

คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า
จังหวัดปัตตานี

นางนพา สีแก้ว

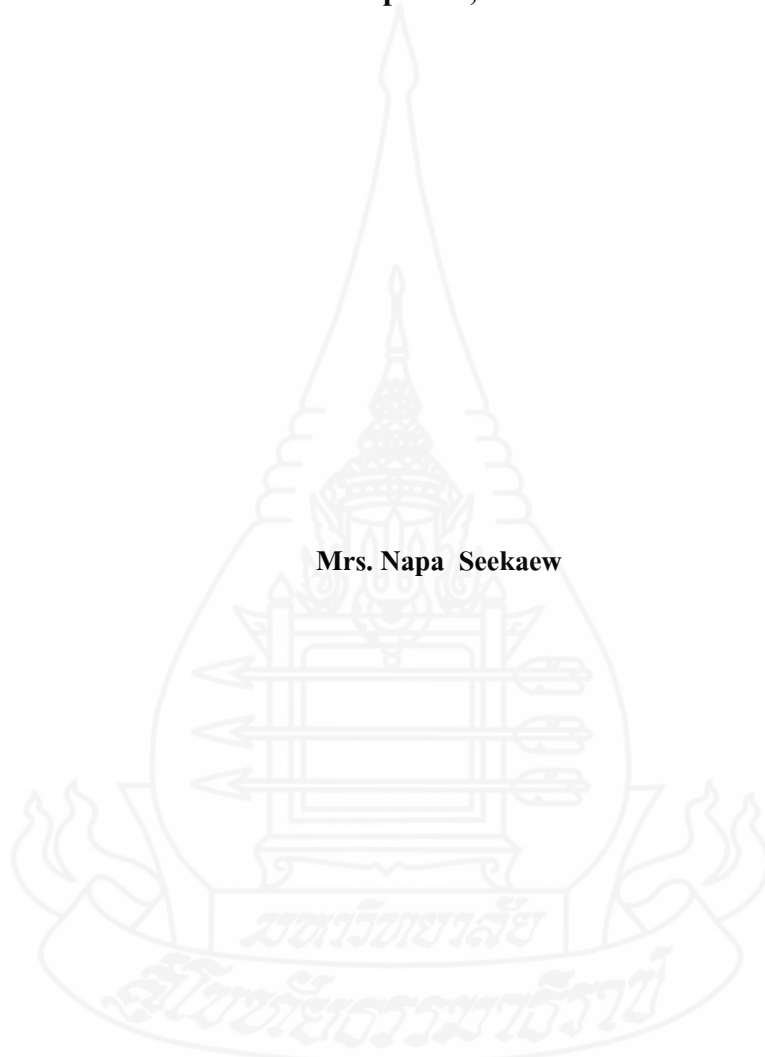


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Quality of Business Registration Service of the Office of
Business Development, Pattani Province**

Mrs. Napa Seekaew



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี
ชื่อและนามสกุล	นางนพาสี แก้ว
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ลักษณ์า สิริวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจ
การค้า จังหวัดปัตตานี

ผู้ศึกษา นางนพาสี แก้ว รหัสนักศึกษา 2543003897 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ภาวดี มนตรีวัต **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล (3) ศึกษาปัญหาในการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี (4) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีให้ดีขึ้น

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่ยื่นขอใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำนวน 100 คนจากประชากร 2,860 คน คำนวณจากสูตรของยามานะ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเสมอภาค (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นนิติบุคคลต่างประเภทกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาสำคัญในการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ได้แก่ ปัญหาด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ (4) แนวทางสำคัญในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการ และควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการด้านข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ

คำสำคัญ คุณภาพบริการ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี

Independent Study title: Quality of Business Registration Service of the Office of Business Development, Pattani Province

Author: Mrs. Napa Seekaew; **ID:** 2543003897; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Papavadee Montriwat, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The purposes of this study were to 1) study quality of business registration service of the Office of Business Development, Pattani province; 2) compare the opinions of service recipients on the service quality classified by types of business units 3) study problems of business registration service of the Office of Business Development, Pattani province; and 4) study guideline to improve business registration service of the Office of Business Development, Pattani province.

This study was a survey research. Samples were 100 service recipients of the Office of Business Development, Pattani province, derived from population of 2,860 via Yamane calculation. Accidental sampling method was applied. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation and F-test.

The findings were 1) quality of business registration service of the Office of Business Development, Pattani Province was at highest level in all aspects, with the highest mean on equality aspect 2) when compared the opinions of service recipients, no differences were found among opinions of recipients with different business types 3) major problem was inadequate service staff and 4) major guideline to improve business registration service of the Office of Business Development, Pattani Province were : more staff should be added enough to render services, moreover, computers should be provided so service recipients could use them for self information search for more information required.

Keywords : Service Quality, Office of Business Development, Pattani Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ขอขอบคุณที่สำเร็จเรียบร้อยลงได้ด้วยความเมตตาจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ และ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดมา ขอขอบพระคุณคณาจารย์ แห่งบริหารรัฐกิจ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้กรุณา ประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆ และประสบการณ์ ที่มีคุณค่าเสมอมา ผู้ศึกษารัฐศึกษาซึ่งในความ กรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบคุณ คุณสุพร สมรูป นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการพิเศษ คุณสุรภา ทวีโต นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ คุณไพศาล สิทธิพงษ์ นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ สังกัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจและแนะนำแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือใน การศึกษาครั้งนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดยะลา ที่ช่วยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม Pre-test ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าจังหวัดปัตตานี ที่ช่วยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อนๆ MPA7, MPA8 ทุกท่านที่ได้ให้การ ช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจ ตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และคนในครอบครัว ที่คอยให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้กับผู้ศึกษาตลอดมา นับตั้งแต่ระหว่างทำการศึกษา จนกระทั่งสำเร็จ การศึกษา ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นพา สีแก้ว

มิถุนายน 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	16
การบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ	17
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการจ้างหัดปัตตานี	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
ระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี	46
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล	53
ตอนที่ 4 ปัญหาในการรับบริการ และแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียน ธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี	60
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปการวิจัย	63
อภิปรายผล	68
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	77
ก แบบ บธ.1	78
ข แบบสอบถาม	80
ค ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	87
ง การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	89
ประวัติผู้ศึกษา	96

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล	21
ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน	38
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	40
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	40
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	41
ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของนิติบุคคลที่ขอรับ บริการ	42
ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่ขอรับ บริการ	42
ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนิติบุคคล.....	43
ตารางที่ 4.8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาขอใช้บริการ ..	43
ตารางที่ 4.9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเคยมาติดต่อ ขอใช้บริการ.....	44
ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำข้อมูลทางทะเบียนนิติ บุคคลไปใช้ประโยชน์.....	44
ตารางที่ 4.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการขอหนังสือรับรอง นิติบุคคลผ่านธนาคาร	45
ตารางที่ 4.12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการขอหนังสือรับรอง นิติบุคคล กัดสำเนา บริการตรวจค้น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต.....	45
ตารางที่ 4.13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการรับบริการ.....	46
ตารางที่ 4.14 การบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจโดยรวม.....	47
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเสมอภาค.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความตรงต่อเวลา.....	48
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเพียงพอ.....	49
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความต่อเนื่อง.....	50
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความก้าวหน้า.....	52
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ในภาพรวม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล.....	53
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามประเภทนิติบุคคล.....	54
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามประเภทนิติบุคคล.....	55
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเพียงพอ จำแนกตามประเภทนิติบุคคล.....	56
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามประเภทนิติบุคคล.....	57
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามประเภทนิติบุคคล.....	58

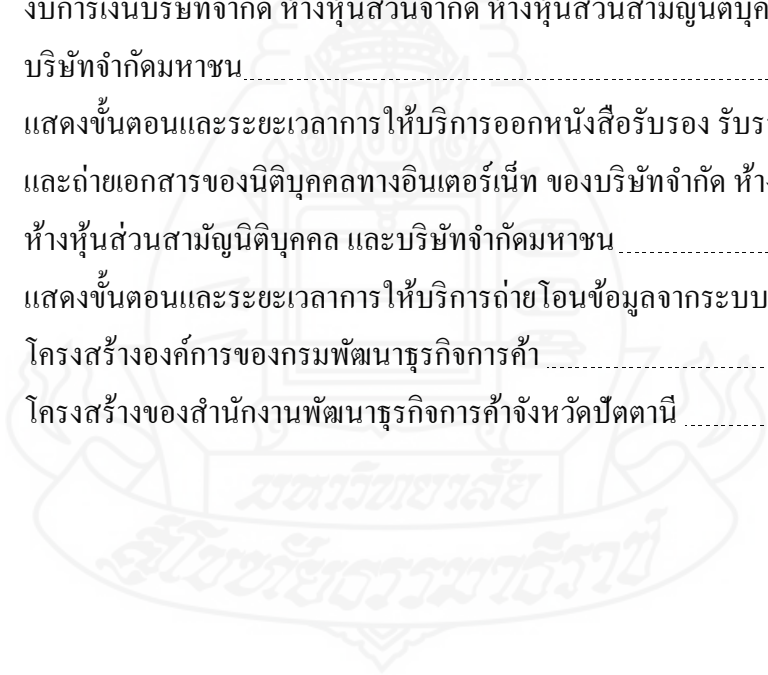
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูล ทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภท นิติบุคคล.....	59
ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจที่ตอบ และไม่ตอบ แบบสอบถามปลายเปิด.....	60
ตารางที่ 4.28 ปัญหาในการรับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี.....	60
ตารางที่ 4.29 แนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าจังหวัดปัตตานี.....	62



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 ระบบการให้บริการสาธารณะ	14
ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการหนังสือรับรอง บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน จำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบริษัทจำกัดมหาชน	18
ภาพที่ 2.3 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการหนังสือรับรองของคนต่างด้าว	19
ภาพที่ 2.4 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนและ งบการเงิน บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และ บริษัทจำกัดมหาชน	19
ภาพที่ 2.5 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการตรวจค้นเอกสารทะเบียนและ งบการเงินบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และ บริษัทจำกัดมหาชน	19
ภาพที่ 2.6 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกหนังสือรับรอง รับรองสำเนา และถ่ายเอกสารของนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ของบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบริษัทจำกัดมหาชน	20
ภาพที่ 2.7 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์	20
ภาพที่ 2.8 โครงสร้างองค์การของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	24
ภาพที่ 2.9 โครงสร้างของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี	25



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาครัฐเป็นหน่วยหนึ่งในระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีความสำคัญ ในการทำหน้าที่ จัดหาสินค้าและบริการต่างๆ ไปสู่ประชาชน ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ หากหน่วยงานราชการ ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิผล ไม่มีความโปร่งใส ให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศในทางลบ ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการประชาชนมีความคาดหวังและมีความต้องการ ที่มากขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ระบบราชการต้องปรับปรุง ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นที่พอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555 – 2558 รัฐบาลได้กำหนดว่าจะพัฒนา ระบบการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีความพร้อมและกำลังคนที่มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล มีความคุ้มค่า โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งประสิทธิภาพ การบริหารราชการแผ่นดิน มีเป้าหมาย/ ตัวชี้วัด คือ

- หน่วยงานของรัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 สามารถยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และ ธรรมเนียมปฏิบัติในการบริหารจัดการ
- ร้อยละความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนที่มีต่อภาครัฐเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 10
- ค่าดัชนีสถานะธรรมภิบาลของประเทศไทยเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10
- ประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและ การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
- บุคลากรภาครัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ได้รับการพัฒนาศักยภาพมีคุณภาพ คุณธรรมจริยธรรม สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการและเป็นที่ยอมรับของประชาชน
- ส่วนราชการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และความคล่องตัว ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

กลยุทธ์/วิธิดาเนินการ ตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555 – 2558 คือ

- พัฒนาระบบราชการให้มีความทันสมัย โดยเน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนการตัดสินใจ และการติดตามประเมินผล โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน

- ปรับปรุงบทบาทภารกิจของหน่วยงานภาครัฐให้มีความกระชับ มีความคุ้มค่า และมีความคล่องตัว และตอบสนองต่อการปฏิบัติราชการ

- ปรับระบบการบริหารงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการบูรณาการที่เชื่อมโยงสาขาการพัฒนาพื้นที่ และภาคีเครือข่าย ทั้งภาคการเมืองภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

- ส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำ แผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ผ่านระบบการบริหารงานจังหวัด/กลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ

- พัฒนาศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐโดยปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งจัดศูนย์บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ

- ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐนำการจัดการความรู้ มาใช้ในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ ทุกระดับดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดการใช้ทรัพยากรของรัฐอย่างประหยัด

- พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการไปสู่ระบบการประเมินแบบรอบด้าน รวมทั้งส่งเสริมการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐโดยภาคีต่างๆ ความสามารถ และผลงานสาธารณะตลอดจนปรับปรุงพัฒนาทัศนคติ วิธีคิดและวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

- ปรับทัศนคติ บทบาท และวิธีการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ให้มุ่งบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารราชการและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไว้ว่า ดังนี้

“ มาตรา 74 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน ”

“ มาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

..... (4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การ

บริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

(5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ”

ปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้พัฒนา ปรับปรุง การให้บริการสาธารณะ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีภารกิจหลักที่สำคัญเป็นคลังข้อมูลธุรกิจของประเทศ โดยเป็นแหล่งเก็บรวบรวมและให้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น และข้อมูลธุรกิจอื่น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามุ่งหวังที่จะเป็นหน่วยงานที่มีความเป็น “มีอาชีพด้านบริการ” เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ และมุ่งหวังที่จะเห็นประเทศไทยได้รับการเลื่อนอันดับเป็นประเทศที่ง่ายต่อการดำเนินธุรกิจ (Ease of doing Business) ระดับ Top Ten ของโลก

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามภารกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งประกอบด้วยงานหลัก 4 ด้าน คือ 1) ด้านการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ 2) ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการ การพัฒนาธุรกิจและสถาบันการค้า 3) ด้านธรรมาภิบาลธุรกิจ และ 4) ด้านบริหารทั่วไป ซึ่งงานบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ เป็นภารกิจหลักที่สำคัญมีลักษณะเป็นงานประจำ มีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากกว่าภารกิจด้านอื่นๆ โดยผู้มาติดต่อรับบริการประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล พนักงานของนิติบุคคล ประชาชนทั่วไป ผู้ทำบัญชีอิสระ ผู้ทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี พนักงานของสำนักงานบัญชี ทนายความ พนักงานของสำนักงานทนายความ ผู้รับมอบอำนาจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ได้ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการ รวมทั้งภาพลักษณ์และการบริการ ตามนโยบายของกรมและรัฐบาล แต่การปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความขัดแย้งเช่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติราชการให้มีคุณภาพ ให้เป็นที่พึงพอใจ เสริมสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดปัตตานีและจังหวัดใกล้เคียง และที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ดังนั้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนหนึ่งในสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเคยปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีมาแล้วเป็นระยะเวลา 8 ปีกว่า จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้

เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และปรับปรุงการให้บริการ ให้มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

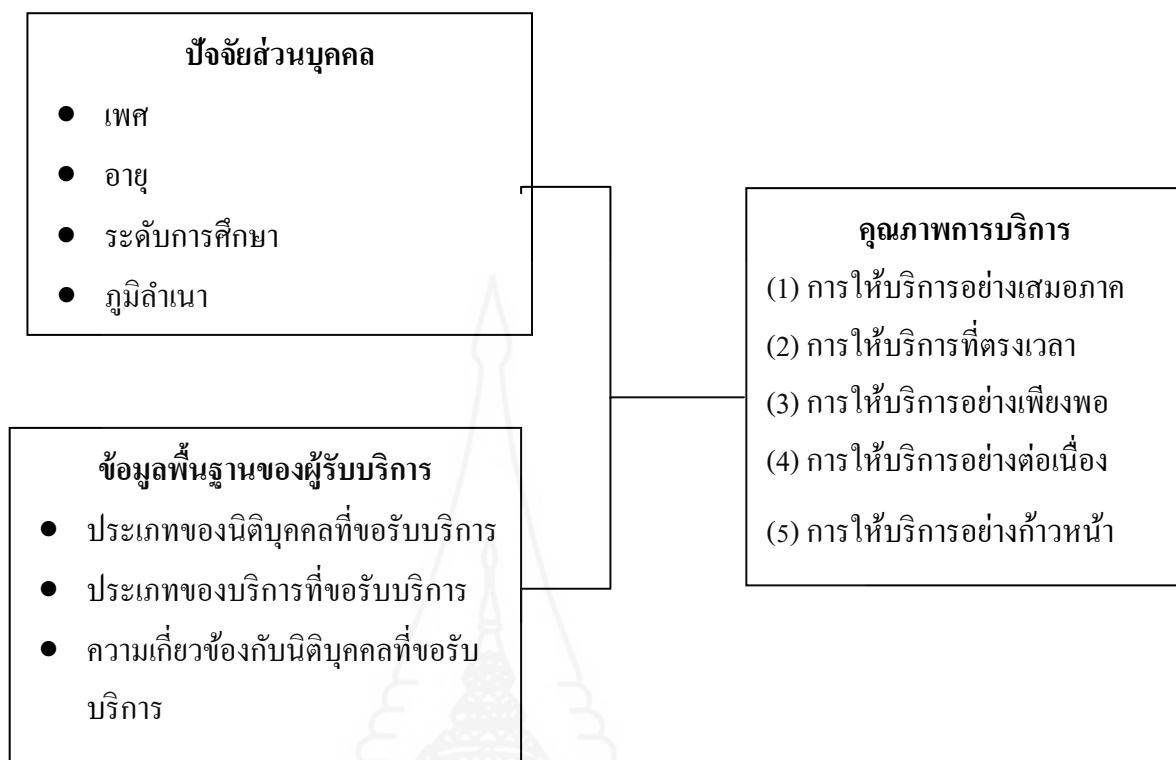
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาในการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

2.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีให้ดีขึ้น

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง และได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของจอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet อ้างใน อุทัยวรรณ อ้นขาว, 2551: 25) เป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1 ที่ประกอบด้วยหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค บริการที่ตรงเวลา บริการอย่างเพียงพอ บริการอย่างต่อเนื่อง และบริการอย่างก้าวหน้า เป็นแนวทางในการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนนิติบุคคลของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วยคุณภาพการบริการด้านความเสมอภาค การตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่ยื่นขอใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ประชากร 2,860 คน (จากสถิติข้อมูลผู้ใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจปี พ.ศ. 2554) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่กำหนดระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ร้อยละ 10

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนนิติบุคคลของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

4.4 ขอบเขตด้านเวลา

เก็บข้อมูลภาคสนาม ระหว่างวันที่ 29 มีนาคม – 3 พฤษภาคม 2556

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา

5.2 **ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ** หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคลที่ขอรับบริการ ประเภทของบริการที่ขอรับบริการ และความเกี่ยวข้องกับนิติบุคคลที่ขอรับบริการ

5.3 **คุณภาพบริการ** หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านความตรงเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า

5.4 **การให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในที่นี้จึงหมายถึง การจัดบริการให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียมกัน การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ และการให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

5.5 **การให้บริการที่ตรงเวลา** หมายถึง การให้บริการที่ส่งมอบบริการตรงตามกำหนดเวลา มีความรวดเร็ว ทันสถานการณ์ ในที่นี้จึงหมายถึง การบริการที่ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม เปิด-ปิด ให้บริการตรงเวลา มีระบบสืบค้นข้อมูลทะเบียนธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว

5.6 **การให้บริการอย่างเพียงพอ** หมายถึง การให้บริการที่มีลักษณะ จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ในที่นี้จึงหมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ สถานที่ให้บริการเพียงพอ เหมาะสม สถานที่ตั้ง ประชาชนสามารถเดินทางไป-มา สะดวก การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน ทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ การให้บริการมีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ หลากหลายเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ มีการจัดระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีที่นั่งคอยบริการเพียงพอแก่ผู้รับบริการ มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

5.7 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง มีใช้ทำฯ หยุดๆ ตามความพอใจของหน่วยงาน ในที่นี้จึงหมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอยิ่ง ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะ สามารถรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ ข้อมูลทางทะเบียนที่ท่านได้รับจากการ ให้บริการ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพักเที่ยง เมื่อจำเป็น มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

5.8 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง หมายถึง การให้บริการที่มีการเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม มีความทันสมัย ในที่นี้จึงหมายถึง การให้บริการมีการปรับปรุงพัฒนาให้การบริการดีขึ้นจากเดิม การให้บริการ เป็นไปอย่างเป็นระบบระเบียบ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ มีการลดขั้นตอนในการ ให้บริการ มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ มีการใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัยในการให้บริการ แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้ในการให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้บริการ

5.9 บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ หมายถึง บริการในด้านต่อไปนี้ คือ

- บริการหนังสือรับรองของห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทจำกัดมหาชน
- บริการรับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียนและงบการเงินของห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทจำกัดมหาชน
- บริการตรวจค้นเอกสารทางทะเบียนและงบการเงินของห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทจำกัดมหาชน
- บริการถ่ายโอนข้อมูลห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัท จำกัด บริษัทจำกัดมหาชน จากระบบคอมพิวเตอร์

5.10 สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี หรือ สพค.ปัตตานี หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัด ปัตตานี

5.11 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล พนักงานของนิติบุคคล ประชาชนทั่วไป ผู้ทำบัญชีอิสระ ผู้ทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี พนักงานของสำนักงานบัญชี ทนายความ พนักงานของสำนักงานทนายความ ผู้รับมอบอำนาจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

5.12 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

5.13 นายทะเบียน หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญประเภททั่วไประดับปฏิบัติงาน ซึ่งมีอายุราชการไม่น้อยกว่าห้าปีและระดับชำนาญงานขึ้นไป ประเภทวิชาการตั้งแต่ระดับปฏิบัติการขึ้นไปในสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด เป็นนายทะเบียน เพื่อปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ปฏิบัติงานทะเบียนของห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด ที่มีสำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดนั้น และ

(2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ตรวจเอกสาร การรับรองข้อความในทะเบียน (หนังสือรับรอง) และรับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียนของห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด รวมทั้งการให้ตรวจเอกสาร การรับรองข้อความในทะเบียน (หนังสือรับรอง) และรับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียนของห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด ทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วราชอาณาจักร

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้จากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

6.2 ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปประกอบใช้ในการวางแผนพัฒนาระบบการบริการให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

6.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดอื่นๆ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. การบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ
4. สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมาย

การบริการ ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การอำนวยความสะดวกต่างๆ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล การบริการประชาชน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในหน้าที่หลักของข้าราชการทุกคนที่ต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพอใจมากที่สุด ซึ่งต้องเป็นการบริการในลักษณะทำด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

สมิต สัจฉกร (2542: 13) อธิบายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาระบบราชการไทย ในช่วงระยะปี 2551 – 2555 ว่า “ระบบราชการไทยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล” ประเด็นยุทธศาสตร์คือ ยกระดับการ

ให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความ
 สลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เห็นว่า โดยทั่วไปประชาชนคาดหวังที่จะ
 ได้รับความบริการที่เหมาะสม ทั้งในแง่ปริมาณ และคุณภาพ คือ

1) เชิงปริมาณ คือ ได้รับความบริการที่รวดเร็ว เพียงพอต่อความต้องการ เสียค่าใช้จ่าย
 น้อย ครอบคลุมพื้นที่ที่กว้างขวาง มีผู้ได้รับความบริการมาก

2) เชิงคุณภาพ คือ ได้รับความปฏิบัติที่สุภาพ ให้เกียรติ เป็นธรรมชาติ เป็นธรรม เสมอภาค สะดวก
 ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ตอบสนองปัญหา หรือความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละคนได้เพียงพอ

นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มองว่า การปรับปรุงการบริการของ
 ส่วนราชการไทย การปรับปรุงบริการของภาคเอกชน และการปรับปรุงบริการในประเทศอื่นๆ
 สามารถดำเนินการได้ดังนี้

1) การกำหนดมาตรฐานบริการ เป็นการกำหนดปริมาณและคุณภาพของผลงานที่
 ต้องการให้เกิดจากบริการของรัฐ เช่น

- มาตรฐานเชิงปริมาณ อาทิ การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ขอบเขตพื้นที่
 ในการบริการ ฯลฯ

- มาตรฐานเชิงคุณภาพ อาทิ ความถูกต้องเหมาะสมของผลงาน การสอดคล้อง
 กับความต้องการ ฯลฯ

2) การให้ข่าวสารข้อมูล เป็นการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแก่ประชาชนเพื่อให้
 ทราบข้อมูลที่จำเป็นในการขอรับบริการจากรัฐ เช่น เกี่ยวกับขั้นตอน เงื่อนไขและมาตรฐานบริการ
 การให้ข่าวสารข้อมูล เป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม โดยหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและ
 เอกสารทางราชการ เผยแพร่ รับฟังความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือประชาชน
 การแนะนำช่วยเหลือ เป็นต้น

3) การปรับปรุงกฎระเบียบ การทบทวนว่ากฎระเบียบที่ใช้อยู่มีความเหมาะสม
 ประการใด หากเกิดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน จำเป็นต้องทบทวนและดำเนินการ
 แก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม

4) การปรับปรุงระบบและกระบวนการบริหาร เป็นการดำเนินการด้วยการบริหาร
 จัดการภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ การปรับปรุง
 ระบบและกระบวนการบริการอาจดำเนินการได้หลายประการ เช่น การให้บริการจุดเดียว การกระจาย
 ศูนย์บริการ การลดขั้นตอนและระยะเวลาบริการ การสร้างระบบบริการแข่งขัน การเลิกบริการ
 บางอย่างไม่จำเป็น เช่น การเลิกเงื่อนไขการขออนุญาตบางเรื่อง การปรับปรุงระบบประเมินผล

การควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงแบบฟอร์มและเงื่อนไขบริการ การพัฒนาระบบการทำงาน เป็นทีม การกระจายอำนาจ การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ การสร้างองค์กรแนวราบ เป็นต้น

5) การสร้างความพร้อมและพัฒนามูลฐาน เป็นการปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการบริการ โดยการอบรมความรู้ ความสามารถ ทักษะ จิตสำนึกและทักษะในการบริการ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การดูแลติดตามการทำงานของผู้ให้บริการ อย่างใกล้ชิด การให้คำปรึกษา

6) การปรับปรุงเทคโนโลยีและสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ ที่เหมาะสมและทันสมัย เพื่อช่วยให้งานบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

ความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะหากรัฐจัดการบริการที่ด้อยคุณภาพแล้ว จะส่งผลกระทบต่อเกิดความเสียหายหลายประการ คือ ลดความเชื่อถือของประชาชน กระทบต่อการพัฒนาประเทศ กระทบต่อความเชื่อถือทางการเมือง กระทบต่อความเป็นธรรมในสังคม รวมทั้งก่อให้เกิดความเสียหายต่อความน่าเชื่อถือของประเทศด้วย

1.2 องค์ประกอบของการบริการ

Gothberg (อ้างในภัทรวูลิ อุตทิระ, 2544 : 19) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

1.3 หลักการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303) กล่าวว่า หลักการบริการ ได้แก่

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3) หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร คือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั่น ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรมิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

4) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

5) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6) หลักความสะดวกในการปฏิบัติ คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542: 173-174) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพถือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ

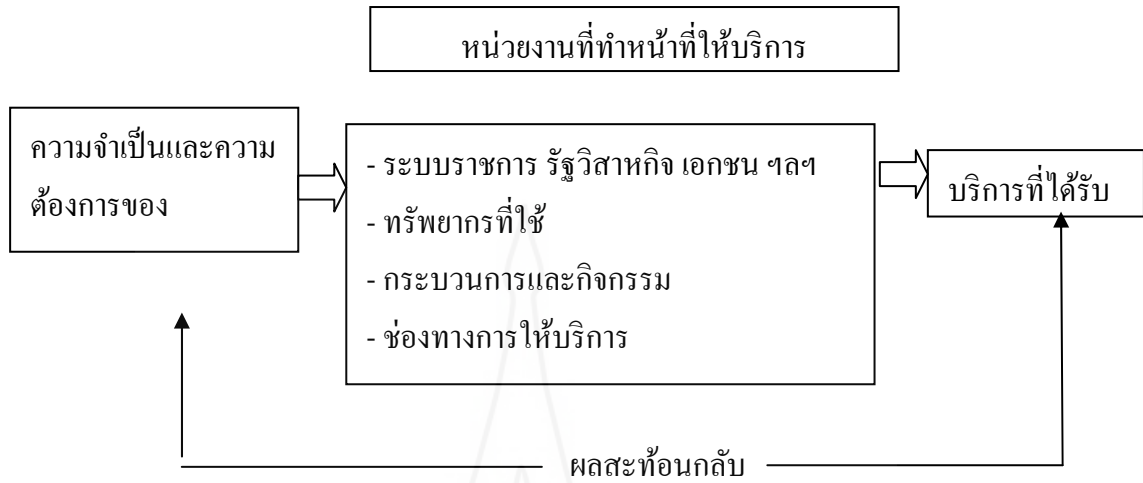
การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

Max Weber (1966 อ้างถึงในเพชรรัตน์ งามฉวี, 2550 : 25) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความรักหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

1.4 การบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2553: 226 - 227) อธิบายว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะเป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 2.1

สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ



ภาพที่ 2.1 ระบบการให้บริการสาธารณะ

จากภาพ กล่าวได้ว่า ระบบการให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปจะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพิ่มเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับบริการในด้านสาธารณสุข ปลอดภัย ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่างๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2542: 175) เสนอว่าการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1) ทำด้วยความเต็มใจ

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2) ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3) ทำถูกต้อง

การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำ ความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5) ทำให้เกิดความชื่นใจ

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

John D. Millett. (1954: 397 อ้างในอุทัยวรรณ อ้นขาว , 2551 : 25) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยมีหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equalable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็นรีบด่วน ในการบริการถ้าไม่ตรงเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน ถือว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ไม่มีประสิทธิภาพ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความไม่พอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ไว้ดังนี้

Crosby P.B. (1979: 7 อ้างถึงใน วนิดา ด้วงอิน , 2550: 7) ให้ความหมายว่า “คุณภาพ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งหมายถึงว่า การจะบรรลุถึงคุณภาพได้ จะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้ระบุไว้แล้ว”

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2542: 4) ให้มุมมองคุณภาพ ไปที่ความพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่ธุรกิจบริการพึงคำนึงถึงให้ฝังอยู่ในจิตสำนึกทุกลมหายใจเข้าออก เพราะความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเรื่องผลลัพธ์ของกิจกรรม หรือ กระบวนการบริการที่เรียกว่า คุณภาพ และคุณภาพที่ดี ต้องไม่มีวันตาย (Quality Never Dies)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 106) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่เลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) กล่าวว่า ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการบริการประชาชนในหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1) ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสิทธิ์ต่างๆ เป็นต้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย จึงนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

2) ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด เช่น ถ้ารัฐบาลจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วประเทศ ประชาชนทุกคนที่อาศัยทุกพื้นที่ในประเทศไทยจะต้องมีโอกาสเข้ารับการรักษา ณ สถานพยาบาลที่รัฐจัดไว้ให้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ จึงนับได้ว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544 : 66) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (service quality) คือ การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการ หากองค์การใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าใด ก็แสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

3. การบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ

การให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ในสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ บุคคลทั่วไปมีสิทธิที่จะขอตรวจสอบ ขอนหนังสือรับรอง หรือคัดสำเนาเอกสารทางทะเบียนที่ได้จดทะเบียนหรือขออนุญาตไว้ต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับธุรกิจและไม่ต้องแนบเอกสารหลักฐานใดประกอบการยื่นคำร้อง ทั้งนี้โดยเสียค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย ซึ่งเอกสารที่ให้บริการตรวจค้น ขอนหนังสือรับรอง และคัดสำเนา มีดังนี้ (<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=652>)

- 1) ทะเบียนห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล
- 2) ทะเบียนบริษัทจำกัด
- 3) ทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด
- 4) ทะเบียนการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว
- 5) งบการเงินของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด นิติบุคคล

ต่างประเทศ และกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร

- 6) บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นของบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัด
- 7) ทะเบียนสมาคมการค้าและหอการค้า รวมทั้งงบการเงิน

หมายเหตุ เอกสารลำดับที่ 5 - 7 ให้บริการตรวจค้น และคัดสำเนา ไม่สามารถขอนหนังสือรับรองได้

นอกจากนี้มีการให้บริการถ่ายข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีลักษณะคือ

- 1) เป็นข้อมูลรายการทางทะเบียนของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด โดยสามารถเลือกเฉพาะรูปแบบหรือประเภทกิจการ หรือรายการทางทะเบียนอย่างใดอย่างหนึ่งได้
- 2) ข้อมูลชื่อและที่ตั้งนิติบุคคลเป็นภาษาอังกฤษ

สำหรับข้อมูลและสถิติที่เผยแพร่ ฟรี มีดังนี้

- 1) รายชื่อนิติบุคคลตั้งใหม่ทั่วประเทศ
- 2) จำนวนนิติบุคคลจดทะเบียนทั่วประเทศ
- 3) รายงานแยกตามหมวดธุรกิจที่สำคัญ / แยกตามระดับทุนจดทะเบียน
- 4) รายชื่อนิติบุคคลที่เพิ่มทุนทั่วประเทศ
- 5) สถิติรายงานจดทะเบียนบริษัทมหาชนและธุรกิจต่างด้าว
- 6) สารบบชื่อนิติบุคคล
- 7) ข้อมูลการจดทะเบียนเลิก ร้าง ล้มละลาย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ออกประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2553 ซึ่งขั้นตอนและระยะเวลาเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล สรุปได้เป็นดังนี้

- 1) การให้บริการออกหนังสือรับรองนิติบุคคล

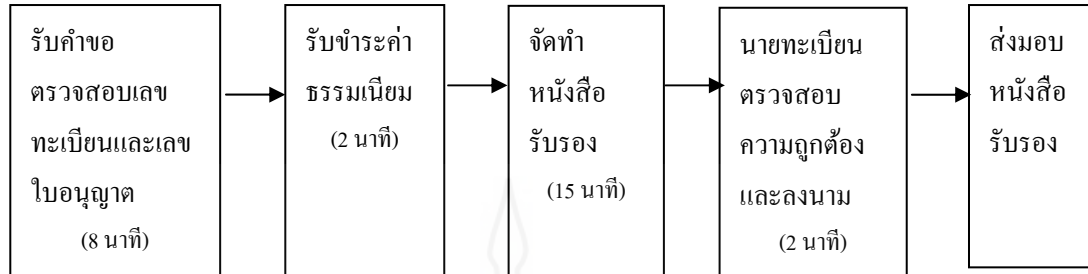
1.1) บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบริษัทจำกัด

มหาชน



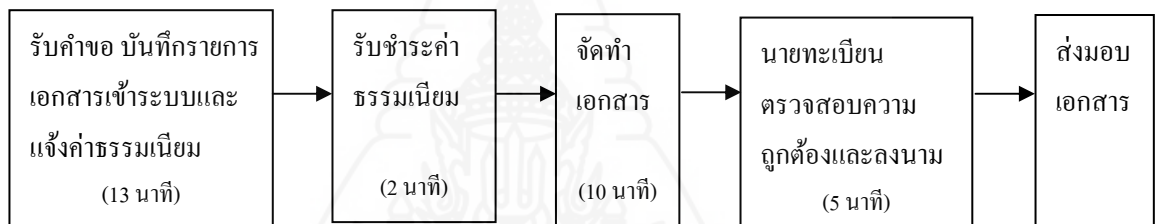
ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการหนังสือรับรอง บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบริษัทจำกัดมหาชน

1.2) ธุรกิจของคนต่างด้าว



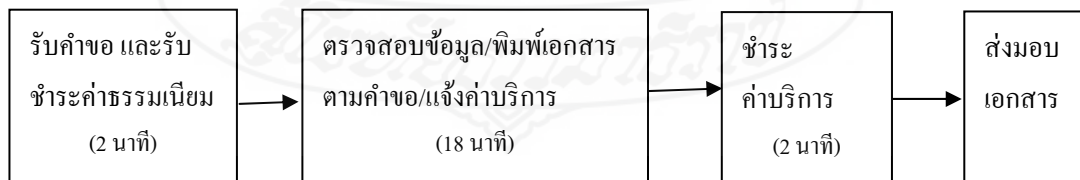
ภาพที่ 2.3 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการหนังสือรับรองของธุรกิจคนต่างด้าว

2) การให้บริการรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนและงบการเงิน



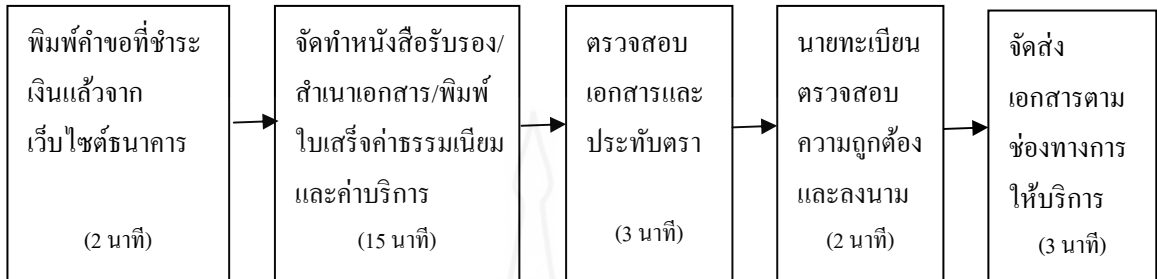
ภาพที่ 2.4 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนและงบการเงิน
บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบริษัทจำกัดมหาชน

3) การให้บริการตรวจค้นเอกสารทะเบียนและงบการเงิน



ภาพที่ 2.5 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการตรวจค้นเอกสารทะเบียนและงบการเงิน
บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบริษัทจำกัดมหาชน

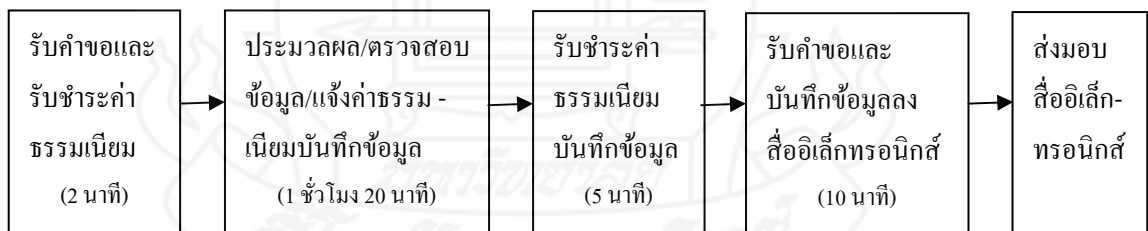
4) การให้บริการออกหนังสือรับรอง รับรองสำเนา และถ่ายเอกสารของนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต



ให้บริการ 3 ช่องทางคือ ทางไปรษณีย์ (EMS) พนักงานกรม (Delivery) ขอรับด้วยตนเอง (Walk in)

ภาพที่ 2.6 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการออกหนังสือรับรอง รับรองสำเนา และถ่ายเอกสารของนิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ของ บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบริษัทจำกัดมหาชน

5) การให้บริการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ (สื่อที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล ผู้รับบริการต้องเป็นผู้จัดเตรียมเอง)



ภาพที่ 2.7 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์

อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นดังนี้

ตารางที่ 2.1 อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล

ประเภท	หน่วย	อัตรา (บาท)
บริการออกหนังสือรับรองบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบริษัทจำกัดมหาชน (ทั้งทางหน่วยงานของกรมฯ และทางอินเทอร์เน็ต)	รายการละ	40
บริการรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนและงบการเงิน	หน้าละ	50
บริการตรวจค้นเอกสารทะเบียนและงบการเงิน	รายละ	50
บริการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์		
- ค่าบริการ	ครั้งละ	800
- ค่าบันทึกข้อมูลซึ่งมีความยาวของทะเบียนไม่เกินสองร้อยอักษร เศษของสองร้อยอักษรให้คิดหนึ่งระเบียบ	ระเบียบละ	0.30

ที่มา : <http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=659>

สำหรับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา มีหนังสือขอข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดหรือสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าสาขา ให้บริการโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม และสำหรับนิติบุคคลที่มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (หรือได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชายแดนภาคใต้) คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และ สงขลา 4 อำเภอ คือ อำเภอจะนะ อำเภอสะบ้าย้อย อำเภอเทพา และอำเภอนาทวี คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการในอัตราเพียงกึ่งหนึ่งเท่านั้น

4. สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

4.1 ความเป็นมาของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

เดิมชื่อ "สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดปัตตานี กรมทะเบียนการค้า" จากการปรับปรุงระบบราชการเมื่อปี 2545 ได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น "สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า" กรมทะเบียนการค้า ได้ก่อตั้งเมื่อ 16 มกราคม พ.ศ. 2466 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีพระบรมราชโองการประกาศให้จัดตั้งกรมทะเบียนการค้าขึ้นเป็นกรมชั้นอธิบดี และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ อำมาตย์เอกพระโกมารกุลมนตรี (ชื่น โกมารกุล ณ นคร) เสด็จไปรับตำแหน่งอธิบดีคนแรกของกรมทะเบียนการค้า มีหน้าที่รักษามาตราชั่งตวงวัด และรับจดทะเบียนการค้า จากการปรับปรุงระบบราชการเมื่อปี 2545 ได้โอนภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งงานจดทะเบียนและ งานส่งเสริมสมาคมการค้าและหอการค้า มาจากกรมการค้าภายในกับงานตามภารกิจใหม่ คือ งานด้านส่งเสริมธุรกิจบริการและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติพร้อมกับภารกิจเดิมคือ งานด้านจดทะเบียนธุรกิจ การกำกับดูแลธุรกิจ และการให้บริการธุรกิจ อีกด้วย โดยปัจจุบันกรมฯ มีที่ตั้งอยู่ที่เดียวกับกระทรวงพาณิชย์ ในท้องที่ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมืองนันทบุรี จังหวัดนันทบุรี มีสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด เป็นหน่วยงานตัวแทนของกรมที่ให้บริการในต่างจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด โดยตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมืองของแต่ละจังหวัด ดังสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ตั้งอยู่เลขที่ 12 ถนนเจริญประดิษฐ์ ซอย 5 ตำบลสะบารัง อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

ยุทธศาสตร์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ปี 2555-2558 มีดังนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554 : 22)

- วิสัยทัศน์ (vision)** : มีอาชีพด้านบริการ สร้างธรรมาภิบาลและมาตรฐานธุรกิจไทย
(Serving as Professionals, Building Corporate Governance and Establishing Quality Standards for Thai Business)
- พันธกิจ (Missions)** : 1. บริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส
2. สร้างธรรมาภิบาลธุรกิจ
3. พัฒนาธุรกิจไทยให้เข้มแข็งได้
- ยุทธศาสตร์ (Strategies)** : 1. พัฒนาระบบบริการจดทะเบียนธุรกิจให้ทันสมัย
2. สร้างคลังข้อมูลธุรกิจที่สมบูรณ์และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล
3. เพิ่มศักยภาพการกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมาย เพื่อสร้างธรรมาภิบาล

4. เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการรายย่อยและยกระดับธุรกิจ
สู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ
5. พัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

เป้าประสงค์ (Goals) : 1. ยกระดับเป็นประเทศที่ง่ายต่อการทำธุรกิจในระดับ TopTen ของโลก
2. ธุรกิจไทยมีมาตรฐานคุณภาพ เข้มแข็ง แข่งขันได้

สำหรับค่านิยมและวัฒนธรรมของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ โดยให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

“ยิ้มแย้ม” หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการที่ดี มีอัธยาศัยไมตรีที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างองค์กรเป็นองค์กรแห่งความสุข

“โปร่งใส” หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการโดยยึดมั่นความถูกต้อง ตามกฎระเบียบ มีมาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

“ใส่ใจบริการ” หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยความรู้ และทักษะที่มีการพัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง มุ่งผลสำเร็จต่อการปฏิบัติหน้าที่และผู้รับบริการ

ปี 2556 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าครบรอบ 90 ปี หรือ 9 ทศวรรษ กรมฯ จึงได้ตั้งเป้าหมายที่จะยกระดับการทำงานสู่การเป็นหน่วยงานภาครัฐในการ **ก้าวหน้า ก้าวนำ ก้าวล้ำ ก้าวไกล** เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไทย นำ AEC โดยกำหนดแนวทางดังนี้

ก้าวหน้า : องค์กรอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะนำระบบ IT ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร บุคลากร งบประมาณ และการให้บริการต่างๆ

ก้าวนำ : นวัตกรรมบริการภาครัฐ โดยพลิกโฉมการให้บริการด้านต่างๆ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เน้นความง่าย สะดวกรวดเร็ว และประหยัด รวมทั้งการสร้างคลังข้อมูลอาเซียน และ ASEAN Fast Track Lane เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจอาเซียน

ก้าวล้ำ : ธรรมภิบาลธุรกิจไทย เพื่อยกระดับธุรกิจไทยให้เป็นธุรกิจที่มีธรรมาภิบาล น่าเชื่อถือ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งการเร่งยกระดับสำนักงานบัญชีของไทยสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพระดับต้นกล้าสำนักงานบัญชีและระดับมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

ก้าวไกล : ธุรกิจไทย นำ AEC โดยสร้างความเข้มแข็งให้ธุรกิจบริการไทย ภายใต้กรอบความตกลงการค้าบริการอาเซียน (AFAS) การสร้างเครือข่าย การรวมกลุ่มธุรกิจไทย และสร้างต้นแบบ e-Commerce ไทย เพื่อยกระดับสู่เกณฑ์มาตรฐานสากล (World Trustmark Alliance)

ขณะเดียวกันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของกรม ภายใต้ค่านิยม Smart DBD คือ

S-Service Mind	คือ	มีจิตมุ่งบริการ
M-Modern	คือ	ก้าวล้ำนำสมัย
A-Active	คือ	ปราดเปรียวว่องไว
R-Reliable	คือ	เชื่อถือ ไว้วางใจ
T-Transparent	คือ	โปร่งใส ตรวจสอบได้

4.2 โครงสร้าง

สำหรับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีผู้บริหารสูงสุดคือ อธิบดี มีโครงสร้างองค์การของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นไปตามแผนภาพต่อไปนี้

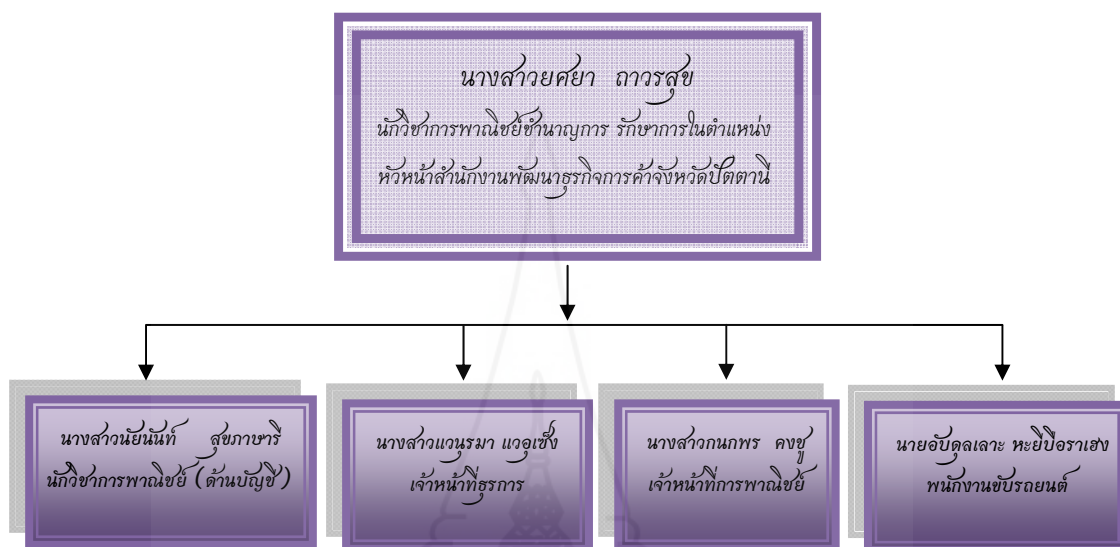
<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=13>



ภาพที่ 2.8 โครงสร้างองค์การของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ที่มา : <http://www.dbd.go.th> (สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2556)

สำหรับโครงสร้างของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ประกอบด้วยข้าราชการ จำนวน 1 ราย ซึ่งเป็นหัวหน้าสำนักงานฯ พนักงานราชการ จำนวน 3 ราย และลูกจ้างเหมาจ่าย จำนวน 1 ราย ดังนี้ (ณ 31 พฤษภาคม 2556)



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

ที่มา : <http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=166>

4.3 อำนาจหน้าที่

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในฐานะที่เป็นองค์กรหนึ่งของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีหน้าที่ที่สำคัญในการขับเคลื่อนของประเทศไทย กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้แบ่งงานหลักออกเป็น 4 ด้าน เพื่อปฏิบัติงานในด้านการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ ด้านการส่งเสริมผู้ประกอบการพัฒนาธุรกิจและสถาบันการค้า ด้านธรรมาภิบาลธุรกิจ และด้านบริหารทั่วไป ดังนี้

4.3.1 งานด้านการจดทะเบียนและบริการข้อมูลธุรกิจ มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) สำนักทะเบียนธุรกิจ

งานบริการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด พัฒนาหลักเกณฑ์ในการจดทะเบียนธุรกิจ พิจารณาข้อโต้แย้งที่เกิดจากการจดทะเบียนธุรกิจ ตรวจสอบสัญญา และถอนทะเบียนนิติบุคคล

(2) สำนักข้อมูลธุรกิจ

งานบริการหนังสือรับรองและตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลธุรกิจ พัฒนารฐานข้อมูลให้เป็นข้อมูลทางธุรกิจ

(3) สำนักธุรกิจการค้าภูมิภาค

งานศึกษา วิเคราะห์สถานภาพทางการค้าภูมิภาค แนวทางการให้บริการและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจในส่วนภูมิภาค

4.3.2 งานด้านส่งเสริมผู้ประกอบการ การพัฒนาธุรกิจและสถาบันการค้า มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) สำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ

งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัยการประกอบธุรกิจ ส่งเสริมธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก ธุรกิจบริการ ธุรกิจชุมชน ระบบธุรกิจแฟรนไชส์ และธุรกิจเป้าหมายอื่นๆ

(2) สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ

งานศึกษา วิเคราะห์กลยุทธ์การส่งเสริมการเริ่มต้นและการพัฒนาการบริหารจัดการและการตลาด การให้คำปรึกษาการประกอบธุรกิจ ส่งเสริมการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ และส่งเสริมบทบาทของสถาบันการค้า

(3) สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

งานศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาสร้างเครือข่าย และสร้างความเชื่อมั่นทางการค้าความร่วมมือด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(4) สำนักบริหารกิจการระหว่างประเทศ

งานศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะ นโยบาย และมาตรการทางเศรษฐกิจการค้าของไทย และต่างประเทศที่มีผลต่อการพัฒนาธุรกิจการค้าของประเทศ

(5) สำนักพัฒนาบัญชีธุรกิจ

พัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ส่งเสริมการจัดทำบัญชีธุรกิจ และทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลวิชาชีพบัญชี

4.3.3 งานด้านธรรมาภิบาลธุรกิจ มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) สำนักกำกับบัญชีธุรกิจ

งานกำกับดูแลการจัดทำบัญชีธุรกิจ ตามพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงินของนิติบุคคล

(2) สำนักบริหารการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว

ศึกษาแนวทางให้มีการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว งานการอนุญาต และรับรองการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ติดตามการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว และทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว

(3) สำนักธรรมาภิบาลธุรกิจ

งานตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายที่กรมรับผิดชอบ (กฎหมาย 9 ฉบับ) และพัฒนาหลักเกณฑ์ มาตรฐาน วิธีการกำกับดูแลและตรวจสอบธุรกิจ

4.3.4 งานบริหารทั่วไป มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) สำนักบริหารกลาง

งานบรรจุ สรรหา แต่งตั้ง พัฒนาบุคลากร ประชาสัมพันธ์ และงานสารบรรณ

(2) สำนักบริหารคลัง

งานบริหารจัดการ ด้านการเงิน การคลัง งบประมาณ และพัสดุ

(3) สำนักกฎหมายและคดี

ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนากฎหมาย และวินิจฉัยข้อกฎหมาย นิติกรรมสัญญา คดีความ

(4) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้การสนับสนุนการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของกรมฯ

(5) สำนักบริหารยุทธศาสตร์

ศึกษา วิเคราะห์ การจัดทำแผนงาน การติดตามประเมินผลงาน ตามภารกิจของกรมและการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ และการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การ

(6) สำนักตรวจสอบภายใน

งานตรวจสอบภายในการดำเนินงานของกรม

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด มีดังนี้

(<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=24408>)

1. ตรวจสอบพิจารณาและรับจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ คำขอจดทะเบียนจัดตั้ง แก้ไข เปลี่ยนแปลง เลิก และเสร็จการชำระบัญชี ของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลและบริษัทจำกัดที่มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในจังหวัดตามเขตอำนาจ

2. ตรวจสอบพิจารณาและรับจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลง และเลิกประกอบพาณิชย์กิจที่มีสำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ในจังหวัดตามเขตอำนาจ
3. การจัดทำและออกหนังสือรับรองรายการทางทะเบียน ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนบริษัท ใบทะเบียนพาณิชย์ และเอกสารอื่นที่นายทะเบียนรับรอง รวมทั้งการบริการตรวจค้น คัดสำเนาเอกสารทะเบียนและเผยแพร่ข้อมูลธุรกิจ
4. การบริการแนะนำ ให้คำปรึกษาข้อกำหนด ระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนและวิธีการจดทะเบียนหรือการขออนุญาตตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและงานอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
5. การบริการตรวจสอบพิจารณาเบื้องต้นคำขอจดทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัดและติดต่อประสานงานระหว่างผู้จดทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจ
6. การถอนทะเบียนบริษัทร้างและจดทะเบียนร้างคืนสู่ทะเบียน
7. การรับและตรวจสอบคำขออนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว รวมทั้งตรวจสอบและควบคุมให้คนต่างด้าวที่ได้รับใบอนุญาตปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และเงื่อนไขที่นายทะเบียนกำหนด
8. การบริการรับงบการเงินประจำปี บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นและรายงานประจำปีของนิติบุคคล ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 รวมทั้งออกหนังสือเตือนและติดตามให้ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว
9. การบริการแนะนำ ส่งเสริมและเผยแพร่มาตรฐานในการจัดทำบัญชีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ
10. ควบคุมการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต
11. จดทะเบียนจัดตั้ง แก้ไข เปลี่ยนแปลงและยกเลิกสมาคมการค้าและหอการค้า
12. ฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการและสถาบันการค้า
13. ให้คำแนะนำและประสานข้อมูล ดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคแก่ผู้ประกอบการ สถาบันการค้า และธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ธุรกิจบริการ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
14. ส่งเสริมการประกอบธุรกิจชุมชนและผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง
15. ส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ธุรกิจบริการและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ให้สามารถแข่งขันได้ในระบบการค้าเสรี
16. กำกับดูแลสถาบันการค้าให้ปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ

17. การบริการแนะนำและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านอื่นๆ

18. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมและนำเงินรายได้แผ่นดิน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน

19. ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

โดยหัวหน้าสำนักงานได้ออกคำสั่ง ที่ 21/2556 เรื่อง มอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงาน ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2556 ให้ข้าราชการและลูกจ้างถือปฏิบัติและรับผิดชอบ ดังนี้

1) นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานฯ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ :-

(1) ปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ.การบัญชี พ.ศ. 2543

- งานเกี่ยวกับผู้ทำบัญชี
- ให้คำแนะนำปรึกษาการจัดทำบัญชี
- การอนุญาตตาม พ.ร.บ. การบัญชี
- ตรวจสอบบัญชี
- การรายงานผลปฏิบัติงาน

(2) รวบรวมหลักฐานเพื่อดำเนินคดี ตาม พ.ร.บ. การบัญชี พ.ศ. 2543

(3) รับคำขอหนังสือรับรอง รวมทั้งจัดทำหนังสือรับรอง สำเนาเอกสารหลักฐานทางทะเบียนนิติบุคคลและบริการตรวจค้นเอกสาร

(4) แนะนำนิติบุคคลตั้งใหม่

2) เจ้าหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ :-

(1) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานพัสดุ และธุรการทั่วไปของสำนักงาน

(2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การเบิกจ่ายเงิน ให้เรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นไปตามระเบียบคำสั่ง และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

(3) เก็บหนังสือราชการ หลักฐานเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี ให้ครบถ้วนถูกต้อง และอยู่ในลักษณะที่ปลอดภัย

(4) จัดทำรายงานทางการเงิน การบัญชี การงบประมาณ ตามระเบียบคำสั่ง หรือหนังสือสั่งการต่างๆ ตามกำหนดเวลา หรือเป็นกรณีพิเศษ

(5) รับคำขอหนังสือรับรอง รวมทั้งจัดทำหนังสือรับรอง สำเนาเอกสารหลักฐานทางทะเบียนนิติบุคคลและบริการตรวจค้นเอกสาร

(6) ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ กับสำนักทะเบียนธุรกิจ

(7) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่หัวหน้าสำนักงาน หรือนักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการมอบหมาย

(8) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติแยกตามผลผลิต

(9) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี ให้เรียบร้อยถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบคำสั่งและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

(10) ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อ ประสานงานด้านต่าง กับสำนักกำกับดูแลธุรกิจ

3) เจ้าหน้าที่การพาณิชย์ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ :-

(1) ปฏิบัติงานตรวจรับ จัดเก็บ ให้คำแนะนำและติดตามการจัดส่งงบการเงินประจำปีของนิติบุคคลรวมทั้งรวบรวมหลักฐานในการดำเนินคดีนิติบุคคลที่ไม่ส่งงบการเงิน

(2) ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลทางทะเบียนและจัดเก็บภาพเอกสารทางทะเบียนนิติบุคคล

(3) ปฏิบัติงานบริการหนังสือรับรอง รับรองสำเนาเอกสารหลักฐานทางทะเบียนนิติบุคคล และบริการตรวจค้นเอกสาร

(4) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การรับเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ การนำส่งเงินรายได้แผ่นดินของสำนักงาน ให้เรียบร้อย ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ คำสั่งและหรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

(5) ปฏิบัติงานตามโครงการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัทร้าง

(6) เก็บรักษารายงานทางการเงิน การบัญชี ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมให้ถูกต้องและอยู่ในลักษณะที่ปลอดภัย

(7) ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อ ประสานงานด้านต่างๆ กับสำนักทะเบียนธุรกิจ

(8) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่หัวหน้าสำนักงาน หรือนักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการมอบหมาย

(9) ปฏิบัติงานด้านทะเบียนพาณิชย์โดยให้คำแนะนำ ตรวจสอบข้อมูล ตามแผนดำเนินงานที่สำนักงานกำหนด

4) พนักงานขับรถยนต์ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ :-

(1) ปฏิบัติหน้าที่ขับรถยนต์ของสำนักงาน

(2) ดูแล บำรุงรักษา ทำความสะอาดรถยนต์ของสำนักงานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้การได้ดี และอยู่ในลักษณะที่ปลอดภัยในการเดินทางตลอดเวลา

(3) ช่วยงาน รับ – ส่ง หนังสือราชการ การเบิกแฟ้ม เก็บแฟ้ม ถ่ายเอกสาร และช่วยงานทั่วไปของพนักงานราชการและข้าราชการในสำนักงาน

(4) คอยสอดส่องดูแลตรวจตราสภาพของอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ หากมีการเสียหาย หรือชำรุด บกพร่อง ก็ให้ดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมในกรณีที่สามารทำได้ หรือแจ้งผู้บังคับบัญชา หรือผู้รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

(5) ช่วยรับคำขอหนังสือรับรอง รวมทั้งจัดทำหนังสือรับรอง

(6) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่หัวหน้าสำนักงาน หรือนักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการมอบหมาย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรุดา สมพอง (2552) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ ผลการศึกษาผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา ตามมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 11 ด้าน คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า ด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ขยะมูลฝอย น้ำเสีย อากาศ ฝุ่นละออง ดิน ด้านการส่งเสริมการกีฬา ด้านการส่งเสริมการศึกษาด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น ด้านการพัฒนาเด็กเล็กและเยาวชน ด้านหอกระจายข่าว ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านระบบน้ำสะอาด ผลการศึกษา พบว่า ผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 (ร้อยละ 72.79) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการส่งเสริมการกีฬา รองลงมาเป็นผลงานด้านการส่งเสริมการกีฬา และน้อยที่สุดคือผลงานด้านระบบน้ำสะอาด

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ใน 4 ด้านหลัก คือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ อบต. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 75.98) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม และด้านความรวดเร็ว ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน ด้วยสถิติ t – test พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลงานของ อบต. ในรอบปีที่ผ่านมาไม่

แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานเฉพาะด้านไม่แตกต่างกัน

ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอป่าตอง จังหวัดอุดรธานี เพื่อประเมินผลการบริการประชาชน ตามโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรในอำเภอ และวิเคราะห์มูลเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการประชาชน จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากประชาชนที่รับบริการ สรุปผลได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร แต่ควรปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น ในด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรมและตรงต่อเวลา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนคือ จำนวนบุคลากรต้องเหมาะสมกับปริมาณงาน ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการ จิตสำนึกในหน้าที่การให้บริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ

ภัทรวดี อุศภิระ (2544) ได้ศึกษา “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่าข้อเสนอแนะที่จะช่วยให้เกิดคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจมีดังนี้ คือ การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบให้กับตำรวจ การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของตำรวจ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับตำรวจ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาช่วยในการปฏิบัติงานของตำรวจ การเน้นเรื่องความโปร่งใส ในการบริการประชาชน การที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของตำรวจได้ทุกขั้นตอน เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนประยุกต์แนวคิดทางการบริหารเข้ามาช่วยให้งานตำรวจมีความคล่องตัวและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป้าหมายสูงสุดก็คือ การให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับผลประโยชน์จากองค์การตำรวจ เป็นองค์การหนึ่งของรัฐอย่างสูงสุด

ณัฐกา รังศิริ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูน ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานการให้บริการประจำปี 2548 อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากด่านศุลกากรลำพูนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น ระบบ EDI เปิดเว็บไซต์การให้บริการศูนย์บริการลูกค้า การบริการตามระยะเวลาประกัน และส่งรายงานทางอีเมลล์

เป็นต้น ซึ่งทำให้การให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย โปร่งใส มีคุณภาพ และเป็นที่ยังพอใจแก่ผู้รับบริการยิ่งขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการได้รับจากการรับบริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีปัญหาน้อยมาก เนื่องจากด่านศุลกากรลำพูนได้มีการดำเนินงานที่เคร่งครัดและมีนโยบายการทำงานที่ชัดเจน ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากรอย่างชัดเจน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามแผนโครงการและแผนงานของด่านศุลกากรลำพูน ประจำปี 2548 พบว่า มีการร้องเรียนปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่พนักงานอยู่บ้าง ปัญหาการนำระบบการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ยังขาดความสมบูรณ์ และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัย

มานิตย์ ชีวงเนียม, วิสุทธิ์ สุขสม, หทัยชนก คงคล้าย (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 เป็นส่วนใหญ่ ประเภทของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประเภทที่พักอาศัย ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลักษณะบ้านเดี่ยว และสถานที่ชำระค่าบริการน้ำประปาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเลือกชำระค่าน้ำประปาที่สำนักงานประปา

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมของการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพน้ำประปาและปริมาณน้ำ, ด้านคุณภาพของระบบงานหรือขั้นตอนการให้บริการ, ด้านคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพของสำนักงานประปา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพดี โดย อายุและการศึกษาของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานประปาสาขาโดยรวมที่ต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยแบบไม่ทดลอง และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากประชากรจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามทั้งปลายปิด ปลายเปิด โดยสำรวจครั้งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่ยื่นขอใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ประชากร 2,860 คน (จากสถิติข้อมูลผู้ใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจปี พ.ศ. 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดของประชากร
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน ร้อยละ 10 หรือ 0.10 จะได้กลุ่มตัวอย่าง 96.62 ปรับเป็น 100 คน จากการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{2860}{1 + 2860(0.10)^2} = 96.62$$

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จนครบตามจำนวนที่คำนวณได้ตามสูตร คือ จำนวน 100 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 รายละเอียดของเครื่องมือ

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการ แบ่งออกได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา ประเภทนิติบุคคลที่ขอรับบริการ ประเภทการบริการ ความสัมพันธ์กับนิติบุคคลที่ขอรับบริการ ความถี่ในการมาใช้/รับบริการ การติดต่อใช้บริการมาเป็นระยะเวลา วัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลทางทะเบียนไปใช้ ความรู้ความเข้าใจต่อการรับบริการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค (Equalable Service) ความตรงต่อเวลา (Timely Service) ความพอเพียงทั่วถึง (Ample Service) ความต่อเนื่อง (Continuous Service) ความความก้าวหน้า (Progressive Service)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี เป็นคำถามปลายเปิด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ จำนวน 3 ท่าน รวมทั้งขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข ให้มีความถูกต้องชัดเจน เพื่อความสมบูรณ์ในการนำไปใช้

2.2.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการที่ยื่นขอใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดยะลา ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์หาค่า Reliability Coefficients ปรากฏได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.941 จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ที่มารับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจพร้อมขอรับคืน

3.2 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษานำมาลงรหัส (Coding) แล้ววิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ ใช้สถิติพื้นฐานหรือสถิติภาคบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency)

4.2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในส่วนการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา พิจารณาโดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็นดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
3 คะแนน	หมายถึง	มาก
2 คะแนน	หมายถึง	น้อย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนคุณภาพการบริการข้อมูลธุรกิจ แบ่งเป็น 4 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad \text{หรือ} \quad \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

กำหนดคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	3.26-4.00	หมายถึง	มากที่สุด
ช่วงคะแนน	2.51-3.25	หมายถึง	มาก
ช่วงคะแนน	1.76-2.50	หมายถึง	น้อย
ช่วงคะแนน	1.00-1.75	หมายถึง	น้อยที่สุด

4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล วิเคราะห์ด้วยค่า F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

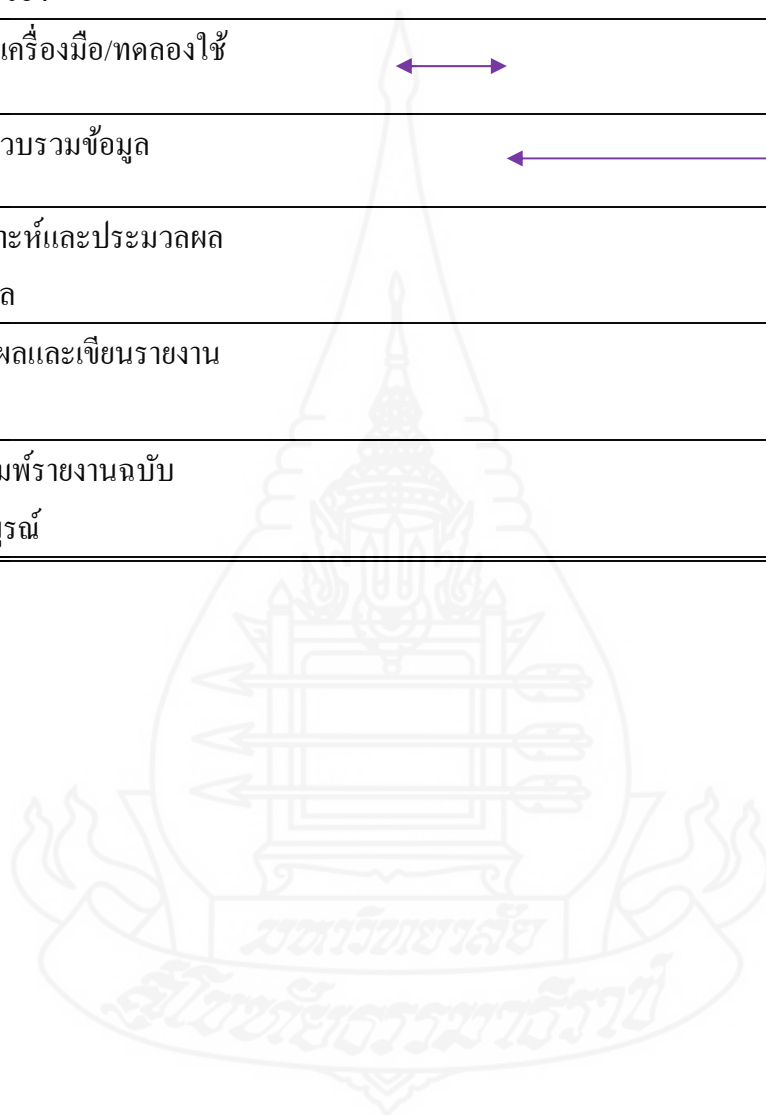
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการนำแบบสอบถามที่มีผู้กรอกแบบสอบถามจัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกันรวบรวมเป็นหมวดหมู่ และนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยาย รวมทั้งนำค่าสถิติมาช่วยในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบความถี่และร้อยละของผู้ตอบที่มีต่อข้อคำถามด้วย

5. ระยะเวลาและขั้นตอนในการดำเนินงาน

ระยะเวลาที่จะใช้ในการดำเนินการศึกษาเรื่องนี้ประมาณ 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน 2556

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

กิจกรรม	1	2	3	4	5	6	
1. ศึกษาเอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	↔						
2. สร้างเครื่องมือ/ทดลองใช้		↔					
3. เก็บรวบรวมข้อมูล			↔				
4. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล					↔		
5. สรุปผลและเขียนรายงาน						↔	
6. จัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์						↔	



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี สามารถแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ตอนที่ 4 ปัญหาในการรับบริการ และแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 100 ชุด ไปยังกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ได้รับคืนมา 100 ชุด คิดเป็น 100% สำหรับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ประเภทของนิติบุคคลที่ขอรับบริการ ประเภทของบริการที่ขอรับบริการ ความเกี่ยวข้องกับนิติบุคคลที่ขอรับบริการ ความถี่ในการมาขอใช้บริการ การนำข้อมูลทางทะเบียนนิติบุคคลไปใช้ประโยชน์ การใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร การใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ความรู้ความเข้าใจระเบียบขั้นตอนการรับบริการ โดยจะทำการวิเคราะห์ด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ชาย	31	31.0
- หญิง	69	69.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมา
เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.0
- 21-30 ปี	45	45.0
- 31-40 ปี	28	28.0
- 41-50 ปี	20	20.0
- 51-60 ปี	5	5.0
- 61 ปีขึ้นไป	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45
รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	33.0
- ปริญญาตรี	65	65.0
- ปริญญาโท	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมามีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- จังหวัดปัตตานี	73	73.0
- จังหวัดยะลา	15	15.0
- จังหวัดนราธิวาส	7	7.0
- จังหวัดสงขลา	3	3.0
- อื่น ๆ (ระยอง นครศรีธรรมราช)	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจังหวัดปัตตานี คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมามีภูมิลำเนาจังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละ 15

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของนิติบุคคลที่ขอรับบริการ

ประเภทของนิติบุคคลที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	68	68.0
- บริษัทจำกัด	27	27.0
- บริษัทมหาชน	2	2.0
- อื่น ๆ (เช่น สมาคมและหอการค้า)	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการข้อมูลของห้างหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาขอรับบริการข้อมูลของบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 27

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่ขอรับบริการ

ประเภทของบริการที่ขอรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- บริการตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล	17	12.7
- บริการหนังสือรับรอง	84	62.7
- คัดสำเนาเอกสาร	29	21.6
- บริการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์	2	1.5
- อื่น ๆ (จดทะเบียนนิติบุคคล)	2	1.5
รวม	134	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการหนังสือรับรอง คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาขอรับบริการคัดสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 21.6

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนิติบุคคล

ความเกี่ยวข้องกับนิติบุคคลที่ท่านมาขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- เป็นหุ้นส่วน / ผู้ถือหุ้น	14	14.0
- เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ / กรรมการ	15	15.0
- เป็นพนักงานของนิติบุคคล	25	25.0
- เป็นผู้ทำบัญชี / สำนักงานบัญชี	26	26.0
- เป็นผู้รับมอบอำนาจ	18	18.0
- อื่น ๆ (เช่น พนักงานธนาคาร) ,n39	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4. 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการเกี่ยวข้องกับนิติบุคคล โดยเป็นพนักงานของนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 25 ผู้ทำบัญชี / สำนักงานบัญชี / สำนักงานกฎหมาย รองลงมาขอรับบริการคัดสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาเป็นผู้รับมอบอำนาจ คิดเป็นร้อยละ 18

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาขอใช้บริการ

ความถี่ในการมาขอใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- น้อยกว่าเดือนละครั้ง	48	48.0
- 1-4 ครั้ง ต่อเดือน	43	43.0
- 5-8 ครั้ง ต่อเดือน	7	7.0
- เท่ากับหรือมากกว่า 9 ครั้ง ต่อเดือน	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการข้อมูล น้อยกว่าเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาขอรับบริการข้อมูล 1-4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 43

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเคยมาติดต่อขอใช้บริการ

เคยมาติดต่อขอใช้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- เป็นครั้งแรก (ไม่เคยมาเลย)	14	14.0
- ใช้บริการมา 1-5 ปี	61	61.0
- ใช้บริการมา 6-10 ปี	19	19.0
- ใช้บริการมา 10-15 ปี	2	2.0
- ใช้บริการมา 16-20 ปี	1	1.0
- ใช้บริการมามากกว่า 20 ปี	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการข้อมูล เคยมาติดต่อขอใช้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาเคยมาติดต่อขอใช้บริการมา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำข้อมูลทางทะเบียนนิติบุคคลไปใช้ประโยชน์

การนำข้อมูลทางทะเบียนนิติบุคคลไปใช้ประโยชน์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- ประมูลงาน	18	14.9
- ทำธุรกรรมกับสถาบันการเงิน	43	35.5
- เป็นหลักฐานเก็บไว้	18	14.9
- ทำนิติกรรมกับหน่วยงานราชการ	19	15.7
- ติดต่อธุรกิจ	17	14.0
- อื่น ๆ (เช่น ประกอบการจัดทำเอกสารแก้ไข เป็นหลักฐานให้ศาลส่งผู้สอบบัญชี) ,n39,n47,	6	5.0
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการข้อมูลเพื่อนำไปใช้สำหรับทำธุรกรรมกับสถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา รองลงมาใช้ในการทำนิติกรรมกับหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร

การใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- เคยใช้	20	20.0
- ไม่เคยใช้	80	80.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาเคยใช้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคล คัดสำเนา บริการตรวจค้น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคล คัดสำเนา บริการตรวจค้น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- เคยใช้	21	21.0
- ไม่เคยใช้	79	79.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคล คัดสำเนา บริการตรวจค้น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาเคยใช้บริการหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 21

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการรับบริการ

ความรู้ความเข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด	13	13.0
- มีความรู้ความเข้าใจมาก	44	44.0
- มีความรู้ความเข้าใจน้อย	43	43.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจมาก ระเบียบ คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 43

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามหลักการบริการด้านความเสมอภาค การตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1. หลักการบริการด้านความเสมอภาค

ตารางที่ 4.14 การบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจโดยรวม

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
- ด้านความเสมอภาค	3.41	0.46	มากที่สุด
- ด้านความตรงต่อเวลา	3.36	0.47	มากที่สุด
- ด้านความเพียงพอ	3.34	0.52	มากที่สุด
- ด้านความต่อเนื่อง	3.30	0.46	มากที่สุด
- ด้านความก้าวหน้า	3.34	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.34	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดปัตตานี มีคุณภาพการบริการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเสมอภาค

ความเสมอภาค	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
(1) มีการจัดบริการให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียมกัน	47	45	8	0	3.39	0.63	มากที่สุด
(2) การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน	34	57	9	0	3.25	0.61	มาก
(3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	46	52	2	0	3.44	0.54	มากที่สุด
(4) ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้ใช้บริการ	50	48	1	1	3.47	0.58	มากที่สุด
(5) การให้บริการมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	53	46	1	0	3.52	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม					3.41	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความเสมอภาค ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด คือ การให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.52$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการต่ำสุด คือ การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.25$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความตรงต่อเวลา

ความตรงต่อเวลา	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
(6) ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีความเหมาะสม	43	55	2	0	3.41	0.53	มากที่สุด
(7) ความรวดเร็วในการให้บริการ	42	55	3	0	3.39	0.55	มากที่สุด
(8) เปิด-ปิด ให้บริการตรงเวลา	44	49	7	0	3.37	0.61	มากที่สุด
(9) มีระบบสืบค้นข้อมูลทะเบียนธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว	34	59	7	0	3.27	0.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม					3.36	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความตรงต่อเวลา ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.36$)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.41$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการต่ำสุด คือ มีระบบสืบค้นข้อมูลทะเบียนธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของ
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเพียงพอ

ความเพียงพอ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
(10) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	32	53	14	1	3.16	0.69	มาก
(11) สถานที่ให้บริการเพียงพอเหมาะสม	36	55	9	0	3.27	0.62	มากที่สุด
(12) สถานที่ตั้ง ประชาชนสามารถเดินทางไป-มา สะดวก	37	5	11	0	3.26	0.65	มากที่สุด
(13) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน ทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	43	52	5	0	3.38	0.58	มากที่สุด
(14) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ	34	54	11	1	3.21	0.67	มาก
(15) การให้บริการมีคุณภาพเพียงพอ กับความต้องการของผู้รับบริการ	44	47	9	0	3.35	0.64	มากที่สุด
(16) ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ หลากหลายเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	34	58	8	0	3.26	0.60	มากที่สุด
(17) มีการจัดระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	43	47	10	0	3.33	0.65	มากที่สุด
(18) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	44	49	7	0	3.37	0.61	มากที่สุด
(19) ได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง	46	54	0	0	3.46	0.50	มากที่สุด
(20) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	43	48	9	0	3.34	0.64	มากที่สุด

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
(21) มีที่นั่งคอยบริการเพียงพอแก่ผู้รับบริการ	50	44	6	0	3.44	0.61	มากที่สุด
(22) มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	36	51	13	0	3.23	0.66	มาก
(23) เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	43	50	7	0	3.36	0.61	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม					3.34	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34$)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด คือ ได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.46$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการต่ำสุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความต่อเนื่อง

ความต่อเนื่อง	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
(24) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	37	56	7	0	3.30	0.60	มาก
(25) เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะ สามารถรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาการให้บริการได้	37	56	7	0	3.30	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความต่อเนื่อง	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
(26) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	34	62	4	0	3.30	0.54	มากที่สุด
(27) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ	36	56	8	0	3.28	0.60	มากที่สุด
(28) ข้อมูลทางทะเบียนที่ท่านได้รับจากการให้บริการ มีความถูกต้องครบถ้วน	38	60	2	0	3.36	0.52	มากที่สุด
(29) เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว	42	52	6	0	3.36	0.60	มากที่สุด
(30) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพักเพียงเมื่อจำเป็น	39	54	7	0	3.32	0.60	มากที่สุด
(31) มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการตามความเหมาะสม	42	51	7	0	3.35	0.61	มากที่สุด
(32) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง	31	54	15	0	3.16	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม					3.30	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความต่อเนื่อง ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด มี 2 ข้อคือ ข้อมูลทางทะเบียนที่ท่านได้รับจากการให้บริการ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.36$) และเมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการ

ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.36$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการต่ำสุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของ
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความก้าวหน้า

ความก้าวหน้า	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ
(33) การให้บริการมีการปรับปรุง พัฒนาให้การบริการดีขึ้นจากเดิม	37	61	2	0	3.35	0.52	มากที่สุด
(34) การให้บริการเป็นไปอย่างเป็น ระบบระเบียบ	40	59	1	0	3.39	0.51	มากที่สุด
(35) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ	31	58	11	0	3.20	0.62	มาก
(36) มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	37	57	6	0	3.31	0.58	มากที่สุด
(37) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ	41	53	6	0	3.35	0.59	มากที่สุด
(38) มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ	38	53	9	0	3.29	0.62	มากที่สุด
(39) มีการรักษาความสะอาดของ สถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ	41	59	0	0	3.41	0.49	มากที่สุด
(40) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยใน การให้บริการ	43	54	3	0	3.40	0.55	มากที่สุด
(41) แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้ใน การให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้ บริการ	43	53	4	0	3.39	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม					3.34	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความก้าวหน้าของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=3.34$)

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด คือ มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.41$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการต่ำสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.20$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

การศึกษาโดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ที่เป็นนิติบุคคลต่างประเภทกัน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน (ANOVA)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ในภาพรวม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	F	Sig.
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	68	3.35	0.44	มากที่สุด	0.169	0.917
- บริษัทจำกัด	27	3.31	0.40	มากที่สุด		
- บริษัทมหาชน	2	3.13	0.19	มาก		
- อื่น ๆ (เช่น หอการค้า สมาคมการค้า)	3	3.37	0.31	มากที่สุด		
รวม	100	3.34	0.42	มากที่สุด		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 พบว่า ผลการทดสอบโดยใช้ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเสมอภาค จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ	F	Sig.
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	68	3.42	0.47	มากที่สุด	0.082	0.970
- บริษัทจำกัด	27	3.41	0.44	มากที่สุด		
- บริษัทมหาชน	2	3.30	0.42	มากที่สุด		
- อื่น ๆ (เช่น หอการค้า สมาคมการค้า)	3	3.33	0.58	มากที่สุด		
รวม	100	3.41	0.46	มากที่สุด		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการทดสอบโดยใช้ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเสมอภาค ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูล
ทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความตรงต่อเวลา
จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ	F	Sig.
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	68	3.39	0.47	มากที่สุด	0.289	0.833
- บริษัทจำกัด	27	3.30	0.50	มากที่สุด		
- บริษัทมหาชน	2	3.25	0.35	มาก		
- อื่น ๆ (เช่น หอการค้า สมาคมการค้า)	3	3.33	0.38	มากที่สุด		
รวม	100	3.36	0.47	มากที่สุด		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบโดยใช้ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความตรงต่อเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูล
ทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเพียงพอ
จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ	F	Sig.
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	68	3.32	0.49	มากที่สุด	0.771	0.513
- บริษัทจำกัด	27	3.31	0.39	มากที่สุด		
- บริษัทมหาชน	2	2.86	0.20	มาก		
- อื่น ๆ (เช่น หอการค้า สมาคมการค้า)	3	3.50	0.36	มากที่สุด		
รวม	100	3.32	0.46	มากที่สุด		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการทดสอบโดยใช้ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความเพียงพอไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ คุณภาพ	F	Sig.
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	68	3.33	0.47	มากที่สุด	0.383	0.765
- บริษัทจำกัด	27	3.26	0.45	มากที่สุด		
- บริษัทมหาชน	2	3.06	0.079	มาก		
- อื่น ๆ (เช่น หอการค้า สมาคมการค้า)	3	3.26	0.28	มากที่สุด		
รวม	100	3.30	0.46	มากที่สุด		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการทดสอบโดยใช้ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูล
ทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความก้าวหน้า
จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ	F	Sig.
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด	68	3.35	0.45	มากที่สุด	0.164	0.920
- บริษัทจำกัด	27	3.30	0.43	มากที่สุด		
- บริษัทมหาชน	2	3.50	0.71	มากที่สุด		
- อื่น ๆ (เช่น หอการค้า สมาคมการค้า)	3	3.33	0.29	มากที่สุด		
รวม	100	3.34	0.44	มากที่สุด		

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการทดสอบโดยใช้ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ด้านความก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูล
ทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี
จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล				F	Sig.
	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	บริษัท มหาชน	อื่น ๆ		
- ด้านความเสมอภาค	3.42	3.41	3.30	3.33	0.082	0.970
- ด้านความตรงต่อเวลา	3.39	3.30	3.25	3.33	0.289	0.833
- ด้านความเพียงพอ	3.33	3.31	2.86	3.50	0.771	0.513
- ด้านความต่อเนื่อง	3.33	3.25	3.06	3.26	0.383	0.765
- ด้านความก้าวหน้า	3.35	3.30	3.50	3.33	0.164	0.920
รวม	3.35	3.31	3.13	3.37	0.169	0.970

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการทดสอบโดยใช้ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ปัญหาในการรับบริการ และแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการ และแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ผลปรากฏตาม ตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจที่ตอบ และไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
1. ปัญหาในการรับบริการ		
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	5	5
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	95	95
รวม	100	100
2. แนวทางในการปรับปรุงการบริการ		
- ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	9	9
- ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	91	91
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ จำนวน 100 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำนวน 5 คน และไม่ตอบ จำนวน 95 คน สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี มีผู้ตอบจำนวน 9 คน และไม่ตอบ จำนวน 91 คน

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ หลายรายตอบว่า “ไม่มี” ผู้ศึกษาได้ถือว่า ไม่ได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ตารางที่ 4.28 ปัญหาในการรับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

ปัญหา	จำนวน (ความเห็น)	ร้อยละ
- ด้านความเสมอภาค	0	0
- ด้านความตรงต่อเวลา	0	0
- ด้านความเพียงพอ คือ	3	60.0
(1) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2	40.0
(2) การติดต่อจดทะเบียนต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้เมื่อนายทะเบียนไปอบรมต้องคอยให้นายทะเบียนกลับมา	1	20.0
- ด้านความต่อเนื่อง	0	
- ด้านความก้าวหน้า คือ	2	40.0
(1) แบบฟอร์มต่าง ๆ และเอกสารที่ใช้ในการให้บริการไม่ชัดเจน	1	20.0
(2) ไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินการ	1	20.0
รวม	5	100

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการรับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ส่วนใหญ่เห็นว่า มีปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเพียงพอ จำนวน 3 ความเห็น คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นปัญหาอุปสรรคด้านความก้าวหน้า จำนวน 2 ความเห็น คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตารางที่ 4.29 แนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

แนวทางในการปรับปรุงการบริการ	จำนวน (ความเห็น)	ร้อยละ
- ด้านความเสมอภาค	0	0
- ด้านความตรงต่อเวลา	0	0
- ด้านความเพียงพอ คือ	5	55.56
(1) บุคลากรควรมีมากกว่านี้ อยากให้มีผู้ดำเนินการ แทนตอนที่นายทะเบียนไม่อยู่	3	33.33
(2) ควรมีที่สำหรับให้ลูกค้าได้กรอกข้อมูล แยกเป็น ส่วน	2	22.22
- ด้านความต่อเนื่อง	0	
- ด้านความก้าวหน้า คือ	4	44.44
(1) ควรมีตัวอย่าง เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ	2	22.22
(2) ควรให้ความรู้แก่บุคคลที่ไม่เข้าใจและความรู้น้อย ให้ได้เข้าใจในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนาธุรกิจการค้า	2	22.22
รวม	9	100

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ส่วนใหญ่เสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริการ ด้านความเพียงพอ มีจำนวน 5 ความเห็น คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมา เสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริการ ด้านความก้าวหน้า มีจำนวน 4 ความเห็น คิดเป็นร้อยละ 44.44

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการสรุปผลการศึกษาซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ สมมติฐาน วิธีดำเนินการศึกษา และผลการศึกษา ส่วนที่สองเป็นการอภิปรายผล และส่วนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งประกอบด้วย ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาวិจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เน้นเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามทั้งปลายปิด ปลายเปิด โดยสำรวจครั้งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ในปี 2556 โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา และผลการศึกษา เป็นดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาในการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

1.1.4 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีให้ดีขึ้น

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 รูปแบบการศึกษา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เน้นเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามทั้งปลายปิด ปลายเปิด เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

1.2.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่ยื่นขอใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ประชากร 2,860 คน (จากสถิติข้อมูลผู้ใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจปี พ.ศ. 2554) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ที่กำหนดระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ร้อยละ 10 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

1.2.3 เครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสอบถามผู้รับบริการที่ยื่นขอใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ด้านความเสมอภาค การตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความมีประสิทธิภาพ ความสะดวกสบาย ความเป็นธรรม และตอนที่ 3 ปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ

1.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการที่ยื่นขอใช้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดยะลา ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.941 และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ แล้วจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 29 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2556 เป็นเวลา 36 วัน โดยนำแบบสอบถามไปให้สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ที่มารับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจพร้อมขอรับคืน ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม มาลงรหัส (Coding) แล้ว วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คอมพิวเตอร์ และได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนแรก เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐานหรือสถิติการบรรยาย โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่สอง เป็นการวิเคราะห์ ระดับคุณภาพการบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่สาม เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ส่วนที่สี่ เป็นการวิเคราะห์ปัญหา และข้อเสนอแนะ โดยนำข้อความเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ มาตรวจสอบแล้วสรุปเป็นความเรียง แล้วจัดลำดับโดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

1.6 ผลการศึกษา

1.6.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นร้อยละ 69 เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี มีมากที่สุดร้อยละ 45 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 65 มีภูมิลำเนาในจังหวัดปัตตานี มากที่สุด ร้อยละ 73 มาขอรับบริการของนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มากที่สุด ร้อยละ 68 มาขอรับบริการหนังสือรับรอง มากที่สุด ร้อยละ 62.7 มีความเกี่ยวข้องกับนิติบุคคลที่มาขอรับบริการโดยเป็นพนักงานของนิติบุคคลร้อยละ 25 และเป็นผู้ทำบัญชี/สำนักงานบัญชี/สำนักงานกฎหมาย ร้อยละ 25 มีความถี่ในการมาขอใช้บริการน้อยกว่าเดือนละครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 48 เคยใช้บริการที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี มาแล้ว 1-5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 61 นำข้อมูลทางทะเบียนนิติบุคคลไปใช้ประโยชน์ในการทำธุรกรรมกับสถาบันการเงิน มากที่สุด ร้อยละ 35.5 ไม่เคยใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคลผ่านธนาคาร ร้อยละ 79 ไม่เคยใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคล คัดสำเนา บริการตรวจค้น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 78 มีความรู้ความเข้าใจมากในระเบียบ ขั้นตอนการรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 44

1.6.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านความเสมอภาค ผู้รับบริการในภาพรวมมีความเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.41 ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ การให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.25$)

2) ด้านการตรงต่อเวลา ผู้รับบริการในภาพรวมมีความเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ มีระบบสืบค้นข้อมูลทะเบียนธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.27$)

3) ด้านความเพียงพอ ผู้รับบริการในภาพรวมมีความเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ ได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.16$)

4) ด้านความต่อเนื่อง ผู้รับบริการในภาพรวมมีความเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการสูงสุดมี 2 ข้อ คือ ข้อมูลทางทะเบียนที่ท่านได้รับจากการให้บริการ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.36$) และ เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.36$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.16$)

5) ด้านความก้าวหน้า ผู้รับบริการในภาพรวมมีความเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการด้านความก้าวหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการต่ำสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.20$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาในการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

ผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามถึงปัญหาในการรับบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ปรากฏว่ามีผู้รับบริการเสนอปัญหา จำนวน 5 คน โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การให้บริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี มีปัญหาในด้านคุณภาพการบริการด้านความเพียงพอ มีจำนวน 3 ความเห็น โดยแบ่งเป็นปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ มีจำนวน 2 ความเห็น และปัญหาการติดต่อจดทะเบียนต่างๆ ไม่สามารถทำได้เมื่อนายทะเบียนไปอบรมต้องรอให้นายทะเบียนกลับมา สำหรับปัญหาด้านความก้าวหน้า มีจำนวน 2 ความเห็น โดยแบ่งเป็นปัญหาแบบฟอร์มต่าง ๆ และ เอกสารที่ใช้ในการให้บริการ ไม่ชัดเจน มีจำนวน 1 ความเห็น และปัญหาไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินการ มีจำนวน 1 ความเห็น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีให้ดีขึ้น

ผู้ศึกษาได้ตั้งคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามถึงแนวทางในการปรับปรุงการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ปรากฏว่ามีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 คน โดยส่วนใหญ่ เสนอแนวทางในการปรับปรุงการบริการ ด้านความเพียงพอ มีจำนวน 5 ความเห็น ซึ่งเห็นว่า บุคลากรควรมีมากกว่านี้ อยากให้มีผู้ดำเนินการแทนตอนที่นายทะเบียนไม่อยู่ จำนวน 3 ความเห็น และควรมีที่สำหรับให้ลูกค้าได้กรอกข้อมูล แยกเป็นส่วน จำนวน 2 ความเห็น รองลงมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการด้านความก้าวหน้า มีจำนวน 4 ความเห็น ซึ่งเห็นว่า ควรมีตัวอย่าง เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ จำนวน 2 ความเห็น และควรให้ความรู้แก่บุคคลที่ไม่เข้าใจและความรู้น้อยให้ได้เข้าใจในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 2 ความเห็น

2. อภิปรายผล

2.1 คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

จากการศึกษา คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความตรงต่อเวลา โดยประเด็นที่นำมาอภิปรายผล มีดังนี้

- ด้านความเสมอภาค มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีมีมาตรฐานเดียวกัน มีการพัฒนาการทำงานตามนโยบายของผู้บริหารกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังโดยเสมอมา ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ การบริการยังมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับพันธกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อ 1. บริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส อีกทั้งคำนึงและวัฒนธรรมของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ ซึ่งให้ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการโดยยึดมั่นความถูกต้อง ตามกฎระเบียบ มีมาตรฐาน ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย และสอดคล้องกับวรรณกรรมของนักวิชาการที่สำคัญ ดังนี้

1) แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber. 1966) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอรหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2) จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett. 1954) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยกล่าวถึงหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

3) กุลชน ธนาพงศธร (2530) กล่าวว่าหลักการบริการมี 6 ด้านและหลักการสำคัญอย่างหนึ่งคือ หลักความเสมอภาค หมายถึง บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง

สม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) สมิต สัจฉกร (2542) ที่เสนอว่าการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มี 5 ข้อ และที่สำคัญหนึ่งข้อนั้นเสนอว่าให้ทำอย่างเท่าเทียมกัน โดยมองว่าคนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอีกจำนวนมาก

นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุดยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิริชล สมพันธ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน พบว่าโดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรุตา สมพอง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 (ร้อยละ 76) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง (ไม่มีการลัดคิว) เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติเป็นอันดับที่ 2 และที่ 3 มีความเป็นจริงอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะในการให้บริการและมีความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีความยุติธรรม ไม่มีการเข้าข้างใดข้างหนึ่งเป็นอันดับสุดท้าย

- ด้านความตรงต่อเวลา มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับรองลงมา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี มีความรวดเร็วในการให้บริการ เปิด-ปิด ให้บริการตรงเวลา และมีระบบสืบค้นข้อมูลทะเบียนธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตามที่กรมได้ตั้งเป้าหมายที่จะยกระดับการทำงานสู่การเป็นหน่วยงานภาครัฐในการก้าวหน้า ก้าวนำ ก้าวล้ำ ก้าวไกล เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไทย นำ AEC โดย ก้าวหน้า ด้วยการนำระบบ IT ที่ทันสมัย มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร บุคลากร งบประมาณ และการให้บริการต่างๆ ก้าวนำ ด้วยนวัตกรรมบริการภาครัฐ โดยพลิกโฉมการให้บริการด้านต่างๆ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เน้นความง่าย สะดวกรวดเร็ว และประหยัด รวมทั้งการสร้างคลังข้อมูลอาเซียน และ ASEAN Fast Track Lane เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักธุรกิจอาเซียน ก่อรูปกับ กรมฯ ได้ออก

ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2553 ซึ่งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลไว้ชัดเจน สอดคล้องกับวรรณกรรมที่สำคัญ ได้แก่

1) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) ที่มองว่า ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เหมาะสม ทั้งในแง่ปริมาณ และคุณภาพ สำหรับในเชิงปริมาณ คือได้รับบริการที่รวดเร็ว เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งการปรับปรุงการบริการของส่วนราชการไทยสามารถดำเนินการ โดยการกำหนดมาตรฐานการบริการ ในเชิงปริมาณได้แก่ กำหนดระยะเวลาการให้บริการ ขอบเขตพื้นที่ในการบริการ

2) ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (service quality) คือการส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ หากองค์การใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าใด ก็แสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชูภา รังศิริ (2549) ซึ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากด่านศุลกากรลำพูนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงานมากขึ้น เช่น ระบบ EDI เปิดเว็บไซต์การให้บริการศูนย์บริการลูกค้า การบริการตามระยะเวลาประกัน และส่งรายงานทางอีเมล เป็นต้น ซึ่งทำให้การให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย โปร่งใส มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการยิ่งขึ้น

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคลประเภทแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ให้บริการแก่นิติบุคคลทุกประเภทด้วยมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกด้าน ให้บริการแก่ทุกคน โดยยึดมั่นความถูกต้อง ตามกฎระเบียบ จึงทำให้ปัจจัยด้านประเภทนิติบุคคล ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ซึ่งผู้ศึกษาไม่สามารถเทียบเคียงกับงานวิจัยได้เนื่องจากไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งข้อเสนอแนะไว้ 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษารoundต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีสามารถนำผลการศึกษา ซึ่งโดยรวมคุณภาพการบริการข้อมูลทางทะเบียนอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกๆ ด้าน จึงควรรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งคุณภาพการให้บริการในบางข้อมีระดับคุณภาพต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (3.34) ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ควรนำผลที่ได้ไปวางแผนหรือพัฒนาคุณภาพในข้อนั้นๆ ให้มีระดับดีขึ้น ดังนี้

ด้านความเสมอภาค เรื่องที่ควรพัฒนาคุณภาพด้านนี้ ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน โดยขอเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กรมกำหนด ผู้บังคับบัญชาควรดูแลติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างใกล้ชิด และหมั่นกระตุ้นเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านความตรงต่อเวลา เรื่องที่ควรพัฒนาคุณภาพด้านนี้คือ ควรมีระบบสืบค้นข้อมูลทะเบียนธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งแม้ว่าระบบงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีโปรแกรมสืบค้นข้อมูลทะเบียนที่ทันสมัย แต่เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลทางทะเบียน และให้มีการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถสืบค้นข้อมูลทะเบียนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ จะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

ด้านความเพียงพอ เรื่องที่ควรพัฒนาคุณภาพด้านนี้คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งผู้บริหารของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีควรเสนอผู้บริหารในส่วนกลางพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล โดยเฉพาะนายทะเบียนผู้มีบทบาทสำคัญในการให้บริการของสำนักงาน หากต้องไปอบรมสัมมนา หรือลา มีผลทำให้การบริการมีความล่าช้าหรือไม่สามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้ จึงควรเสนอให้ผู้บริหารในส่วนกลางพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังตามความเหมาะสม

สำหรับข้อเสนอของผู้รับบริการด้านความเพียงพอ ได้แก่ ควรมีบุคลากรมากกว่านี้ อยากให้มีผู้ดำเนินการแทนตอนที่นายทะเบียนไม่อยู่ และควรมีที่สำหรับให้ลูกค้าได้กรอกข้อมูลแยกเป็นส่วน ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการบางส่วนต้องการที่สำหรับกรอกคำขอหรือกรอกข้อมูล ดังที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดต่างๆ ได้จัดให้มีเคาน์เตอร์ไว้ให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูล หรือเขียนเอกสารอื่นใดในส่วนของผู้รับบริการที่บางครั้งต้องการความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ หรือเป็นการดำเนินการกับเอกสารอื่นใดพลาง ๆ ระหว่างรอเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนการบริการ อีกทั้งสำนักงานฯ ยังสามารถวางตัวอย่างคำขอหรือแบบฟอร์มต่างๆ พร้อมทั้งแผ่นพับประชาสัมพันธ์บนเคาน์เตอร์สำหรับกรอกข้อมูลได้

ด้านความต่อเนื่อง เรื่องที่ควรพัฒนาคุณภาพด้านนี้คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีควรมีป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบและมีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ด้านความก้าวหน้า เรื่องที่ควรพัฒนาคุณภาพด้านนี้คือ การมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีควรมีป้ายแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการรับบริการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการร้อยละ 43 มีความรู้ความเข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการรับบริการ น้อย

สำหรับข้อเสนอของผู้รับบริการด้านความก้าวหน้า ได้แก่ ควรมีตัวอย่าง เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ และควรให้ความรู้แก่บุคคลที่ไม่เข้าใจและความรู้ที่น้อย ให้ได้เข้าใจในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจการค้า

2) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรมีการจัดประชุม ชี้แจง แลกเปลี่ยน เรียนรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน ให้มีความรู้ ความชำนาญมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการและการทำงานด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

3) สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ควรมีที่สำหรับให้ลูกค้าได้กรอกข้อมูล และมีตัวอย่าง จัดไว้เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ และเป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่ในการบริการด้วย โดยเฉพาะหากมีผู้รับบริการมาขอรับบริการในเวลาพร้อมๆ กันหลายราย แล้วมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียง 1 หรือ 2 คน ทำให้การให้บริการไม่เพียงพอ เกิดความล่าช้า ขึ้นได้ นอกจากนี้ การมีที่สำหรับให้ลูกค้าได้กรอกข้อมูล และมีตัวอย่างจัดไว้ เป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ขั้นตอนการรับบริการอีกด้วย

4) สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำให้ความรู้แก่บุคคลที่ไม่เข้าใจและความรู้น้อยให้ได้เข้าใจในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจการค้า

5) ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับผู้มาติดต่อ เพื่อความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อสืบค้นข้อมูล และในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการศึกษารั้งต่อไป

1) อาจทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี หรือตามช่วงเวลาที่เหมาะสม

2) อาจทำการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับ ผู้ทำบัญชี/สำนักงานบัญชี ผู้มีอำนาจของนิติบุคคล พนักงานของนิติบุคคล เพื่อให้ทราบถึงความต้องการหรือประเด็นข้อเรียกร้อง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

3) อาจทำการศึกษาต่อในเชิงลึกของคุณภาพการให้บริการในด้านอื่นด้วย

4) อาจทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานีกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดอื่น หรืออาจทำการศึกษากับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าทุกจังหวัด



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2553) “ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
ของงาน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2553” ประกาศ ณ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2553
_____ . (2554) *รายงานประจำปี 2554* นนทบุรี ม.ป.ท.
- _____ . (2556) “การรับรองและตรวจค้นทะเบียนธุรกิจ” ค้นคืนวันที่ 4 มิถุนายน 2556 จาก
<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=652>
- _____ . (2556) “โครงสร้าง” ค้นคืนวันที่ 4 มิถุนายน 2556 จาก <http://www.dbd.go.th>
- _____ . (2556) “ตารางค่าธรรมเนียม” ค้นคืนวันที่ 4 มิถุนายน 2556 จาก
<http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=659>
- กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2542) *การควบคุมคุณภาพไอเอสโอ 9000* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
- กุลชน ชนาพงศธร (2530) *แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ* กรุงเทพมหานคร สारวมวลชน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน (2551) *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย*
(พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555) ค้นคืนวันที่ 11 มีนาคม 2555 จาก
<http://www.opdc.go.th/uploads/files/Strategies51-55.pdf>
- จรัส สุวรรณมาลา (2539) *การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ*
กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ณัฐิกา รังศิริ (2549) “คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
จังหวัดลำพูน” การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐ
ประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2553) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ
สาธารณะ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสน
ศาสตร์* หน้าที่ 5 หน้า 226-227 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) “การประเมินผลโครงการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้าน
การทะเบียนและบัตร: กรณีศึกษาอำเภอป่าตอง จังหวัดภูเก็ต” การค้นคว้าอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) คุณภาพการบริการ วารสารวิทยาการจัดการ ปีที่ 19 ฉบับที่ 1
มกราคม – มิถุนายน
- พิรุณ รัตนวิช (2543) คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล ครั้งที่ 1 : วิทยาลัยพยาบาล
บรมราชชนนีนีตรัง
- เพ็ชรรัตน์ งามฉวี (2550) “คุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ภัทรวดี อุตภิระ (2544) “คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัด
เชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสน
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มานิตย์ ชีคณเียม, วิสุทธิ์ สุขสม และหทัยชนก คงคล้าย (2552) “คุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานประปา สาขาบางเขน” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- วนิดา ค้วงอิน (2550) “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสัน
กำแพง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศรุดา สมพอง (2552) “การประเมินผลการดำเนินงานและคุณภาพการให้บริการขององค์กร
บริหารส่วนตำบลโนนธาตุ อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคาแหง
- สมิต ศักฎกร (2542) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ กรุงเทพฯ วิทยุชุมชน
- สิริชล สมพันธ์ (2551) “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน” การ
ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อุทัยวรรณ อ้นขาว (2551) “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานศาลปกครองสงขลา” สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- Crosby P.B. (1979) *Quality is Free. The Art of Making Quality Certain*. New American Library,
New York.
- Millett, John D. 1954. *Management in the Public Service*. New York: Mcgrow-Hill Book Company.
- Weber, Max. 1966. *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans. By A.M.
Henderson and Talcott Person, 4th edds. New York: The Free Press.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบฟอร์มคำขอ (บธ.1)



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า



แบบ บธ. 1

คำขอที่ _____
รับวันที่ _____

คำขอหนังสือรับรองใบแทนใบสำคัญ/รับรองสำเนาเอกสาร/ตรวจค้น/ถ่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว) _____ โทรศัพท์ _____ E-mail _____

ที่อยู่ _____

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง)

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอเอกสาร/ข้อมูลธุรกิจ เพื่อให้เป็นหลักฐานเอกสารประกอบสำหรับ

 ศาล สถาบันการเงิน หน่วยงานราชการ ทำนิติกรรม อื่นๆ ระบุ _____

ชื่อนิติบุคคล _____

ทะเบียนเลขที่

ใบอนุญาต/หนังสือรับรอง/คำขอ เลขที่ _____

 หนังสือรับรอง รายการปัจจุบัน รายการทางทะเบียนตามระยะเวลา จำนวน _____ ฉบับ (ฉบับละ _____ รายการ) เป็นจำนวนเงิน _____ บาท

ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด

(รายการละ 40 บาท)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ชื่อหุ้นส่วนและเงินลงทุนชื่อกรรมการ | <input type="checkbox"/> 7. ชื่อผู้ชำระบัญชี |
| <input type="checkbox"/> 2. ชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ/อำนาจกรรมการ | <input type="checkbox"/> 8. ชื่อจำกัดอำนาจผู้ชำระบัญชี |
| <input type="checkbox"/> 3. ชื่อจำกัดอำนาจหุ้นส่วนผู้จัดการ/ทุนจดทะเบียน
ทุนจดทะเบียน และทุนชำระแล้ว | <input type="checkbox"/> 9. สำนักงานผู้ชำระบัญชี |
| <input type="checkbox"/> 4. สำนักงานใหญ่ <input type="checkbox"/> สาขา(ถ้ามี) | |
| <input type="checkbox"/> 5. วัตถุประสงค์ | |
| <input type="checkbox"/> 6. รายการอื่นที่ให้ประชาชนทราบ (ถ้ามี) | |

การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว

(เรื่องละ 100 บาท)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ชื่อที่ได้รับใบอนุญาต/หนังสือรับรอง |
| <input type="checkbox"/> 2. ธุรกิจที่ได้รับใบอนุญาต/หนังสือรับรอง |
| <input type="checkbox"/> 3. สำนักงานใหญ่ <input type="checkbox"/> สาขา(ถ้ามี) |
| <input type="checkbox"/> 4. ผู้รับผิดชอบในประเทศไทย |
| <input type="checkbox"/> 5. รายการอื่นๆ _____ |

 ใบแทนใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน ขอใบแทนเนื่องจากใบเดิม ขาด สูญหาย จำนวน 1 ฉบับ เป็นเงิน _____ บาท ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญนิติบุคคลบริษัทจำกัดฉบับละ 100 บาท บริษัทมหาชนจำกัด ฉบับละ 200 บาท ใบอนุญาตหอการค้า/สมาคมการค้า ฉบับละ 50 บาท

หมายเหตุ 1. ในกรณีใบสำคัญขาด ให้แนบพร้อมคำขอ 2. กรณีเจ้าพนักงานไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง ต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจ

 รับรองสำเนาเอกสาร จำนวน _____ รายการ (รวม _____ หน้า) เป็นจำนวนเงิน _____ บาท

(เอกสารของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด งบการเงินของนิติบุคคลต่างประเทศ กิจการร่วมค้า หนึ่งละ 50 บาท)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> หนังสือบริคณห์สนธิ <input type="checkbox"/> ฉบับจัดตั้ง <input type="checkbox"/> งบการเงิน <input type="checkbox"/> ประจำปี _____ | <input type="checkbox"/> เอกสารประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว หนึ่งละ 100 บาท |
| <input type="checkbox"/> ฉบับแก้ไขล่าสุด <input type="checkbox"/> ณ วันเลิก _____ | <input type="checkbox"/> เอกสารทางทะเบียน หรือ งบการเงิน ของ |
| <input type="checkbox"/> ฉบับบังคับ <input type="checkbox"/> บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นฉบับยื่นให้ล่าสุด _____ | หอการค้า /สมาคมการค้า ฉบับละ 20 บาท |
| <input type="checkbox"/> ดวงตรา <input type="checkbox"/> หรือ _____ | คำขอ _____ |
| <input type="checkbox"/> หนังสือนัดประชุม <input type="checkbox"/> อื่นๆ _____ | อื่นๆ _____ |
| <input type="checkbox"/> รายงานการประชุม _____ | |

 ตรวจค้นเอกสาร จำนวน _____ รายการ เป็นจำนวนเงิน _____ บาท เอกสารทางทะเบียน ราชละ 50 บาท (ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด) งบการเงินบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ราชละ 50 บาท (ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด นิติบุคคลต่างประเทศ กิจการร่วมค้า) การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ราชละ 200 บาท เอกสารทางทะเบียนหรืองบการเงินของหอการค้า /สมาคมการค้า ครั้งละ 5 บาท ถ่ายข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ถ่ายข้อมูลที่จัดทำจากระบบคอมพิวเตอร์ รวม _____ ระเบียบ เป็นจำนวนเงิน _____ บาท

ค่าบริการครั้งละ 800 บาท รวมค่าบริการข้อมูลระเบียบละ 0.30 บาท

 ถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ขอข้อมูล ค่าธรรมเนียมในการให้บริการติดตั้งโปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูล ครั้งละ 3,000 บาท ค่าบริการถ่ายโอนข้อมูล ราชละ 60 บาท จำนวน _____ ราย เป็นเงิน _____ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น _____ บาท

ได้รับเอกสาร/ข้อมูลธุรกิจแล้ว

ลงชื่อ _____ ผู้ขอ
วันที่ _____ / _____ / _____ลงชื่อ _____ ผู้รับ
วันที่ _____ / _____ / _____



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจค้าจังหวัดปัตตานี

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งไม่ก่อให้เกิดผลเสียใด ๆ ต่อท่าน ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากการที่เข้ามาใช้บริการข้อมูลทางทะเบียนที่สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ หรือ กรอกข้อความลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 21-30 ปี
<input type="checkbox"/> 31-40 ปี	<input type="checkbox"/> 41-50 ปี
<input type="checkbox"/> 51-60 ปี	<input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
4. ภูมิลำเนา

<input type="checkbox"/> จังหวัดปัตตานี	<input type="checkbox"/> จังหวัดยะลา
---	--------------------------------------

12. ท่านเคยใช้บริการขอหนังสือรับรองนิติบุคคล คัดสำเนา บริการตรวจค้น ผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่

เคยใช้

ไม่เคยใช้

13. ความรู้ความเข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการรับบริการ

มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด มีความรู้ความเข้าใจมาก

มีความรู้ความเข้าใจน้อย ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการข้อมูลทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี
คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง
หรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับคุณภาพการบริการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
หลักการบริการด้านความเสมอภาค				
(1) มีการจัดบริการให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง สม่ำเสมอทั่วหน้าและเท่าเทียมกัน				
(2) การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน				
(3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง				
(4) ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ				
(5) การให้บริการมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้				
หลักการบริการด้านความตรงต่อเวลา				
(6) ระยะเวลาในการรอรับบริการ มีความเหมาะสม				
(7) ความรวดเร็วในการให้บริการ				
(8) เปิด-ปิด ให้บริการตรงเวลา				
(9) มีระบบสืบค้นข้อมูลทะเบียนธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว				

ข้อความ	ระดับคุณภาพการบริการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
หลักการบริการด้านความพอเพียงทั่วถึง				
(10) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ				
(11) สถานที่ให้บริการเพียงพอ เหมาะสม				
(12) สถานที่ตั้ง ประชาชนสามารถเดินทางไป-มา สะดวก				
(13) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน ทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย				
(14) อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ				
(15) การให้บริการมีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ				
(16) ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ หลากหลายเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ				
(17) มีการจัดระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว				
(18) ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม				
(19) ได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง				
(20) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น				
(21) มีที่นั่งคอยบริการเพียงพอแก่ผู้รับบริการ				
(22) มีการเตรียมอุปกรณ์ไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการเช่น ปากกา , น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น				
(23) เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง				
หลักการบริการด้านความต่อเนื่อง				
(24) การให้บริการอย่างสม่ำเสมอยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก				
(25) เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะ สามารถรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาการให้บริการได้				

ข้อความ	ระดับคุณภาพการบริการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
(26) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ				
(27) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการให้บริการ				
(28) ข้อมูลทางทะเบียนที่ท่านได้รับจากการให้บริการ มีความถูกต้อง ครบถ้วน				
(29) เมื่อมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว				
(30) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง จนแล้วเสร็จ แม้ในเวลาหยุดพักเที่ยง หรือล่วงเลยเวลาหยุดพักเที่ยง				
(31) มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการตามความเหมาะสม				
(32) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง				
หลักการบริการด้านความก้าวหน้า				
(33) การให้บริการมีการปรับปรุงพัฒนาให้การบริการดีขึ้นจากเดิม				
(34) การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นระบบระเบียบ				
(35) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ				
(36) มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ				
(37) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ				
(38) มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ				
(39) มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการอยู่เสมอ				
(40) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ				
(41) แบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้ในการให้บริการ มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้บริการ				

ภาคผนวก ค

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการบริการข้อมูล
ทะเบียนธุรกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย



1. นายไพศาล สิทธิพงศ์

คุณวุฒิ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ สำนักงานพัฒนา
ธุรกิจการค้าจังหวัดนครปฐม อำเภอเมือง
นครปฐม จังหวัดนครปฐม



1. นางสาวสุรภา ทวีโต

คุณวุฒิ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ สำนักงานพัฒนา
ธุรกิจการค้าจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมือง
ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี MA Economic



1. นายสุพร สมรูป

คุณวุฒิ MA Economic M.S.U. OF BARODA (อินเดีย)
ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการพิเศษ สำนัก
ทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ภาคผนวก ง

การตรวจสอบความถี่ของเครื่องมือ



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	54

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
sex	1.47	.507	30
age	3.30	1.022	30
edu	1.73	.640	30
residence	1.93	.640	30
juristic	1.27	.583	30
service	2.20	.610	30
Relation	3.10	1.494	30
frequency	1.43	.774	30
connection	2.30	1.264	30
applying	3.03	1.650	30
Ecertificate	1.67	.479	30
Eservice	1.90	.305	30
regulations	2.47	.681	30
L1	3.47	.629	30
L2	3.27	.740	30
L3	3.57	.679	30
L4	3.57	.504	30
L5	3.60	.563	30
L6	3.57	.504	30
L7	3.60	.498	30
L8	3.60	.498	30
L9	3.47	.571	30
L10	3.47	.571	30
L11	3.47	.629	30

	Mean	Std. Deviation	N
L12	3.33	.711	30
L13	3.50	.630	30
L14	3.30	.794	30
L15	3.40	.621	30
L16	3.37	.669	30
L17	3.43	.679	30
L18	3.50	.630	30
L19	3.60	.498	30
L20	3.50	.509	30
L21	3.50	.572	30
L22	3.47	.571	30
L23	3.53	.507	30
L24	3.40	.563	30
L25	3.40	.563	30
L26	3.53	.507	30
L27	3.50	.572	30
L28	3.57	.504	30
L29	3.43	.679	30
L30	3.43	.568	30
L31	3.50	.509	30
L32	3.23	.626	30
L33	3.40	.498	30
L34	3.43	.568	30
L35	3.43	.626	30
L36	3.53	.571	30

	Mean	Std. Deviation	N
L37	3.50	.572	30
L38	3.37	.669	30
L39	3.53	.507	30
L40	3.53	.507	30
L41	3.60	.498	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sex	168.73	324.478	-.024	.942
age	166.90	318.369	.134	.943
edu	168.47	320.257	.159	.941
residence	168.27	329.857	-.257	.943
juristic	168.93	321.789	.104	.941
service	168.00	326.621	-.122	.943
Relation	167.10	308.714	.255	.944
frequency	168.77	322.530	.042	.942
connection	167.90	321.197	.033	.945
applying	167.17	312.144	.162	.947
Ecertificate	168.53	317.292	.397	.940
Esevice	168.30	322.493	.157	.941
regulations	167.73	329.237	-.218	.944
L1	166.73	305.375	.843	.937
L2	166.93	305.926	.689	.938

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L3	166.63	311.620	.510	.939
L4	166.63	311.413	.710	.938
L5	166.60	311.007	.653	.939
L6	166.63	310.930	.738	.938
L7	166.60	312.248	.670	.939
L8	166.60	312.593	.651	.939
L9	166.73	313.168	.535	.939
L10	166.73	308.754	.758	.938
L11	166.73	312.133	.530	.939
L12	166.87	311.844	.476	.939
L13	166.70	306.907	.770	.938
L14	166.90	303.541	.727	.938
L15	166.80	306.028	.823	.938
L16	166.83	305.868	.769	.938
L17	166.77	309.702	.592	.939
L18	166.70	307.114	.761	.938
L19	166.60	310.317	.783	.938
L20	166.70	314.769	.514	.939
L21	166.70	314.355	.474	.939
L22	166.73	312.064	.590	.939
L23	166.67	310.575	.753	.938
L24	166.80	308.993	.757	.938
L25	166.80	309.062	.754	.938
L26	166.67	309.816	.797	.938
L27	166.70	307.183	.837	.938
L28	166.63	310.102	.786	.938
L29	166.77	311.151	.530	.939

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
L30	166.77	312.185	.587	.939
L31	166.70	311.734	.686	.939
L32	166.97	314.585	.420	.940
L33	166.80	312.786	.639	.939
L34	166.77	309.289	.735	.938
L35	166.77	308.461	.703	.938
L36	166.67	309.609	.715	.938
L37	166.70	308.907	.749	.938
L38	166.83	307.592	.693	.938
L39	166.67	312.368	.651	.939
L40	166.67	311.471	.702	.939
L41	166.60	310.179	.791	.938

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
170.20	324.303	18.008	54

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางนพา สีแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	6 พฤษภาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา (พ.ศ. 2542)
สถานที่ทำงาน	สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดยะลา
ตำแหน่ง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดปัตตานี (พ.ศ. 2542-2543) - เจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน สำนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมที่ดิน (พ.ศ. 2544) - นักวิชาการพาณิชย์ 3 สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (พ.ศ. 2546-2547) - นักวิชาการพาณิชย์ 4 สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (พ.ศ. 2547-2552) - นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดปัตตานี กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (พ.ศ. 2553-2555) - นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดยะลา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (พ.ศ. 2556)