

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

นโยบายการปฏิรูประบบราชการเป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายการปฏิรูปการเมืองไปปฏิบัติ นำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาประเทศ ซึ่งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2544 เป็นแผนฉบับแรกในการดำเนินการปฏิรูประบบราชการของไทย มีหลักการสำคัญ คือ การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐด้วยการสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551: ออนไลน์) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ โดยในปี พ.ศ. 2553 กรมฯ ได้พัฒนาการให้บริการแบบสร้างสรรค์ (Creative Services) ภายใต้คำนิยามที่ว่า “ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ” โดยแนวทางในการดำเนินการเพื่อไปสู่เป้าหมายดังกล่าว มีดังนี้คือ การปรับการให้บริการประชาชนและการปรับภาพลักษณ์ศูนย์บริการธุรกิจ โดยการปรับภาพลักษณ์ศูนย์บริการธุรกิจ ได้ปรับปรุงพัฒนาศูนย์บริการธุรกิจทั่วประเทศให้ทันสมัย มีรูปแบบเชิงสัญลักษณ์ที่จดจำได้ง่าย มีเอกลักษณ์เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้ประทับใจกับบรรยากาศที่อบอุ่น มีมิตรไมตรี ได้รับความสะดวกสบาย และการบริการที่รวดเร็ว ในการเข้ารับบริการ ส่วนการปรับปรุงการให้บริการประชาชนนั้น ได้ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านการเพิ่มพูนความรู้ ด้านบุคลิกภาพ ความมีใจมุ่งบริการ (Service Mind) และการทำงานเป็นทีม (Team Work) เพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการทำงาน ให้สอดคล้องรองรับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบัน และตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับรูปแบบการให้บริการ ปรับขั้นตอนการจดทะเบียนและการบริการให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับรูปแบบพิมพ์และเอกสารประกอบเพื่อให้การกรอกแบบพิมพ์และยื่นคำขอเป็นไปได้ง่าย นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้บริการตรวจค้นข้อมูลทะเบียนธุรกิจและบริการข้อมูลธุรกิจในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ มีการพัฒนาฐานข้อมูลนิติบุคคลให้เป็นข้อมูลสารสนเทศธุรกิจ และเผยแพร่ให้ภาคธุรกิจนำไปใช้ประโยชน์ได้ พร้อมกับการพัฒนากระบวนการที่นำสู่การผลักดันให้เกิดการขยายตัวของการลงทุนและการประกอบธุรกิจ โดยได้แก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่จะลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย และภาระที่ไม่จำเป็น

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน เป็นศูนย์บริการธุรกิจที่ตั้งอยู่ในจังหวัดลำพูน โดยเป็นผู้แทนกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการให้บริการภารกิจ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านจดทะเบียนธุรกิจ ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ด้านกำกับดูแลธุรกิจ และด้านส่งเสริมพัฒนาธุรกิจการค้า

ด้านจดทะเบียนธุรกิจ ได้แก่ การให้บริการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท โดยมีขั้นตอนในการให้บริการดังนี้ ผู้ใช้บริการรับบัตรคิว เพื่อยื่นแบบคำขอจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท นายทะเบียนตรวจพิจารณาคำขอจดทะเบียนและสั่งรับจดทะเบียน ชำระค่าธรรมเนียม และรอรับหนังสือรับรองการจดทะเบียน

ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ได้แก่ การให้บริการขอหนังสือรับรอง รับรองเอกสาร และตรวจเอกสารทางทะเบียน โดยมีขั้นตอนในการให้บริการดังนี้ ผู้ใช้บริการรับบัตรคิว เพื่อยื่นแบบคำขอหนังสือรับรอง รับรองเอกสาร และตรวจเอกสาร ชำระค่าธรรมเนียม และรอรับหรือตรวจเอกสารทางทะเบียน

ด้านกำกับดูแลธุรกิจ ได้แก่ การตรวจสอบบัญชี การแจ้งเป็นผู้ทำบัญชี แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ทำบัญชีและการแจ้งการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ โดยสำนักงานฯ จะดำเนินการเรียกตรวจสอบบัญชีนิติบุคคล ตามนโยบายกรมฯ และรับแจ้งเป็นผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๓

ด้านส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ ได้แก่ การส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก ธุรกิจบริการ โดยการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ

โดยในปี พ.ศ.2553 สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ให้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ จำนวน 824 ราย ให้บริการข้อมูลธุรกิจ จำนวน 3,755 ราย ดำเนินการกำกับดูแลธุรกิจ จำนวน 96 ราย และส่งเสริมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยจัดอบรมสัมมนา จำนวน 2 ครั้ง (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน, 2553) ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่มานิใช้บริการด้านข้อมูลธุรกิจ และด้านจดทะเบียนธุรกิจ มากเป็นอันดับหนึ่งและสองตามลำดับ

ดังนั้น จากการที่กรมฯ ได้มีการพัฒนาการให้บริการแบบสร้างสรรค์ดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน โดยผู้ศึกษาจะศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการด้านบริการข้อมูลธุรกิจและด้านจดทะเบียนธุรกิจ เนื่องจากมีการใช้บริการในปริมาณที่มากกว่างานด้านอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนให้มากที่สุด เพราะการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการให้บริการแก่ประชาชน ในลักษณะให้เปล่า และไม่หวังผลประโยชน์

ตอบแทนอย่างเช่นการดำเนินงานของภาคเอกชน หน่วยงานของภาครัฐพึงยึดถือการให้บริการแก่ประชาชน และมุ่งหวังให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ หากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนได้มากย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ สร้างความเชื่อถือและศรัทธาต่อหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรนั้นๆ และต่อรัฐบาลในฐานะที่เป็นผู้กำกับหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ให้เพิ่มมากขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ในด้านจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ อันได้แก่ จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท ขอนหนังสือรับรองการจดทะเบียน รับรองเอกสาร และตรวจเอกสารทางทะเบียน

คุณภาพบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพหรือความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จากการใช้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน โดยวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านรูปลักษณะ (Tangibility) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน หมายถึง หน่วยงานราชการ เป็นศูนย์บริการธุรกิจ สังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตั้งอยู่ที่ อาคารพาณิชย์จังหวัดลำพูน ถนนหน้าวัดพระยืน ตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน