

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของ
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

ผู้เขียน

นางสาวสุกัลยา ประทุมรัตน์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อ. ดร. นฤนาถ ศราภักยานิช

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ. บุญสวาท พฤทธิกานนท์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ที่มาใช้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ จำนวน 368 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการมากที่สุดคือ เป็นสำนักงานรับทำบัญชี ส่วนใหญ่เรื่องที่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจคือ ขอนหนังสือรับรอง และเรื่องที่มาติดต่อด้านจดทะเบียนธุรกิจ คือ จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้างหุ้นส่วนจำกัด ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ ระยะเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. โดยมีความถี่ในการมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนมากที่สุดคือ 2-3 ครั้ง/เดือน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน พบว่าองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจ และด้านความใส่ใจ ด้านความไว้วางใจ และด้านรูปลักษณ์ ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพบริการในแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความมีความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอจดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ระดับมาก) รองลงมาคือ ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ระดับมาก)

ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในลำดับแรกคือ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ระดับมาก) รองลงมาคือ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ (ระดับมาก)

ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในลำดับแรกคือ ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ระดับมาก) รองลงมาคือ ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)

ด้านความใส่ใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ระดับมาก) รองลงมาคือมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ระดับมาก)

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในลำดับแรกคือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก) รองลงมาคือ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันเวลาที่ (ระดับมาก)

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Quality of Office of Business Development, Lamphun Province

Author Miss Sukalaya Prathumnunt

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Naruanard Sarapaivanich Advisor

Associate Professor Boonsawart Prugsijanont Co-advisor

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate customer satisfaction towards service quality of Office of Business Development, Lamphun province. Research samplings were identified to 368 users who received the following types of service from the studied office: business registration and business information. Questionnaires were used as the research tool to collect data; then, all obtained data were analyzed by the descriptive statistic including frequency, percentage and mean.

The findings revealed that most users were 20 – 29 years old females with Bachelor's degree, attaching to the accounting business (partnership or company). As to the business information service type, the majority came to the studied office to request for business certification. In the meanwhile, as to the business registration service type, the majority came to the studied office to register for Registered Ordinary Partnerships/Limited Partnership. They mostly came to the studied office between 08.30 – 10.00 hrs. with the frequency of 2 – 3 times/month.

The results of the study on customer satisfaction towards service quality of Office of Business Development, Lamphun province indicated that the users had high level of satisfaction to all service quality elements: responsiveness, assurance performance, empathy, reliability, and tangibility, respectively.

The users satisfied with sub-elements of the mentioned service quality elements as follows.

In reliability element, the users satisfied the most with the accuracy in providing services of staff, as the requested documents were always correctly offered without mistake (at high level); followed by the capacity in offering rapid solutions (at high level).

In assurance performance element, the users satisfied the most with the politeness of staff (at high level); followed by the accuracy of data provided (at high level).

In tangibility element, the users satisfied the most with the cleanliness and beauty of office environment (at high level); followed by the tidiness and beauty of staff's uniform (at high level).

In empathy element, the users satisfied the most with the staff who clearly and correctly understood customer's need (at high level); followed by the friendliness of staff as they served customers with smiley face and polite conversation (at high level).

In responsiveness element, the users satisfied the most with the full-willingness of staff to provide services (at high level); followed by the readiness of staff to serve customers properly (at high level).