

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564-2565 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการ ไว้ว่า “ระบบราชการที่ส่งเสริมประชาชนอยู่ดีกินดีทำมาหากินได้ และเชื่อมั่นในภาครัฐ” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย (1) การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อประชาชน (2) การปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง และ (3) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการฯ ดังกล่าวได้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 ระบุว่า การปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ นอกจากนั้นยังมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ และแผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) อีกทั้งนโยบายรัฐบาลเรื่องการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีการกำหนดทิศทางที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นในด้านการให้บริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ โดยยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความง่าย ปลอดภัย ความสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถเข้าถึงทุกกลุ่ม โดยเน้นไปที่การบริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565: เว็บไซต์)

ปัจจุบันภาครัฐไทยกำลังเผชิญความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว รุนแรง และผันผวน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ โดยต้องยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565: เว็บไซต์) ด้านการให้บริการนั้นหน่วยงานภาครัฐต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารหรือการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงต้องให้ความสำคัญและต้องเตรียมความพร้อมในการรับมือให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น ประชาชนมีการศึกษาและค่านิยมที่สูงขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและสามารถบอกถึงความต้องการของตนให้สังคมรับรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้ประชาชนเกิดความคาดหวังที่จะเห็นหน่วยงานราชการให้การบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรม โปร่งใส โดยจะเห็นได้ว่าบ่อยครั้งที่ประชาชนไม่ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ หรือไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ จะเกิดการร้องเรียนผ่านช่องทาง

ต่าง ๆ รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่มีให้เห็นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น หน่วยงานราชการจึงต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน โดยเริ่มจากการปลูกจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักในการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างทันเวลา จึงจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และไม่มีข้อร้องเรียน

กระทรวงพาณิชย์ เป็นหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลด้านเศรษฐกิจของประเทศ และมีสำนักงานพาณิชย์รวม 76 แห่งทั่วประเทศ จัดเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนกระทรวงพาณิชย์ในการกำกับดูแลด้านเศรษฐกิจของจังหวัด เช่นเดียวกันกับจังหวัดอำนาจเจริญ ที่มีสำนักงานพาณิชย์จังหวัดตั้งอยู่บริเวณอาคารศาลากลางจังหวัดอำนาจเจริญ ถนนชยางกูร ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย (1) กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจการค้าในระดับจังหวัด กลุ่มจังหวัด เป็นศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการค้า การบริการ จัดทำข้อมูลราคา ดัชนีการค้าและเศรษฐกิจการค้าของจังหวัด รวมไปถึงจัดวางระบบงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด (2) กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับ ดูแลด้านราคา ปริมาณ และการแข่งขันทางการค้า ให้เกิดความสมดุลและเป็นธรรม ทั้งผู้ผลิต ผู้ประกอบ และผู้บริโภค รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้บริโภคพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง (3) กลุ่มส่งเสริมการประกอบธุรกิจการค้าและการตลาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบ การส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการภายในจังหวัดให้มีศักยภาพสามารถแข่งขันได้ และ (4) กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า ซึ่งแต่ละกลุ่มงานจะทำงานบูรณาการร่วมกัน เพื่อขับเคลื่อนการทำงานของกระทรวงพาณิชย์ให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ, 2565: เว็บไซต์)

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญมีภารกิจในหลาย ๆ ด้านที่มีความใกล้ชิด และเกี่ยวข้องกับประชาชน และผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ รวมไปถึงประเด็นคุณภาพการบริการ (Service Quality) หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานจะต้องการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องการได้รับการที่มีความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับหลัก Public Sector Management Quality Award (PMQA) ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ ที่เน้นการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดการภาครัฐที่พัฒนาตามยุทธศาสตร์ของแต่ละองค์กร เป็นการเพิ่มและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันรวมทั้งสร้างมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงหรือเทียบเท่ามาตรฐานสากลในการให้บริการกับประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557) และจากแนวทางการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมา สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญยังไม่ได้เก็บข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการสมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญอย่างเป็นระบบเท่าที่ควร

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังกับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้จริง เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่จะนำไปใช้

เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานด้านการบริการของสำนักงานฯ ให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

1.2.2 เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามด้านประชากรศาสตร์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน

1.3.3 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ สมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญ จำนวน 212 ราย (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ, 2565: เว็บไซต์)

1.4.2 ด้านเนื้อหา

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ของ Parasuraman (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1988) ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) ความเชื่อมั่นในการบริการ (4) การตอบสนองความต้องการ และ (5) ความเอาใจใส่ในบริการ

1.4.3 ด้านพื้นที่

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

1.4.4 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 1 ปี 2 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคูณภาพการของบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ ครั้งนี้ ผู้ศึกษานำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการ SERVQUAL MODEL ของ Parasuraman, Ziethaml & Berry (1990) ใน 5 มิติ ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (3) ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) (4) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) และ (5) ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) ดังแสดงได้ตามภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สามารถนำผลการศึกษารั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น

1.6.2 เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอื่น และส่วนราชการที่มีการให้บริการประชาชนในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้ศึกษาได้ให้คำนิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1.7.1 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ หมายถึง หน่วยงานส่วนภูมิภาคสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ของกระทรวงพาณิชย์ ตั้งอยู่ภายในอาคารศาลากลางจังหวัดอำนาจเจริญ มีบทบาทหน้าที่เสริมสร้างความสามารถของผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็ง และการแก้ปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เกษตรกร ผู้ประกอบการ ซึ่งดำเนินการผ่านนโยบายของรัฐบาล รวมไปถึงการให้บริการข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ราคาสินค้าเกษตร สินค้าอุปโภคบริโภค และดูแลภาพรวมของเศรษฐกิจภายในจังหวัดอำนาจเจริญ

1.7.2 การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการที่มารับบริการจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ซึ่งเป็นกระบวนการหรือกิจการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในการตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.7.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

1.7.4 ผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญ ที่เคยมาขอรับบริการจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในปีงบประมาณ 2565

1.7.5 สมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญ หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจในจังหวัดอำนาจเจริญ ที่สมัครและได้รับการอนุมัติให้เป็นสมาชิก MOC BIZ CLUB กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่รวมตัวสร้างเครือข่ายและร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจในรูปแบบประชารัฐ ให้สอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละพื้นที่ จะคอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันในรูปแบบพี่ช่วยน้อง ทำให้เกิดการเชื่อมโยงการค้าทั้งระดับจังหวัด เกิดการเชื่อมโยงการค้าทั้งระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ อันเป็นกลไกสำคัญให้ภาคธุรกิจของไทยมีความเข้มแข็งและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

1.7.6 ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ประกอบด้วย

1.7.6.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ เช่น อุปกรณ์เอกสาร และเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ

1.7.6.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการ การได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ตรงกับความต้องการ มีความสม่ำเสมอ และสามารถเก็บข้อมูลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

1.7.6.3 ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการนั้น ๆ รวมไปถึงการแสดงออกที่สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน กิริยามารยาทดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับมีประสิทธิภาพ

1.7.6.4 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันทีที่ สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดาย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน

1.7.6.5 ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเอาใจใส่ การเข้าถึงความต้องการ การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมไปถึงการให้บริการด้วยความสุภาพและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันของผู้ให้บริการ ความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

1.7.7 การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับจริงจากการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ประกอบด้วย

1.7.7.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ เช่น อุปกรณ์ เอกสาร และเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ

1.7.7.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการ การได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ตรงกับความต้องการ มีความสม่ำเสมอ และสามารถเก็บข้อมูลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

1.7.7.3 ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการนั้น ๆ รวมไปถึงการแสดงออกที่สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน กิริยามารยาทดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับมีประสิทธิภาพ

1.7.7.4 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันทีที่ สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดาย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน

1.7.7.5 ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการเอาใจใส่ การเข้าถึงความต้องการ การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมไปถึงการให้บริการด้วยความสุภาพและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันของผู้ให้บริการ ความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ