

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน (ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ)

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

3.1 ความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ

3.2 ความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

3.3 ความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน (ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ)

**ส่วนที่ 4** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ

4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	26.4
หญิง	271	73.6
รวม	368	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.6 เป็นเพศชาย ร้อยละ 26.4

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	13	3.5
20-29 ปี	173	47.0
30-39 ปี	104	28.3
40-49 ปี	60	16.3
50-59 ปี	10	2.7
60 ปีขึ้นไป	8	2.2
รวม	368	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20-29 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 28.3 อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 16.3 ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 3.5 อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 2.7 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	7	1.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13	3.5
ปวส./อนุปริญญา	86	23.4
ปริญญาตรี	230	62.5
สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.7
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 23.4 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.7 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 3.5 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการ

ความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นเจ้าของกิจการ/ผู้บริหาร	47	12.8
เป็นพนักงาน/ลูกจ้างของกิจการ	129	35.0
เป็นสำนักงานรับจดทะเบียน	3	0.8
เป็นสำนักงานรับทำบัญชี	189	51.4
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการมากที่สุดคือ เป็นสำนักงานรับทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา เป็นพนักงาน/ลูกจ้างของกิจการ ร้อยละ 35.0 เป็นเจ้าของกิจการ/ผู้บริหาร ร้อยละ 12.8 และเป็นสำนักงานรับจดทะเบียน ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ

ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ขอหนังสือรับรอง	265	87.7
ขอรับรองเอกสาร	37	12.3
รวม	302	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจคือ ขอหนังสือรับรอง คิดเป็นร้อยละ 87.7 และขอรับรองเอกสาร ร้อยละ 12.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านจดทะเบียนธุรกิจ

ด้านจดทะเบียนธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้างหุ้นส่วนจำกัด	50	75.8
จดทะเบียนบริษัทจำกัด	16	24.2
รวม	66	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านจดทะเบียนธุรกิจ คือ จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 75.8 และจดทะเบียนบริษัทจำกัด ร้อยละ 24.2

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ

ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น.	140	38.0
ระหว่างเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น.	108	29.4
ระหว่างเวลา 13.01 น. ถึง 14.00 น.	82	22.3
ระหว่างเวลา 14.01 น. ถึง 16.30 น.	38	10.3
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าช่วงเวลาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา ระหว่างเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น. ร้อยละ 29.4 ระหว่างเวลา 13.01 น. ถึง 14.00 น. ร้อยละ 22.3 และระหว่างเวลา 14.01 น. ถึง 16.30 น. ร้อยละ 10.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

ความถี่ในการมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการครั้งแรก	20	5.4
1 ครั้ง/เดือน	67	18.2
2-3 ครั้ง/เดือน	171	46.5
4-5 ครั้ง/เดือน	76	20.7
มากกว่า 5 ครั้ง /เดือน	34	9.2
<b>รวม</b>	<b>368</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนมากที่สุดคือ 2-3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา 4-5 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 20.7 1 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 18.2 มากกว่า 5 ครั้ง /เดือน ร้อยละ 9.2 และใช้บริการครั้งแรก ร้อยละ 5.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด  
ลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
จังหวัดลำพูนด้านบริการข้อมูลธุรกิจ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ  
คุณภาพบริการด้านความไว้ใจ

ด้านความไว้ใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความพร้อมในการให้บริการของ อุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ	15 (5.0)	271 (89.7)	16 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	4
ระยะเวลาการให้บริการตรง ตามที่แจ้งไว้	5 (1.7)	289 (95.7)	8 (2.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	5
ความถูกต้องในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสาร ให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จด ทะเบียนไม่ผิดพลาด	89 (29.5)	213 (70.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	1
ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อ เกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	89 (29.5)	209 (69.2)	4 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	2
ความเพียงพอของจำนวน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	89 (29.5)	209 (69.1)	2 (0.7)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.17 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความ  
ไว้ใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดใน  
ระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสาร  
ให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาความสามารถแก้ไข  
ปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้

ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรู้ ความสามารถในการ ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของ เจ้าหน้าที่	121 (40.1)	178 (58.9)	3 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	2
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	147 (48.7)	155 (51.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	1
ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	147 (48.7)	155 (51.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	1
ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	118 (39.1)	184 (60.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.44 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในสำนักงานฯ	29 (9.6)	267 (88.4)	6 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	3
ความสะอาด สวยงามของ สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ	114 (37.7)	178 (58.9)	10 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	1
ความสะอาด เรียบร้อย และ สวยงาม ของเครื่องแต่งกาย เจ้าหน้าที่	89 (29.5)	206 (68.2)	7 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	2
ความน่าสนใจ ของข้อมูล เอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ	28 (9.3)	260 (86.1)	14 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	5
ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของ ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ	29 (9.6)	264 (87.4)	9 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.16 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.05)



ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	146 (48.3)	151 (50.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	3
ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)	147 (48.7)	151 (50.0)	4 (1.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	3
ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ	59 (19.5)	233 (77.2)	10 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	4
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	147 (48.7)	155 (51.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน	172 (57.0)	120 (39.7)	10 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.54 (มากที่สุด)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.43 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) เท่ากัน

(ค่าเฉลี่ย 4.47) และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสาร  
กรรมฯ สื่อวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

**ตารางที่ 13** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ  
คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	147 (48.7)	149 (49.3)	6 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	1
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่ สามารถให้บริการได้ทันเวลาที่	145 (48.0)	146 (48.3)	11 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	2
ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของ ขั้นตอนการรับบริการ	139 (46.0)	146 (48.3)	17 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.44 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการ  
ตอบสนองลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยมีความพึงพอใจในปัจจุบัน  
ทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย  
4.47) รองลงมา ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้ทันเวลาที่ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และความ  
ชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

## 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านจดทะเบียนธุรกิจ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ	3 (4.5)	63 (95.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	4
ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้	4 (6.1)	62 (93.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	3
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด	20 (30.3)	46 (69.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	20 (30.3)	46 (69.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	18 (27.3)	48 (72.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.20 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยมีความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด และความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้

ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

**ตารางที่ 15** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนและถูกต้องของเจ้าหน้าที่	21 (31.8)	42 (63.6)	3 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	4
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	28 (42.4)	35 (53.0)	3 (4.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	2
ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	28 (42.4)	38 (57.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	1
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22 (33.3)	44 (66.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.34 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนและถูกต้องของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ  
คุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในสำนักงานฯ	6 (9.1)	60 (90.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	3
ความสะอาด สวยงามของ สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ	25 (37.9)	41 (62.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	1
ความสะอาด เรียบร้อย และ สวยงาม ของเครื่องแต่งกาย เจ้าหน้าที่	19 (28.8)	47 (71.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	2
ความน่าสนใจ ของข้อมูล เอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ	6 (9.1)	60 (90.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	3
ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของ ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ	6 (9.1)	60 (90.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.19 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้าน  
รูปลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมด  
ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ  
(ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย  
4.29) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของ  
ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ และ ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับ  
แนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	28 (42.4)	38 (57.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	2
ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)	28 (42.4)	38 (57.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	2
ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ	9 (13.6)	57 (86.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	3
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	28 (42.4)	38 (57.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน	34 (51.5)	32 (48.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.52 (มากที่สุด)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.38 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) เท่ากัน

(ค่าเฉลี่ย 4.42) และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสาร  
 กรรมฯ สื่อวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ  
 คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	33 (50.0)	33 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	2
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่ สามารถให้บริการได้ทันท่วงที	35 (53.0)	31 (47.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	1
ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของ ขั้นตอนการรับบริการ	33 (50.0)	33 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.51 (มากที่สุด)</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการ  
 ตอบสนองลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัย  
 ย่อยทั้งหมดในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถ  
 ให้บริการได้ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ  
 ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
จังหวัดลำพูน (ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ)  
ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ  
คุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความพร้อมในการให้บริการ ของอุปกรณ์เครื่องมือใน สำนักงานฯ	18 (4.9)	334 (90.8)	16 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	4
ระยะเวลาการให้บริการตรง ตามที่แจ้งไว้	9 (2.4)	251 (95.4)	8 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	5
ความถูกต้องในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรง กับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ ผิดพลาด	109 (29.6)	259 (70.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
ความสามารถแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่าง รวดเร็ว	109 (29.6)	255 (69.3)	4 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	2
ความเพียงพอของจำนวน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	107 (29.1)	257 (69.8)	2 (0.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.17 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้าน  
ความไว้วางใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจในปัจจุบันทั้งหมด  
ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออก  
เอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาความสามารถ



แก้ไขปัญหามือเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**ตารางที่ 20** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ

ด้านความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่	142 (38.6)	220 (59.8)	3 (0.8)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.36 (มาก)	4
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	175 (47.6)	190 (51.6)	3 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	2
ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	175 (38.0)	193 (52.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	1
ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	140 (38.0)	228 (62.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.42 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในสำนักงานฯ	35 (9.5)	327 (88.9)	6 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	3
ความสะอาด สวยงามของ สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ	139 (37.8)	219 (59.5)	10 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.35 (มาก)	1
ความสะอาด เรียบร้อย และ สวยงาม ของเครื่องแต่งกาย เจ้าหน้าที่	108 (29.3)	253 (69.8)	7 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	2
ความน่าสนใจ ของข้อมูล เอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจด ทะเบียน แผ่นพับการบริการ ข้อมูลธุรกิจ	34 (9.2)	320 (87.0)	14 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	5
ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่ แนะนำ	35 (9.5)	324 (88.0)	9 (2.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.17 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ  
คุณภาพบริการด้านความใส่ใจ

ด้านความใส่ใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	174 (47.3)	189 (51.4)	5 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	3
ความสะดวกและเหมาะสมขอ เวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)	175 (47.6)	189 (51.4)	4 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	3
ความหลากหลายของช่อง ทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ	68 (18.5)	290 (78.8)	10 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	4
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	175 (47.6)	193 (52.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	2
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความ ต้องการของท่านอย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	206 (56.0)	152 (41.3)	10 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.42 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความ  
ใส่ใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด  
ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความพึง  
พอใจปัจจัยย่อยในระดับมากได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม

แจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46) และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรม ฯ สื่อวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

**ตารางที่ 23** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ คุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	180 (48.9)	182 (49.5)	6 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	1
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่ สามารถให้บริการได้ ทันที่	176 (47.8)	181 (49.2)	11 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	2
ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ	172 (46.7)	179 (48.6)	17 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.45 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันที่ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 24 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

คุณภาพบริการ	ด้านบริการข้อมูล ธุรกิจ		ด้านจดทะเบียน ธุรกิจ		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>ด้านความไว้วางใจ</b>						
ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์ เครื่องมือในสำนักงานฯ	4.00	มาก	4.05	มาก	4.01	มาก
ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้	3.99	มาก	4.06	มาก	4.00	มาก
ความถูกต้องในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรง กับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด	4.29	มาก	4.30	มาก	4.30	มาก
ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิด ข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	4.28	มาก	4.30	มาก	4.29	มาก
ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	4.27	มาก	4.27	มาก	4.27	มาก
<b>ด้านความมั่นใจ</b>						
ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่	4.39	มาก	4.23	มาก	4.36	มาก
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	4.49	มาก	4.38	มาก	4.47	มาก
ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.49	มาก	4.42	มาก	4.48	มาก
ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.39	มาก	4.33	มาก	4.38	มาก

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

คุณภาพบริการ	ด้านบริการข้อมูล ธุรกิจ		ด้านจดทะเบียน ธุรกิจ		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>ด้านรูปลักษณ์</b>						
ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ	4.08	มาก	4.09	มาก	4.08	มาก
ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ	4.34	มาก	4.38	มาก	4.35	มาก
ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่	4.27	มาก	4.29	มาก	4.27	มาก
ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ	4.05	มาก	4.09	มาก	4.05	มาก
ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ	4.07	มาก	4.09	มาก	4.07	มาก
<b>ด้านความใส่ใจ</b>						
ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.47	มาก	4.42	มาก	4.46	มาก
ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)	4.47	มาก	4.42	มาก	4.46	มาก
ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ	4.16	มาก	4.14	มาก	4.16	มาก
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	4.49	มาก	4.42	มาก	4.48	มาก
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.54	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

คุณภาพบริการ	ด้านบริการข้อมูล ธุรกิจ		ด้านจดทะเบียน ธุรกิจ		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
<b>ด้านการตอบสนองลูกค้า</b>						
ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.47	มาก	4.50	มากที่สุด	4.47	มาก
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถ ให้บริการได้ทันทั้งที่	4.44	มาก	4.53	มากที่สุด	4.45	มาก
ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอน การรับบริการ	4.40	มาก	4.50	มากที่สุด	4.42	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน เมื่อสรุปเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวมระหว่างการให้บริการด้านข้อมูลธุรกิจและด้านการจดทะเบียนธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนเหมือนกันปัจจัยในด้านความไว้วางใจ ด้านความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ และด้านความใส่ใจ ส่วนด้านการตอบสนองมีความแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านบริการข้อมูลมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 25 แสดงสรุปเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ระหว่างการให้บริการด้านข้อมูลธุรกิจและด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

คุณภาพบริการ	ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ		ด้านการจดทะเบียนธุรกิจ		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความไว้วางใจ	4.17	มาก	4.20	มาก	4.17	มาก
ด้านความมั่นใจ	4.44	มาก	4.34	มาก	4.42	มาก
ด้านรูปลักษณ์	4.16	มาก	4.19	มาก	4.17	มาก
ด้านความใส่ใจ	4.43	มาก	4.38	มาก	4.42	มาก
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.44	มาก	4.51	มากที่สุด	4.45	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจแตกต่างในด้านการตอบสนอง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมาก



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
จังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ของ  
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก  
ตามองค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพ บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
<b>1. ความไว้วางใจ ( Reliability )</b> - ความสามารถในการให้บริการ อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้	212 (70.2)	90 (29.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.70 (มากที่สุด)	1
<b>2. ด้านความมั่นใจ ( Assurance )</b> - เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะใน การให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการ รู้สึกไว้วางใจและมั่นใจในการ ใช้บริการ	151 (50.0)	151 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	4
<b>3. ด้านรูปลักษณ์( Tangibles )</b> - ลักษณะภายนอกที่สามารถรับรู้ ได้ เช่น ความสะอาดสวยงาม ของสำนักงานฯ บุคลิกภาพและ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	148 (49.0)	154 (51.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	5
<b>4. ด้านความใส่ใจ ( Empathy )-</b> เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ ตั้งใจ สนใจและเอาใจใส่	180 (59.6)	122 (40.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.60 (มากที่สุด)	3

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านองค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพ บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. ด้านการสนองตอบลูกค้า ( Responsiveness ) - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมใน การให้บริการ และเต็มใจ ให้บริการ	209 (69.2)	93 (30.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.69 (มากที่สุด)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.60 (มากที่สุด)</b>	

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของคุณภาพ  
บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) โดยให้ระดับความสำคัญในระดับ  
มากที่สุดเรียงลำดับได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ด้านการสนองตอบลูกค้า  
(ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญ  
ในระดับมากได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

### 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านองค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
<b>1. ความไว้วางใจ ( Reliability )</b> - ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้	46 (69.7)	20 (30.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.70 (มากที่สุด)	1
<b>2. ด้านความมั่นใจ ( Assurance )</b> - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไว้วางใจและมั่นใจในการใช้บริการ	32 (48.5)	34 (51.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	4
<b>3. ด้านรูปลักษณ์ ( Tangibles )</b> - ลักษณะภายนอกที่สามารถรับรู้ได้ เช่น ความสะอาดสวยงามของสำนักงานฯ บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31 (47.0)	35 (53.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	5
<b>4. ด้านความมีใจ ( Empathy )-</b> เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ สนใจและเอาใจใส่	37 (56.1)	29 (43.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)	3

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามด้านองค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพ บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. ด้านการสนองตอบลูกค้า ( Responsiveness ) - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมใน การให้บริการ และเต็มใจ ให้บริการ	44 (66.7)	22 (33.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.67 (มากที่สุด)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.58 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของคุณภาพ  
บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) โดยให้ระดับความสำคัญในระดับ  
มากที่สุดเรียงลำดับได้แก่ ความไวใจ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.67) ด้าน  
ความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.48)  
ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

3.3 ความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
จังหวัดลำพูน (ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ)  
ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ  
คุณภาพบริการจำแนกตามด้านองค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพ บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
<b>1. ความไว้วางใจ ( Reliability )</b> - ความสามารถในการให้บริการ อย่างถูกต้องและไว้วางใจได้	253 (68.8)	115 (31.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.70 (มากที่สุด)	1
<b>2. ด้านความมั่นใจ ( Assurance )</b> - เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะใน การให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการ รู้สึกไว้วางใจและมั่นใจในการ ใช้บริการ	183 (49.7)	185 (50.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	4
<b>3. ด้านรูปลักษณ์( Tangibles )</b> - ลักษณะภายนอกที่สามารถรับรู้ ได้ เช่น ความสะอาดสวยงาม ของสำนักงานฯ บุคลิกภาพและ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	179 (48.6)	189 (51.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	5
<b>4. ด้านความใส่ใจ ( Empathy )-</b> เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ ตั้งใจ สนใจและเอาใจใส่	217 (59.0)	151 (41.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59 (มากที่สุด)	3

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพบริการจำแนกตามด้านองค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5. ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และเต็มใจให้บริการ	253 (68.8)	115 (31.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.69 (มากที่สุด)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.59 (มากที่สุด)</b>	

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) โดยให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดเรียงลำดับได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ด้านการสนองตอบลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.69) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 29 แสดงสรุปเปรียบเทียบระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ระหว่างการให้บริการด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

คุณภาพบริการ	ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ		ด้านการจดทะเบียนธุรกิจ		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
<b>1. ความไว้วางใจ ( Reliability )</b> - ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้	4.70	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด
<b>2. ด้านความมั่นใจ ( Assurance )</b> - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไว้วางใจและมั่นใจในการใช้บริการ	4.50	มากที่สุด	4.48	มาก	4.50	มากที่สุด
<b>3. ด้านรูปลักษณ์( Tangibles )</b> - ลักษณะภายนอกที่สามารถรับรู้ได้ เช่น ความสะอาดสวยงามของสำนักงานฯ บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	มาก	4.47	มาก	4.49	มาก
<b>4. ด้านความใส่ใจ ( Empathy )</b> - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ สนใจและเอาใจใส่	4.60	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
<b>5. ด้านการสนองตอบลูกค้า ( Responsiveness )</b> - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และเต็มใจให้บริการ	4.69	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการ แตกต่างในด้านความมั่นใจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในด้านความมั่นใจ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ ให้ความสำคัญในระดับมาก

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา**

**4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ**

**ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ จำแนกตามเพศ**

ด้านความไว้วางใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.01 (มาก)
ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>



จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอจดทะเบียนไม่ผิดพลาด และสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.30) และระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอจดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

**ตารางที่ 31** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามเพศ

ด้านความมั่นใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	4.51 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)
ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.48 (มาก)
ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.46 (มาก)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>	<b>4.42 (มาก)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามเพศ

ด้านรูปลักษณ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.35 (มาก)
ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกาย เจ้าหน้าที่	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)
ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่น พับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่ แนะนำ	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.15 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามเพศ

ด้านความใส่ใจ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.49 (มาก)	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)
ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.)	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)
ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	4.48 (มาก)	4.47 (มาก)	4.48 (มาก)
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้องชัดเจน	4.58 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.45 (มาก)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>	<b>4.42 (มาก)</b>

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจ โดยรวมในระดับมาก

ในปีจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.) และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.46)

**ตารางที่ 34** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามเพศ

ด้านการตอบสนองลูกค้า	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันทั่วถึง	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)
ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.48 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.46) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

#### 4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า

##### จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามอายุ

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์ เครื่องมือในสำนักงานฯ	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)
ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จด ทะเบียนไม่ผิดพลาด	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ได้อย่างรวดเร็ว	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>4.21 (มาก)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อด้านความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมในระดับมาก

ในปีจ้จยย่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปีจ้จยย่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปีจ้จยย่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอจดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.35) และความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปีจ้จยย่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอจดทะเบียนไม่ผิดพลาด และความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็วเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปีจ้จยย่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็วและความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามอายุ

ด้านความมั่นใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่	4.27 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.36 (มาก)
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	4.41 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)
ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.42 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)
ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.35 (มาก)	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)	4.42 (มาก)	4.38 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.36 (มาก)</b>	<b>4.57 (มากที่สุด)</b>	<b>4.35 (มาก)</b>	<b>4.42 (มาก)</b>	<b>4.42 (มาก)</b>

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 30 ปี 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านความมั่นใจ โดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-49 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจน และถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่าง ชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามอายุ

ด้านรูปลักษณ์	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ ในสำนักงานฯ	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสะอาด สวยงามของ สภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)	4.45 (มาก)	4.00 (มาก)	4.35 (มาก)
ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)
ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสาร เผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำ การจดทะเบียน แผ่นพับการบริการ ข้อมูลธุรกิจ	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของ ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>



จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อด้าน  
รูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ  
(ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย  
4.28) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3  
ลำดับแรก คือ ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา  
ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และความทันสมัย  
ของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3  
ลำดับแรก คือความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา  
ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.37) และความชัดเจน  
และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
3 ลำดับแรก คือความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.28)  
รองลงมาความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ และความชัดเจน และเข้าใจง่าย  
ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือใน  
สำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.96)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ ด้านความใส่ใจ จำแนกตามอายุ

ด้านความใส่ใจ	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.39 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการ ให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)	4.41 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
ความหลากหลายของช่องทาง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ	4.09 (มาก)	4.31 (มาก)	4.07 (มาก)	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	4.43 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.33 (มาก)</b>	<b>4.49 (มาก)</b>	<b>4.36 (มาก)</b>	<b>4.54 (มากที่สุด)</b>	<b>4.39 (มาก)</b>

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี 30-49 ปี และ 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.41) และ ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความสนใจ และเอาใจใส่ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)

(ค่าเฉลี่ย 4.55) และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมามนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.61)

**ตารางที่ 39** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอายุ

ด้านการตอบสนองลูกค้า	อายุ				
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.44 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.47 (มาก)
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันเวลาที่	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.46 (มาก)
ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ	4.37 (มาก)	4.45 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.42 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.42 (มาก)</b>	<b>4.52 (มากที่สุด)</b>	<b>4.58 (มากที่สุด)</b>	<b>4.35 (มาก)</b>	<b>4.47 (มาก)</b>

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้าโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปีและ 40-49 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปีจ้อย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปีจ้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจต่อปีจ้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.48) และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40-49 ปี มีความพึงพอใจต่อปีจ้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.57) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปีจ้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

#### 4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ  
ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความไว้วางใจ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือใน สำนักงานฯ	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียน ไม่ผิดพลาด	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)
ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้ อย่างรวดเร็ว	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)
ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อด้าน  
ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความ  
พึงพอใจต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด และความสามารถแก้ไขปัญหา  
เมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้  
ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด และ ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) และความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

**ตารางที่ 41** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความมั่นใจ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่	4.45 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	4.56 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.34 (มาก)	4.47 (มาก)
ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)	4.48 (มาก)
ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)	4.38 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.50 (มากที่สุด)</b>	<b>4.40 (มาก)</b>	<b>4.31 (มาก)</b>	<b>4.42 (มาก)</b>

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้าใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ในปีจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.44) และความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านรูปลักษณ์	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ	4.48 (มาก)	4.34 (มาก)	3.97 (มาก)	4.35 (มาก)
ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่	4.40 (มาก)	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)
ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการ ข้อมูลธุรกิจ	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)
ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.23 (มาก)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านรูปลักษณ์ โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ และความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ และความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08)



ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ และความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับบริการข้อมูลธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

**ตารางที่ 43** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความใส่ใจ	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.41 (มาก)	4.46 (มาก)
ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)	4.46 (มาก)
ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	4.58 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.34 (มาก)	4.48 (มาก)
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้องชัดเจน	4.69 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.38 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.51 (มากที่สุด)</b>	<b>4.39 (มาก)</b>	<b>4.34 (มาก)</b>	<b>4.42 (มาก)</b>

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อด้านความใส่ใจ โดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้องชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้องชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้องชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) และ มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.59 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.25 (มาก)	4.47 (มาก)
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันที	4.60 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.06 (มาก)	4.46 (มาก)
ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ	4.54 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.42 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ย (แปลผล)</b>	<b>4.58 (มากที่สุด)</b>	<b>4.43 (มาก)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.45 (มาก)</b>

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด  
ลำพูน

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการ  
บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(ราย)
1.สำนักงานฯควรบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงานฯให้พร้อมใ้ใช้อยู่เสมอ ตลอดจนมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำรองกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	1
2.สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	2
3.กรณีที่ต้องรอคอยเกินกว่าระยะเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแจ้ง และอธิบายถึงปัญหา รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขให้ทราบด้วย	2

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของ  
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน จำนวน 5 ราย ได้แก่ สำนักงานฯควรบำรุงรักษา  
เครื่องใช้สำนักงานฯให้พร้อมใ้ใช้อยู่เสมอตลอดจนมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำรองกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน  
จำนวน 1 ราย สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ จำนวน 2 ราย และกรณีที่ต้องรอคอยเกิน  
กว่าระยะเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแจ้งและอธิบายถึงปัญหารวมทั้งแนวทางในการแก้ไข  
ให้ทราบด้วย จำนวน 2 ราย