

๒๕๙. 31422

๙๑๑๑๑๑

๙.๒

ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการ
' จดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

29 เม.ย. 2545



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2545

๒๑๑๑๑๑

นางโสธรา เลิศอาภาจิตร. (2545). ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงาน
บริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ. สารนิพนธ์
บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการ
ควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติ
งานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยการ
วัดความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้าน
สถานที่และสิ่งแวดล้อม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) กรมทะเบียนการค้า จำนวน 12
คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา คือการบรรยาย
เปรียบเทียบ

2. ผู้รับบริการเป็นประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)
จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling การเก็บข้อมูลมีแบบสอบถามที่ผู้วิจัย
สร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นแบบประเมินค่า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่มใช้ ค่าสถิติ t-test และ
ตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติ F-test

ผลการวิจัยปรากฏว่า

กลุ่มผู้รับบริการ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับสูง และผู้รับบริการพึง
พอใจในด้านเทคโนโลยีในระดับสูง รองลงมาได้แก่ด้านการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และมีความพึง
พอใจในระดับปานกลางในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2. ด้านการบริการ ที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการจดทะเบียน
ต่าง ๆ ที่ทำให้สำเร็จในที่แห่งเดียว

3. ด้านเทคโนโลยี ที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการติดตั้งบัตรคิว ช่วยให้สามารถ
จัดลำดับการให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้าน
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการจดทะเบียนตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลความ
สะอาด และความสวยงามในการจัดสถานที่

6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ
บริการ ยกเว้น อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทการรับบริการ ประเภทของธุรกิจ ประสบการณ์ของผู้มารับ
บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พอใจต่อการให้บริการมาก เพราะเห็นว่ามีค่าความสำคัญในแง่ของการให้คำแนะนำที่ดีมีการทำความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง ในขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ซึ่งจะเป็นการช่วยเพิ่มจำนวนธุรกิจให้เกิดขึ้นภายในประเทศ รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การยอมรับคำติชมจากผู้รับบริการ นอกจากนี้เอกสารทางทะเบียนการค้าเป็นเอกสารสำคัญของทางราชการ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดี จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการอื่น ๆ ตามไปด้วย ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของข้าราชการในสายตาของประชาชนดีขึ้น

2. ด้านเทคโนโลยี ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อย เพราะว่าส่วนใหญ่การนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เพียงพอกับประชาชนที่มารับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ช้ารุ่นบอยทำให้งานบริการล่าช้า ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ

3. ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ส่วนใหญ่เห็นว่า ตนเองมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะได้ต้อนรับประชาชน การบริการที่รวดเร็ว สะดวกโปร่งใส บริการเต็มประสิทธิภาพทุกขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการปรับปรุงกระบวนการใหม่ ส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง เพราะทำให้งานรวดเร็วมากขึ้น กำหนดให้รับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอย่างชัดเจน

4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่ำ เพราะเครื่องปรับอากาศไม่เพียงพอกับพื้นที่ห้อง ไม่มีบริการน้ำดื่มและโทรศัพท์สาธารณะ

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการเห็นสอดคล้องกันคือ เห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ เอกสารที่ชี้แจงทำความเข้าใจในการยื่นขอจดทะเบียนนิติบุคคล ให้ประชาชนเข้าใจระบบการจดทะเบียนมากขึ้น การจัดระบบจะได้มีความรวดเร็ว ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย มีการตอบปัญหาข้อข้องใจทางโทรศัพท์ออนไลน์ งานบริการประชาชนผู้บริหารควรมาสัมผัสกับปัญหาในระดับล่างในการบริการประชาชนของผู้ได้บังคับบัญชา ควรปรับปรุงเครื่องอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างต่อเนื่อง และในระหว่างที่ประชาชนมารับการบริการหน่วยงานควรมีโทรทัศน์ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน การจัดทำบัตรคิวชัดเจนเรียกชื่อตามคิวที่ได้รับ ควรทางป้องกันเหตุขัดข้องจากไฟฟ้าดับเครื่องคอมพิวเตอร์จะใช้งานไม่ได้ จึงต้องมีเครื่องสำรองไฟฟ้าที่มีระยะเวลาทำงานได้นาน และควรเพิ่มสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ให้มากขึ้น

THE SATISFACTION OF THE WORK PROCESS IMPROVEMENT
ON BUSINESS REGISTRATION SERVICE OFFICE 3 (RATCHADAPISEK) :
AN OPINION OF SERVICE RECEIVERS AND PROVIDERS
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY



Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
February 2002

Mrs. Sorada Lertharpachit. (2002). *The satisfaction of the work process improvement on business registration service office 3 (Ratchadapisek)*. Master thesis, M.B.A. (Management).
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee :
Asst. Prof. Supada Sirikudta.

This research purposes to study the satisfaction of the work process improvement on business registration service office 3 (Ratchadapisek) : an opinion of service receivers and providers through 4 aspects: service, technology, personnel practice, as well as building an environment.

Example groups in this research are separated into two following groups:

1. The providers are 12 officers of the business registration service office 3 (Ratchadapisek), Department of Commercial Registration, who are structured interview specifically. Their data is used for descriptive comparison.

2. The service receivers are 400 public clients, who applied for registration their partnership limited or company limited at the business registration service office 3 (Ratchadapisek), and are selected by convenience sampling. Their data covers every business type collected by questionnaires from the researcher. There are three components of the questionnaire:

2.1 Personal data of the service receivers.

2.2 Satisfaction level of the service receivers in rating scale

2.3 Open ending questions. Statistics used for data analysis are percentage, average and standard deviation. Comparison of average satisfaction level with two free varies uses the T-test whereas comparison of average satisfaction level with more than two free varies uses the F-test.

Result of the research are as follows :

The service receivers group

1. Whole satisfaction level of the service receivers is at high level. The service receivers' satisfaction level on technology is at high level . In three following aspects : service, building and environment, personnel practice there is at medium level.

2. For service aspect, the most satisfaction of the service receivers is one-stop service of registration.

3. For technology, the most satisfaction of the service receivers is queue machine to distribute service regularly.

4. For personnel practice, the most satisfaction of the service receivers is suggestions from officers about regulations, legal issues, and proper registration process.

5. For building and environment, , the most satisfaction of the service receivers is cleanliness and beautiful surroundings.

6. For relationship test, sex has no relation with the satisfaction of the service receivers but age does. Contact characters, types of service application, business types, and experiences of the client relate to satisfaction level in statistic implied.

The providers group

1. For service provider and important character of service offering, most of officers are pleased to give service since it is necessary to client who lack of data. To give better and close suggestion to the service receivers and new bureau process for the service receivers can increase business unit in the country in order to facilitate and to have public hearing. Moreover, documents on trade registration are important government documents. When people receive better service, they will have positive idea of other government offices. This will show better civil service characters in the public.

2. For technology, the providers have low satisfaction level because the availability of technology system is not enough for service receivers. Computer equipment is not modern and often broken down. That causes slow and not smooth service.

3. For service offering, most providers of the business registration service 3 (Ratchadapisek) have high satisfaction level because they welcome people with rapid, comfortable, clear, and efficient service in every step.

For satisfaction on work process improvement, most providers have medium satisfaction level since they can work faster and have clear job description.

4. For building and environment, the providers have low satisfaction level because unsuitable capacity of air condition to whole area, no drinking water service and no public telephone is provided.

5. Problems and suggestions from the service receivers and from the providers are alike. There should be information of attached document to make understanding about registration application, partnership or other legal organization limited which is classified by the government in order to provide better understanding to service receivers. There should be faster operating system, modern equipment and on-line telephone to answer some general questions. For public service, the administrator should observe lower range implementation to offer service to people. There should be improvement of facilities' usage in office at most benefit. While the clients are waiting, television, magazines, or newspapers should be provided. There should be clear queue cards in order. There should be protection about electricity problem which makes computer shut down by providing electricity reservation. More car park and toilet should be provided.

ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการ
จัดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ



สารนิพนธ์
ของ
นางโสรดา เลิศอภาจิตร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๕

สารนิพนธ์นี้ ได้รับทุนเพื่อการวิจัย
สำหรับนิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตภาคพิเศษ
สาขาวิชาการตลาด และสาขาวิชาการจัดการ



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเนื่องการผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยเป็นอย่างมาก เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ซึ่งการให้บริการของข้าราชการต้องมีหลักคุณธรรม ประสิทธิภาพที่ควรถือเป็นแบบอย่าง ในการให้บริการแบบไม่เลือกปฏิบัติ ผลงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ดีนั้น เพราะได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ คำแนะนำ ตลอดจนข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำง และนางสาวผ่องพรรณ เจียรวิชัยพันธ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และคณาจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำ สั่งสอน และให้ความรู้ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัย ในครั้งนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี และให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดามารดา และพระคุณของอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนอบรมผู้วิจัยจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนญาติและครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจตลอดระยะเวลาศึกษาในสถานศึกษาแห่งนี้ด้วยดีตลอดมา หากรายงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดต้องขอภัย ณ ที่นี้ด้วย

โสธดา เลิศอภาจิตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวความคิดและทฤษฎีในการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานของรัฐ.....	8
โครงสร้างของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) สังกัดกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่มีการปรับปรุง กระบวนการงานในการปฏิบัติงาน.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงาน.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	29
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	76
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	76
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	76
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	77
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	77
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5(ต่อ) สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	78
การอภิปรายผล.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	84
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป.....	85
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	89
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการ.....	91
แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้ให้บริการ.....	95
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	96

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทของการบริการที่ได้รับ ประเภทธุรกิจ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ.....	37
2 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมและรายด้าน.....	39
3 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบริการโดยรวมและรายด้าน.....	40
4 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีโดยรวมและรายด้าน.....	41
5 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยรวมและรายด้าน.....	42
6 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวมและรายด้าน.....	43
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ.....	44
8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	45
9 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการบริการ ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามอายุ.....	46
10 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยี ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามอายุ.....	47
11 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามอายุ.....	48
12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามอายุ.....	49
13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวม ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามอายุ.....	50
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อ.....	51
15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยี ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อ.....	52
16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวม จำแนกตามลักษณะ การมาติดต่อ.....	53
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ.....	54
18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการบริการ ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยี ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ.....	56
20	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ.....	57
21	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ.....	58
22	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวม ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ.....	59
23	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	60
24	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการบริการ ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	61
25	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยี ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	62
26	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	63
27	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	64
28	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวม ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	65
29	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทการณืที่เคยมาใช้บริการ.....	66
30	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการบริการ ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทการณืที่เคยมาใช้บริการ.....	67
31	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยี ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทการณืที่เคยมาใช้บริการ.....	68
32	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทการณืที่เคยมาใช้บริการ.....	69
33	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทการณืที่เคยมาใช้บริการ.....	70
34	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวม ด้วยวิธีการเซฟเฟ จำแนกตามประเภทการณืที่เคยมาใช้บริการ.....	71
35	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....	72

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนภาพแสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน.....	8
2 แผนภูมิระบบการปฏิบัติงานของส่วนราชการในปัจจุบัน.....	11
3 แผนภูมิการปฏิรูประบบงานตามความคิดของ Hammer และ Chamby.....	12



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากอดีตที่ผ่านมาจะเห็นว่ามีความที่สนใจประกอบธุรกิจจะต้องมีขั้นตอนในการจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลที่ค่อนข้างยุ่งยาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของทางราชการมีกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบและวิธีการทำงานที่มากมายซับซ้อนจนทำให้ผู้ทำงานต้องเสียเวลาดันคว่ำตรวจสอบอ้างอิงจากแหล่งต่าง ๆ มากจนเกิดความสับสนระหว่างเป้าหมายของงานกับวิธีการทำงานหรือทางเดินไปสู่เป้าหมายของงาน การทำงานของข้าราชการบางส่วนจึงยึดติดอยู่กับกฎเกณฑ์ ระเบียบทางปฏิบัติที่ยึดถือกันมา มุ่งเน้นที่วิธีการทำงานมากกว่าจะคำนึงถึงเป้าหมายที่แท้จริงและผลงานสุดท้ายของงาน งานราชการจำนวนมากจึงล่าช้า เสียเวลา และเป็นที่น่าเบื่อหน่ายของผู้ที่เกี่ยวข้อง และประกอบกับการขาดเครื่องมือและเทคนิคการบริหารงานที่ทันสมัย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงทำได้ยาก ดังนั้นในสภาพปัจจุบันและอนาคต กระแสการส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการเป็นกระแสที่มีความเด่นชัดในระดับโลก สาเหตุสำคัญเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัตน์ องค์กรที่อยู่รอดได้จะต้องเป็นองค์กรที่ปรับเปลี่ยนได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว แต่โดยที่ระบบราชการเป็นองค์กรใหญ่ มีข้าราชการเป็นจำนวนมาก (ระบบราชการไทยมีข้าราชการทั้งสิ้นประมาณ 2 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 4 ของประชากรทั้งประเทศ) และมีการสั่งสมกฎ ระเบียบปฏิบัติ เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งในบางกรณีเป็นการเพิ่มขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานมากขึ้น ระบบราชการจึงขาดความคล่องตัวทั้งในการบริหารเพื่อสนองตอบการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ อีกทั้งยังมีกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้การที่ระบบสื่อสารข้อมูลเปลี่ยนไปเป็นระบบเสรี ทำให้ประชาชนเปลี่ยนแนวคิดจากการเป็นผู้ขอรับบริการจากข้าราชการมาเป็นผู้เรียกร้องการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย และทรัพยากรของประเทศ ซึ่งเป็นเงินภาษีที่ประชาชนต้องจ่ายให้แก่รัฐ จากการเปลี่ยนแปลงของกระแส ดังนั้นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ หรือการทำงานของส่วนราชการในการบริหารราชการแนวใหม่ คือ การใช้ระบบลูกค้าสัมพันธ์ มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติการทำงานของข้าราชการจากการใช้อำนาจรัฐในการควบคุมการบริการประชาชนมาเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานของรัฐมีส่วนร่วมในการกำหนด มาตรฐานคุณภาพของงานบริการ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน และทราบถึงสิทธิในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ตัวอย่างของมาตรฐานคุณภาพงานบริการ เช่น ความรวดเร็ว ตรงตามกำหนด ความถูกต้อง ความประทับใจและบริการที่เป็นมิตร ความสะดวกทั้งในด้านสถานที่ และเวลาให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามได้ การประชาสัมพันธ์งานบริการเป็นไปอย่างทั่วถึง ดังนั้นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่จะมีผลโดยตรงต่อการให้บริการของหน่วยราชการ

กรมทะเบียนการค้าซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการประชาชน ต้องดำเนินการใช้เทคนิคการปรับปรุงระบบ ปรับเปลี่ยนกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของข้าราชการใหม่ โดยได้รับเลือกเป็นกรมต้นแบบของโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ ตามมติ ก.พ. (คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน) วันที่ 17 เมษายน 2538 ซึ่งเห็นชอบโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพของส่วนราชการ โดยเน้นปรับระบบราชการให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีเครื่องวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานและให้บริการประชาชน และผ่านการอนุมัติของคณะรัฐมนตรีเมื่อ 16 พฤษภาคม 2538

กรมทะเบียนการค้าได้จัดตั้งทีมงาน (team work) ศึกษากระบวนการหลัก ๆ อย่างละเอียด จึงพบว่ากระบวนการหลักของกรมทะเบียนการค้า คือ กระบวนการจดทะเบียนธุรกิจจึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการใหม่ และสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพของกรมทะเบียนการค้า (Reengineering Service for The Department of Commercial Registration) ในส่วนที่เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจดทะเบียนธุรกิจรูปแบบใหม่ โดยเริ่มส่งเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรม (training) ปรับปรุงสถานที่ (infrastructure) ติดตั้งเทคโนโลยี (technology) และเริ่มปฏิบัติงานจดทะเบียนตามกระบวนการใหม่ (implementation)

จากการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านบริการ, เทคโนโลยี, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ, สถานที่ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะได้นำผลการวิจัยหรือข้อเสนอแนะต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงมาตรฐาน คุณภาพงาน และการบริการทางราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ , เทคโนโลยี , การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ , สถานที่ และสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ , เทคโนโลยี , การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ , สถานที่ และสิ่งแวดล้อม
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ , เทคโนโลยี , การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ , สถานที่ และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทของการบริการที่ได้รับ ประเภทธุรกิจ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. นำผลการศึกษากลับไปบริการแก่ประชาชนที่มีจุดอ่อนและข้อบกพร่องมาปรับปรุง เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรฐาน คุณภาพงาน และการบริการของทางราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการขยายผลการปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานอื่น ๆ ภายในกรมทะเบียนการค้าและหน่วยงานบริการอื่นของภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคมโดยรวม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่ม 1 เป็นผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 12 คน
ใช้วิธีศึกษาประชากรทั้งหมด

กลุ่ม 2 เป็นผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ศึกษาประชากรทั้งหมด คือ กลุ่มผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียน
ธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 12 คน ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview)

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ศึกษากลุ่มผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)
ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบ Nonprobability sampling ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience sampling จำนวน 400
คน

2. ตัวแปรต่าง ๆ ที่ทำการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระของผู้รับบริการ

2.1.1 เพศ

- หญิง
- ชาย

2.1.2 อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 20-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

2.1.3 ลักษณะการมาติดต่อ

- เจ้าของกิจการมาติดต่อเอง
- ผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ

2.1.4 ประเภทของบริการที่ได้รับ

- แนะนำการจดทะเบียน
- ยื่นจดทะเบียน
- ตรวจสอบเอกสาร
- ขออนุญาตรับรอง

2.1.5 ประเภทธุรกิจ

- เจ้าของคนเดียว
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- บริษัทจำกัด

2.1.6 ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

- ไม่เคย
- เคย 1-2 ครั้ง
- เคย 3 ครั้งขึ้นไป

2.2 ตัวแปรอิสระของผู้ให้บริการ

2.2.1 เพศ

- หญิง

- ชาย

2.2.2 อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี

- 20-30 ปี

- 31-40 ปี

- 41-50 ปี

- 51 ปีขึ้นไป

2.2.3 ระดับในการปฏิบัติงาน

- ข้าราชการระดับ 1-3

- ข้าราชการระดับ 4-6

- ข้าราชการระดับ 6 ขึ้นไป

- ลูกจ้าง

2.2.4 ประเภทที่ให้บริการ

- แนะนำการจดทะเบียน

- ยื่นจดทะเบียน

- ขออนุญาตรับรอง

2.3 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงาน

2.3.1 ด้านบริการ

2.3.2 ด้านเทคโนโลยี

2.3.3 ด้านเจ้าหน้าที่

2.3.4 ด้านสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ หมายถึง สำนักงานให้บริการจดทะเบียนในสังกัดกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า

2. ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงาน หมายถึง สภาพความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีการติดต่อใช้บริการกับส่วนราชการ คือ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ซึ่งมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทำงานดีขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน สามารถลดขั้นตอนการส่งงานต่อซึ่งประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านบริการ หมายถึง สภาพความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการใช้บริการที่สามารถทำกระบวนการต่าง ๆ เสร็จในที่แห่งเดียว ทำให้มีความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

2.2 ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยี หมายถึง สภาพความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วขึ้น

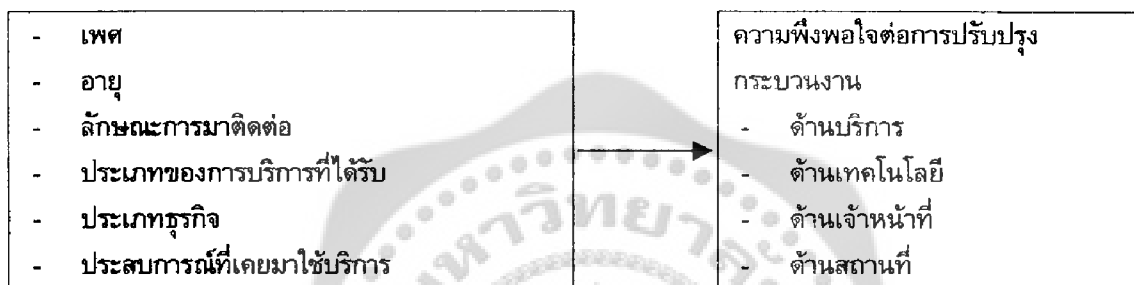
2.3 ความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง สภาพความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในการให้บริการประชาชน

2.4 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง สภาพความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) และสภาพแวดล้อมโดยรวม

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มีสถานที่ประกอบการตั้งอยู่ในเขตห้วยขวาง ดินแดง ลาดพร้าว และเขตจตุจักร (แบ่งตามการจัดโครงสร้างองค์การของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์)

4. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมปฏิบัติงานในการปรับปรุงกระบวนการแบบใหม่ จำนวน 12 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

ด้านผู้รับบริการ

1. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกัน

2. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกัน

3. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีลักษณะการมาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกัน

4. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทของบริการที่ได้รับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกัน

5. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกัน

6. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดและทฤษฎีในการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ
3. โครงสร้างของสำนักบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) สังกัดกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่มีการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997 : 47) คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (product's perceived performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (perceived performance) และความคาดหวัง (expectations) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายใดรายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากยิ่งขึ้น

มิลเลต (สมศักดิ์ วิเศษโสภากุล, 2523 : 28-29 ; อ้างอิงจาก Millet, 1966 . *Management in the Public Service* . New York) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ก็ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (equitable service) แก่ผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (ample service)
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

ฟิธส์เกอแรน และ ดูแรน (วิลลาฮา ซายหาต. 2532 : 11 ; อ้างอิงจาก Fitzgerald and Durant . 1966. *Public Administration in Modern Societies*) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นด้วย

ผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าในงานวิจัยนี้ หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของรัฐโดยสรุป คือ ระดับความรู้สึกของประชาชนต่อความคาดหวังของการให้บริการของรัฐที่จะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเท่าเทียมกันเพียงพอ ทันเวลา ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งอาจจะวัดระดับความพึงพอใจได้อย่างกว้าง ๆ 3 ระดับ ก็คือ ระดับที่ 1 การให้บริการของรัฐไม่ตรงกับ ความคาดหวังของประชาชนก็จะเกิดความไม่พอใจ ระดับที่ 2 การให้บริการของรัฐตรงกับ ความคาดหวังของประชาชน ก็จะเกิดความพึงพอใจ ระดับที่ 3 การบริการของรัฐเกินความคาดหวังของประชาชนก็จะเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจในงาน

สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ (2542ก:133) เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง และความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับเรื่องขวัญ (moral) คือ มีลักษณะพลวัตเช่นเดียวกับขวัญ โดยทั่วไปทั้งความพึงพอใจและขวัญจะหมายถึงภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นในหลาย ๆ กรณีคำทั้งสองจะถูกใช้แทนกัน แต่ขวัญจะเป็นเกี่ยวกับความสนใจของผู้ปฏิบัติที่จะช่วยองค์การหรือปฏิบัติงานตามความประสงค์ขององค์การเช่นเดียวกับ วิเทลเลส (สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ. 2542ข : 135 ; อ้างอิงจาก S.M. Viteles . 1953 . *Motivation and Morale in Industry*) ก็มีความเห็นทำนองเดียวกัน และให้คำจำกัดความขวัญว่าเป็นทัศนคติของความพึงพอใจด้วย มีความปรารถนาหรือเจตนา รมณ์ที่จะมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายโดยเฉพาะของกลุ่มหรือขององค์การ จากคำจำกัดความนี้ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและขวัญอยู่ 2 ประการ คือ

1. ขวัญนั้นมุ่งสู่นาคตมากกว่าในขณะที่ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับปัจจุบันและอดีตมากกว่า
2. ขวัญเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับกลุ่ม (โดยมีพื้นฐานที่ว่า มีเป้าประสงค์ร่วมกันและมีความเชื่อว่ามีเป้าหมายกลุ่มนั้นสามารถบรรลุผลได้ อีกทั้งสอดคล้องกับเป้าหมายบุคคล) ส่วนความพึงพอใจจะหมายถึงการประเมินโดยผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับสถานการณ์ในงานของเขา

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าขวัญและความพึงพอใจมีจุดเน้นที่ต่างกัน กล่าวคือ ขวัญมักใช้กับกลุ่มและมุ่งสู่นาคตมากกว่า ในขณะที่ความพึงพอใจมักใช้กับเอกบุคคลและเกี่ยวข้องกับปัจจุบันและอดีตมากกว่า ขอบเขตของความหมายก็ต่างกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่งของขวัญเท่านั้น อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจและขวัญนั้นก็มีความคล้ายคลึงกันอยู่ไม่น้อย เพราะทั้งสองต่างเป็นเรื่องของทัศนคติและภาวะอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตที่ต้องมีการวัดระดับความสูงต่ำอยู่เป็นระยะ ๆ ดังนั้นจึงมีการใช้แทนกันในบางครั้งบางคราวอยู่

สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ (2542ค : 136) ความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงานเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ก็ไม่ใช่แนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ในขณะที่การจูงใจ หมายถึง การใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงให้เห็นถึงสัมพันธ์ภาพ

ระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ อาจทำได้โดยพิจารณาภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการจูงใจในงานดังนี้

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)	สูง	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและอยู่อย่างสบาย ๆ (contented, relaxed worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดีและทำงานหนัก (well-satisfied, hard charger)
	ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ (disgruntled, uninvolved worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก (dissatisfied, hard working worker)
		ต่ำ	สูง

การจูงใจในงาน (Job Motivation)

ภาพประกอบ 1 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน

จากแผนภาพข้างต้นจะเห็นว่ามียุคคล 4 ประเภท คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและอยู่อย่างสบาย ๆ (contented, relaxed worker) บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบาย ๆ ไม่มีแรงกดดันใด ๆ ถ้าหากเขาต้องทำงานหนักเขาก็จะไม่มี ความพึงพอใจในงาน

2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ (disgruntled, uninvolved worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักจะมี ความเครียด เขามักจะไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน บังคับทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน

3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก (dissatisfied, hard working worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีจำนวนมาก ซึ่งทำงานอย่าง เป็นอาชีพ อย่างเอาจริงเอาจัง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขาก็คือการทำงานอย่าง เป็นวิชาชีพ ซึ่งต้องไม่ทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มี ความพึงพอใจก็ตาม

4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (well-satisfied, hard charger) โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตนของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นั้นเอง

ผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจในงานในงานวิจัยนี้ก็คือ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ให้บริการประชาชน โดยสรุปก็คือ เป็นทัศนคติหรืออารมณ์ของผู้ให้บริการที่มีต่องาน ซึ่งอาจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งมาจากประสบการณ์ในการทำงานในปัจจุบันและอดีต ซึ่งเป็นความพึงพอใจรายบุคคลที่เกี่ยวกับสถานการณ์ ในการปฏิบัติงานของเขาและแรงจูงใจในงาน ซึ่งอาจจะมึระดับพึงพอใจไม่เท่ากันในแต่ละบุคคล

แนวความคิดและทฤษฎีในการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538 : 18-19) ในยุคปัจจุบันสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานขององค์กร โดยทั่วไปได้เปลี่ยนไปจากเดิมที่เป็นสภาพค่อนข้างคงที่ หรือสามารถคาดการณ์ได้ ไม่ว่าจะเป็นการเติบโต

ของตลาด ความต้องการของลูกค้า วงจรชีวิตของตัวผลิตภัณฑ์ ระดับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และ ลักษณะสภาวะการแข่งขัน ไปสู่สภาพของลูกค้า การแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่ต้องการความยืดหยุ่นสูงและการตอบสนองอย่างรวดเร็วฉับพลัน อย่างไรก็ตามสิ่งที่ต้องระวังต่าง ๆ ยังคงยึดแนวคิดของ Adam Smith ตามหนังสือ *The Wealth of Nations* ในปีค.ศ. 1776 กล่าวคือ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยอาศัยหลักการแบ่งงาน (Division of Labor) เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญชำนาญการเฉพาะด้าน (Specialization) มีลักษณะการจัดโครงสร้างที่มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น และแบบแผนมาตรฐานตายตัวอย่างราชการ ซึ่งมีกฎเกณฑ์อยู่เสมอกว่าขาดความยืดหยุ่น ไม่ตอบสนอง และขาดการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติมากกว่าผลสำเร็จที่จะได้รับ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งมักจะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูงและสิ้นเปลือง

ดังนั้นแต่ละองค์กรทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ จึงควรจะต้องทบทวนและออกแบบกระบวนการงานเสียใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแทนที่จะติดยึดกับการจัดกระบวนการแบบแยกส่วน (Fragmented Processes) และการจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรที่เน้นความเชี่ยวชาญชำนาญการเฉพาะด้าน (Specialized Structures) อันเป็นพาราไดม์ดั้งเดิมในยุคของการเริ่มต้นพัฒนาเศรษฐกิจ เมื่อ 200 ปีก่อน ซึ่งบ่อยครั้งที่พบว่าประสิทธิภาพของแต่ละฝ่ายที่ได้รับ มักจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร โดยเฉพาะงานที่ต้องการความร่วมมือและประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรดังกล่าวก็มักจะมองเฉพาะภายในฝ่ายของตน และมองขึ้นไปเบื้องบนยังผู้บังคับบัญชามากกว่ามองออกไปข้างนอกถึงลูกค้าขององค์กร

รีเ็นจิเนียริ่ง คือ “การทบทวนความคิดพื้นฐาน (Fundamental Rethinking) และการออกแบบกระบวนการดำเนินงานใหม่โดยสิ้นเชิง (Radical Redesign) เพื่อให้บรรลุถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ (Dramatic Improvement) ที่แสดงออกให้เห็นได้ในผลงานด้านสำคัญ ๆ เช่น ต้นทุน คุณภาพ การให้บริการ และความรวดเร็ว” กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเริ่มต้นกันใหม่ (Starting Over) โดยการละทิ้งวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ ออกไป แล้วพยายามเริ่มต้นคิดค้น (Reinvent) วิธีการทำงานที่ดีกว่ามาทดแทน ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงแต่การแก้ไขปัญหาก็เพียงบางจุด หรือเปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อย (Incremental Change)

จูกา เทียนไทย (2538 : 96) หน่วยราชการน่าจะปรับกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจลดขั้นตอนการทำงานบางอย่าง หรือนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยงานแทนเจ้าหน้าที่ข้าราชการจะดีกว่า อาจจะไม่ถึงกับเรียกว่าการยกเครื่องแบบสมบูรณ์ แต่หากจะเรียกว่า Mini-Reengineering

แฮมเมอร์ และ แชมป์ (รุ่ง แก้วแดง . 2538ก : 146-149 ; อ้างอิงจาก Michael Hammer & James Champy . *Reengineering the Corporation*) ได้ให้ความหมายของคำว่ากระบวนวิธีว่าหมายถึง “การพิจารณาหลักการพื้นฐานของธุรกิจและคิดหลักการขั้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคนปรับกระบวนการธุรกิจใหม่เพื่อให้บรรลุถึงผลลัพธ์คือเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน คือ ต้นทุน คุณภาพ การบริหาร และความเร็ว”

Hammer กับ Champy ได้อธิบายคำศัพท์เพิ่มเติมจากความหมายที่สำคัญก็คือ

ประการที่หนึ่ง หลักการขั้นพื้นฐาน (Fundamental) หลักการขั้นพื้นฐานในความหมายของ Hammer กับ Champy ก็ถือว่าเป็นหลักการที่จะต้องทบทวนสิ่งที่เราทำอยู่ใหม่ทั้งหมด งานที่ทบทวนต้องเป็นงานหลักของบริษัท โดยเฉพาะพยายามที่จะคิดว่าแนวความคิดที่ออกแบบใหม่นั้น ออกแบบจากพื้นฐานที่ไม่มีอะไรอยู่เดิม พุดง่าย ๆ ก็คือเหมือนกับกระดาษเปล่าทั้งแผ่น คืออย่าไปติดยึดกับสิ่งที่ทำอยู่เดิม นี่คือนวัตกรรมพื้นฐาน เพราะถ้าไปติดยึดอยู่กับแบบเดิม เราก็จะปรับปรุงแก้ไขอะไรได้ไม่มากนัก จุดเด่นของแนวความคิดของบุคคลทั้งสองนี้ก็คือ อย่าไปติดยึดอยู่กับของเดิม

ประการที่สอง การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน (Radical) เมื่อไม่ติดยึดกับของเดิมก็ออกแบบใหม่ทั้งหมดแล้วลองทำตามแบบที่ออกแบบใหม่

ประการที่สาม การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่ (Dramatic) โดยเฉพาะถ้าเปลี่ยนในเรื่องต้นทุน ต้องลดค่าใช้จ่ายได้มาก หรือเป้าหมายที่วางใหม่จะต้องเพิ่มในอัตราที่สูง ถ้าปรับเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้เพิ่มเพียงไม่ถึงร้อยละ 10 ก็ถือว่าไม่ได้เป็นการรื้อระบบ

ประการที่สี่ เน้นกระบวนการ (Process) การปรับปรุงกระบวนการใหม่โดยเฉพาะการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาช่วยในการรื้อระบบงาน โดยเฉพาะเปลี่ยนกระบวนการของงานจากเดิมเป็นแบบใหม่ คืองานเปลี่ยนจากจะต้องเดินทางผ่านไปยังจุดต่าง ๆ โดยใช้คนทำหลายคนเปลี่ยนไปเป็นหยุดอยู่กับที่ ทำโดยคนเดียว แต่มีข้อมูลมาก ให้ประกอบการดำเนินการ

จากการที่ได้ศึกษาหนังสือของ Hammer กับ Champy แล้ว จำเป็นที่จะต้องเพิ่มหลักการเข้าไปอีก 4 ประการ ที่เป็นผลต่อความสำเร็จของการรื้อระบบก็คือ

ประการที่ห้า Hammer กับ Champy ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาใช้ในการปฏิรูปกระบวนการทำงาน

ประการที่หก นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) มาเป็นองค์ประกอบสำคัญ

ประการที่เจ็ด Hammer กับ Champy ได้ทำให้สายการบังคับบัญชา Hierarchy ขององค์การสั้นลง ในรูปแบบของการจัดองค์การแนวราบ (Flat Organization)

ประการที่แปด ที่ปฏิรูปค่อนข้างมากก็คือ การให้ความสำคัญและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

โดยสรุปจะต้องคิดตั้งแต่พื้นฐานที่สุดว่า องค์การมีภารกิจหลักอะไร ทบพวงงานหลักทั้งหมด ออกแบบกระบวนการใหม่ให้สายการบังคับบัญชาสั้นลง กำหนดเป้าหมายของงานทุกอย่าง ที่สำคัญก็คือ ให้ความสำคัญกับพนักงานระดับปฏิบัติการให้เป็นผู้ตัดสินใจเองมากกว่าที่จะส่งขึ้นมายังผู้บริหารระดับสูง ลดการตรวจสอบและควบคุม ถ้าศึกษารายละเอียดจากที่ยกตัวอย่าง จะเห็นว่าจุดเด่นของ Hammer กับ Champy นั้นก็คือ มีความพยายามที่จะสร้างทุกสิ่งทุกอย่างขึ้นมาใหม่ เป็นกฎเกณฑ์ใหม่ของการทำธุรกิจ ซึ่งเป็นเรื่องน่าสนใจและนำไปให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการสื่อสาร (Information Technology) อย่างมาก พยายามให้คนเข้ามาเป็นศูนย์กลางของการบริการ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นแนวความคิดที่ดี และสามารถนำไปใช้กับภาครัฐการได้

รุ่ง แก้วแดง (2538 : 172-173) ได้กล่าวถึง แนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการ ตามความคิดของ Osborne and Gaebler ไว้ว่า

1. ต้องสร้างรัฐบาลที่ทำหน้าที่สนับสนุน (Catalytic Government) โดยเน้นการอำนวยความสะดวกมากกว่าการลงมือปฏิบัติเอง

2. ต้องสร้างรัฐบาลที่มีชุมชนเป็นเจ้าของ โดยให้ชุมชนมีอำนาจตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง แทนที่จะเป็นเพียงผู้รับสินค้า และบริการจากทางราชการแต่เพียงฝ่ายเดียว

3. จะต้องสร้างรัฐบาลที่สามารถแข่งขันกันเองและแข่งขันกับเอกชนในการจัดหาสินค้าและบริการมากกว่ารัฐบาลที่ผูกขาดสิ่งเหล่านี้ แนวความคิดนี้เป็นที่รู้จักกันอีกนัยหนึ่งว่า แนวความคิดทางเลือกสาธารณะ หรือ Public Choice

4. ต้องสร้างรัฐบาลที่ขับเคลื่อนโดยภารกิจ (Mission-driven Government) มากกว่ารัฐบาลที่อิงหรือออกตระเบีย

5. ต้องสร้างรัฐบาลที่มุ่งปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผล (Result-oriented Government) โดยใช้การวัดความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นเกณฑ์ในการจัดสรรและอนุมัติงบประมาณ

6. ต้องสร้างรัฐบาลที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-driven Government) โดยต้องสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

7. ต้องสร้างรัฐบาลที่มีลักษณะของผู้ประกอบการ คือ รู้จักแสวงหาทรัพยากรทางการบริหารในทางอื่น ๆ มาใช้ นอกเหนือจากคอบยอาศัยงบประมาณแผ่นดินแต่เพียงอย่างเดียว

8. ต้องสร้างรัฐบาลที่มองอนาคตได้ล่วงหน้า (Anticipatory Government) โดยมีโครงสร้างองค์กรที่แบนราบ ซึ่งมีพื้นฐานจากการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม

9. ต้องสร้างรัฐบาลที่กระจายอำนาจ (Decentralized Government) ซึ่งหน่วยงานที่เล็กที่สุด และอยู่เบื้องล่างที่สุด สามารถตัดสินใจดำเนินการได้เอง โดยไม่ต้องคอยรับฉันทานุมัติจากเบื้องบนเสียก่อน (Devolution)

10. ต้องสร้างรัฐบาลที่มุ่งเน้นกลไกตลาด (Market-oriented Government) มากกว่าการแทรกแซงโดยระบบราชการหรือผูกขาดโดยภาครัฐ

รุ่ง แก้วแดง (2538ค : 257) ได้กล่าวถึงการปฏิรูประบบงานในลักษณะที่เป็นการรีระบบ หรือ Reengineering ตามแนวความคิดของ Hammer กับ Champy ไว้ว่า

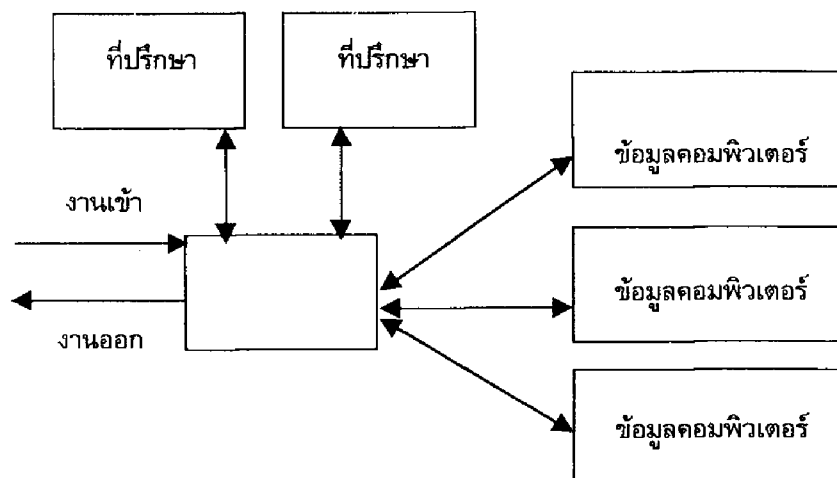
Hammer กับ Champy ได้ยกตัวอย่างที่น่าสนใจมากในการปฏิรูประบวนการทำงาน โดยเน้นการออกแบบงานขึ้นใหม่ ไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน ลักษณะของงานจะเป็นเหมือนกับการแบ่งงานกันทำ คือ งานจะเดินไปตามสายงาน ไม่ว่าจะเป็นชั้นงานหรือเอกสาร จะมีจุดเริ่มต้น มีการดำเนินการ มีการตัดสินใจ ขึ้นไปเรื่อย ๆ ตามลำดับ คือ งานจะเข้ามาที่ข้าราชการคนที่ 1 ดำเนินการแล้วเสนอมาให้ข้าราชการคนที่ 2 ดำเนินการต่อ เช่น คิวราคาคำนวณค่าใช้จ่าย คนที่ 3 ตรวจสอบผ่านงาน คนที่ 4 พิจารณาและอนุมัติ แล้วเรื่องก็จะไปที่คนที่ 5 และคนที่ 6 เพื่อส่งออก

จำนวนขั้นตอนจะมากหรือน้อยแล้วแต่ประเภทของงาน หรือเป็นเรื่องทีกรมจะกระจายอำนาจ มากน้อยเพียงใด แต่เนื่องจากระบบราชการมีสายการบังคับบัญชาที่ยาว ขั้นตอนของแต่ละงานจะไม่น้อยกว่า 3 ขั้นตอน บางงานมีขั้นตอนถึง 14-15 ขั้นตอน ซึ่งใช้เวลามากตั้งแผนภูมิด้านล่าง



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิระบบการปฏิบัติงานของส่วนราชการในปัจจุบัน

แต่รูปแบบที่ Hammer กับ Champy เสนอใหม่นั้นปฏิรูประบบงานจากเดิมมาก คือโดยใช้เทคโนโลยีด้านข่าวสารข้อมูลเข้ามาช่วย จุดเด่นก็คือ งานอยู่ที่เดียว ทำโดยคนคนเดียว ใช้ข่าวสารข้อมูลหลักเกณฑ์ วิธีการต่าง ๆ จากหลายฝ่าย โดยเฉพาะจากคอมพิวเตอร์



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิการปฏิรูประบบงานตามความคิดของ Hammer และ Champy

เมื่อคนมาติดต่อจะติดต่อเพียงจุดเดียว ซึ่งหลักการอันนี้มักนิยมเรียกกันว่าเป็น One-stop Service คือสามารถที่จะออกแบบให้คนที่มาติดต่อสามารถที่จะรับบริการได้ ณ จุดเดียว โดยใช้ทั้งข้อมูลข่าวสาร หลักเกณฑ์ซึ่งส่วนใหญ่จะมีอยู่ที่คอมพิวเตอร์หรือสามารถที่จะเรียกข้อมูลและข่าวสารจากคอมพิวเตอร์ หรือบุคคลได้ การปฏิรูประบบงานในระบบนี้ในปัจจุบันถือว่าเป็นระบบงานที่ก้าวหน้ามาก

แนวความคิดของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เกี่ยวกับโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ

มติ ก.พ. วันที่ 17 เมษายน 2538 เห็นชอบโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ

- เน้นปรับระบบราชการให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การทำงานและให้บริการประชาชน

- กระทรวงเลือกกรมต้นแบบที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพ กระทรวงละ 1 กรม

คณะรัฐมนตรีอนุมัติเมื่อ 16 พฤษภาคม 2538 ตามที่ก.พ. เสนอ และอนุมัติวงเงิน 300 ล้านบาท และให้ดำเนินการต่อไปได้

การดำเนินการ

1. กระทรวงต่าง ๆ เสนอกรมต้นแบบมาดังนี้
 - 1.1 การคลัง เสนอ กรมสรรพากร
 - 1.2 เกษตร เสนอ กรมส่งเสริมการเกษตร
 - 1.3 การต่างประเทศ เสนอ สป.กระทรวงการต่างประเทศ
 - 1.4 คมนาคม เสนอ กรมการขนส่งทางบก
 - 1.5 พาณิชยกรรม เสนอ กรมทะเบียนการค้า
 - 1.6 แรงงานฯ เสนอ สำนักงานประกันสังคม, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - 1.7 วิทยาศาสตร์ เสนอ กรมวิทยาศาสตร์บริการ
 - 1.8 ยุติธรรม เสนอ สป. กระทรวงยุติธรรม
 - 1.9 มหาดไทย เสนอ กรมการปกครอง, กรมที่ดิน, กรมตำรวจ (ต.ม.), รพช., กรมการพัฒนาชุมชน

- 1.10 ศึกษาธิการ เสนอ สป.กระทรวงศึกษาธิการ, กรมการศึกษานอกโรงเรียน
- 1.11 สาธารณสุข เสนอ สป.กระทรวงสาธารณสุข
- 1.12 อุตสาหกรรม เสนอ สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม, กรมโรงงานอุตสาหกรรม, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- 1.13 ทบวงมหาวิทยาลัย เสนอ สป.ทบวงมหาวิทยาลัย
- 1.14 สำนักนายกรัฐมนตรี เสนอ สป.สำนักนายกรัฐมนตรี
- 1.15 สำนักงาน ก.พ.

วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ

1. เพื่อประสิทธิภาพงานของส่วนราชการให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและประชาชนโดยรวม
2. เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของส่วนราชการให้บริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีเครื่องวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม
3. เพื่อพัฒนาระบบราชการให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบความรับผิดชอบได้ทุกระดับ
4. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ งานและการบริการของราชการ

ลักษณะสำคัญของการบริหารราชการแนวใหม่

1. การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์-รวมถึงการวัดผลการทำงานโดยมีเครื่องวัดที่เป็นรูปธรรม
2. แผนกลยุทธ์
3. ข้อตกลงในการทำงาน และผลรางวัล/โทษในข้อตกลงนี้ระหว่างผู้บริหาร/หัวหน้างานระดับต่าง ๆ
4. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ/การทำงานร่วมกับผู้รับบริการและให้เป็นที่รู้กันอย่างเปิดเผย
5. การบริหารงานแบบคุณภาพทั่วทั้งองค์การ
6. การทำงานแบบประสานแนวราบร่วมกับส่วนราชการ องค์กรภายนอก และผู้รับบริการ

ในลักษณะผู้ร่วมหุ้น

7. การบริหารงานแบบโปร่งใส มีผู้ยืนยันความรับผิดชอบในทุกระดับ

กระบวนการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ

วางแผนเพื่อปรับเปลี่ยน

- กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจเป้าหมาย และแผนกลยุทธ์
- วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค
- วิเคราะห์กระบวนการทำงานปัจจุบัน
- สร้างแผนกลยุทธ์

ออกแบบและสร้างใหม่

- ตั้งเป้าหมายในการออกแบบสร้างใหม่
- ออกแบบกระบวนการทำงานใหม่
- สร้างตัวแบบการเปลี่ยนแปลง
- ฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้อง

ทดลองปฏิบัติการ

- ตัดเลือกกรณีตัวอย่าง
- ทดสอบกระบวนการต้นแบบ
- ปรับแนวการดำเนินงาน
- ฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้อง
- ติดตามและขยายผล
- ติดตามผลการเปลี่ยนแปลง
- ปรับปรุงตัวแบบ
- มอบรางวัลหรือลงโทษ
- ปรับใช้ในหน่วยงานอื่น

โครงสร้างของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) สังกัดกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่มีการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน

สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพของกรมทะเบียนการค้า (Reengineering Service for the Department of Commercial Registration) ในส่วนที่เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการงานจดทะเบียนธุรกิจรูปแบบใหม่ในขั้นตอนการขยายผล (Roll-out) โดยได้เริ่มจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรม (Training) ปรับปรุงสถานที่ (Infrastructure) ติดตั้งเทคโนโลยี (Technology) และเริ่มปฏิบัติงานจดทะเบียนตามกระบวนการงานใหม่ (Implementation) เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2540 โดยแบ่งงานด้านการจดทะเบียนธุรกิจออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ศูนย์จดทะเบียนธุรกิจ (Business Registration Center)
2. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ (Information Center)

วิสัยทัศน์ (Vision) ของการจดทะเบียนธุรกิจรูปแบบใหม่

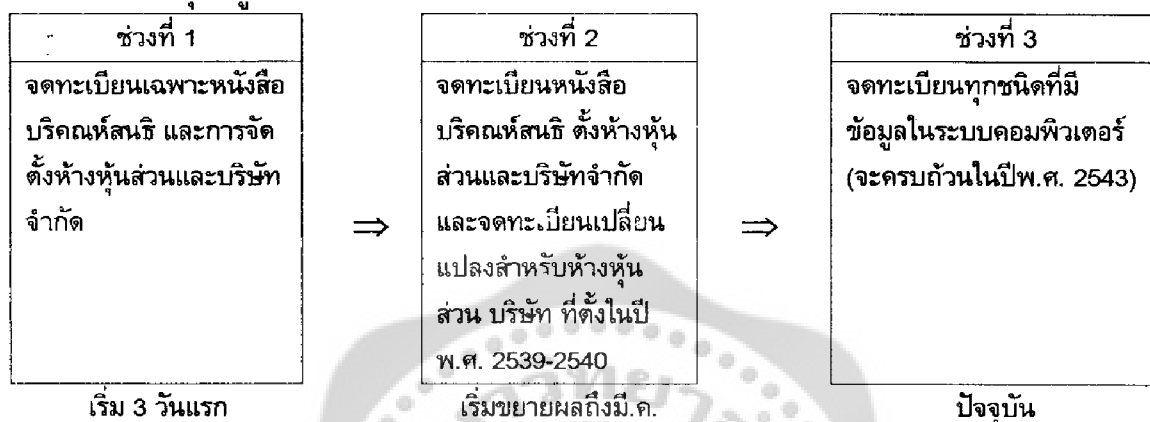
รูปแบบใหม่ของวิธีการจดทะเบียนจะเน้นถึงการให้บริการต่อลูกค้าเป็นสำคัญ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ จะให้บริการแนะนำการจดทะเบียนต่อลูกค้าที่มาติดต่อด้วยตนเองและทางโทรศัพท์ วิธีการจดทะเบียนรูปแบบใหม่นี้จะสะดวก ง่าย และใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง พนักงานศูนย์ประชาสัมพันธ์จะได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้บริการ และตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ที่งานเจ้าหน้าที่ศูนย์จดทะเบียนธุรกิจ จะมีความสามารถในหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้กระบวนการงานรับจดทะเบียนเสร็จภายในเวลาอันรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ On-Line ซึ่งจะติดตั้งที่โต๊ะนายทะเบียน เพื่อที่จะแก้ไขเพิ่มเติมและปรับปรุงข้อมูลได้ทันที นอกจากนี้ยังสามารถลดขั้นตอนการส่งงานไปได้อีกด้วย โดยจะเน้นในเรื่องการตรวจสอบภายหลัง และควบคุมดูแลบริษัทที่จดทะเบียนแล้วให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่ลดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารในช่วงแรก

เป้าหมาย (Targets) ของการขยายผลของการจดทะเบียนรูปแบบใหม่

เนื่องจากสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน การที่จะใช้เทคโนโลยีสนับสนุนด้านการจดทะเบียนยังมีขีดจำกัด นายทะเบียนและเจ้าหน้าที่จะต้องแบ่งอุปกรณ์กันใช้งาน ประกอบกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ของนิติบุคคลยังไม่ได้จัดส่งเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์อย่างสมบูรณ์ ซึ่งขณะนี้กรมทะเบียนการค้าได้จ้างบริษัทเอกชนทำหน้าที่ Scan ข้อมูลสู่ฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์คาดว่าจะแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2543 ฉะนั้นการตรวจคำขอ

จดทะเบียนรูปแบบใหม่ และการ Scan ข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ จึงต้องกระทำควบคู่กันไป ซึ่งอาจทำให้เกิดความสับสนแก่ประชาชนผู้ใช้บริการบ้างในขั้นต้น

ดังนั้นเป้าหมายในการให้บริการสำหรับนายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จดทะเบียนธุรกิจ จึงได้รับการปรับปรุงใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยสำนักงานจะให้บริการการจดทะเบียนธุรกิจได้ทั้ง 2 รูปแบบ คือ การจดทะเบียนธุรกิจรูปแบบใหม่โดยการตรวจคำขอ จดทะเบียนคอมพิวเตอร์ On-Line และการจดทะเบียนธุรกิจรูปแบบเดิมโดยตรวจคำขอจดทะเบียนจากแฟ้มทะเบียน



การเตรียมการก่อนการขยายผลการจดทะเบียนรูปแบบใหม่

การเตรียมการก่อนการขยายผลการจดทะเบียนธุรกิจรูปแบบใหม่ ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ได้ปรับปรุงส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- ขอบข่ายของการจดทะเบียนธุรกิจ
 1. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 3. บริษัทจำกัด
 4. ไม่รวมการจดทะเบียนพาณิชย์
- ประเภทของการจดทะเบียน ประกอบด้วย
 1. การจดทะเบียนหนังสือบริดจ์สนธิ
 2. การจดทะเบียนตั้งใหม่ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด
 3. การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด
 4. การจดทะเบียนเลิกและชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด
- สถานที่
 1. จัดตั้งศูนย์จดทะเบียนธุรกิจ
 2. จัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์
 3. ติดตั้งตู้รับความคิดเห็น
 4. จัดทำแผนผังและแผ่นป้ายการให้บริการรูปแบบใหม่
 5. จัดบริเวณให้ลูกค้าผู้รับบริการนั่งรอ
- การฝึกอบรม
 1. คัดเลือกเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าปฏิบัติงาน

2. กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม

3. จัดการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่แต่ละคน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานหลายด้าน

(Multi Disciplinary Skill)

- องค์กร

1. เจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมปฏิบัติงานในกระบวนการจดทะเบียนรูปแบบใหม่ ประกอบด้วย

1.1 ที่ปรึกษา 1 คน (Advisor)

1.2 ผู้เชี่ยวชาญ 2 คน (Special)

1.3 นายทะเบียน 2 คน (Registrar)

1.4 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ 1 คน (Analyst)

1.5 ลูกจ้างห้องแฟ้ม 1 คน

1.6 เจ้าหน้าที่การเงิน 1 คน

1.7 เตรียมเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนกรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

1.8 เตรียมเจ้าหน้าที่ด้านการพิจารณาข้อนิติบุคคลเพื่อสนับสนุนการวินิจฉัยข้อนิติบุคคล

1.9 ลูกจ้างทั่วไป 1 คน

1.10 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ 1 คน ช่วยศูนย์ประชาสัมพันธ์

- เทคโนโลยี

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์จดทะเบียนธุรกิจแต่ละคนจะได้รับคอมพิวเตอร์ 1 ชุด รวม 4 ชุด

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์จะได้รับคอมพิวเตอร์เครือข่าย DBC รวม 2 ชุด

3. เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง

4. เครื่อง Scanner จำนวน 1 เครื่อง

5. ติดตั้งเครื่องช่วยบัตรคิว (Queue Machine) จำนวน 1 เครื่อง

การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ และจำนวนเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน

สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ได้แบ่งหน้าที่รับผิดชอบในงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ศูนย์จดทะเบียนธุรกิจ (Business Registration Center) ทำหน้าที่

- ตรวจสอบพิจารณาคำขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ ตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด

- ตรวจสอบพิจารณาคำขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง เลิก และเสร็จการชำระบัญชีของห้างหุ้นส่วน

และบริษัทจำกัด โดยตรวจสอบจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้านิติบุคคลนั้นมีข้อมูลอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว และจากแฟ้มทะเบียน ถ้าข้อมูลของนิติบุคคลนั้นยังไม่ได้นำเข้าเครื่อง

- ตรวจแก้ไขคำขอจดทะเบียน สำหรับคำขอที่ยื่นค้างไว้

- ออกใบสั่งชำระค่าธรรมเนียม

- ผูกใส่เนาใบเสร็จรับเงินเข้ากับคำขอ และลงนาม ประทับตรารับจดทะเบียน

- ออกเลข และลงสมุดทะเบียน สำหรับนิติบุคคลที่จัดตั้งใหม่

- ออกหนังสือรับรอง รับรองสำเนาเอกสาร ในกรณีที่มีการยื่นคำขอจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง

ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด

- ตรวจสอบพิจารณา ออกใบสั่งชำระค่าธรรมเนียม และรับจดทะเบียนตั้งใหม่ เปลี่ยนแปลง และเลิก

ทะเบียนพาณิชย์

2. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ (Information Center) ทำหน้าที่

- จำหน่ายแบบพิมพ์
- ตรวจสอบพิจารณาของซื้อนิติบุคคล
- แนะนำการจัดทำเอกสารการจดทะเบียน
- ตอบคำถามและชี้แจงปัญหาเกี่ยวกับการใช้ซื้อนิติบุคคล และการจดทะเบียน รวมทั้งการตอบ

ปัญหาทางโทรศัพท์

- รับคำขอจดทะเบียน ในรายที่ยังไม่มีข้อมูลในคอมพิวเตอร์ และออกไปนัด
- ขอเบิกแฟ้มทะเบียนในรายที่รับคำขอไว้

3. ฝ่ายบริการเอกสารข้อมูลธุรกิจ (Business Document Service Section) ทำหน้าที่

- ให้บริการออกหนังสือรับรองทั่วราชอาณาจักร
 - รับรองสำเนาเอกสารทางทะเบียน สำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น และออกไปแทนใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนเฉพาะนิติบุคคลที่มีสำนักงานแห่งใหญ่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงาน
 - ให้บริการตรวจค้นแฟ้มทะเบียนนิติบุคคล ทะเบียนพาณิชย์ และบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น
 - ให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ในกรณีที่มีหนังสือสอบถาม
 - ให้ปากคำแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ เกี่ยวกับข้อมูลนิติบุคคล
 - เป็นพยานศาล
 - แก้ไขข้อมูลทางทะเบียน ทั้งในแฟ้มทะเบียนและในคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่มีหนังสือชี้แจง
- และเป็นการแก้ไขเล็กน้อย

- ดูแลรักษา หยิบ เก็บแฟ้มทะเบียนนิติบุคคล

4. ธุรกิจ (Administration Section) ทำหน้าที่

- บันทึกข้อมูลคำขอที่รับจดทะเบียนแล้วเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งตั้งใหม่และเปลี่ยนแปลง
- จัดทำหนังสือรับรอง สำเนาเอกสาร และใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน ในกรณีจดทะเบียนตั้งใหม่ทั้งห้างหุ้นส่วนและบริษัท
- รวบรวม และทำบัญชีรายการคำขอที่จดทะเบียนแล้ว ส่งฝ่ายบริการ เอกสารข้อมูล เพื่อจัดทำไมโครฟิล์ม บันทึกสารบัญชีหน้าแฟ้ม และจัดเก็บเข้าแฟ้ม
- รวบรวมสำเนาหนังสือรับรองของคำขอจดทะเบียนแล้วส่งศูนย์เอกสารและข้อมูลธุรกิจ เพื่อปรับปรุงข้อมูลในคอมพิวเตอร์
- รวบรวมแบบ สสช.1 ของคำจดทะเบียนตั้งใหม่ ส่งศูนย์เอกสารและข้อมูลธุรกิจพิมพ์หนังสือราชการทั่วไป
- รับ-ส่งหนังสือราชการ ดูแลการส่งคำขอและแฟ้มทะเบียนนิติบุคคลให้ส่วนกลาง เพื่อโอนให้สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจอื่น ๆ
- ดูแลเรื่องการลงเวลาทำงาน และการจัดส่งใบลา
- จัดทำรายงานการออกไปสังฆารค่าธรรมเนียม ส่งผู้ตรวจสอบภายในเป็นรายวัน
- จัดทำรายงานการปฏิบัติราชการประจำเดือนส่งกองทะเบียนธุรกิจ 1
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. การเงิน (Finance) ทำหน้าที่

- รับเงินและออกไปเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน บริษัท และทะเบียนพาณิชย์ตามใบสั่ง

- รับเงินและออกไปเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการขอหนังสือรับรอง รับรองสัญญาเอกสาร และการตรวจทะเบียนทั้งหุ้นส่วนบริษัท และทะเบียนพาณิชย์

- นำเงินรายได้ฝากธนาคาร

- จัดทำทะเบียนเก็บเงินรายได้แผ่นดิน รายงานให้กรมสรรพากรเป็นรายวัน

จำนวนเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ได้แบ่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ศูนย์จดทะเบียนธุรกิจ ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------|
| - ที่ปรึกษา | จำนวน 1 คน |
| - ผู้เชี่ยวชาญจดทะเบียน | จำนวน 1 คน |
| - นายทะเบียน | จำนวน 1 คน |
| - ข้าราชการระดับ 4 (ช่วยปฏิบัติงานทะเบียนพาณิชย์) | จำนวน 1 คน |

ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------|
| - ผู้เชี่ยวชาญ | จำนวน 1 คน |
| - ข้าราชการระดับ 5 | จำนวน 1 คน |
| - ข้าราชการระดับ 4 (ช่วยปฏิบัติงานทะเบียนพาณิชย์) | จำนวน 1 คน |

ฝ่ายบริการเอกสารข้อมูล ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------|------------|
| - ข้าราชการระดับ 5 | จำนวน 1 คน |
| - ข้าราชการระดับ 4 | จำนวน 1 คน |
| - ลูกจ้างประจำ | จำนวน 1 คน |

การเงิน ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------|------------|
| - ข้าราชการระดับ 3 | จำนวน 1 คน |
| - ลูกจ้างชั่วคราว | จำนวน 1 คน |

ปริมาณแฟ้มทะเบียนที่รับผิดชอบ

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| 1. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล | จำนวน 132 แฟ้ม |
| 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | จำนวน 13,461 แฟ้ม |
| 3. บริษัทจำกัด | จำนวน 30,795 แฟ้ม |

การปฏิบัติงานในชั้นขยายผล

เนื่องจากการขยายผลการจดทะเบียนธุรกิจรูปแบบใหม่ในขณะนี้ ได้ดำเนินการไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลจากแฟ้มทะเบียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ โดยวิธี Imaging System ฉะนั้นในการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจจึงจะมีการให้บริการ 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 ให้บริการจดทะเบียนโดยการตรวจจากระบบ Computer ซึ่งสามารถให้บริการได้ 3 กรณี คือ

กรณีที่ 1 การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิของบริษัทจำกัด

กรณีที่ 2 การจดทะเบียนจัดตั้งใหม่ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด

กรณีที่ 3 การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนตั้งใหม่ ตั้งแต่

พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน

รูปแบบที่ 2 ให้บริการจดทะเบียนโดยการตรวจจากแฟ้มทะเบียน ซึ่งให้บริการกับการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดที่ตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2466 – 2538

กระบวนการในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)

1. กระบวนงาน ผู้ปฏิบัติงาน (นายทะเบียน) ต้องปฏิบัติงานทุก ๆ ด้านด้วยตนเอง ดังนี้

- ศูนย์บริการแนะนำการจดทะเบียนธุรกิจ (IC) มีหน้าที่ตรวจพิจารณาและอนุญาตคำขอจองชื่อนิติบุคคล ตรวจรับคำขอจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทที่ยังไม่ต้องการชำระค่าธรรมเนียม (DROP) ชี้แจงแนะนำวิธีการและขั้นตอนการจดทะเบียนทุกชนิด ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ บันทึกข้อมูลการจองชื่อและการจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และจำหน่ายแบบพิมพ์

- ศูนย์จดทะเบียนธุรกิจ (RC) มีหน้าที่ตรวจพิจารณาคำขอจดทะเบียน และดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนทุกอย่างจนตลอดกระบวนการ โดยต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นทุกขั้นตอนในคราวเดียว โดยเริ่มตั้งแต่ตรวจพิจารณาคำขอ ออกเลขรับคำขอ ถ้าคำขอถูกต้องรับจดทะเบียนได้ก็ต้องออกใบสั่งชำระค่าธรรมเนียม เมื่อผู้ขอได้ชำระค่าธรรมเนียมและนำสำเนาใบเสร็จรับเงิน (สีขาว) มามอบให้ ก็ต้องผึกใบเสร็จไว้ใเอกสารการจดทะเบียน จากนั้นจึงลงชื่อและประทับตรารับจดทะเบียน บันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จัดรูปเล่มหนังสือรับรอง ลงชื่อประทับตรารับรอง ออกเลขหนังสือแล้วจึงจ่ายหนังสือที่จัดทำทั้งหมดนั้นให้แก่ผู้มาติดต่อ

2. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การปฏิบัติงานตามกระบวนการใหม่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์สำคัญในการทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยนายทะเบียนสามารถเรียกดูข้อมูลเดิมได้จากคอมพิวเตอร์ เมื่อรับจดทะเบียนแล้วกับบันทึกข้อมูลเข้า แล้วเรียกข้อมูลที่บันทึกนั้นออกมาใช้ได้ทันที ดังนี้

- ศูนย์บริการแนะนำการจดทะเบียนธุรกิจ (IC) ตรวจจองชื่อนิติบุคคลจากจอคอมพิวเตอร์แล้วบันทึกชื่อที่จองแล้วกับชื่อที่จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิแล้วเข้าเครื่องทันที เพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์พร้อมที่จะใช้งานต่อไปได้

- ศูนย์จดทะเบียนธุรกิจ (RC) ตรวจพิจารณาคำขอด้วยคอมพิวเตอร์ระบบ IMAGE เมื่อสั่งชำระค่าธรรมเนียมและรับจดทะเบียนแล้วก็จะบันทึกข้อมูลเข้าแล้วสั่งพิมพ์เอกสารและใบสำคัญได้ทันที โดยให้ผู้ขอจดทะเบียนรับได้ในวันเดียว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการ

1. งานวิจัยในประเทศ

1.1 ประสิทธิ์ ลิสวัสดิ์ (2528 : บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของประชาชนเรื่อง การให้บริการของงานทะเบียน และเครื่องหมายการค้า พบว่า

1.1.1 ประชาชนที่มาติดต่อ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความตั้งใจปฏิบัติงาน และทำงานด้วยความรวดเร็วสม่ำเสมอ

1.1.2 การที่กองได้จัดตั้งหน่วยบริการแนะนำประชาสัมพันธ์ขึ้นเป็นการเฉพาะแก่ผู้มาติดต่อนั้น มีประโยชน์และช่วยให้เกิดความรวดเร็วขึ้น และเพิ่มทัศนคติในทางที่ดีขึ้น

1.1.3 การติดต่อสื่อสารระหว่างกองสิทธิบัตรและเครื่องหมายการค้ากับผู้ดำเนินการของจดทะเบียนไม่มีปัญหามากนัก

1.1.4 ผู้จดทะเบียนเครื่องหมายการค้าเห็นประโยชน์จากการที่กองเครื่องครัดตระเบียปฏิบัติในการดำเนินงานและพิจารณาอนุมัติ จึงมีทัศนคติในทางที่ดี

1.1.5 ในเรื่องการอำนวยความสะดวก เรื่องที่นั่งและเจ้าหน้าที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ

1.2 วัชรินทร์ ทิพยานนท์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการของรัฐบาล : ศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติของสำนักงาน ก.พ. การนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติของสำนักงาน ก.พ. ไม่ประสบผลสำเร็จ ตามที่กำหนดไว้เนื่องมาจากการที่วัตถุประสงค์ของนโยบายไม่ชัดเจน ความพร้อมของสำนักงาน ก.พ. การใช้วารณญาณ หรือการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติตามนโยบายยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนเทคนิคและวิธีการที่จะทำให้การนำนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการมีแนวทางที่จะสามารถปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้ เช่น เทคนิคจากหลักการบริหารการวางแผนโดยวัตถุประสงค์ (MBO) การพัฒนาองค์การ (OD) และหลักการวางแผน เป็นต้น

1.3 อรุณฯ เจยเคารพ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับปรุงกระทรวงการต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การที่เปลี่ยนแปลงไปตามพลวัตรของโลกทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงองค์การของกระทรวงการต่างประเทศ จนเป็นผลทำให้กระทรวงการต่างประเทศต้องนำหลักการแบ่งส่วนราชการตามหลักภูมิศาสตร์ (Geographical Approach) มาใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวง โดยจัดตั้งกรมภูมิภาคขึ้น 4 กรม ได้แก่ กรมยุโรป กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ กรมเอเชียตะวันออก กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา เพื่อให้มีการกิกในการกำหนดนโยบายด้านต่างประเทศที่มองเห็นภาพรวม ครอบคลุมทุกด้านทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม และครอบคลุมทุกภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก ทั้งนี้เพื่อให้งานของกระทรวงการต่างประเทศได้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ ผู้ศึกษาได้แสดงความคิดเห็นว่าถึงแม้ว่าปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปรับปรุงองค์การของกระทรวงการต่างประเทศก็ตาม แต่กระทรวงการต่างประเทศจะเพิกเฉยต่อปัจจัยแวดล้อมภายในองค์การไม่ได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้มีข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับปรุงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์การ ในด้านของเทคนิควิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ได้แก่ ในเรื่องการประสานงาน ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบการพัฒนาข้าราชการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้เกื้อกูลการดำเนินงานของกระทรวงการต่างประเทศให้เป็นระบบ นอกเหนือจากการปรับปรุงในด้านโครงสร้างของกระทรวงแต่เพียงอย่างเดียว

1.4 นิเวศน์ สิทธิชัย (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวงทบวง กรม ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างของระบบราชการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เป็นโครงสร้างที่ค่อย ๆ ขยายตัวมาจากสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อทรงตั้งกระทรวงและกรมขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2430-2435 แม้ว่าจะได้มีการปรับปรุงโครงสร้างของระบบราชการครั้งใหม่มาบ้างแล้ว แต่การปรับปรุงเหล่านั้นเป็นการดำเนินการที่เน้นการขยายตัวในแนวนอนคือ มีการตั้งหน่วยงานบางหน่วยงานเพิ่มขึ้น โดยมีได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหลักของระบบราชการในภาพรวม รวมทั้งมิได้มีการปรับปรุงองค์ประกอบภายในของโครงสร้างให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ เมื่อสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมได้แปรเปลี่ยนไป โครงสร้างของระบบราชการในแบบเก่าจึงมีจุดอ่อนหลายประการ และมีอาจเป็นฐานสนับสนุนโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรมนี้ได้กำหนดแนวทางการจัดโครงสร้างองค์การ และระบบบริหารให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนบทบาทของรัฐบาล ในการทำหน้าที่การส่งเสริม กำกับสนับสนุนภาคเอกชนและประชาชน ให้มีบทบาทและมีส่วนร่วม

ในการพัฒนาประเทศเป็นหลัก ซึ่งจะต้องมีการทบทวนโครงสร้าง และการบริหารของระบบราชการ ให้สามารถรองรับภารกิจของรัฐที่เปลี่ยนแปลงไปได้ รวมทั้งกำหนดหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของ กระทรวง ทบวง กรม ให้กะทัดรัด คล่องตัวด้วย ได้เสนอให้มีการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม โดยในระดับกระทรวงและทบวง เสนอให้ปรับปรุงจากปัจจุบัน 13 กระทรวง 1 ทบวง เป็น 14 กระทรวง 4 ทบวง และในระดับทบวง เสนอให้ปรับปรุงจากปัจจุบัน 117 กรม เหลือ 115 กรม

1.5 วิชาญ เยี่ยมแฉ่ง (2535 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับปรุงระบบราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความทันสมัย : ศึกษาการนำนโยบายโครงปฏิบัติของกรมการขนส่งทางบก ผลการศึกษาได้เสนอให้มีการปรับปรุงในเรื่องความชัดเจนของนโยบายเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างการแบ่งงาน การไม่เพิ่มอัตรากำลังและการปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน ให้มีความชัดเจนมากขึ้น การสนับสนุนให้กรมการขนส่งทางบกมีเครื่องมือที่ทันสมัยมากขึ้น และการปรับปรุงโครงสร้าง และระบบวิธีการทำงานให้รับกับนโยบาย ไม่เพิ่มอัตรากำลัง การสร้างความเข้าใจให้ผู้ปฏิบัติยอมรับในการปรับปรุงส่วนราชการให้กะทัดรัด และการระงับการเพิ่มอัตรากำลัง ตลอดจนให้สนับสนุนงบประมาณเกี่ยวกับเครื่องมือที่ทันสมัย นอกจากนี้สำนักงาน ก.พ. ควรจะเร่งประสานงานให้มากขึ้น และให้มีการพัฒนาอัตรากำลังของกรม ให้สามารถปฏิบัติภารกิจในอนาคตได้ โดยไม่เพิ่มอัตรากำลัง

1.6 ชีรศักดิ์ วรรณสุข (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่าผู้มาใช้บริการ 92% มีความพึงพอใจและควรปรับปรุงบริการ ด้านการสร้างความรู้สึที่ดีต่อลูกค้า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีสภาพใช้งานดี และด้านอาคารสถานที่ นอกจากนี้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคตโดยพบว่า ผู้มีความพึงพอใจสูง มีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำ มักเป็นผู้ที่ไม่แน่นอนว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

1.7 พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวาพบว่า กิจกรรมด้านสาธารณูปโภคโดยภาพรวม ประชาชนมีความพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 64.4) เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ งานรักษาความสะอาด (66.1) งานโยธา (56.9) งานปกครอง (37.1) และงานด้านอนามัย (31.9) และเสนอแนะให้ปรับปรุง (1) ด้านระบบการให้บริการในเรื่อง ความมีคุณค่าใช้สอย, ความเพียงพอทั่วถึง และความพัฒนาก้าวหน้า (2) ด้านกระบวนการให้บริการในเรื่องความสะดวกในการขอรับบริการ, ความรวดเร็วของขั้นตอนและความสม่ำเสมอต่อเนื่อง (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องความเอาใจใส่หน้าที่และความเสมอภาคเสมอหน้าในส่วนฝ่ายทะเบียน ซึ่งเป็นด้านบริการเฉพาะด้าน ในเชิงปฏิบัติผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยได้ประมาณ 90% ทั้งนี้เพราะเอกสารและขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดเก็บ, ค้นเอกสาร และการบริการประชาชนจะได้รับความสะดวก และรวดเร็วมาก

1.8 อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ แต่อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สำหรับของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ พบว่าเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการ

ทำงาน แต่อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันโดยส่วนรวม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอ ที่ไม่มีการรื้อปรับระบบและที่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ ที่ว่าการอำเภอทั้ง 2 แห่ง ไม่มีความแตกต่างกัน

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาความพึงพอใจจากปัญญานិพนธ์หลายเล่ม ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอดังนี้ ประสิทธิ์ ลิสวัสดิ์ (2528: บทคัดย่อ), ธวัช แยมแฉ่ง (2535:บทคัดย่อ), ชีรศักดิ์ วระสุข (2537:บทคัดย่อ), พิทักษ์ ตรีษทิม (2538: บทคัดย่อ) และอภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540:บทคัดย่อ) โดยการนำปัญหาด้านต่าง ๆ ในการวัดความพึงพอใจ มาแจกแจง เพื่อหาปัญหาด้านที่เหมือน ๆ กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน

ความพึงพอใจ	ความถี่ในการวัดความพึงพอใจ					
	1	2	3	4	5	รวม
ด้านบริการ	✓		✓	✓	✓	4
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	✓		✓	✓		3
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	✓		✓		✓	3
ด้านเทคโนโลยี		✓	✓	✓		3

1. ประสิทธิ์ ลิสวัสดิ์
2. ธวัช แยมแฉ่ง
3. ชีรศักดิ์ วระสุข
4. พิทักษ์ ตรีษทิม
5. อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล

ผู้วิจัยสามารถสรุปความพึงพอใจด้านที่มีความถี่สูง และใช้เป็นกรอบในการวิจัยได้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านบริการ
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
4. ด้านเทคโนโลยี

2. งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการงานของบริษัท Hallmark โดยเริ่มตั้งแต่การวิจัยความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับบัตรอวยพร และการผลิตสินค้าใหม่ตามความต้องการของลูกค้า จนถึงการส่งสินค้าไปสู่ร้านค้าเพื่อขายปลีก

2.1.1 ประวัติ

- ก่อตั้งใน Kansas City มากกว่า 33 ปี เป็นผู้ครองตลาดอุตสาหกรรมบัตรอวยพรในอเมริกาและทั่วโลก

2.1.2 รายงานสถานการณ์

- เดิมมีตลาดและช่องทางการจำหน่ายในลักษณะเดียวกันมาตลอด แต่ปัจจุบันเริ่มจะมีการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ในปี ค.ศ. 1980 มีการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคออกเป็นหลายกลุ่ม ขณะเดียวกันช่องทางการจำหน่ายก็ขยายตัวเพิ่มขึ้นด้วย คือ มีร้านค้าปลีกเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากจากร้านค้าที่มีอยู่เดิม

จำนวน 11,000 แห่งแล้ว ทำให้บริษัทต้องเร่งส่งสินค้าไปยังร้านค้าเหล่านั้นให้เร็วขึ้น พร้อมกับแผนการสนับสนุนการขาย ขณะเดียวกันผู้ขายรายใหญ่ก็ต้องการสินค้า ซึ่งมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว

- ปัญหาปริมาณสินค้าหมุนเวียนมีมากกว่าปริมาณการขาย แม้ยอดขายบัตรอวยพรชนิดพิเศษจะมีสูงขึ้นก็ตาม

- ปัญหาการเพิ่มกำลังการผลิต แม้วัดพัฒนาการด้านการพิมพ์จะดีขึ้น กล่าวคือเดิมต้องใช้เวลาเตรียมการพิมพ์ 8 ชั่วโมง และใช้เวลาพิมพ์ 24 ชั่วโมง ในขณะที่ปัจจุบันใช้เวลาเตรียมพิมพ์ 8 ชั่วโมง และใช้เวลาพิมพ์เพียง 8 ชั่วโมง ก็ยังมีผลถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการผลิต

- ปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต จะทำได้โดยการเพิ่มจำนวนแท่นพิมพ์ ซึ่งต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก แท่นละ US\$ 1 ล้าน ซึ่งเป็นการลงทุนจำนวนมาก

- ปัญหาประสิทธิภาพในการค้นคิดและผลิตสินค้าใหม่ เพื่อรองรับตลาดต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เวลานานถึง 2-3 ปี โดยมีขั้นตอนมากมาย ซึ่งเป็นการใช้เวลาอย่างไม่มีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีพนักงานถึง 700 คน และต้องเสียค่าใช้จ่าย US\$ 50,000 ต่อปี

- ปัญหาการสนองตอบความต้องการของตลาด เนื่องจากช่องทางการตลาดมีการขยายตัวมากขึ้น ทำให้บริษัทต้องทำการสนองตอบด้วยการผลิต และส่งสินค้าให้เร็วขึ้น

- ปัญหาประสิทธิภาพของฝ่ายตลาด ในการหาข้อมูลความต้องการของลูกค้า และการพยากรณ์การขาย รวมตลอดถึงแผนการสนับสนุนการขาย

- ปัญหาสินค้าขายไม่ดี เนื่องจากระยะเวลาขายสั้นมาก เช่น สินค้าเฉพาะเทศกาล

2.1.3 เป้าหมาย

- ต้องการความเปลี่ยนแปลงในการทำงานของฝ่ายคิดค้นสินค้าใหม่ : ประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าใหม่

- ฝ่ายบริหารการขาย : ความสามารถในการหาข้อมูลความต้องการของลูกค้า การพยากรณ์การขาย และการส่งเสริมการขาย

- ฝ่ายโรงพิมพ์ : ประสิทธิภาพในการผลิต และการบริหารต้นทุน

2.1.4 วิธีการ

- โดยการทำให้ Reengineering เมื่อได้กำหนดเป้าหมายและวิธีการ พร้อมประเมินผลตามลำดับความสำคัญ (Accomplishment & Priority Setting) และทำความเข้าใจกับทุกคน (Getting Everyone Understand) เพื่อให้ปฏิบัติตาม (Sign on) โดยใช้เอกสารเป็นสื่อกลางเพื่อบ่งบอกถึงความเชื่อ (Belief) ค่านิยม (Values) และเป้าหมาย (Strategic Goals) และลำดับความสำคัญ (Business Priorities) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 : สื่อข้อมูล (Communication the message) ให้กับพนักงานทุกคนในเรื่องความเชื่อและค่านิยมที่ยังคงอยู่ตลอดไป คือต้องการทำกิจกรรมเพื่อสังคม (Charitable works) โดยส่งจดหมายไปยังพนักงานทุกคนรวมถึงมีการสนทนา หรือการประชุม และใช้วารสารภายใน ตามแต่โอกาสจะอำนวยให้

ขั้นที่ 2 : จัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น (Formulation business priorities to get people work smarter not harder) โดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่นอนคือ

1. ต้องผลิตสินค้าใหม่ให้แล้วเสร็จ โดยใช้เวลาน้อยกว่า 1 ปี

2. ต้องมีสินค้า และวิธีการส่งเสริมการขายที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้ซื้อและผู้ขายปลีก

3. ต้องมีการลดต้นทุนการผลิต พร้อมกับมีการผลิตที่มีคุณภาพดีขึ้น เพื่อสามารถเพิ่มยอดขายในร้านขายปลีก

ขั้นที่ 3 : จัดทีมทำงานเพื่อหารูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Grouping one hundred people into 9 teams to address a series of critical parts of the business we need to change) เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการ (operating committee)

ขั้นที่ 4 : ใช้ระบบวิทยาการสารสนเทศ (application of information technology) เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการหาข้อมูลการขาย (sales data) โดยการติด barcodes ตั้งแต่ ตุลาคม ค.ศ. 1991

ขั้นที่ 5 : ใช้ข้อมูลเพื่อการบริหาร (making data meaningful to management) โดยการตั้งทีมทำงาน 5 ทีม เพื่อทำงานเกี่ยวกับระบบการวิจัยและข้อมูล (research & information systems) เพื่อจัดระบบการช่วยตัดสินใจ (decision support systems) สำหรับใช้ในการตัดสินใจให้สอดคล้องกับแนวโน้มของตลาดตาม retail data พร้อมกับการเสนอขายสินค้าอื่น ๆ ซึ่งควบคุมกันได้ดี เพื่อให้สามารถจัดร้านได้ดีขึ้น (ability to track the effectiveness of a layout or advertising)

2.1.5 การดำเนินการ

- Summer 1991 ได้เริ่มผลิตสินค้าใหม่โดยใช้วิธีการใหม่ โดยแบ่งทีมทำงานดังนี้
 - ทีมการผลิต ประกอบด้วยพนักงานหลายฝ่ายที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า เพื่อลดเวลาการรอคอยงานซึ่งกันและกัน (เป็นการจัดทีมทำงานเข้าเป็นกลุ่มเดียวกันเพื่อกระบวนการผลิต ซึ่งปรากฏว่างานแล้วเสร็จในเดือนกันยายน ใช้เวลารวม 8 เดือน)
 - ทีมการตลาด ทำการทดสอบสินค้าใหม่ในตลาด ซึ่งใช้เฉพาะเทศกาลพิเศษซึ่งเท่ากับ 40% ของธุรกิจ และเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ โดยใช้เวลาน้อยกว่าแผนเดิม 1 ปี

2.1.6 ผลของการทำ Reengineering ผลงานดีขึ้น ทำงานได้ดีขึ้น

- ระยะเวลาการทำงานต่อชิ้นสั้นลง กระบวนการทำงานเร็วขึ้น มีการติดต่อสื่อสารโดยตรง ทำงานได้ดีขึ้น
- ทีมงานจะเป็นผู้พิจารณาตนเอง
- มีการใช้ technology – point of sale information (barcodes) ช่วยในการส่งข้อมูลการตลาด
- ช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีขึ้น
- ทำให้มีการยอมรับระหว่างพนักงานว่าเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดอยู่กับที่ (never ending process)
- เป็นกระบวนการ top – down process ซึ่งจะต้องมีการสื่อสารความอย่างชัดเจนพร้อมเหตุผล เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันว่าหากยังคงทำงานในหน้าที่ตามแบบเดิมแล้ว ก็ไม่อาจปรับตัวเข้ากับความต้องการของตลาดได้

2.1.7 ข้อคิดเห็น สิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงมักมองข้ามหรือละเลย

- การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำ Reengineering ซึ่งเป็นการป้องกันการขัดขวางหรือความไม่เข้าใจของพนักงาน

- การให้ความสำคัญในการ Reengineering ในระหว่างผู้บริหารระดับสูงด้วยกันด้วย และการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ

- เป้าหมาย (วัตถุประสงค์) ต้องแน่นอน วัดผลได้

- การ Reengineering ถือเป็นวิถีชีวิตที่จะต้องทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เป็นเรื่องเฉพาะกิจ หรือเฉพาะกาล

2.2 ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการให้บริการติดตั้งระบบสื่อสารของ Bell Atlantic เพื่อสนองตอบความต้องการแก่ลูกค้าได้อย่างทันที

2.2.1 ประวัติ

- ตั้งใน Philadelphia ทำธุรกิจการสื่อสารโดยให้บริการในรัฐตอนกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา

2.2.2 รายงานสถานการณ์

- เดิมเป็นธุรกิจผูกขาด (monopoly) ไม่มีคู่แข่ง ทำให้บริษัทกำหนดเวลาการให้บริการลูกค้า โดยยึดตามตารางเวลาของตน (ประมาณ 15-30 วัน) และคุณภาพการให้บริการก็เป็นไปตามที่บริษัทตั้งเป้าไว้เท่านั้น ไม่มีบริการพิเศษใด ๆ ทั้งสิ้น

- มีคู่แข่งโดยเฉพาะ Baby Bell ซึ่งใช้เทคนิคแบบ fiber optic cables ซึ่งสามารถให้บริการที่ดี รวดเร็ว สะดวก ใช้เวลาติดตั้งน้อยกว่าถึง $\frac{3}{4}$ เท่า และถูกกว่า และเป็นการให้บริการในย่านชุมชน

- ลูกค้ามีความต้องการใช้ระบบ carrier access service (CAS) ซึ่งเป็นระบบที่เชื่อมโยงการติดต่อระหว่างลูกค้า (บ้านหรือสำนักงาน) ไปยังเครือข่าย เช่น AT&T, Sprint และ MCI (selected long distance carriers) กล่าวคือเป็นการเชื่อม high speed data และ video communication

2.2.3 วิธีการและการดำเนินการ Spring ค.ศ. 1991 ได้ตกลงทำ Reengineering เพื่อลดเวลาการติดตั้งให้น้อยที่สุด เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าโดย

- จ้าง outside consultants ทำการศึกษาวิธีการทำงานเดิม (a high-level analysis of work process) นับตั้งแต่ได้รับคำขอให้ติดตั้งจนถึงการติดตั้งและให้บริการแก่ลูกค้า พบว่าในกระบวนการทำงานเดิมมีลักษณะดังนี้

1. มีเอกสารเกี่ยวข้องถึง 13 ชิ้น (13 handoffs)

2. มีระบบข้อมูลเกี่ยวข้องถึง 27 ระบบ (27 information systems) ซึ่งมีผลทำให้ต้นทุนค่าติดตั้งแพง และต้องใช้เวลาในการติดตั้งนานเกินความจำเป็น กล่าวคือ ในกรณีที่ต้องใช้เวลาติดตั้งนานถึง 15 วัน มีการใช้เวลาทำงานจริง (actual work time) เพียง 10 ชั่วโมง และในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการติดตั้งนานถึง 30 วัน มีการใช้เวลาทำงานจริง (actual work time) เพียง 15 ชั่วโมง

- ตั้งทีมทำงาน 2 ทีม เพื่อหารูปแบบการทำงานใหม่ที่ดีที่สุด และทำการทดสอบรูปแบบการทำงานใหม่ โดยดำเนินการดังนี้

1. ตั้งทีมหลัก (core team) เพื่อหารูปแบบการทำงานใหม่ (to come up with ideas) โดยเริ่มในกลางเดือนกรกฎาคม ค.ศ. 1991 และเลือกหัวหน้าทีม (จากระดับผู้จัดการ) ซึ่งมีคุณสมบัติผู้นำ คือ

- เป็นที่ยอมรับของทีม
- เป็นผู้ประสานงานดี
- เป็นครูได้ดี (สอนได้)

- เป็นตัวอย่างที่ดี (role model)
- จูงใจคนได้

พร้อมกำหนดหน้าที่หัวหน้าทีม ให้รวมทีมผู้ชำนาญการจากทุกฝ่าย งานที่เกี่ยวข้องกับระบบ CAS และเลือกสมาชิกทีมที่มีคุณลักษณะดีมารวม โดย core team มีหน้าที่ระดมสมอง กำหนดรูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ พร้อมแจกแจงรายละเอียดต่าง ๆ ทั้งนี้โดยกระบวนการทำงานใหม่ ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างฉับพลัน (goal to provide access services to customers in virtually zero cycle time) โดยมีเหตุผลจูงใจ 3 ประการ คือ

1. เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการในอนาคต
2. ต้องเป็นรูปแบบใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงจริง ๆ
3. ต้องเป็นบริการระดับ zero cycle time เพราะคู่แข่งไม่อาจทำได้

ผลงานของ core team คือ มีการเสนอรูปแบบการทำงานใหม่ (new process) ในหนึ่งเดือน โดยมีรูปแบบการรวมการบริการลูกค้าไว้ที่เดียวทั้งหมด โดยไม่แยกกระจายตามฝ่ายงานต่าง ๆ เหมือนเช่นเคยปฏิบัติตามเดิม

2. ตั้งทีมทดสอบ (lab team) เพื่อทดสอบการปฏิบัติงานจริง (to test and refine the ideas in the real world) โดยทดลองที่ Central Pennsylvania โดยมีวัตถุประสงค์คือ

- ลดค่าใช้จ่าย
- ต้องไม่มีข้อบกพร่องในการให้บริการ (produce a defect free output)

ผลงานของทีมทดสอบ

- เวลาติดตั้ง (cycle time) เหลือไม่เกิน 7 วัน และบางกรณีเหลือเป็นชั่วโมง
- คุณภาพการให้บริการดีขึ้นมาก
- สามารถประหยัดเงินได้มากกว่า US\$ 1 ล้าน

ในงานที่ต้องแก้ไขเฉพาะ

เท่านั้น

ในเขตทดลองเขตเดียว

2.2.4 ผลของการทำ Reengineering

- สามารถลดความบกพร่องในการทำงานลงได้ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายจาก US\$ 8 ล้าน ลงเหลือ US\$ 6 ล้าน

- สามารถลดเวลาการติดตั้ง กล่าวคือมีการรับรองเวลาการติดตั้งแล้วเสร็จได้ภายใน 3 วัน (จากเดิม 15 วัน) ซึ่งเทียบเท่ากับคู่แข่งในตลาด และภายใน 1 ปี จะสามารถติดตั้งได้รวดเร็วมาก (นับเป็นนาที) ภายในพื้นที่ที่กำหนด

- ต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการ (management systems) จากระบบที่มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และวัดผลโดยมาตรฐานภายใน (internal criteria) มาเป็นระบบบริหารงานด้วยทีมงาน (self managed and cross functional work teams)

- ต้องมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและค่านิยม (culture and values) จากการปฏิบัติตามคำสั่ง (compliance mode) คือ ปฏิบัติงานตามคำสั่งเจ้านาย (I do what I must do because my boss tells me I must do it) มาเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ (commitment mode) คือ ปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท (I understand what the corporation is trying to achieve and how we are going to achieve it and I will do whatever it takes to make that happen, including changes the way I do my job if that is what is required)

2.2.5 ข้อคิดเห็น

- การทำ reengineering สามารถทำให้เป็นจริงได้ ไม่ใช่เป็นการสร้างวิมานในอากาศ (process redesign is not just about creating an abstract concept ; the concept has to be made tangible)

- ความเข้าใจถึงความสำคัญในการทำ reengineering เป็นผลให้สามารถประสมผลสำเร็จได้ และต้องดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (people understood the importance of achieving dramatic results quickly and took the needed steps to accomplish that end)

- การไปสู่จุดมุ่งหมายที่เลอเลิศ เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้ทันทีเพียงกดปุ่มที่ต้องการเท่านั้น (objective of self provisioning with no cycle time) ควบแบ่งช่วงการทำงานเป็น 3 ช่วง เพื่อป้องกันความล้มเหลว ซึ่งมีผลต่อค่าใช้จ่าย โดยในแต่ละช่วงก็มีการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงมากขึ้นตามลำดับดังนี้

1. ช่วงของ case team เป็นช่วงที่ให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อได้รับข้อมูลทั้งหมดของลูกค้า ช่วงนี้ไม่ต้องลงทุนมาก เพราะใช้เครื่องมือเดิมที่มีอยู่ เพียงแต่รวมเอาพนักงานหลายฝ่ายงานเข้าเป็นทีมทำงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้เร็วขึ้น

2. ช่วงของ case worker เป็นช่วงที่ให้บริการแก่ลูกค้าทันที เมื่อได้รับข้อมูลที่จำเป็นของลูกค้า เป็นช่วงที่ต้องลงทุนมาก โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ช่วงของ self - provision เป็นช่วงที่ให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ลูกค้าต้องการ

- การทำ reengineering เป็นการสะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างเป็นลำดับ จากขั้นแรกมีการลงทุนน้อย ใช้เครื่องมือที่มีอยู่ มาเป็นการลงทุนมากขึ้น เมื่อรูปแบบการทำงานใหม่ส่งผลที่ดีขึ้นจริง ๆ

- หลักการให้บริการลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งจะไม่ใช่ลูกค้าใช้บริการจนกว่าจะได้ข้อมูลลูกค้าทุกอย่างรวมถึงวิธีเรียกเก็บเงินมาเป็นการให้บริการทันที เมื่อมีข้อมูลลูกค้าที่จำเป็น เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการได้เร็วขึ้น

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการ
จดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 เป็นผู้ให้บริการในสำนักงานบริการ
จดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 12 คน ใช้วิธีศึกษาประชากรทั้งหมด กลุ่มที่ 2 เป็นผู้รับบริการ
ในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ศึกษาประชากรทั้งหมด คือ กลุ่มผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียน
ธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 12 คน ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview)

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ศึกษากลุ่มผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)
ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบ Nonprobability sampling ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience sampling จำนวน 400
คน

- 1) ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากอดีตโดยเก็บจากสถิติจำนวนผู้มารับบริการในระยะเวลา 6 เดือน
(ต.ค. 43 - มี.ค. 44)

ปี (พ.ศ.)	เดือน	จำนวน (ราย)
2543	ตุลาคม	6,909
	พฤศจิกายน	7,008
	ธันวาคม	5,822
2544	มกราคม	6,466
	กุมภาพันธ์	5,712
	มีนาคม	6,956
	รวม	38,873

$$\text{ค่าเฉลี่ย/เดือน} = 38,873 \div 6 = 6,478.83 \text{ ราย}$$

- 2) จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการในแต่ละเดือน 6,478.83 ราย จะใช้สูตรการคำนวณของ
ททโร ยามาเน่

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

โดย

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

C = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษาค้างนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนที่

$$n = \frac{6,478.83}{1 + [6,478.83 \times (0.05)^2]}$$

$$n = 376.8578$$

ดังนั้นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 377 ตัวอย่าง (บวกเพิ่มประมาณ 10%) ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท

ประเภทที่ 1 วัดด้านผู้รับบริการ

เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วน ประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 4 ด้าน 30 ข้อ ได้แก่ ด้านการบริการ, ด้านเทคโนโลยี, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

5 หมายถึง พอใจอย่างมาก

4 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ

3 หมายถึง เฉย ๆ

2 หมายถึง ไม่พอใจ

1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อทราบข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)

ประเภทที่ 2 วัดด้านผู้ให้บริการ

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์ความคิดเห็นถึงความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงาน ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้ให้บริการ โดยเนื้อหาการสัมภาษณ์

ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ, ด้านเทคโนโลยี, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 สัมภาษณ์แบบปลายเปิด เพื่อทราบข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการ และสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับผู้ให้บริการ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

3. สร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาของกรอบแนวคิดของการวิจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ 10 ข้อ, ด้านเทคโนโลยี 5 ข้อ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 15 ข้อ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม 10 ข้อ รวม 40 ข้อ และสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อวัดในทัศนะของผู้ให้บริการ

4. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และ น.ส. ผ่องพรรณ เจียรวิริยพันธ์ นักวิชาการตรวจสอบบัญชี 8 ว. กรมทะเบียนการค้า ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพิสัย

6. ปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 1 (มหाराช) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Analysis) โดยใช้ t-test แล้วคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (ค่า t) ที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ทั้ง 4 ด้าน รวม 30 ข้อ ดังนี้

7.1 ด้านบริการ จำนวน 7 ข้อ ค่า $t = 18.480$

7.2 ด้านเทคโนโลยี จำนวน 3 ข้อ ค่า $t = 14.518$

7.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 12 ข้อ ค่า $t = 18.279$

7.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 ข้อ ค่า $t = 13.397$

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดลองหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9678 ประกอบด้วยความเชื่อมั่นทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

8.1 ด้านบริการ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8780

8.2 ด้านเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9706

8.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9269

8.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9710

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากหัวหน้าสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)
2. ติดต่อหัวหน้าสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) เพื่อขอความร่วมมืออนุญาตแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มารับบริการ และให้สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้บริการ
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนที่ต้องการวิจัย
4. สัมภาษณ์ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)
5. สุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ อ้างหลักการของ BEST (BEST : 1986)
คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก
คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ไม่พอใจ
คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง เฉย ๆ
คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ
คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง พอใจอย่างมาก
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม หรือ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการใช้ one way anova ใช้สูตรการทดสอบ f-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ : 2541 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ : 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2 + S_L^2}{n_H + n_L}}}$$

เมื่อ	t.	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_H, \bar{X}_L	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำ
	S_H^2, S_L^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ
	n_H, n_L	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมดในกลุ่มผู้ได้คะแนนสูง และต่ำตามลำดับ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α .	แทน	ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2)

ถ้าพบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์ : 2541 : 173)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(N_1-1)S_1^2 + (N_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์ : 2541 : 173)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t.	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม และมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ One way anova โดยใช้สูตรการทดสอบ (ชูศรี วงศ์รัตน์ : 2541 : 173)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	MS_B	แทน	Mean Square between-groups
	MS_W	แทน	Mean Square within-groups

MS_B และ MS_W หาได้จากสูตรด้านล่าง

Source of variation	Df	Sum of square	Mean Square (MS)	F
Between groups	$k - 1$	$SS_B = \sum_{J=1}^K \left[\frac{T_J^2}{n_J} \right] - \frac{T^2}{N}$	$MS_B = \frac{SS_B}{k-1}$	$F = \frac{MS_B}{MS_W}$
Within groups	$N - K$	$SS_W = SS_T - SS_B$	$MS_W = \frac{SS_W}{N-k}$	
Total	$N - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$		

T_j	แทน	ผลรวมของคะแนน n ค่าในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองทุก ๆ ค่า ในทุกกลุ่มตัวอย่าง
n_j	แทน	จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด
T	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
T^2	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

3.3 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม กรณีที่ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการของเซฟเฟ่ (ชูศรี วงศ์รัตนะ : 2541 : 248)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- N = จำนวนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
- \bar{X} = ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
- F = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F- distribution
- df = ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
- SS = ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
- MS = ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
- * = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- ** = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 วัดด้านผู้รับบริการ

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง เฉย ๆ

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง พอใจอย่างมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทการรับบริการ ประเภทธุรกิจ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จากแบบสอบถามปลายเปิด จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปแบบความถี่ ประท้วงความเรียง

ประเภทที่ 2 วัดด้านผู้ให้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้ให้บริการ ผู้วิจัยได้แปลความหมายของการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) จากจำนวนประชากร 12 คน โดยนำเสนอในรูปแบบความเรียง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการ และประเภทงานที่รับผิดชอบ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการในด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จากคำถามปลายเปิด จากการสัมภาษณ์จำนวน 12 คน



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทของการบริการที่ได้รับ ประเภทธุรกิจ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
หญิง	154	38.5
ชาย	246	61.5
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	2.8
20-30 ปี	151	37.7
31-40 ปี	121	30.2
41-50 ปี	101	25.3
51 ปีขึ้นไป	16	4.0
รวม	400	100.0
3. ลักษณะการมาติดต่อ		
เจ้าของกิจการมาติดต่อเอง	67	16.8
ผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ	331	82.7
อื่น ๆ (เป็นที่ปรึกษาของกิจการ)	2	0.5
รวม	400	100.0
4. ประเภทของการบริการที่ได้รับ		
แนะนำการจดทะเบียน	25	6.3
ยื่นจดทะเบียน	225	56.3
ตรวจเอกสาร	18	4.4
ขอหนังสือรับรอง	120	30.0
อื่น ๆ (จองชื่อ, คั่นทะเบียนเดิม)	12	3.0
รวม	400	100.0
5. ประเภทธุรกิจ		
เจ้าของคนเดียว	18	4.5
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	166	41.5
บริษัทจำกัด	196	49.0
อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ)	20	5.0
รวม	400	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
6. ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ		
ไม่เคย	66	16.5
เคย 1-2 ครั้ง	157	39.3
เคย 3 ครั้งขึ้นไป	177	44.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ซึ่งมีข้อมูลส่วนตัว สรุปได้ดังนี้

เพศ : ผู้มารับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ส่วนมากเป็นชาย ร้อยละ 61.5 และเป็นหญิง ร้อยละ 38.5

อายุ : ผู้มารับบริการมากที่สุด อายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8

ลักษณะการมาติดต่อ : มากที่สุดเป็นผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ คิดเป็นร้อยละ 82.7 รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการมาติดต่อเอง คิดเป็นร้อยละ 16.8 และอื่น ๆ (เป็นที่ปรึกษาของกิจการ) คิดเป็นร้อยละ 0.5

ประเภทของการบริการที่ได้รับ : มากที่สุดคือการยื่นขอจดทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือขอหนังสือรับรอง คิดเป็นร้อยละ 30.0 และน้อยที่สุดอื่น ๆ คือ มากันหาเลขทะเบียนการค้าเดิม จงข้อ คิดเป็นร้อยละ 3.0

ประเภทของธุรกิจ : มากที่สุดเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 41.5 และน้อยที่สุดเป็นเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 4.5

ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ : มากที่สุดเคยมาใช้บริการเกิน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาเคยใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.3 และไม่เคยใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 16.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (N=400)		
	X	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการ	3.577	0.675	สูง
2. ด้านเทคโนโลยี	3.797	0.849	สูง
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.490	0.643	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.570	0.600	สูง
รวม	3.562	0.563	สูง

จากตาราง 2 แสดงว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เห็นว่าความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.562$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- 1) ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=3.797$) อยู่ในระดับสูง
- 2) ด้านการบริการ ($\bar{X}=3.577$) อยู่ในระดับสูง
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=3.570$) อยู่ในระดับสูง
- 4) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ($\bar{X}=3.490$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านบริการโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (N=400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ			
1. กระบวนการจดทะเบียนต่าง ๆ ทำได้เสร็จภายในที่แห่งเดียว	3.850	1.079	สูง
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.540	0.995	สูง
3. การบริการเป็นไปตามความคาดหวังของท่าน	3.515	1.052	สูง
4. การลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน	3.667	1.077	สูง
5. การติดต่อราชการ ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนครั้งใด จะได้รับความสะดวกทุกครั้ง	3.530	1.101	สูง
6. การติดต่ออย่างการกรอกแบบฟอร์มชนิดต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาติดต่อสามารถกรอกแบบพิมพ์ได้ด้วยตนเองและถูกต้อง	3.657	1.132	สูง
7. ส่วนราชการมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ	3.280	1.086	ปานกลาง
รวม	3.577	0.675	สูง

ตาราง 3 แสดงว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.577$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหา น้อยที่สุด เรียงตามลำดับเพียง 3 ด้านย่อย ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการจดทะเบียนต่าง ๆ ทำได้เสร็จภายในที่แห่งเดียว ($\bar{X}=3.850$) อยู่ในระดับสูง
- 2) ด้านการลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน ($\bar{X}=3.667$) อยู่ในระดับสูง
- 3) ด้านการติดต่ออย่างการกรอกแบบฟอร์มชนิดต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้มาติดต่อสามารถกรอกแบบพิมพ์ได้ด้วยตนเองและถูกต้อง ($\bar{X}=3.657$) อยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ส่วนราชการมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}=3.280$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (N=400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านเทคโนโลยี			
1. การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้	3.780	1.072	สูง
2. ความรวดเร็วในระยะเวลาในการจดทะเบียนโดยใช้คอมพิวเตอร์	3.700	1.096	สูง
3. ระบบการติดตั้งบัตรคิวช่วยให้มีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.912	1.121	สูง
รวม	3.797	0.849	สูง

ตาราง 4 แสดงว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3(รัชดาภิเษก) ต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.797$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด เรียงตามลำดับเพียง 3 ด้านย่อย ดังนี้

- 1) ด้านระบบการติดตั้งบัตรคิว ช่วยให้มีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.912$) อยู่ในระดับสูง
- 2) ด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้($\bar{X}=3.780$) อยู่ในระดับสูง
- 3) ด้านความรวดเร็วในระยะเวลาในการจดทะเบียนโดยใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.700$) อยู่ในระดับสูง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (N=400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ			
1. การติดตามเรื่องของเจ้าหน้าที่	3.585	1.079	สูง
2. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างรวดเร็วโดยมีอัตราความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่ำ	3.550	1.098	สูง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องระเบียบกฎหมายและวิธีการปฏิบัติ	3.645	1.003	สูง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย	3.640	1.115	สูง
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้	3.455	1.131	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ แม้ว่าจะประสบปัญหาและความยากลำบากในการบริการประชาชน	3.480	1.089	ปานกลาง
7. ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.642	1.117	สูง
8. ความตรงไปตรงมาของเจ้าหน้าที่	3.627	1.138	สูง
9. อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ในการบริการประชาชน	2.995	1.132	ปานกลาง
10. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน	3.295	1.027	ปานกลาง
11. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการปฏิบัติงาน	3.467	1.136	ปานกลาง
12. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของเจ้าหน้าที่	3.507	1.064	ปานกลาง
รวม	3.490	0.643	ปานกลาง

ตาราง 5 แสดงว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำ 3 ลำดับ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องระเบียบ กฎหมายและวิธีการปฏิบัติ ($\bar{X}=3.645$) อยู่ในระดับสูง

2) ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.642$) อยู่ในระดับสูง

3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ($\bar{X}=3.640$) อยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการบริการประชาชน ($\bar{X}=2.995$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (N=400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม			
1. การดูแลความสะอาด และความสวยงามในการจัดสถานที่	3.797	1.026	สูง
2. ป้ายสื่อสารข้อมูลมีเพียงพอและชัดเจน	3.682	0.849	สูง
3. การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไว้อย่างเหมาะสม สะดวกในการใช้งาน	3.642	0.986	สูง
4. การปรับปรุงส่วนบริการประชาชน โดยเน้นให้มีที่พักรอ บริการ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่มไว้บริการ	3.360	1.135	ปานกลาง
5. การจัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	3.752	1.057	สูง
6.การจัดเก็บเอกสารไว้อย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ	3.550	1.086	สูง
7.การจัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบ โดยแยกเป็นรถยนต์/รถจักรยานยนต์	3.385	1.138	ปานกลาง
8. การปรับปรุงและดูแลห้องน้ำห้องส้วมให้สะอาดอยู่เสมอ	3.390	1.127	ปานกลาง
รวม	3.570	0.600	สูง

ตาราง 6 แสดงว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.570$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด เรียงตามลำดับเพียง 3 ด้านย่อย ดังนี้

1) ด้านการดูแลความสะอาด และความสวยงามในการจัดสถานที่ ($\bar{X}=3.797$) อยู่ในระดับสูง

2) ด้านการจัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}=3.752$) อยู่ในระดับสูง

3) ด้านป้ายสื่อสารข้อมูลมีเพียงพอและชัดเจน ($\bar{X}=3.682$) อยู่ในระดับสูง และที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการปรับปรุงส่วนบริการประชาชน โดยเน้นให้มีที่พักรอบริการ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และน้ำดื่มไว้บริการ ($\bar{X}=3.360$) อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทการรับบริการ ประเภทธุรกิจ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทการรับบริการ ประเภทธุรกิจ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ดังแสดงในตาราง 7-35

3.1 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน	เพศ						t	P-value
	หญิง (N = 154)			ชาย (N = 246)				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านการบริการ	3.526	0.602	สูง	3.609	0.717	สูง	-1.199	0.231
2. ด้านเทคโนโลยี	3.714	0.845	สูง	3.850	0.851	สูง	-1.552	0.121
3. ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	3.431	0.568	ปาน กลาง	3.529	0.684	สูง	-1.481	0.139
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.559	0.608	สูง	3.577	0.597	สูง	-0.283	0.777
รวม	3.516	0.517	สูง	3.592	0.591	สูง	-1.325	0.186

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการปรับปรุงกระบวนการงาน ในการปฏิบัติงาน	แหล่ง ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	11.659	2.915	6.756	.000**
	ภายในกลุ่ม	395	170.409	0.431		
	รวม	399	182.069			
2. ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	4	14.209	3.552	5.122	.000**
	ภายในกลุ่ม	395	273.944	0.694		
	รวม	399	288.153			
3. ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.262	1.565	3.897	.004**
	ภายในกลุ่ม	395	158.691	0.402		
	รวม	399	164.953			
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	6.533	1.633	4.696	.001**
	ภายในกลุ่ม	395	137.382	0.348		
	รวม	399	143.915			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	7.860	1.965	6.523	.000**
	ภายในกลุ่ม	395	118.988	0.301		
	รวม	399	126.848			

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ปรากฏดังตาราง 9-13

ตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการบริการ ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 20 ปี $\bar{X} = 3.169$	อายุ 41-50 ปี $\bar{X} = 3.382$	อายุ 20-30 ปี $\bar{X} = 3.551$	อายุ 31-40 ปี $\bar{X} = 3.776$	อายุมากกว่า 50 ปี $\bar{X} = 3.839$
ด้านการบริการ						
ต่ำกว่า 20 ปี	3.169	-	0.213	0.382	0.607	0.670
อายุ 41-50 ปี	3.382	-	-	0.169	0.394**	0.457
อายุ 20-30 ปี	3.551	-	-	-	0.225	0.288
อายุ 31-40 ปี	3.776	-	-	-	-	0.063
อายุมากกว่า 50 ปี	3.839	-	-	-	-	-

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในอายุต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 10 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านเทคโนโลยี ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 20 ปี $\bar{X} = 3.273$	อายุ 41-50 ปี $\bar{X} = 3.571$	อายุ มากกว่า 50 ปี $\bar{X} = 3.771$	อายุ 20-30 ปี $\bar{X} = 3.812$	อายุ 31-40 ปี $\bar{X} = 4.019$
ด้านเทคโนโลยี						
ต่ำกว่า 20 ปี	3.273	-	0.298	0.498	0.539	0.746
อายุ 41-50 ปี	3.571	-	-	0.200	0.241	0.448**
อายุมากกว่า 50 ปี	3.771	-	-	-	0.041	0.248
อายุ 20-30 ปี	3.812	-	-	-	-	0.207
อายุ 31-40 ปี	4.019	-	-	-	-	-

จากตาราง 10 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในอายุต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 20 ปี $\bar{X} = 3.121$	อายุ 41-50 ปี $\bar{X} = 3.363$	อายุ 20-30 ปี $\bar{X} = 3.469$	อายุ 31-40 ปี $\bar{X} = 3.632$	อายุ มากกว่า 50 ปี $\bar{X} = 3.688$
ด้านการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ						
ต่ำกว่า 20 ปี	3.121	-	0.242	0.348	0.511	0.567
อายุ 41-50 ปี	3.363	-	-	0.106	0.269**	0.325
อายุ 20-30 ปี	3.469	-	-	-	0.163	0.219
อายุ 31-40 ปี	3.632	-	-	-	-	0.056
อายุมากกว่า 50 ปี	3.688	-	-	-	-	-

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในอายุต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการเซฟเฟ้
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 20 ปี $\bar{X} = 3.171$	อายุ 41-50 ปี $\bar{X} = 3.431$	อายุ มากกว่า 50 ปี $\bar{X} = 3.539$	อายุ 20-30 ปี $\bar{X} = 3.574$	อายุ 31-40 ปี $\bar{X} = 3.722$
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม						
ต่ำกว่า 20 ปี	3.171	-	0.260	0.368	0.403	0.551
อายุ 41-50 ปี	3.431	-	-	0.109	0.143	0.291**
อายุมากกว่า 50 ปี	3.539	-	-	-	0.035	0.183
อายุ 20-30 ปี	3.574	-	-	-	-	0.148
อายุ 31-40 ปี	3.722	-	-	-	-	-

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการ
ในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในอายุต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวม ด้วยวิธีการเชฟเฟ้ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 20 ปี $\bar{X} = 3.161$	อายุ 41-50 ปี $\bar{X} = 3.406$	อายุ 20-30 ปี $\bar{X} = 3.550$	อายุ มากกว่า 50 ปี $\bar{X} = 3.692$	อายุ 31-40 ปี $\bar{X} = 3.728$
ด้านรวม						
ต่ำกว่า 20 ปี	3.161	-	0.245	0.389	0.531	0.567*
อายุ 41-50 ปี	3.406	-	-	0.144	0.286	0.322**
อายุ 20-30 ปี	3.550	-	-	-	0.142	0.178
อายุมากกว่า 50 ปี	3.692	-	-	-	-	0.036
อายุ 31-40 ปี	3.728	-	-	-	-	-

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในอายุต่างกัน สำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

3.3 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีลักษณะการมาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.297	1.148	2.536	.080
	ภายในกลุ่ม	397	179.772	0.453		
	รวม	399	182.069			
2. ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	7.601	3.800	5.378	.005*
	ภายในกลุ่ม	397	280.552	0.707		
	รวม	399	288.153			
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.754	0.877	2.133	.120
	ภายในกลุ่ม	397	163.199	0.411		
	รวม	399	164.953			
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.397	0.699	1.946	.144
	ภายในกลุ่ม	397	142.518	0.359		
	รวม	399	143.915			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.969	0.985	3.130	.045*
	ภายในกลุ่ม	397	124.879	0.315		
	รวม	399	126.848			

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีลักษณะการมาติดต่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการ, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีลักษณะการมาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการบริการ, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ ปรากฏดังตาราง 15-16

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยี โดยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตาม ลักษณะการมาติดต่อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เจ้าของกิจการ มาเอง ($\bar{X} = 3.532$)	ผู้รับมอบอำนาจ กระทำการ แทนเจ้าของ ($\bar{X} = 3.845$)	อื่น ๆ (ที่ปรึกษา ของกิจการ) ($\bar{X} = 4.833$)
ด้านเทคโนโลยี				
เจ้าของกิจการมาเอง	3.532	-	0.313*	1.301
ผู้รับมอบอำนาจกระทำการ แทนเจ้าของ	3.845	-	-	0.988
อื่น ๆ (ที่ปรึกษาของกิจการ)	4.833	-	-	-

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้มารับบริการที่เป็นเจ้าของกิจการมาติดต่อเอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในลักษณะการมาติดต่อต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านรวม จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เจ้าของกิจการ มาเอง ($\bar{X} = 3.495$)	ผู้รับมอบอำนาจ กระทำการ แทนเจ้าของ ($\bar{X} = 3.571$)	อื่น ๆ (ที่ปรึกษา ของกิจการ) ($\bar{X} = 4.468$)
ด้านรวม				
เจ้าของกิจการมาเอง	3.495	-	0.076*	0.973
ผู้รับมอบอำนาจกระทำการ แทนเจ้าของ	3.571	-	-	0.897
อื่น ๆ (ที่ปรึกษาของกิจการ)	4.468	-	-	-

จากตาราง 16 แสดงว่าผู้รับบริการที่เป็นเจ้าของกิจการมาเอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในลักษณะการมาติดต่อต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

3.4 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 4 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทของการบริการที่ได้รับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	30.114	7.528	19.570	.000**
	ภายในกลุ่ม	395	151.955	0.385		
	รวม	399				
2. ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	4	62.336	15.584	27.260	.000**
	ภายในกลุ่ม	395	225.817	0.572		
	รวม	399				
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ระหว่างกลุ่ม	4	24.994	6.249	17.635	.000**
	ภายในกลุ่ม	395	139.958	0.354		
	รวม	399	164.953			
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	18.643	4.661	14.696	.000**
	ภายในกลุ่ม	395	125.272	0.317		
	รวม	399				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	27.103	6.776	26.833	.000**
	ภายในกลุ่ม	395	99.746	0.253		
	รวม	399				

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทของการบริการที่ได้รับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าคุณค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ปรากฏดังตาราง 18-22

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านบริการ ด้วยวิธีการเซฟเฟ้ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ขอหนังสือรับรอง ($\bar{X} = 3.179$)	แนะนำการจดทะเบียน ($\bar{X} = 3.469$)	ตรวจเอกสาร ($\bar{X} = 3.722$)	ยื่นจดทะเบียน ($\bar{X} = 3.767$)	อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) ($\bar{X} = 4.012$)
ด้านการบริการ						
ขอหนังสือรับรอง	3.179	-	0.290	0.543*	0.588**	0.833**
แนะนำการจดทะเบียน	3.469	-	-	0.253	0.298	0.543*
ตรวจเอกสาร	3.722	-	-	-	0.045	0.290
ยื่นจดทะเบียน	3.767	-	-	-	-	0.245
อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม)	4.012	-	-	-	-	-

จากตาราง 18 แสดงว่าผู้รับบริการที่ประเภทของการบริการ คือ ขอหนังสือรับรอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยกว่ายื่นจดทะเบียน และอื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ ขอหนังสือรับรอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานด้านบริการน้อยกว่าการตรวจเอกสาร และแนะนำการจดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยกว่ายื่นจดทะเบียน กับอื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในประเภทของการบริการที่ได้รับต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยีด้วยวิธีการเซฟเฟ้ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ขอหนังสือรับรอง ($\bar{X} = 3.242$)	แนะนำการจดทะเบียน ($\bar{X} = 3.547$)	ยื่นจดทะเบียน ($\bar{X} = 4.759$)	ตรวจเอกสาร ($\bar{X} = 4.074$)	อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) ($\bar{X} = 4.556$)
ด้านเทคโนโลยี						
ขอหนังสือรับรอง	3.242	-	0.305	0.817**	0.832**	1.314**
แนะนำการจดทะเบียน	3.547	-	-	0.512*	0.527	1.009**
ยื่นจดทะเบียน	4.059	-	-	-	0.015	0.497
ตรวจเอกสาร	4.074	-	-	-	-	0.482
อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม)	4.556	-	-	-	-	-

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ ขอหนังสือรับรอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าการยื่นจดทะเบียน, ตรวจเอกสาร และอื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) และผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ แนะนำการจดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าอื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ แนะนำการจดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าการยื่นจดทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในประเภทของการบริการที่ได้รับต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยวิธีการเชฟเฟ่ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ขอหนังสือรับรอง ($\bar{X} = 3.131$)	แนะนำการจดทะเบียน ($\bar{X} = 3.400$)	ตรวจเอกสาร ($\bar{X} = 3.528$)	ยื่นจดทะเบียน ($\bar{X} = 3.666$)	อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) ($\bar{X} = 3.931$)
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ						
ขอหนังสือรับรอง	3.131	-	0.269	0.397	0.535**	0.800**
แนะนำการจดทะเบียน	3.400	-	-	0.128	0.266	0.531
ตรวจเอกสาร	3.528	-	-	-	0.138	0.403
ยื่นจดทะเบียน	3.666	-	-	-	-	0.265
อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม)	3.931	-	-	-	-	-

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทของของการบริการ คือ ขอหนังสือรับรอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐน้อยกว่าการยื่นจดทะเบียน และ อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในประเภทของการบริการที่ได้รับต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการเซฟเฟ้
จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการ ปรับปรุงกระบวนการ งานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ขอหนังสือ รับรอง ($\bar{X} = 3.260$)	แนะนำการ จดทะเบียน ($\bar{X} = 3.505$)	ตรวจ เอกสาร ($\bar{X} = 3.528$)	ยื่นจด ทะเบียน ($\bar{X} = 3.727$)	อื่น ๆ (คั่นเลข ทะเบียนเดิม) ($\bar{X} = 3.917$)
ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม						
ขอหนังสือรับรอง	3.260	-	0.245	0.268	0.467**	0.657*
แนะนำการจดทะเบียน	3.505	-	-	0.023	0.222	0.412
ตรวจเอกสาร	3.528	-	-	-	0.199	0.389
ยื่นจดทะเบียน	3.727	-	-	-	-	0.190
อื่น ๆ (คั่นเลข ทะเบียนเดิม)	3.917	-	-	-	-	-

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ ขอหนังสือรับรอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าการยื่นจดทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ ขอหนังสือรับรอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าอื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในประเภทของการบริการที่ได้รับต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวม ด้วยวิธีการเซฟเฟ้ จำแนกตามประเภทของการบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ขอหนังสือรับรอง ($\bar{X} = 3.188$)	แนะนำการจดทะเบียน ($\bar{X} = 3.459$)	ตรวจเอกสาร ($\bar{X} = 3.628$)	ยื่นจดทะเบียน ($\bar{X} = 3.745$)	อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) ($\bar{X} = 4.008$)
ด้านรวม						
ขอหนังสือรับรอง	3.188	-	0.271	0.440*	0.557**	0.820**
แนะนำการจดทะเบียน	3.459	-	-	0.169	0.286	0.549*
ตรวจเอกสาร	3.628	-	-	-	0.117	0.380
ยื่นจดทะเบียน	3.745	-	-	-	-	0.263
อื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม)	4.008	-	-	-	-	-

จากตาราง 22 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ ขอหนังสือรับรอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าการยื่นจดทะเบียน และอื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ ขอหนังสือรับรอง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าตรวจเอกสาร และผู้รับบริการที่มีประเภทของการบริการ คือ แนะนำการจดทะเบียนมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานน้อยกว่าอื่น ๆ (คั่นเลขทะเบียนเดิม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในประเภทของการบริการที่ได้รับต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

3.5 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 5 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P-value
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	21.798	7.266	17.953	.000**
	ภายในกลุ่ม	396	160.270	0.405		
	รวม	399	182.069			
2. ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3	33.137	11.046	17.152	.000**
	ภายในกลุ่ม	396	255.016	0.646		
	รวม	399	288.153			
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ระหว่างกลุ่ม	3	18.896	6.299	17.078	.000**
	ภายในกลุ่ม	396	146.056	0.369		
	รวม	399	164.952			
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	12.603	4.201	12.669	.000**
	ภายในกลุ่ม	396	131.312	0.332		
	รวม	399	143.915			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	18.780	6.260	22.939	.000**
	ภายในกลุ่ม	396	108.068	0.273		
	รวม	399	125.848			

จากตาราง 23 แสดงว่าผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ปรากฏดังตาราง 24-28

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการบริการ ด้วยวิธีการเซฟเฟ้ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เจ้าของคนเดียว ($\bar{x} = 3.302$)	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ($\bar{x} = 3.361$)	บริษัทจำกัด ($\bar{x} = 3.717$)	อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) ($\bar{x} = 4.243$)
ด้านบริการ					
เจ้าของคนเดียว	3.302	-	0.059	0.415	0.941**
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.361	-	-	0.356**	0.882**
บริษัทจำกัด	3.717	-	-	-	0.526**
อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ)	4.243	-	-	-	-

จากตาราง 24 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่ประเภทของธุรกิจแบบบริษัทจำกัด และอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในประเภทธุรกิจต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยี ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ห้างหุ้นส่วนสามัญ ($\bar{x} = 3.490$)	เจ้าของคนเดียว ($\bar{x} = 3.667$)	บริษัทจำกัด ($\bar{x} = 4.002$)	อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) ($\bar{x} = 4.467$)
ด้านเทคโนโลยี					
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.490	-	0.177	0.512**	0.977**
เจ้าของคนเดียว	3.667	-	-	0.335	0.800*
บริษัทจำกัด	4.002	-	-	-	0.465
อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ)	4.467	-	-	-	-

จากตาราง 25 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบบริษัทจำกัดกับห้างหุ้นส่วนสามัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทของธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในประเภทธุรกิจต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยวิธีการเชฟเฟ้ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เจ้าของคนเดียว ($\bar{x} = 3.269$)	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ($\bar{x} = 3.292$)	บริษัทจำกัด ($\bar{x} = 3.614$)	อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) ($\bar{x} = 4.142$)
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ					
เจ้าของคนเดียว	3.269	-	0.023	0.345	0.873**
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.292	-	-	0.322**	0.850**
บริษัทจำกัด	3.614	-	-	-	0.528**
อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ)	4.142	-	-	-	-

จากตาราง 26 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐน้อยกว่าผู้รับบริการที่ประเภทของธุรกิจแบบบริษัทจำกัด และอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในประเภทธุรกิจต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เจ้าของคนเดียว ($\bar{x} = 3.368$)	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ($\bar{x} = 3.413$)	บริษัทจำกัด ($\bar{x} = 3.665$)	อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) ($\bar{x} = 4.119$)
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม					
เจ้าของคนเดียว	3.368	-	0.045	0.297	0.751**
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.413	-	-	0.252**	0.706**
บริษัทจำกัด	3.665	-	-	-	0.454*
อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ)	4.119	-	-	-	-

จากตาราง 27 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้รับบริการที่ประเภทของธุรกิจแบบบริษัทจำกัด และอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในประเภทธุรกิจต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวมด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เจ้าของคนเดียว ($\bar{x} = 3.343$)	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ($\bar{x} = 3.360$)	บริษัทจำกัด ($\bar{x} = 3.690$)	อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) ($\bar{x} = 4.192$)
ด้านรวม					
เจ้าของคนเดียว	3.343	-	0.017	0.347	0.849**
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3.360	-	-	0.330**	0.832**
บริษัทจำกัด	3.690	-	-	-	0.502*
อื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ)	4.192	-	-	-	-

จากตาราง 28 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าผู้รับบริการที่ประเภทของธุรกิจแบบบริษัทจำกัด และอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างในประเภทธุรกิจต่างกัน สำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

3.6 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 6 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P-value
1. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	23.224	11.612	29.021	.000**
	ภายในกลุ่ม	397	158.845	0.400		
	รวม	399	182.069			
2. ด้านเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	2	51.871	25.936	43.577	.000**
	ภายในกลุ่ม	397	236.282	0.595		
	รวม	399	288.153			
3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	15.779	7.890	20.997	.000**
	ภายในกลุ่ม	397	149.173	0.376		
	รวม	399	164.952			
4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม	ระหว่างกลุ่ม	2	16.907	8.454	26.424	.000**
	ภายในกลุ่ม	397	127.008	0.320		
	รวม	399	143.915			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	20.511	10.255	38.288	.000**
	ภายในกลุ่ม	397	106.337	0.268		
	รวม	399	126.848			

จากตาราง 29 แสดงว่าผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ่ปรากฏดังตาราง 30-34

ตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการบริการ ด้วยวิธีการเซฟเฟ้ จำแนกตาม
ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการปรับปรุง กระบวนการงานในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เคย 1-2 ครั้ง ($\bar{X} = 3.356$)	ไม่เคย ($\bar{X} = 3.379$)	เคย 3 ครั้ง ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.848$)
ด้านการบริการ				
เคย 1-2 ครั้ง	3.356	-	0.023	0.492**
ไม่เคย	3.379	-	-	0.469**
เคย 3 ครั้งขึ้นไป	3.848	-	-	-

จากตาราง 30 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป และผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านเทคโนโลยี ด้วยวิธีการเซฟเฟอ
จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการปรับปรุง กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เคย 1-2 ครั้ง ($\bar{X} = 3.467$)	ไม่เคย ($\bar{X} = 3.500$)	เคย 3 ครั้ง ขึ้นไป ($\bar{X} = 4.202$)
ด้านเทคโนโลยี				
เคย 1-2 ครั้ง	3.467	-	0.033	0.735**
ไม่เคย	3.500	-	-	0.702**
เคย 3 ครั้งขึ้นไป	4.202	-	-	-

จากตาราง 31 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป และผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ด้วยวิธีการเซฟเฟ้ จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เคย 1-2 ครั้ง ($\bar{X} = 3.312$)	ไม่เคย ($\bar{X} = 3.319$)	เคย 3 ครั้งขึ้นไป ($\bar{X} = 3.714$)
ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ				
เคย 1-2 ครั้ง	3.312	-	0.007	0.402**
ไม่เคย	3.319	-	-	0.395**
เคย 3 ครั้งขึ้นไป	3.714	-	-	-

จากตาราง 32 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป และผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธีการเซฟเฟ่ จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการปรับปรุง กระบวนการในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เคย 1-2 ครั้ง $\bar{X} = 3.374$	ไม่เคย $\bar{X} = 3.419$	เคย 3 ครั้ง ขึ้นไป $\bar{X} = 3.800$
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม				
เคย 1-2 ครั้ง	3.374	-	0.045	0.426**
ไม่เคย	3.419	-	-	0.381**
เคย 3 ครั้งขึ้นไป	3.800	-	-	-

จากตาราง 33 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป และผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกันสำหรับ รายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านรวม ด้วยวิธีการเซฟเฟ้ จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	เคย 1-2 ครั้ง ($\bar{X} = 3.354$)	ไม่เคย ($\bar{X} = 3.378$)	เคย 3 ครั้งขึ้นไป ($\bar{X} = 3.817$)
ด้านรวม				
เคย 1-2 ครั้ง	3.354	-	0.024	0.463**
ไม่เคย	3.378	-	-	0.439**
เคย 3 ครั้งขึ้นไป	3.817	-	-	-

จากตาราง 34 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป และผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานด้านรวมน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบความแตกต่างในประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกันสำหรับรายคู่เปรียบเทียบอื่น ๆ

ตาราง 35 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
	ด้านบริการ	
1	อยากให้มีการตรวจสอบเอกสารก่อนตรวจรับบัตรคิว เพราะถ้าเอกสารไม่ครบ หรือมีความผิดพลาดก็จะต้องนั่งรอให้เสียเวลาคนถัดไป	4
2	อยากให้บอกเบอร์โทรศัพท์ให้ชัดเจนสำหรับเขตความรับผิดชอบแต่ละชั้น	2
3	ควรมีการทำงานในเรื่องการขอยกหนังสือรับรองได้เร็ว	2
4	มีประชาชนบางคนกดบัตรคิวไว้เมื่อพรรคพวก เวลาเรียกก็จะผ่านไปบางที่บัตรคิวไม่ได้ใช้	2
5	การบริการรับแจ้งจัดพิมพ์และถ่ายเอกสารควรจะถูกลงกว่าเดิม	2
6	บางครั้งแก้ไขเอกสารเล็กน้อยแต่เจ้าหน้าที่ให้กดบัตรคิวใหม่ รู้สึกว่าเสียเวลา	2
7	ควรมีเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในรายละเอียด	1
8	ขอให้มีการบริการอาคารแสดงสมบัติผู้มาติดต่อ	1
9	ควรโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการทุกชั้น และให้มีแห่งละมากกว่า 1 ตู้	1
10	ควรมีประชาสัมพันธ์แผนผังการลงทะเบียน ตามชั้นตอนที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย	1
11	ควรให้มีการสอบถาม ถ้าประชาชนมารอเกิน 2 – 3 ชั่วโมง	1
12	ควรมีการปรับปรุงโทรศัพท์ระบบออนไลน์ ให้ชัดเจนมากขึ้น	1
	ด้านเทคโนโลยี	
1	การตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งาน ให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม	5
2	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยงาน แต่งานยังล่าช้าเหมือนเดิม	4
	ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	
1	เจ้าหน้าที่มักจะคิดว่าประชาชนมาติดต่อไม่มีความรู้เรื่องการจดทะเบียน แต่ไม่กล้ามาถาม	5
2	อัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้มารับบริการต้องรอนาน	4
3	การแจกจ่ายงานยังไม่เป็นธรรม ในกรณีที่เจ้าหน้าที่บางคนไม่มาปฏิบัติงาน	4
4	อยากให้เจ้าหน้าที่จดทะเบียนพอลูมอล่วยบ้างในบางเรื่องที่ไม่สำคัญ	3
5	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรให้คำแนะนำที่ละเอียด เมื่อมีการซักถามข้อข้องใจ	3
6	อยากให้ดูแลเจ้าหน้าที่บางคนควรแก้ไขด้วย	3
7	ความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ ไม่มีความชำนาญ บริการจึงไม่มีประสิทธิภาพ	2
8	ควรเพิ่มนายทะเบียนให้มากกว่าเดิม โดยเฉพาะสาขาครีโนครินทร์ ถ้าต้องการพัฒนาธุรกิจของประเทศ	1
9	ควรเพิ่มพนักงานที่มีความรู้ความสามารถจริง และทำงานกันอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ผู้รับบริการมากกว่าเดิม ที่แล้วมาจะให้ภัย	1

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
	<u>ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</u>	
1	รอบ ๆ สำนักงานมีร้านอาหารไว้บริการน้อยเกินไป	2
2	ห้องน้ำห้องส้วมมีน้อยเกินไป และยังไม่สะอาด ควรเร่งปรับปรุงให้สะอาด ชั้นบนควรมีห้องน้ำด้วย	2
3	ควรมีการจัดอาคารสถานที่ที่มีลักษณะสากลมากกว่าที่เป็นอยู่ การเดินทางของเอกสารควรไหลไปตามแผนผัง ไม่ใช่กลับมาที่เดิม	1
4	มีปัญหาเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ และเก็บค่าจอดรถแพงเกินไป	1
5	ควรให้มีการจัดที่จอดรถ ไม่ต้องให้ออกไปวนรถกลับมาใหม่ ทำให้เสียเวลา	1
	รวม	62

จากตาราง 35 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานในด้านการบริการ, ด้านเทคโนโลยี, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. ด้านบริการ ข้อที่เป็นปัญหาและได้รับการเสนอแนะมากที่สุดก็คือเรื่องบัตรคิว ซึ่งควรให้มีการตรวจเอกสารก่อนตรวจรับบัตรคิว เพราะถ้าเอกสารไม่ครบหรือมีความผิดพลาดก็จะต้องรอ และประชาชนมีการกดบัตรคิวไว้เพื่อพรศพวก รวมทั้งการแก้ไขเอกสารเล็กน้อยแต่เจ้าหน้าที่ให้กดบัตรคิวใหม่ รู้สึกเสียเวลา และรองลงมาได้แก่การบริการรับแจ้งจัดพิมพ์และถ่ายเอกสาร และการประชาสัมพันธ์แผนผัง เบอร์โทรศัพท์ ให้ชัดเจน และควรมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการทุกชั้น

2. ด้านเทคโนโลยี ข้อที่เป็นปัญหาและได้รับการเสนอแนะมากที่สุดก็คือ การตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งาน ให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม

3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ข้อที่เป็นปัญหาและได้รับการเสนอแนะมากที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่คิดว่าประชาชนไม่มีความรู้เรื่องการจดทะเบียน รองลงมาคืออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ การบริการไม่เป็นธรรม ความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ การขาดความชำนาญ การให้บริการจึงไม่มีประสิทธิภาพ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถจริง และเอาใจใส่ผู้รับบริการมากกว่าเดิม

4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ข้อที่เป็นปัญหาและได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดก็คือ ห้องน้ำ ห้องส้วมมีน้อยเกินไปและไม่สะอาด ชั้นบนควรมีห้องน้ำด้วย และรอบ ๆ สำนักงานมีร้านอาหารน้อยเกินไป รองลงมาก็คือ การจัดหาสถานที่ให้มีลักษณะสากลมากกว่านี้ และปัญหาเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ และเก็บค่าจอดรถแพงเกินไป

ประเภทที่ 2 วัตถุประสงค์ผู้ให้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 12 คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการและประเภทงานที่รับผิดชอบ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการ มีอายุเฉลี่ย 37.5 ปี อายุต่ำสุด 26 ปี อายุมากที่สุด 50 ปี ตำแหน่งงานประกอบด้วย เจ้าพนักงานทะเบียนการค้า นายทะเบียน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานทะเบียน พนักงานจดทะเบียน และลูกจ้างประจำ โดยมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 11.8 ปี ประสบการณ์ต่ำสุด 1 ปี และประสบการณ์สูงสุด 26 ปี

ประเภทงาน ประกอบด้วยงานที่รับผิดชอบ เรื่องการรับเงินค่าธรรมเนียม งานแนะนำตอบข้อซักถาม การรับจดทะเบียน งานทะเบียนพาณิชย์ โดยมีสาระสำคัญของงานในเรื่องการอธิบายชี้แจงให้ผู้ประกอบการ เข้าใจในขั้นตอน และรายละเอียดในการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทห้างหุ้นส่วน บริษัท ตั้งแต่การจัดตั้งใหม่ การเปลี่ยนแปลงแก้ไข การอนุญาตให้จองชื่อ งานบริการข้อมูลธุรกิจ งานออกหนังสือรับรองงานสำเนาเอกสารและปรับปรุงข้อมูลทะเบียนให้ทันสมัย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการในด้านบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ด้านบริการ

การให้ความสำคัญของการให้บริการต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่พอใจต่อการให้บริการมากเพราะเห็นว่ามีความสำคัญในแง่ของการให้คำแนะนำที่ดีมีการทำความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง ในขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ซึ่งจะช่วยให้มีการเพิ่มจำนวนธุรกิจให้เกิดขึ้นภายในประเทศ รวมทั้งการอำนวยความสะดวก การยอมรับคำติชมของผู้รับบริการ นอกจากนั้นเอกสารทางทะเบียนการค้าเป็นเอกสารสำคัญของทางราชการ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดี จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการอื่น ๆ ตามไปด้วย ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของข้าราชการในสายตาของประชาชนดีขึ้น

2. ด้านเทคโนโลยี

ความพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแต่พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ก็คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า ช้า รุดบ่อย ทำให้งานบริการล่าช้า ไม่มีงบประมาณซ่อมแซม ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ เนื่องจากอุปกรณ์ขัดข้องบ่อย เมื่อมีการนำเทคโนโลยี เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยแล้ว ต้องช่วยให้ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วขึ้น ผลงานมีความสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม

3. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ด้านการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียน 3 (รัชดาภิเษก) ส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะได้ต้อนรับประชาชน การบริการที่รวดเร็ว สะดวกโปร่งใส บริการเต็มประสิทธิภาพทุกขั้นตอน แต่อย่างไรก็ตามบางครั้งประชาชนผู้มาขอรับบริการมีจำนวนมาก แต่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย จึงจำเป็นต้องรอบ้างเป็นช่วงระยะเวลาสั้น ๆ

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง เพราะทำให้งานรวดเร็วมากขึ้น กำหนดให้หน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองปฏิบัติอย่างชัดเจน

4. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง เพราะเครื่องปรับอากาศไม่เพียงพอกับพื้นที่ห้อง ไม่มีบริการน้ำดื่มและโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งสมควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จากคำถามปลายเปิด ในการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ จำนวน 12 คน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการซึ่งเห็นว่าผู้รับบริการควรมีการอ่านเอกสารที่ประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจในการยื่นขอจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด ที่หน่วยราชการประชาสัมพันธ์ไว้ ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ เพื่อจะทำให้ประชาชนเข้าใจระบบการจดทะเบียนมากขึ้น การจัดระบบจะได้รับความรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย มีการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ออนไลน์ งานบริการประชาชนผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับปัญหาระดับล่างในการบริการประชาชนของผู้ได้บังคับบัญชา ควรปรับปรุงเครื่องอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างต่อเนื่องระหว่างที่ประชาชนมารับการบริการ หน่วยงานควรมีโทรทัศน์ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อช่วยคลายความเครียดในการรอคอย การจัดทำบัตรคิวควรชัดเจนเรียกชื่อตามคิวที่ได้รับ ควรหาทางป้องกันเหตุขัดข้องจากไฟฟ้าดับเครื่องคอมพิวเตอร์จะใช้งานไม่ได้ จึงต้องมีเครื่องสำรองไฟฟ้าที่มีระยะเวลาทำงานได้นาน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ, เทคโนโลยี, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ, สถานที่และสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ, เทคโนโลยี, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ, สถานที่และสิ่งแวดล้อม
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ, เทคโนโลยี, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ, สถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทของการบริการที่ได้รับ ประเภทธุรกิจ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. นำผลการศึกษามาให้บริการแก่ประชาชนที่มีจุดอ่อนและข้อบกพร่องมาปรับปรุง เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรฐาน คุณภาพงาน และการบริการของทางราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการขยายผลการปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานอื่น ๆ ภายในกรมทะเบียนการค้าและหน่วยงานบริการอื่นของภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคมโดยรวม

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่ม 1 เป็นผู้ให้บริการในสำนักบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 12 คน
ใช้วิธีศึกษาประชากรทั้งหมด

กลุ่ม 2 เป็นผู้รับบริการในสำนักบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ศึกษาประชากรทั้งหมด คือ กลุ่มผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 12 คน ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview)

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ศึกษาจากผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบ Nonprobability sampling ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience sampling จำนวน 400 คน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

ด้านผู้รับบริการ

1. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน
2. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน
3. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีลักษณะการมาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน
4. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน
5. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน
6. ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจาก

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 12 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เป็นรายบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือกลุ่มที่เป็นผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) จำนวน 400 คน ซึ่งได้คืนมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท

ประเภทที่ 1 วัดด้านผู้ให้บริการ

เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วน ประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 4 ด้าน 30 ข้อ ได้แก่ ด้านการบริการ, ด้านเทคโนโลยี, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อทราบข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก)

ประเภทที่ 2 วัดด้านผู้ให้บริการ

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์ความคิดเห็นถึงความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงาน ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้ให้บริการ โดยเนื้อหาการสัมภาษณ์ครอบคลุมความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ, ด้านเทคโนโลยี, ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 สัมภาษณ์แบบปลายเปิด เพื่อทราบข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ อ้างหลักการของ BEST (BEST : 1986) ดังนี้
คะแนน 1.00 – 1.50 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก
คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง ไม่พอใจ
คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง เฉย ๆ
คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ค่อนข้างพอใจ
คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง พอใจอย่างมาก
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างตัวแปรอิสระกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างตัวแปรอิสระกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้ one way anova ใช้สูตรการทดสอบ F-test ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการเซฟเฟ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ แบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ด้าน คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนผู้รับบริการ เป็นชายมากกว่าหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี ลักษณะการมาติดต่อเป็นผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ ประเภทการบริการที่ได้รับคือการยื่นขอจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ประสบการณ์การมาใช้บริการ ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) มาแล้วเกิน 3 ครั้ง
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับสูง และด้านผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด ก็คือด้านเทคโนโลยี รองลงมาก็คือ ด้านการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านการบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการขอจดทะเบียนต่าง ๆ ที่ทำให้สำเร็จในที่แห่งเดียว รองลงมาคือ การลดขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน และการติดต่ออย่างการรอกแบบฟอร์มชนิดต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้มาติดต่อสามารถรอกแบบพิมพ์ได้ด้วยตนเองและถูกต้อง

ข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อย คือ ส่วนราชการมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ

2.2 ด้านเทคโนโลยี ผู้รับบริการพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการติดตั้งบัตรคิวช่วยให้สามารถจัดลำดับการให้บริการได้อย่างเสมอภาค รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้

ข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อย คือ ความรวดเร็วในระยะเวลาในการจดทะเบียนโดยใช้คอมพิวเตอร์

2.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย

ข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อย คือ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการบริการประชาชน

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลความสะอาด และความสวยงามในการจัดสถานที่ รองลงมาคือ การจัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่มีความ สะดวกสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และป้ายสื่อสารข้อมูลมีเพียงพอชัดเจน

ข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อย คือ การปรับปรุงส่วนบริการประชาชน โดยเน้นให้มีที่พักรอบริการ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่มไว้บริการ

3. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ ลักษณะการมาติดต่อ ประเภทการรับบริการ ประเภทธุรกิจ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ มีเหตุผลดังนี้

3.1 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นั่นก็คือเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเหมือนกัน

3.2 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานสูงสุด และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่ำสุด

3.3 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีลักษณะการมาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาติดต่อแบบอื่น ๆ (เป็นที่ปรึกษาของกิจการ) มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานสูงสุด และผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาติดต่อ (เจ้าของมาติดต่อเอง) มีความพึงพอใจต่ำสุด

3.4 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

โดยผู้รับบริการที่มีประเภทการรับบริการแบบอื่น ๆ (ขอคืนเลขทะเบียนเดิม) มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานสูงสุด และผู้รับบริการที่มารับบริการขอหนังสือรับรองมีความพึงพอใจต่ำสุด

3.5 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจแบบอื่น ๆ (ห้างหุ้นส่วนสามัญ) มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานสูงสุด และผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจ (เจ้าของคนเดียว) มีความพึงพอใจต่ำสุด

3.6 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ 3 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานสูงสุด และผู้รับบริการที่มีประสบการณ์เคยใช้บริการ 1-2 ครั้งมีความพึงพอใจต่ำสุด

4. จากคำถามปลายเปิดมีผู้รับบริการเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 เรียงตามลำดับความถี่ได้ดังนี้

4.1 ด้านบริการ ข้อที่เป็นปัญหาและได้รับการเสนอแนะมากที่สุดก็คือเรื่องบัตรคิว ซึ่งควรให้มีการตรวจเอกสารก่อนตรวจรับบัตรคิว เพราะถ้าเอกสารไม่ครบหรือมีความผิดพลาดก็จะต้องรอ และประชาชนมีการกดบัตรคิวไว้เพื่อพรรถพวก รวมทั้งการแก้ไขเอกสารเล็กน้อยแต่เจ้าหน้าที่ให้กดบัตรคิวใหม่ รู้สึกเสียเวลา และรองลงมาได้แก่การบริการรับแจ้งจัดพิมพ์และถ่ายเอกสาร และการประชาสัมพันธ์แผนผังเบอร์โทรศัพท์ให้ชัดเจน และควรมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการทุกชั้น

4.2 ด้านเทคโนโลยี ข้อที่เป็นปัญหาและได้รับการเสนอแนะมากที่สุดก็คือ การตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งาน ให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม

4.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ข้อที่เป็นปัญหาและได้รับการเสนอแนะมากที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่คิดว่าประชาชนไม่มีความรู้เรื่องการจดทะเบียน รองลงมาคืออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ การบริการไม่เป็นธรรม ความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ การขาดความชำนาญ การให้บริการจึงไม่มีประสิทธิภาพ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถจริง และเอาใจใส่ผู้รับบริการมากกว่าเดิม

4.4 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ข้อที่เป็นปัญหาและได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุดก็คือ ห้องน้ำ ห้องส้วมมีน้อยเกินไปและไม่สะอาด ชั้นบนควรมีห้องน้ำด้วย และรอบ ๆ สำนักงานมีร้านอาหารน้อยเกินไป รองลงมาก็คือ การจัดหาสถานที่ให้มีลักษณะสากลมากกว่านี้ และปัญหาเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ และเก็บค่าจอดรถแพงเกินไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้บริการ อายุเฉลี่ย 37.5 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 11.85 ปี ประเภทงานที่รับผิดชอบเรื่อง การรับเงินค่าธรรมเนียม งานแนะนำตอบข้อซักถาม การรับจดทะเบียน ทะเบียนพาณิชย์ โดยมีสาระสำคัญของงานในเรื่องการอธิบายชี้แจงให้ผู้ประกอบการเข้าใจในขั้นตอน และรายละเอียดในการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทห้างหุ้นส่วนบริษัท ตั้งแต่การจัดตั้งใหม่ การเปลี่ยนแปลงแก้ไข การอนุญาตให้จองชื่อ งานบริการข้อมูลธุรกิจ งานออกหนังสือรับรอง งานสำเนาเอกสารและปรับปรุงข้อมูลทางทะเบียนให้ทันสมัย

2. การให้ความสำคัญของการให้บริการต่อผู้รับบริการ ส่วนใหญ่พอใจต่อการให้บริการมาก เพราะเห็นว่ามีค่าสำคัญในแง่ของการให้คำแนะนำให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีข้อมูลเพียงพอ มีการทำความเข้าใจกับประชาชนอย่างเป็นกันเองในขั้นตอนการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ซึ่งจะช่วยให้มีการเพิ่มจำนวนธุรกิจ

ให้เกิดขึ้นภายในประเทศ เป็นการอำนวยความสะดวก การยอมรับคำติชม นอกจากนั้นเอกสารทางทะเบียน การดำเนินเอกสารสำคัญของทางราชการ เมื่อประชาชนได้รับบริการที่ดี จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ราชการอื่น ๆ ตามไปด้วย ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของข้าราชการในสายตาของประชาชนดีขึ้น

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียน 3 (รัชดาภิเษก) ส่วนใหญ่เห็นว่า ตนเองมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะได้ต้อนรับประชาชน การบริการ ที่รวดเร็ว สะดวกโปร่งใส บริการเต็มประสิทธิภาพทุกขั้นตอน แต่อย่างไรก็ตามบางครั้งประชาชนผู้รับบริการ มีจำนวนมาก แต่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย จึงจำเป็นต้องรอบ้างเป็นช่วงระยะเวลาสั้น ๆ

4. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการปรับปรุงกระบวนการใหม่ ส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง เพราะทำให้งานรวดเร็วมากขึ้น กำหนดให้รับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอย่างชัดเจน แต่เหตุผลด้าน ตรงข้าม อาจเกิดความไม่พอใจบ้างในบางเรื่อง เช่น อุปกรณ์ วัสดุสำนักงานไม่มีความทันสมัย การกำหนด ขั้นตอน การปฏิบัติงานกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาให้สอดคล้องกันด้วย

5. ความพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีความ พึงพอใจ แต่พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ก็คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ เครื่อง คอมพิวเตอร์เก่า ชำรุดบอบ ทำให้งานบริการล่าช้า ไม่มีงบประมาณซ่อมแซม ขาดความคล่องตัวในการให้ บริการ เนื่องจากอุปกรณ์ขัดข้องบ่อย เมื่อมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยแล้วต้องช่วยให้ขั้นตอนการ ให้บริการรวดเร็วขึ้น ผลงานมีความสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม

6. การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง เพราะเครื่องปรับอากาศ ไม่เพียงพอกับพื้นที่ห้อง ไม่มีบริการน้ำดื่มและโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งสมควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม

7. ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเห็นว่าผู้รับบริการควรมีการอ่านเอกสาร ที่ประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจในการยื่นขอจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด ที่หน่วยราชการ ประชาสัมพันธ์ไว้ ณ สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจระบบการจดทะเบียนมากขึ้น การจัดระบบจะดีมีความรวดเร็วมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงให้มีอุปกรณ์ทันสมัย มีการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ ออนไลน์ การบริการประชาชนผู้บริหารควรให้ความสำคัญปัญหาในระดับล่างในการบริการประชาชนของผู้ได้ บังคับบัญชา ควรปรับปรุงเครื่องอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างต่อเนื่อง ระหว่างที่ประชาชนมารอรับการบริการหน่วยงานควรมีโทรทัศน์ เอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ไว้บริการ ประชาชน เพื่อช่วยคลายความเครียดในการรอคอย การจัดทำบัตรคิวควรชัดเจนเรียกชื่อตามคิวที่ได้รับ ควรหา ทางป้องกันเหตุขัดข้องจากไฟฟ้าดับเครื่องคอมพิวเตอร์จะใช้งานไม่ได้ จึงต้องมีเครื่องสำรองไฟฟ้าที่มีระยะเวลาทำงานได้นาน เป็นต้น

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานของสำนักงาน บริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีประเด็นสำคัญที่จะนำมา อภิปราย ดังนี้

1. ผลการตรวจสอบสมมติฐาน จำนวน 6 สมมติฐาน ส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมี สมมติฐาน 1 สมมติฐานเท่านั้น ที่ไม่เป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 ซึ่งสามารถอภิปรายผลการ ทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานเหมือนกัน ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากการไม่เลือกปฏิบัติในการจัดการบริการของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ซึ่งมีการติดตั้งระบบบัตรคิว ทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นเพศใด ดังนั้นความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานจึงเหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิรัช พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 142) พบว่าเพศของประชาชนไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ทำการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบแตกต่างกัน และเป็นไปตามแนวคิดของ Milet ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Satisfactory services) ที่จะพึงพอใจหรือไม่นั้น ก็ต้องพิจารณาความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.2 สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิรัช พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 132) ที่ว่าอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจทั้งที่มีต่อด้านบริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน อาจเนื่องมาจากงานของการจดทะเบียนธุรกิจกับการติดต่องาน ณ ที่ว่าการอำเภอ มีจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน จึงทำให้อายุมีผลต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน การปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานด้านบริการมากกว่าที่ว่าการอำเภอ ซึ่งจะสังเกตได้ว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จะยอมรับและมองเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมทั้งการจัดสถานที่และสิ่งแวดลอมมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ จึงส่งผลให้อายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.3 สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีลักษณะการมาติดต่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าลักษณะการมาติดต่อมีผลต่อความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ อาจเนื่องมาจากกลุ่มของผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ และที่ปรึกษาของกิจการ ซึ่งมาติดต่องานที่สำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจประจำแทนเจ้าของกิจการ จะสังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงและความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และมีความคาดหวังในเรื่องการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าของกิจการมาติดต่อเอง ดังนั้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ และที่ปรึกษาของกิจการ จึงมีความพึงพอใจมากกว่าเจ้าของกิจการมาติดต่อเอง จึงส่งผลให้ลักษณะการมาติดต่อต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.4 สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทของการบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ที่มารับบริการที่มีประเภทการรับบริการต่างกันย่อมมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานต่างกัน เนื่องจากการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ซึ่งแต่เดิมมีขั้นตอนยุ่งยาก ใช้เวลาหลายวันกว่าจะจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเสร็จสิ้นและมีเอกสารมากมาย ต้องมีความพึงพอใจมากกว่าการขอหนังสือรับรอง ซึ่งแต่เดิมมีขั้นตอนยุ่งยากน้อยกว่าและมีเอกสารน้อยกว่า จึงส่งผลให้ประเภทของการบริการต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.5 สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด นั้นมีขั้นตอนการจดทะเบียนแตกต่างกันตามกฎหมายแต่ละฉบับ ห้างหุ้นส่วนมีขั้นตอนการจดทะเบียนยุ่งยากน้อยกว่าบริษัทจำกัด เจ้าของคนเดียวมีขั้นตอนการจดทะเบียนพาณิชย์ยุ่งยากน้อยกว่าจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด ดังนั้นผู้รับบริการที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน คือ บริษัทจำกัดย่อมมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และเจ้าของคนเดียว จึงส่งผลให้ประเภทธุรกิจต่างก็มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานต่างกัน

1.6 สมมติฐานที่ 6 ผู้รับบริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มีประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือประสบการณ์ในการมาติดต่อมีผลต่อความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิรักษ์ พรหมพิทักษ์กุล (2540:44) ที่ว่าประชาชนมีประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการปรับรื้อระบบต่างกันเป็นเพราะเกิดจากการแสดงออกทางพฤติกรรมของประชาชนผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการมาใช้ ถ้ามากกว่า 3 ครั้งจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่า เนื่องจากได้มีโอกาสเปรียบเทียบกระบวนการงานในการปฏิบัติงานเดิมกับกระบวนการงานในการปฏิบัติงานใหม่ ส่วนผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการเลยก็อาจจะไม่สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจได้ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจจริงใจในการบริการแล้วจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ มีความอยากจะมาใช้บริการเพิ่มจำนวนครั้งมากขึ้น สอดคล้องกับแนวความคิดของ Fitzgerald และ Durant ทำให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคล รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ กับการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการ เทคโนโลยี การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สถานที่และสิ่งแวดลอม

2.1 ด้านการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง และผู้ให้บริการก็เห็นว่ามี ความพึงพอใจสูงเช่นกัน เนื่องจากบริการที่รวดเร็ว สะอาด โปร่งใส บริการเต็มประสิทธิภาพ และพยายามสร้างทัศนคติให้ภาพลักษณ์ของข้าราชการในสายตาประชาชนดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ไชว์พันธ์ (2529 : 47) ในทัศนะเกี่ยวกับการบริการประชาชน หมายถึงการรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการประชาชน ให้ได้รับความพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการนั้น ต้องเป็นการบริการที่มีลักษณะดังนี้

- (1) ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- (2) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- (3) ให้บริการด้วยความถูกต้อง
- (4) ให้บริการด้วยความเสมอภาค

2.2 ด้านเทคโนโลยี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง แต่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่า ซึ่งมีความเห็นแตกต่างกัน เป็นเพราะผู้ให้บริการอยู่ใกล้เครื่องอุปกรณ์ต่าง ๆ ในหน่วยงานเห็นว่า

เก่าและเกิดขัดข้องซ้ำรุดบ่อยจนทำให้ต้องเสียเวลา จึงมองว่าเป็นปัญหาขององค์กร ส่งผลให้การวัดระดับความพึงพอใจต่ำกว่า แต่ด้านผู้รับบริการที่เห็นว่าพึงพอใจในระดับสูง เพราะเกิดจากการได้รับบริการจากอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้น สะดวกมากขึ้น จึงเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงตามไปด้วย

2.3 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่าในการให้บริการนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับปานกลาง แต่ผู้ให้บริการเห็นว่าตนเองมีความพึงพอใจในระดับสูง เป็นเพราะผู้ให้บริการคิดว่าตนเอง ได้ทำงานเต็มประสิทธิภาพแล้ว และควรจะมีใจในผลงานของตนเอง

2.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง เพราะเห็นว่ามีการดูแลความสะอาด และสวยงามในการจัดสถานที่ มีป้ายการสื่อสารข้อมูลที่เพียงพอ ส่วนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากการที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก ทำให้เครื่องปรับอากาศไม่เย็นเพียงพอ ไม่มีบริการน้ำดื่ม และโทรศัพท์สาธารณะ จึงส่งผลให้เกิดความไม่สะดวก ทำผลให้ความพึงพอใจสูงลดลง จนกลายเป็นความพึงพอใจระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านการบริการ

1. ควรให้มีการจัดอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจดทะเบียนแก่ผู้รับบริการจดทะเบียน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และจะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจสามารถเตรียมเอกสารต่าง ๆ มาจดทะเบียนได้ถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์แผนผัง ขั้นตอนการจดทะเบียนที่ถูกต้อง และเข้าใจง่าย

3. ควรมีการติดตั้งโทรศัพท์ระบบออนไลน์ไว้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน และสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านเทคโนโลยี

1. ควรมีการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว แต่ถ้าคอมพิวเตอร์เก่าอาจต้องปรับเปลี่ยนให้มีคุณภาพที่ดี ทันสมัยไว้บริการประชาชน ให้สอดคล้องกับปริมาณของห้างหุ้นส่วน บริษัท ที่มาจดทะเบียนเพิ่มมากขึ้นทุกวัน

ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่รับจดทะเบียนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะตำแหน่งนายทะเบียน เนื่องจากต้องทำหน้าที่ตรวจสอบ รับรองเอกสาร และเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่งควรเพิ่มจำนวนให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้น

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ควรเพิ่มโทรศัพท์สาธารณะในอาคารและบริเวณนอกอาคาร เพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกกับการติดต่อธุรกิจในระหว่างรอรับบริการจดทะเบียน

2. ควรแก้ไขปัญหาสถานที่จอดรถให้เพิ่มมากขึ้น จัดระเบียบการจอดรถให้มีที่จอดรถเพียงพอ รวมทั้งมีบัตรคิวเข้าจอดตามลำดับ

3. ควรมีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารและเอกสารสำหรับไว้ให้ประชาชนอ่านเมื่อรอรับจดทะเบียน

4. ควรปรับปรุงระบบการถ่ายเทอากาศให้ดี หรือเพิ่มเครื่องปรับอากาศภายในอาคาร โดยเฉพาะในบริเวณพื้นที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจเขตอื่น ๆ

2. ควรมีการวิจัย ประเมินผล หรือติดตามผลความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์มาปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการวิจัยความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ภายในกรมทะเบียนการค้า และหน่วยงานบริการอื่น ๆ ของภาครัฐ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- คอตเลอร์ ฟิลิป. (2540). *การบริหารการตลาด :วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์คู่แข่ง.
- จุฑา เทียนไทย. (2538). *รีเอ็นจิเนียริงกับสังคมไทย*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์เดอะเนชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ. เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2537). *รีเอ็นจิเนียริง มิติใหม่ของการบริหาร*, โครงการผลิตเอกสารวิชาการ สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. 7 (144).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ. สุวีริยาสาส์น.
- ประสิทธิ์ ลิสวัสดิ์. (2528). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานจดทะเบียนเครื่องหมายของการค้าของกองสิทธิบัตรและเครื่องหมายการค้า กรมทะเบียนการค้า*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิทักษ์ ตระกูล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการในบริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธวัช แยมแฉ่ง. (2535). *การปรับปรุงระบบราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความทันสมัย : ศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติของกรมการขนส่งทางบก*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระศักดิ์ วระสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับขนาดการกรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่ง แก้วแดง. (2538). *รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์เดอะมิตชัน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ. อักษรเจริญทัศน์.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2539). *คู่มือรีเอ็นจิเนียริงธุรกิจไทย*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มิตชัน.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย ไข้วพันธ์. (2529). *การสนองความต้องการของชุมชนของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงาน ก.พ. (2538). *การประชุมปรึกษาหารือ และชี้แจงการดำเนินการส่งเสริมประสิทธิภาพในกรมต้นแบบ*. กรุงเทพฯ. ศูนย์ปฏิบัติการโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ.
- สำนักบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก). (2541). *รายงานการประเมินผล การขยายผลการจดทะเบียนรูปแบบใหม่*. กรุงเทพฯ. กรมทะเบียนการค้า.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ของที่ว่ากรมอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีมีการรื้อปรับระบบ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Deloitte & Touche Consulting Group. (2540). เอกสารการอบรมนายทะเบียนและเจ้าหน้าที่ โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า. กรุงเทพฯ. กรมทะเบียนการค้า.

Millet, J.D. (1966). *Management in the Public Service*. New York : Mc Graw Hill.

Raymond L. Mangnelli and Mark M. Klein. *The Reengineering Handbook*. New York : American Management Association.

Timothy Galpin. (1996, March). "Connecting Culture to Organizational Change". *HR magazine*. 10(5) : 84-90.





ภาคผนวก

กรกฎาคม 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ในภาวะที่ประเทศไทยอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ จากการเปลี่ยนแปลงกระแสโลกในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ หรือการทำงานของส่วนราชการในการบริหารราชการแนวใหม่ คือ การที่กรมทะเบียนการค้าทำการปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงกระบวนการจดทะเบียนธุรกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้การบริการสนองต่อความต้องการของประชาชน จากความสำคัญดังกล่าวคณะผู้จัดทำกรวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท เอกการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงได้จัดทำโครงการวิจัยหัวข้อ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ เพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์

ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถาม คำตอบของแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับสุดยอด และจะไม่มีผลกระทบบใด ๆ ต่อท่าน และหากท่านต้องการผลของงานวิจัย ได้โปรดกรอกข้อมูลด้านล่าง เพื่อจะได้จัดส่งให้ท่านเมื่องานวิจัยแล้วเสร็จ

ความคิดเห็นของท่านเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยนี้ รวมทั้งความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของท่าน จะส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการประชาชนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ทำการวิจัย

ชื่อ.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์..... Fax

ท่านต้องการผลของงานวิจัยนี้หรือไม่ ไม่ต้องการ ต้องการ

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้รับบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัว (โปรดเลือกข้อที่เหมาะสมที่สุดเพียงข้อเดียว)

1. เพศ V₁.....
 - หญิง ชาย
2. อายุ V₂.....
 - ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี
 - 31-40 ปี 41-50 ปี
 - 51 ปีขึ้นไป
3. ลักษณะการมาติดต่อ V₃.....
 - เจ้าของกิจการมาติดต่อเอง ผู้รับมอบอำนาจกระทำการแทนเจ้าของ
 - อื่น ๆ
4. ประเภทของการบริการที่ได้รับ V₄.....
 - แนะนำการจดทะเบียน ยื่นจดทะเบียน
 - ตรวจเอกสาร ขอนหนังสือรับรอง
 - อื่น ๆ
5. ประเภทธุรกิจ V₅.....
 - เจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 - บริษัทจำกัด
6. ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ V₆.....
 - ไม่เคย เคย 1-2 ครั้ง เคย 3 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (√) ลงในช่องท้ายข้อความของแต่ละข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงของสำนักงานบริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ที่มาใช้บริการมากที่สุดเพียงข้อเดียว (ช่องที่ 5-1)

ความพึงพอใจ	พอใจ อย่างมาก 5	ค่อนข้าง พอใจ 4	เฉย ๆ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ อย่างมาก 1
<u>ความพึงพอใจต่อบริการ</u>					
1. กระบวนการจดทะเบียนต่าง ๆ ทำได้เสร็จภายในที่แห่งเดียว	V ₇
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	V ₈
3. การบริการเป็นไปตามความ คาดหวังของท่าน	V ₉
4. การลดขั้นตอนการให้บริการ ที่ซ้ำซ้อน	V ₁₀
5. การติดต่อราชการ ณ สำนักงาน บริการจดทะเบียนครั้งใด จะได้รับ ความสะดวกทุกครั้ง	V ₁₁
6. การติดต่ออย่างการกรอก แบบฟอร์มชนิดต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ ผู้มาติดต่อสามารถกรอกแบบพิมพ์ ได้ด้วยตนเองและถูกต้อง	V ₁₂
7. ส่วนราชการมีการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ ในเรื่องระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ ประชาชนทราบ	V ₁₃
<u>ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยี</u>					
8. การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ ช่วยลดขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานได้	V ₁₄
9. ความรวดเร็วในระยะเวลาในการ จดทะเบียนโดยใช้คอมพิวเตอร์	V ₁₅
10. ระบบการติดตั้งบัตรคิวช่วยให้มี การจัดลำดับการให้บริการอย่าง เสมอภาค	V ₁₆
<u>ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ</u>					
11. การติดตามเรื่องของเจ้าหน้าที่	V ₁₇

ความพึงพอใจ	พอใจ อย่างมาก 5	ค่อนข้าง พอใจ 4	เฉย ๆ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ อย่างมาก 1
<u>ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน</u>					
<u>ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ต่อ)</u>					
12. เจ้าหน้าที่บริการประชาชน ผู้มาติดต่อราชการอย่างรวดเร็ว โดยมีอัธยาศัยไมตรีอย่างทั่วถึง	V ₁₈
13. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ ผู้มาติดต่อในเรื่องระเบียบกฎหมาย และวิธีการปฏิบัติ	V ₁₉
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความ เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติตาม ระเบียบกฎหมาย	V ₂₀
15. เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติ งานทดแทนกันได้	V ₂₁
16. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นทำงาน ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ แม้ว่า จะประสบปัญหาและความยาก ลำบากในการบริการประชาชน	V ₂₂
17. ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ ได้ลดขั้นตอนปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่าง รวดเร็ว	V ₂₃
18. ความตรงไปตรงมาของ เจ้าหน้าที่	V ₂₄
19. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการ บริการประชาชน	V ₂₅
20. ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการประชาชน	V ₂₆
21. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในการปฏิบัติงาน	V ₂₇
22. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ของเจ้าหน้าที่	V ₂₈

ความพึงพอใจ	พอใจ อย่างมาก 5	ค่อนข้าง พอใจ 4	เฉย ๆ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ อย่างมาก 1
<u>ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่และ สิ่งแวดล้อม</u>					
23. การดูแลความสะอาด และความ สวยงามในการจัดสถานที่	V ₂₉
24. ป้ายสื่อสารข้อมูลมีเพียงพอและ ชัดเจน	V ₃₀
25. การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานไว้อย่างเหมาะสม สะดวก ในการใช้งาน	V ₃₁
26. การปรับปรุงส่วนบริการ ประชาชน โดยเน้นให้มีที่พัก รอบริการ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่มไว้บริการ	V ₃₂
27. การจัดโต๊ะทำงานของ เจ้าหน้าที่มีความสะดวกสำหรับ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ	V ₃₃
28. การจัดเก็บเอกสารไว้อย่างเป็น ระบบและเป็นระเบียบ	V ₃₄
29. การจัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบ โดยแยกเป็นรถยนต์/รถจักรยานยนต์	V ₃₅
30. การปรับปรุงและดูแลห้องน้ำ ห้องส้วมให้สะอาดอยู่เสมอ	V ₃₆

5. ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ (ถ้ามี)
(โปรดระบุปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี))

.....
.....

แบบสัมภาษณ์ (Interview Guide)

หัวข้อ (Topic) ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงกระบวนการงานในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการ
จดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) ในทัศนะของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

- 1.1 ชื่อ (Name) อายุ ปี
 1.2 ตำแหน่ง (Position)
 1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Working Experience) ปี (Year)
 โปรดบรรยายละเอียด

1.4 ประเภทงานการให้บริการ

ตอนที่ 2 การให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2.1 ท่านคิดว่าการให้บริการต่อผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไร

2.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่านอย่างไร

2.3 ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่ต่อการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการงานใหม่ of สำนักงาน
บริการจดทะเบียนธุรกิจ 3 (รัชดาภิเษก) เหตุผลอะไร

2.4 ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่ต่อการนำเทคโนโลยีทุกอย่างมาช่วยในการปฏิบัติงาน
(โปรดระบุเหตุผล)

2.5 การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมทำงานแบบใหม่ที่ต่างจากแบบเดิมโดยสิ้นเชิง ท่านมี
ความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

ตอนที่ 3 ท่านมีปัญหาหรือข้อเสนอนะอื่น ๆ เพิ่มเติมหรือไม่

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-สกุล นางโสรดา เลิศอาณาจักร์

สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 166/563 หมู่ 5 ซอยพหลโยธิน 52 แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน นักวิชาการตรวจสอบบัญชี 6 ว.

สถานที่ทำงานปัจจุบัน สำนักกำกับดูแลธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2524 โรงเรียนสาธิตสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

พ.ศ. 2526 โรงเรียนสตรีวัดอัมพรสวรรค์

พ.ศ. 2530 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2545 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

