

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ที่มาใช้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ และด้านบริการข้อมูลธุรกิจ จำนวน 368 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย จากผลการศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.6 มีอายุ 20-29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.5 โดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการ คือ เป็นสำนักงานรับทำบัญชี ร้อยละ 51.4 งานที่มาติดต่อที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน เป็นงานด้านบริการข้อมูลธุรกิจคือ ขอนหนังสือรับรอง มากที่สุดร้อยละ 87.7 ส่วนงานด้านจดทะเบียนธุรกิจ คือ จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้างหุ้นส่วนจำกัด มากที่สุดร้อยละ 75.8 ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. ร้อยละ 38.0 โดยมีความถี่ในการมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนมากที่สุดคือ 2-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 46.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูล และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ความถูกต้องใน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

**ด้านความมั่นใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

**ด้านรูปลักษณ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (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)

**ด้านความใส่ใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง 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 วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.44) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

## 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านจดทะเบียนธุรกิจ

**ด้านความไว้วางใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาดและความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

**ด้านความมั่นใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

**ด้านรูปลักษณ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ และ ความน่าสนใจของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**ด้านความใส่ใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดใน

ระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) เท่ากัน

### **2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน (ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ)**

**ด้านความไว้วางใจ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**ด้านความมั่นใจ** 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)

**ด้านรูปลักษณ์** 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)

**ด้านความใส่ใจ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมากได้แก่ 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)

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทั้งหมดในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคือความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

เมื่อสรุปเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวม ระหว่างการให้บริการด้านข้อมูลธุรกิจและด้านการจดทะเบียนธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนเหมือนกัน คือ ปัจจัยในด้านความไว้วางใจ ด้านความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ และด้านความใส่ใจ ส่วนด้านการตอบสนองมีความแตกต่างกันโดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านบริการข้อมูล มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านการจดทะเบียนธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย

**ตารางที่ 46** แสดงเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ระหว่างด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

คุณภาพบริการ	ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ		ด้านจดทะเบียนธุรกิจ		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

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการตอบสนอง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมาก

### **ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน (ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ)**

#### **3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) โดยให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดเรียงลำดับได้แก่ ความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.60) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

#### **3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของคุณภาพบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) โดยให้ระดับความสำคัญในระดับมากที่สุดเรียงลำดับได้แก่ ความไวใจ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ด้านการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.67) ด้านความใส่ใจ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านรูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ตารางที่ 47 แสดงเปรียบเทียบระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนในภาพรวม ระหว่างด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ

คุณภาพบริการ	ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ		ด้านจดทะเบียนธุรกิจ		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1. ความไว้วางใจ ( Reliability )	4.70	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด	4.70	มากที่สุด
2. ด้านความมั่นใจ (Assurance )	4.50	มากที่สุด	4.48	มาก	4.50	มากที่สุด
3. ด้านรูปลักษณ์( Tangibles )	4.49	มาก	4.47	มาก	4.49	มาก
4. ด้านความใส่ใจ ( Empathy )	4.60	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด	4.59	มากที่สุด
5. ด้านการตอบสนองลูกค้า ( Responsiveness )	4.69	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด	4.69	มากที่สุด

เมื่อสรุปเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการ ระหว่างด้านบริการข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ แตกต่างในด้านความมั่นใจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านจดทะเบียนธุรกิจ ให้ความสำคัญในระดับมาก

ตารางที่ 48 แสดงเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ระดับ	ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ระดับ
ด้านความไว้วางใจ	4.70	มากที่สุด	4.17	มาก
ด้านความมั่นใจ	4.50	มากที่สุด	4.42	มาก
ด้านรูปลักษณ์	4.49	มาก	4.17	มาก
ด้านความใส่ใจ	4.59	มากที่สุด	4.42	มาก
ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.69	มากที่สุด	4.45	มาก

แสดงเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในปัจจัยด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความใส่ใจ และด้านความมั่นใจ ยกเว้นปัจจัยในด้านรูปลักษณ์ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนในภาพรวมในระดับมากทุกปัจจัย

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ



ตารางที่ 49 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ

คุณภาพ	เพศ	
	หญิง	ชาย
ปัจจัยด้านความไวใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ระดับมาก)	ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ และระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ระดับมาก)	ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ระดับมาก)
ปัจจัยด้านความมั่นใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ระดับมากที่สุด)	ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ระดับมาก)	ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)
ด้านรูปลักษณ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ระดับมาก)	ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ (ระดับมาก)	ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ (ระดับมาก)

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ

คุณภาพ	เพศ	
	หญิง	ชาย
ด้านความใส่ใจ		
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ระดับมากที่สุด)	เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ระดับมากที่สุด)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)	มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ (ระดับมาก)
ด้านการตอบสนองลูกค้า		
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ระดับมาก)	ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ระดับมาก)

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 50 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจ  
การค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด  
จำแนกตามอายุ

คุณภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ความถูกต้องในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เช่น ออก เอกสารให้ถูกต้องตรง กับที่ยื่นขอ จด ทะเบียนไม่ผิดพลาด (ระดับมาก)	ความเพียงพอของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ ให้บริการ (ระดับมาก)	ความถูกต้องในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เช่น ออก เอกสารให้ถูกต้องตรง กับที่ยื่นขอจดทะเบียน ไม่ผิดพลาด ความสามารถแก้ไข ปัญหาเมื่อเกิด ข้อผิดพลาด ได้อย่างรวดเร็ว (ระดับมาก)	ความถูกต้องในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ เช่น ออก เอกสารให้ถูกต้องตรง กับที่ยื่นขอจดทะเบียน ไม่ผิดพลาด (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด	ระยะเวลาการ ให้บริการตรงตามที่ แจ้งไว้ (ระดับมาก)	ความพร้อมในการ ให้บริการของอุปกรณ์ เครื่องมือในสำนักงาน ฯ1 (ระดับมาก)	ระยะเวลาการ ให้บริการตรงตามที่ แจ้งไว้ (ระดับมาก)	ระยะเวลาการ ให้บริการตรงตามที่ แจ้งไว้ (ระดับมาก)
ปัจจัยด้านความมั่นใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ความสุภาพ ของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ (ระดับมาก)	ความถูกต้องของ ข้อมูลที่ได้รับ และ ความสุภาพ ของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ (ระดับมากที่สุด)	ความถูกต้องของ ข้อมูลที่ได้รับ (ระดับมาก)	ความถูกต้องของ ข้อมูลที่ได้รับ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด	ความรู้ ความสามารถ ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและ ถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)	ความน่าเชื่อถือ ของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ระดับมาก)	ความรู้ ความสามารถ ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและ ถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)	ความรู้ ความสามารถ ในการให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและ ถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามอายุ

คุณภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ความสะอาด สวยงาม ของสภาพแวดล้อมใน สำนักงานฯ (ระดับมาก)	ความสะอาด สวยงาม ของสภาพแวดล้อมใน สำนักงานฯ (ระดับมาก)	ความสะอาด สวยงาม ของสภาพแวดล้อมใน สำนักงานฯ (ระดับมาก)	ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของ เครื่องแต่งกาย เจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด	ความน่าสนใจ ของ ข้อมูลเอกสารเผยแพร่ แนะนำ เช่น แผ่นพับ แนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการ ข้อมูลธุรกิจ และความ ชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสาร เผยแพร่แนะนำ (ระดับมาก)	ความน่าสนใจ ของ ข้อมูลเอกสารเผยแพร่ แนะนำ เช่น แผ่นพับ แนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการ ข้อมูลธุรกิจ (ระดับมาก)	ความทันสมัยของ อุปกรณ์เครื่องมือใน สำนักงานฯและความ น่าสนใจ ของข้อมูล เอกสารเผยแพร่ แนะนำ เช่น แผ่นพับ แนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการ ข้อมูลธุรกิจ (ระดับมาก)	ความน่าสนใจ ของ ข้อมูลเอกสารเผยแพร่ แนะนำ เช่น แผ่นพับ แนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการ ข้อมูลธุรกิจ (ระดับมาก)
ปัจจัยด้านความใส่ใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้มแจ่มใส พุดจา ไพเราะ (ระดับมาก)	มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้มแจ่มใส พุดจา ไพเราะ (ระดับมาก)	ความสะดวกและ เหมาะสมของเวลาใน การให้บริการ (วัน จันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น.) (ระดับมาก)	มนุษยสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้มแจ่มใส พุดจา ไพเราะ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด	ความหลากหลายของ ช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ (ระดับมาก)	ความหลากหลายของ ช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ (ระดับมาก)	ความหลากหลายของ ช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรม ฯ สื่อวิทยุ (ระดับมาก)	ความหลากหลายของ ช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ (ระดับมาก)

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามอายุ

คุณภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้านการสนองตอบ ลูกค้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ความเต็มใจในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)	เจ้าหน้าที่เข้าใจใน ความต้องการของท่าน อย่างถูกต้อง ชัดเจน (ระดับมากที่สุด)	ความเต็มใจในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ และความ พร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ ทันท่วงที (ระดับมากที่สุด)	เจ้าหน้าที่เข้าใจใน ความต้องการของท่าน อย่างถูกต้อง ชัดเจน (ระดับมากที่สุด)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด	ความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ของขั้นตอนการ รับบริการ (ระดับมาก)	ความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ของขั้นตอนการ รับบริการ (ระดับมาก)	ความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ของขั้นตอนการ รับบริการ (ระดับมาก)	ความพร้อมของ เจ้าหน้าที่ ที่สามารถ ให้บริการได้ทันท่วงที (ระดับมาก)

### 4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 51 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านความไวใจ			
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอจดทะเบียนไม่ผิดพลาด และสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ระดับมาก)	ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอจดทะเบียนไม่ผิดพลาด (ระดับมาก)	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ระดับมาก)	ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ระดับมาก)	ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ (ระดับมาก)
ด้านความมั่นใจ			
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ (ระดับมากที่สุด)	ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ (ระดับมาก)	ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับและความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ระดับมาก)	ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)	ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ระดับมาก)
ด้านรูปลักษณ์			
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ระดับมาก)	ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ระดับมาก)	ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่และความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด	ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ (ระดับมาก)	ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ (ระดับมาก)	ความสะอาด สวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ระดับมาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านความใส่ใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้องชัดเจน (ระดับมาก)	เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้องชัดเจน (ระดับมาก)	ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด	ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ (ระดับมาก)	ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ (ระดับมาก)	เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้องชัดเจน (ระดับมาก)
ด้านการสนองตอบลูกค้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด	ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้ทันทั้งที (ระดับมากที่สุด)	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด	ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ระดับมากที่สุด)	ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ระดับมาก)	ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ระดับมาก)

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้

1. สำนักงานฯ ควรบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงานฯ ให้พร้อมใช้อยู่เสมอตลอดจนมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำรองกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน จำนวน 1 ราย
2. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ จำนวน 2 ราย
3. กรณีที่ต้องรอคอยเกินกว่าระยะเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแจ้งและอธิบายถึงปัญหาพร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขให้ทราบด้วย จำนวน 2 ราย

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน อภิปรายผลตามแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความมั่นใจ รูปลักษณ์ ความใส่ใจ และการตอบสนองลูกค้า และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**องค์ประกอบคุณภาพบริการ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชา ลายชื่น (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัทหลักทรัพย์ไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ ด้านความมั่นใจ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ

**ด้านความไว้วางใจ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชา ลายชื่น (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจโดยรวมในระดับมาก

**ด้านความมั่นใจ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชา ลายชื่น (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจโดยรวมในระดับมาก



และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณีการ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจโดยรวมในระดับมาก

**ด้านรูปลักษณ์** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณีการ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชา ลายชิ้น (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์โดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์โดยรวมในระดับมาก

**ด้านความใส่ใจ** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณีการ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชา ลายชิ้น (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความใส่ใจโดยรวมในระดับมาก

**ด้านการตอบสนองลูกค้า** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณีการ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิชา ลายชิ้น (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองโดยรวมในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองโดยรวมในระดับมาก

### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน มีข้อค้นพบจากผลการศึกษาดังนี้

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการมากที่สุดคือ เป็นสำนักงานรับทำบัญชี โดยเรื่องที่มาติดต่อสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ด้านบริการข้อมูลธุรกิจมากที่สุดคือ ขอนหนังสือรับรอง และ ด้านจดทะเบียนธุรกิจมากที่สุดคือ จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้างหุ้นส่วนจำกัด ความถี่ในการมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูนคือ 2-3 ครั้ง/เดือน โดยช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ ระยะเวลา 08.30 น. ถึง 12.00 น.

**ผลการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน( ด้านบริการข้อมูลธุรกิจและด้านจดทะเบียนธุรกิจ)**

**ตารางที่ 52** แสดงเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ระดับ	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ระดับ	ลำดับที่
ด้านความไว้วางใจ	4.70	มากที่สุด	1	4.17	มาก	3
ด้านความมั่นใจ	4.50	มากที่สุด	4	4.42	มาก	2
ด้านรูปลักษณ์	4.49	มาก	5	4.17	มาก	3
ด้านความใส่ใจ	4.59	มากที่สุด	3	4.42	มาก	2
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.69	มากที่สุด	2	4.45	มาก	1

ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน พบว่า

ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด ในปัจจัยด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความใส่ใจ และด้านความมั่นใจตามลำดับ ยกเว้นในปัจจัยด้านรูปลักษณ์ที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานฯ ในภาพรวม ในระดับมากทุกปัจจัย โดยลำดับแรกคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ลำดับสุดท้ายคือ ด้านความไว้วางใจและด้านรูปลักษณ์เท่ากัน

และจากการวิเคราะห์ ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานฯ พบว่า

1. ปัจจัยคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของคุณภาพบริการมากที่สุดเป็นลำดับแรก แต่ให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในด้านดังกล่าวระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งหากพิจารณาแยกตามปัจจัยย่อยจะพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ

- ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ คือ ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้
- ด้านทะเบียนธุรกิจ คือ ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ และความพร้อม

ในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ ตามลำดับ

2. ปัจจัยคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ เป็นปัจจัยคุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งหากแยกตามปัจจัยย่อยจะพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ

- ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ คือ ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ

- ด้านทะเบียนธุรกิจ คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ ความน่าสนใจของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ และความชัดเจนและเข้าใจง่ายของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ

ส่วนปัจจัยคุณภาพบริการด้านความมั่นใจ ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในระดับมาก เป็นลำดับต้นๆ แต่หากแยกตามปัจจัยย่อยจะพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ

1. ด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายคือ

- ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ คือ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ

- ด้านทะเบียนธุรกิจ คือ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ

2. ด้านความใส่ใจ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ของด้านบริการข้อมูลธุรกิจและด้านทะเบียนธุรกิจ คือ ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ

3. ด้านความมั่นใจ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย คือ

- ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ คือ ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่

- ด้านทะเบียนธุรกิจ คือ ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่

และจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ (ด้านบริการ ข้อมูลธุรกิจ และด้านการจดทะเบียนธุรกิจ) จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก และผลสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการโดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในงานทั้ง 2 ด้าน

แต่ทั้งนี้ สำนักงานฯก็ต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ โดยเฉพาะปัจจัยคุณภาพ บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของคุณภาพบริการในระดับมากที่สุดเป็นลำดับ แรก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย รวมทั้งในปัจจัยย่อยของปัจจัย คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย เพื่อสร้างความพึง พ้อใจสูงสุดให้แก่ประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาติดต่อใช้บริการมากที่สุด คือ สำนักงานรับทำ บัญชี โดยเรื่องที่มาติดต่อรับบริการ ด้านบริการข้อมูลธุรกิจมากที่สุดคือ ขอนหนังสือรับรอง ส่วน ด้านจดทะเบียนธุรกิจมากที่สุดคือ จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้างหุ้นส่วนจำกัด

ความถี่ในการมาใช้บริการ 2-3 ครั้ง/เดือน ดังนั้นในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การพัฒนาความรู้ในเรื่องการจดทะเบียน หรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการที่สำนักงานฯ รวมทั้งการขยายช่องทางกรให้บริการต่าง ๆ เช่น จดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต การขอหนังสือรับรองผ่านระบบ e-service สำนักงานฯ จะต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญไปที่สำนักงานรับทำบัญชี เพื่อให้จะได้เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายอย่างแท้จริง

## 2. ด้านองค์ประกอบคุณภาพบริการ

### ด้านความไว้วางใจ (Reliability)

1. สำนักงานฯ ควรปรับปรุงและพัฒนาความพร้อมในด้านทรัพยากรบุคคล ที่จะสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วตรงตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 12.00 น. ซึ่งในช่วงระยะเวลาดังกล่าว สำนักงานฯ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน โดยอาจสลับเวลาการพักของเจ้าหน้าที่ หรือให้เจ้าหน้าที่งานด้านอื่นเข้ามาช่วย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด และในกรณีที่ผู้รับบริการต้องรอคอยเกินกว่าระยะเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแจ้งและอธิบายถึงสาเหตุของปัญหา รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขให้ผู้รับบริการทราบด้วย เพื่อลดความไม่พอใจที่จะเกิดขึ้น

2. สำนักงานฯ ควรบำรุงรักษาเครื่องใช้สำนักงานฯ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมทั้งมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำรอง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพริ้นเตอร์ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเพื่อการให้บริการที่รวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา

### ด้านรูปลักษณะ (Tangibles)

1. สำนักงานฯ ควรปรับปรุงในเรื่องความน่าสนใจของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ ควรออกแบบรูปแบบและเนื้อหาให้ชัดเจน เพื่อความเข้าใจที่ง่ายมากขึ้น ข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำควรจัดทำรูปแบบที่น่าสนใจ โดยมีข้อมูลเนื้อหาสาระข่าวสารที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน และจัดวางในพื้นที่ ที่สะดวกตา จัดวางให้สะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ แยกประเภทให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการหยิบ

2. สำนักงานฯ ควรปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ ที่เก่าหรือใช้งานมานาน ให้มีความทันสมัยและสวยงาม เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับภาพลักษณ์ของกรมพัฒนา

ธุรกิจการค้า และที่สำคัญหากอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ มีความทันสมัย จะส่งผลให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

#### **ด้านความมั่นใจ (Assurance)**

สำนักงานฯ ควรพัฒนา ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องความรู้ในหน้าที่ที่ปฏิบัติ เพื่อให้สามารถแนะนำและตอบข้อสงสัยให้ผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน สร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการ โดยสำนักงานฯ ควรวางแผนจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง หรือจัดทำ KM ภายในหน่วยงาน มีการประชุมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน เพื่อหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อสร้างความมั่นใจในการรับบริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

#### **ด้านความใส่ใจ (Empathy)**

สำนักงานฯ ควรพัฒนา ในประเด็นความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร โดยมีช่องทางทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายยิ่งขึ้น และ จัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารควรจัดรูปแบบให้น่าสนใจ เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักงานฯ และการเผยแพร่ในวารสารกรมฯ ตลอดจนช่องทางสื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น นอกจากนี้ควรเพิ่มความสำคัญและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มากขึ้น โดยสำนักงานฯ อาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานด้านต่างๆ เพื่อให้บริการแนะนำขั้นตอนและตรวจสอบเอกสารที่จะใช้ในการติดต่องานในแต่ละด้าน มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ และให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้รับบริการ เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและชัดเจน

#### **ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)**

สำนักงานฯ ควรปรับปรุง ในประเด็นความชัดเจนและเข้าใจง่ายของขั้นตอนการรับบริการ โดยจัดทำแผนผังขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และติดตั้งในบริเวณที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนในการติดต่อและทราบระยะเวลาในการรอคอยอย่างถูกต้องและชัดเจน