

เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงาน  
พัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์

โปรแกรมวิชา บริหารธุรกิจ  
คณะผู้วิจัย นางสาวพรทวี หอมวัน  
นางสาวสิริญา ทุนมาก  
นางสาววรลักษณ์ จรัสดำรงนิตย์  
นางสาวบุษบา สวยรูป  
นายเชียงปิง แซ่หลิง

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ โพธิวัฒน์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองสุข วันแสน  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญา โพธิวัฒน์

ปีที่ทำการวิจัย 2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์ ระหว่างบุคคลธรรมดา กับนิติบุคคล 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์ระหว่างผู้ประกอบการที่จดทะเบียนพาณิชย์ ห้างหุ้นส่วน และบริษัท 4) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างไม่มีสัดส่วน (Stratified Random Sampling) จำนวน 114 คน โดยใช้ร้อยละ 7

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์ ที่มีต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่และอาคารสถานที่ จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเที่ยง (Reliability) เท่ากับ 0.9541 เก็บรวบรวมข้อมูลเดือนกันยายน 2549 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนธุรกิจ ด้วยค่าสถิติ ที (t-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกิจ ด้วยค่าสถิติ เอฟ (F-test) ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffé) Turkey HSD และ LSD (Least Significant Difference test) และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดโดยการแจกแจงความถี่

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่และด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์

1.1 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการในภาพรวม พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.63$  ; S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้านและทุกข้อ

1.2 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่และอาคารสถานที่ในภาพรวม พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมดี ( $\bar{X} = 3.55$  ; S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมดีทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมดีเป็นส่วนใหญ่

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่และอาคารสถานที่ของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์

2.1 จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนธุรกิจ ระหว่างบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเจ้าหน้าที่และอาคารสถานที่ พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 จำแนกตามประเภทธุรกิจ คือ ทะเบียนพาณิชย์ ห้างหุ้นส่วน และบริษัท ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่และอาคารสถานที่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุรินทร์

3.1 ด้านการจดทะเบียน ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ และระงับขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน

3.2 ด้านการบริการข้อมูลธุรกิจ ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงเรื่องจำนวนบุคลากรในการแนะนำข้อมูลธุรกิจให้มีเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างหลากหลาย และความรวดเร็วในการให้ข้อมูล

3.3 ด้านกำกับดูแลธุรกิจ ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบบัญชี

3.4 ด้านส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการให้บ่อยครั้ง

3.5 ด้านเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะ คือ การให้บริการควรมีความรวดเร็วและกระตือรือร้น ควรมีจรรยาบรรณในการให้บริการ และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

3.6 ด้านอาคารสถานที่ ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสถานที่ในการจอดรถให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ