่วยงานภาครัฐพบว่า มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้ศึกษาเรื่องดังกล่าว เช่น พรณี สินธุประภา (2547) ศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมกรณี สำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในรายด้านและภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ธัญมาส พุฒนันท์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน ชีรชัย วงษ์พะยอม (2553) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของบริษัท ประปา นครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนคติของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ในรายด้านและภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก วรท สุโกศล (2555) ศึกษาคุณภาพการบริการให้กับประชาชนของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีคุณภาพการรับรู้ค่ามากกว่าความคาดหวังทั้งภาพรวมและรายด้าน

ดังนั้นแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ได้นำมาเป็นกรอบการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบการบริการ 2 ด้านคือ ความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ทำให้คุณภาพบริการแตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์อำนาจของการทดสอบ (Power analysis) สำหรับสถิติ t-pair เมื่อกำหนดค่าอิทธิพลขนาดปานกลาง Effect size = 0.2 alpha = 0.05 power = 0.8 ด้วยโปรแกรม G*Power = 3.1.9.2 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้กำหนดแผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย 7 ข้อคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของบริการและความถี่ในการใช้บริการ ตอนที่ 2 แบบวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทราส่วนละ 22 ข้อ มีลักษณะคำตอบแบบ Rating Scale โดยให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือการรับรู้/ความคาดหวังมากที่สุดให้ 5 คะแนน การรับรู้/ความคาดหวังปานกลางให้ 4 คะแนน การรับรู้/ความคาดหวังน้อยให้ 3 คะแนน และการรับรู้/ความคาดหวังน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนต่อไปนี้ 1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2. ผู้วิจัยนำเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ มาใช้เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ถูกนำมาใช้ในงานวิจัยหลายชิ้นที่วัดคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐของไทย 3. นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี จำนวน 30 ชุด โดยการหาความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค พบว่า การรับรู้ในการได้ค่าเท่ากับ 0.977 ส่วนความคาดหวังในการได้ค่าเท่ากับ 0.974 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อถือสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ (Tavakol and Dennick, 2011)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังหัวหน้าสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเก็บข้อมูลกับผู้มาใช้บริการระหว่างวันที่ 16 มีนาคม ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 200 ชุด ได้ข้อมูลกลับมาทั้งหมด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทราทั้งภาพรวมและรายด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ Dependent sample t-test

6. เกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการที่ได้รับจริงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550, หน้า 23-24)

1.00-1.80 หมายถึง การรับรู้/ความคาดหวังในบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.81-2.60 หมายถึง การรับรู้/ความคาดหวังในบริการอยู่ในระดับน้อย

2.61-3.40 หมายถึง การรับรู้/ความคาดหวังในบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3.41-4.20 หมายถึง การรับรู้/ความคาดหวังในบริการอยู่ในระดับมาก

4.21-5.00 หมายถึง การรับรู้/ความคาดหวังในบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนเกณฑ์การแปลผลคุณภาพการบริการมีดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังในการบริการ หมายถึง การให้บริการไม่มีคุณภาพ

- ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้เท่ากับความคาดหวังในการบริการ หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพ

- ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังในการบริการ หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพระดับดี

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง (ร้อยละ 70) มีช่วงอายุปีระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 45.50) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-30 ปี และไม่เกิน 20 ปี (ร้อยละ 23.50 และ 1.50) ตามลำดับ มากกว่าครึ่งมีการศึกษาปริญญาตรีส่วนที่เหลือมีการศึกษาระดับต่ำกว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 64.00) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 33.00) รองลงมาคือ ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป (ร้อยละ 28.00) และต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 3.50)

สำหรับประเภทของบริการที่เข้ามาใช้บริการสูงสุดงานด้านการจดทะเบียนสมรสการคำ และหอการค้า (ร้อยละ 47.50) รองลงมาคือ งานด้านบริการข้อมูลธุรกิจและงานด้านกำกับดูแลบัญชี ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 (ร้อยละ 42.00) และ 7.50) ตามลำดับ และครึ่งหนึ่งเข้ามาใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 50.50) รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 35.50) และ 4-5 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 6.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ระดับการรับรู้และความคาดหวังในบริการรายด้าน และรายข้อ (n = 200)

การประเมินการบริการ	การรับรู้ในบริการ			ความคาดหวังในบริการ		
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
1. สำนักงานฯ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย	4.14	0.75	มาก	4.18	0.73	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุของสำนักงานฯ มีความดึงดูดชวนมอง	4.05	0.85	มาก	4.12	0.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีบุคลิกภาพที่ดี	4.39	0.73	มากที่สุด	4.29	0.70	มากที่สุด
4. วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานฯ อยู่ในสภาพที่ดี น่าใช้งาน	4.23	0.70	มากที่สุด	4.24	0.70	มากที่สุด
ภาพรวม	4.20	0.66	มาก	4.21	0.64	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ						
1. เมื่อสำนักงานฯ สัญญาที่จะปฏิบัติสิ่งใดให้ก็จะปฏิบัติตามที่ระบุหรือสัญญาไว้	4.30	0.69	มากที่สุด	4.20	0.73	มาก
2. เมื่อผู้บริการมีปัญหา สำนักงานฯ มีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง	4.34	0.70	มากที่สุด	4.26	0.70	มากที่สุด
3. สำนักงานฯ ให้การบริการที่ดีตั้งแต่แรก	4.36	0.74	มากที่สุด	4.20	0.71	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การประเมินการบริการ	การรับรู้ในบริการ			ความคาดหวังในบริการ		
	$\bar{X}$	SD	แปลความ	$\bar{X}$	SD	แปลความ
4. สำนักงานฯ สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้	4.37	0.68	มากที่สุด	4.27	0.66	มากที่สุด
5. สำนักงานฯ เน้นให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด	4.37	0.75	มากที่สุด	4.26	0.74	มากที่สุด
ภาพรวม	4.35	0.60	มากที่สุด	4.24	0.62	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการของรับบริการ						
1. บุคลากรของสำนักงานฯ มีการแจ้งผู้ให้บริการเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน	4.32	0.73	มากที่สุด	4.25	0.73	มากที่สุด
2. บุคลากรของสำนักงานฯ สามารถให้บริการได้ด้วยความรวดเร็ว	4.34	0.73	มากที่สุด	4.25	0.73	มากที่สุด
3. บุคลากรของสำนักงานฯ มีความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.42	0.69	มากที่สุด	4.26	0.70	มากที่สุด
4. บุคลากรของสำนักงานฯ มีเวลาที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ	4.33	0.72	มากที่สุด	4.27	0.70	มากที่สุด
ภาพรวม	4.35	0.66	มากที่สุด	4.26	0.65	มากที่สุด
ด้านความมั่นใจ/เชื่อมั่น						
1. บุคลากรของสำนักงานฯ สร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้ให้บริการ	4.40	0.67	มากที่สุด	4.27	0.68	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการของสำนักงานฯ มีความปลอดภัยเมื่อมีการติดต่อด้วย	4.45	0.65	มากที่สุด	4.29	0.68	มากที่สุด
3. บุคลากรของสำนักงานฯ มีความสุภาพอ่อนโยน ต่อผู้ให้บริการ	4.42	0.75	มากที่สุด	4.32	0.68	มากที่สุด
4. บุคลากรของสำนักงานฯ มีความรอบรู้ที่จะตอบข้อซักถามของผู้ให้บริการ	4.40	0.69	มากที่สุด	4.25	0.69	มากที่สุด
ภาพรวม	4.41	0.62	มากที่สุด	4.28	0.62	มากที่สุด
ด้านการเข้าถึงจิตใจ (ความเห็นอกเห็นใจ)						
1. สำนักงานฯ ให้ความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ แต่ละรายเป็นการส่วนตัว	4.25	0.75	มากที่สุด	4.13	0.80	มากที่สุด
2. สำนักงานฯ มีเวลาปฏิบัติงานที่สะดวกแก่ผู้ให้บริการ	4.35	0.67	มากที่สุด	4.22	0.72	มากที่สุด
3. สำนักงานฯ มีบุคลากรที่พร้อมจะให้บริการ	4.34	0.75	มากที่สุด	4.27	0.69	มากที่สุด
4. สำนักงานฯ มีความสนใจผู้ให้บริการอย่างเต็มเปี่ยม	4.40	0.68	มากที่สุด	4.24	0.70	มากที่สุด
5. บุคลากรของสำนักงานฯ มีความเข้าใจความต้องการที่เจาะจงของผู้ให้บริการ	4.40	0.66	มากที่สุด	4.26	0.69	มากที่สุด
ภาพรวม	4.35	0.62	มากที่สุด	4.22	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 **ด้านลักษณะทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีความคาดหวังในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการรับรู้และความคาดหวังในการบริการเรื่องเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีบุคลิกภาพที่ดีสูงกว่าเรื่องอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าการรับรู้ในการบริการทุกข้อยกเว้นเรื่องเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีบุคลิกภาพที่ดี

ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้และความคาดหวังในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการรับรู้ในการบริการเรื่องสำนักงานฯ ให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้ และสำนักงานฯ เน้นให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาดสูงกว่าด้านอื่นๆ และมีความคาดหวังในการบริการเรื่องสำนักงานฯ สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้สูงกว่าเรื่องอื่นๆ ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในการบริการสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้และความคาดหวังในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในการบริการเรื่องบุคลากรของสำนักงานฯ มีความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการอยู่เสมอสูงที่สุด แต่มีความคาดหวังในการบริการเรื่องบุคลากรของสำนักงานฯ มีเวลาที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสูงที่สุด ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในการบริการสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ

ด้านความมั่นใจ พบว่าระดับการรับรู้และความคาดหวังในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการรับรู้

ในการบริการเรื่องผู้ให้บริการของสำนักงานฯ มีความปลอดภัย เมื่อมีการติดต่อด่วนที่สุด แต่มีความคาดหวังในการบริการเรื่องบุคลากรของสำนักงานฯ มีความสุภาพ อ่อนโยน ต่อผู้ให้บริการสูงที่สุด ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในการบริการสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ

ด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่า มีระดับการรับรู้และความคาดหวังในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการรับรู้ในการบริการเรื่องสำนักงานฯ มีความสนใจผู้ให้บริการอย่างเต็มเปี่ยม และบุคลากรของสำนักงานฯ มีความเข้าใจความต้องการที่เจาะจงของผู้ใช้บริการสูงกว่าเรื่องอื่นๆ แต่ความคาดหวังในการบริการเรื่องสำนักงานฯ มีบุคลากรที่พร้อมจะให้บริการ ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในการบริการสูงกว่าความคาดหวังทุกข้อ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 2 พบว่าการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา มีคุณภาพระดับดี ซึ่งพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในการบริการกับความคาดหวังในการบริการแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการรับรู้ในการบริการมากกว่าความคาดหวัง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีทั้งนี้เพราะคะแนนการรับรู้แตกต่างกับความคาดหวังในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการรับรู้มากกว่าความคาดหวังในการบริการ ยกเว้นด้านลักษณะกายภาพพบว่า การรับรู้ในการบริการไม่แตกต่างกับความคาดหวังในการบริการ แต่อย่างไรก็ตามยังสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพยังคงมีคุณภาพ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวังในบริการ ของผู้ใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา (n = 200)

การประเมินการบริการ	$\bar{X}$	SD	$\bar{D}$	t	Sig
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
การรับรู้ในการบริการ	4.20	0.66	-0.01	-0.094	0.925
ความคาดหวังในการบริการ	4.21	0.64			
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ					
การรับรู้ในการบริการ	4.35	0.60	0.11	2.951	0.004
ความคาดหวังในการบริการ	4.24	0.62			
การประเมินคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	$\bar{D}$	t	Sig
ด้านการตอบสนองความต้องการรับบริการ					
การรับรู้ในการบริการ	4.35	0.66	0.11	2.435	0.016
ความคาดหวังในการบริการ	4.26	0.65			
ด้านความมั่นใจ/เชื่อมั่น					
การรับรู้ในการบริการ	4.41	0.62	0.13	3.367	0.001
ความคาดหวังในการบริการ	4.28	0.62			
ด้านการเข้าถึงจิตใจ (ความเห็นอกเห็นใจ)					
การรับรู้ในการบริการ	4.35	0.62	0.13	3.149	0.002
ความคาดหวังในการบริการ	4.22	0.65			
การประเมินคุณภาพการบริการในภาพรวม					
การรับรู้ในการบริการ	4.33	0.58	0.09	2.838	0.005
ความคาดหวังในการบริการ	4.24	0.58			

หมายเหตุ $\bar{D}$ หมายถึง ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ในครั้งนี้ พบว่า ผู้รับบริการมีทั้งการรับรู้และความคาดหวังในบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทราอยู่ในระดับมากที่สุด และการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยมีการให้บริการ ด้านความมั่นใจ/เชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจ (ความเห็นอกเห็นใจ) ที่มีคุณภาพดีกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยการประเมินคุณภาพบริการ ของหน่วยงานภาครัฐที่พบว่าม้งานวิจัยหลายชิ้น ผลการศึกษาพบว่าการให้บริการหรือความพึงพอใจ

อยู่เพียงในระดับมาก (พรรณี สินธุประภา, 2547; ธัญมาส พุมาพันธ์, 2547; ชีรชัย วงษ์พะยอม, 2553; วรท สุโกศล, 2555) ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงาน พัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทราได้ดำเนินการ ตามมาตรฐานการบริการ และตัวชี้วัดของกรมพัฒนา ธุรกิจการค้าที่กระทรวงพาณิชย์ได้กำหนดขึ้นอีกทั้ง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ สามารถแก้ไขปัญหาได้เมื่อเกิด ข้อผิดพลาดได้ทันเวลาที่ อีกทั้งหน่วยงานได้กำหนด ค่านิยมขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับงานบริการ คือ “ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ” โดยมีจิตมุ่งบริการ ก้าวล้ำนำสมัย ปรารถนาดีไว้วางใจ เชื่อถือ ไว้วางใจ และโปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่งผลให้การให้บริการของ

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา คุณภาพที่ดี อย่างไรก็ตามพบว่าการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพยังด้อยกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ระหว่างปรับปรุงอาคารสำนักงาน ทำให้เกิดความไม่สะดวกกับผู้ใช้บริการ และที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานยังไม่มีความทันสมัยเท่าที่ควร เช่น สำนักงานยังใช้เครื่องพิมพ์ดีดรุ่นเก่าและมีเพียงเครื่องเดียว บัตรคิวยังเป็นบัตรกระดาษดูไม่ทันสมัย เหมือนกันหน่วยงานอื่นๆ ที่ใช้บัตรคิวอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังในบริการ ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรกำหนดนโยบายในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เพิ่มที่จอดรถให้แก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ และให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาติดต่อที่มีแนวโน้มจะสูงขึ้น
2. ควรเพิ่มจุดบริการผู้มาติดต่อในการเช็คเอกสารต่างๆ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง เกิดความ

รวดเร็วในการบริการ (เคาน์เตอร์เซอร์วิส) เพื่อไม่ให้เกิดเวลาในการติดต่อ และควรเพิ่มนโยบายส่งเสริมคุณภาพของผู้ให้บริการ ทั้งในเรื่องความรู้ในการบริการ การให้บริการด้วยความมีอัธยาศัยที่ดี มีคำพูดไพเราะ และมีความกระตือรือร้นในการบริการ เข้าถึงความต้องการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดอื่นๆ ทั่วประเทศ แล้วนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า และทำให้การบริการมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ควรมีการศึกษาคุณภาพในการบริการของหน่วยงานอื่นๆ ที่สังกัดในกระทรวงพาณิชย์ เนื่องจากทุกหน่วยงานมีการบริการให้กับประชาชนโดยตรง เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพในการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558 ก). *ค่านิยมกรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. เข้าถึงได้จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=3&filename=index
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ธัญมาส พุมานนท์. (2547). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานงานตำรวจแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรชัย วงษ์พะยอม. (2553). *คุณภาพการบริการของบริษัท ประปานครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- พรณี สินธุประภา. (2550). *การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญพร บุญแสน. (2550). *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วรท สุโกศล. (2555). *คุณภาพการบริการให้กับประชาชนของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนคร นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: บริษัท วิ.ชั้นพรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 57-67
- Tavakol, M. & Dennick, R. (2011). Making Sense of Cronbach's Alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.