

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญ จำนวนทั้งสิ้น 212 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test, f-test และการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย Paired-Samples t-test ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 42 – 57 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป

5.1.2 การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.29 โดยผู้ให้บริการมีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ และหากวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 โดยมีความคาดหวังเกี่ยวกับการติดตั้งป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ และมีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มมากที่สุด รองลงมาเป็นการตกแต่งสถานที่และการดูแลความสะดวกภายในพื้นที่การให้บริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ให้บริการมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 โดยมีความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และการตอบข้อซักถาม มากที่สุด รองลงมาเป็น ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ผู้ให้บริการมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 โดยให้ความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง การไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น มากที่สุด รองลงมาเป็น การที่เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากที่กำหนด

ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 โดยให้ความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด รองลงมาเป็นการมีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

ด้านการเอาใจใส่ในบริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 โดยให้ความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่องความสามารถในการจดจำผู้เข้ารับบริการ รองลงมาเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เข้ารับบริการเป็นสำคัญ

5.1.3 การวิเคราะห์การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ หรือการใช้บริการด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ในบริการตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 โดยได้รับการเกี่ยวกับด้านการติดตั้งป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการและมีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม มากที่สุด รองลงมาเป็นการตกแต่งสถานที่และการดูแลความสะอาดภายในพื้นที่การให้บริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 โดยได้รับการเกี่ยวกับเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา ด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และการตอบข้อซักถาม มากที่สุด รองลงมาเป็น ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 โดยได้รับการเกี่ยวกับเรื่องการไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น มากที่สุด รองลงมาเป็น ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ อย่างครบถ้วนและถูกต้อง

ด้านการตอบสนองความต้องการ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 โดยได้รับการเกี่ยวกับเรื่องการมีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมให้บริการอยู่เสมอ มากที่สุด รองลงมาเป็นการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการเอาใจใส่ในบริการ ผู้ใช้บริการได้รับการบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 โดยได้รับการเกี่ยวกับเรื่องความสามารถในการจดจำผู้เข้ารับบริการ รองลงมาเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เข้ารับบริการเป็นสำคัญ

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 12 สมมติฐาน สรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1 สรุปสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน	One way ANOVA	0.00**	ยอมรับ
1.6 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน	Independent t-test	0.57	ปฏิเสธ
2.1 เพศของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน	Independent t-test	0.99	ปฏิเสธ
2.2 อายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน	One way ANOVA	0.52	ปฏิเสธ
2.3 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน	Independent t-test	0.28	ปฏิเสธ
2.4 อาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน	One way ANOVA	0.00**	ยอมรับ
2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน	One way ANOVA	0.00**	ยอมรับ
2.6 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน	Independent t-test	0.00**	ยอมรับ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่าความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของสมาชิกเครือข่ายปีสคลับอำนาจเจริญนั้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้าน ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย			Sig.	t-test
	ความคาดหวัง	การรับรู้	คุณภาพบริการ (P-E)		
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.41	4.12	0.71	0.00**	21.98
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.74	3.92	0.82	0.00**	28.02
ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance)	3.93	4.85	0.92	0.00**	32.37
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	3.99	4.85	0.86	0.00**	30.43
การเอาใจใส่ในบริการ (Empathy)	3.59	4.23	0.64	0.00**	22.23
โดยรวม	3.77	4.56	0.79	0.00**	35.30

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการศึกษารูปได้ว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ในทุกด้าน

จากผลการประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ครั้งนี้ สามารถนำมาเปรียบเพื่อจัดลำดับความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการ เพื่อให้เห็นความแตกต่างถึงคุณภาพการให้บริการ ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 การจัดอันดับคะแนนความคาดหวัง การรับรู้ และคุณภาพบริการของสำนักงาน
พาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

คุณภาพการให้บริการ	ลำดับที่ความคาดหวัง (Expectation: E)	ลำดับที่การรับรู้ (Perception: P)	ลำดับที่คะแนน คุณภาพบริการ (P-E)
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	5	4	4
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	3	2	3
ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance)	2	1	1
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	1	1	2
การเอาใจใส่ในบริการ (Empathy)	4	3	5

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ในบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านความเชื่อมั่นในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ในบริการ ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ตามลำดับดังนี้

5.2.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวิมล

ลี้มนทรัพย์ (2561) ที่พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันมีการเปิดกว้างในเรื่องเพศมากขึ้น เพศจึงไม่เป็นอุปสรรคในการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงมีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้มาใช้บริการจะเป็นเพศใดก็ตาม

5.2.2 อายุ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ราตรีญา ธีรภัทร์ตระกูล (2563) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีอายุที่แตกต่างกัน แต่มีวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการที่สำนักงานพาณิชย์ฯ เหมือนกัน คือการได้รับการส่งเสริมพัฒนาการประกอบธุรกิจ และเมื่อมารับบริการแล้วได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเองจึงทำให้ไม่รู้สึกรู้ว่าได้รับบริการที่แตกต่างจากคนอื่น

5.2.3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ราตรีญา ธีรภัทร์ตระกูล (2563) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ มีการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่ว่าผู้มารับบริการจะมี เพศ อายุ หรือระดับการศึกษา ใดก็ตาม

5.2.4 อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน จากผลการวิจัยที่พบว่า

อาชีพที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ราตรีญา ธีรภัทร์ ตระกูล (2563); จุไรรัตน์ นิมลลี (2564); ธุมาวดี ศรีชัย, วาสนา สุวรรณวิจิตร และอนิวัช แก้วจำนงค์ (2564); สุมิตรา สายแหว, อโณทัย ทหาระสาร และอัยรดา พรเจริญ (2564)

อาชีพที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ราตรีญา ธีรภัทร์ ตระกูล (2563); จุไรรัตน์ นิมลลี (2564); ธุมาวดี ศรีชัย, วาสนา สุวรรณวิจิตร และอนิวัช แก้วจำนงค์ (2564); สุมิตรา สายแหว, อโณทัย ทหาระสาร และอัยรดา พรเจริญ (2564); พัชรดา สำรองทรัพย์ และเกวลิน ศิลพัฒน์ (2565)

ความคาดหวังและการรับรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มอาชีพนั้น อาจเกิดจากบุคลิกภาพ ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ และความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในแต่ละอาชีพที่มีความแตกต่างกัน จึงส่งผลให้แต่ละกลุ่มอาชีพมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยจากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความคาดหวังในการใช้บริการน้อยกว่าอาชีพอื่น นั่นอาจเป็นเพราะกลุ่มอาชีพข้าราชการเมื่อมาใช้บริการในหน่วยงานราชการด้วยตนเอง จึงมีความเข้าใจในบริบทการทำงานของหน่วยงานราชการที่อาจจะให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ไม่เต็มที่เนื่องจากข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร จึงมีความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการที่น้อยกว่าอาชีพอื่น

5.2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน จากผลการวิจัยที่พบว่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใน ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุมิตรา สายแหว, อโณทัย หาระสาร และอัยรดา พรเจริญ (2564)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560); สุมิตรา สายแหว, อโณทัย หาระสาร และอัยรดา พรเจริญ (2564) ทั้งนี้ จากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง มีการคาดหวังในคุณภาพการบริการมากกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย อาจเป็นเพราะเมื่อมีรายได้สูงขึ้น ผู้ใช้บริการย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการบริการในระดับที่สูงขึ้น

5.2.6 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน จากผลการวิจัยที่พบว่า

จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ แตกต่างกัน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม, กิตติมา จึงสุวดี และประนอม คำผา (2557) ซึ่งได้พบว่าระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เพราะผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกต่างกัน มีประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการแตกต่างกัน จึงมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการ 1-5 ครั้ง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่มากกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการ 6-10 ครั้ง แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ใช้บริการมาใช้บริการบ่อยครั้งมากขึ้นย่อมต้องการการบริการที่ดียิ่งขึ้นไปอีกกว่าเดิม แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วได้รับการบริการในระดับที่เท่าเดิม จึงมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับที่ต่ำกว่าในครั้งแรก ๆ ที่เข้ารับบริการ

5.2.7 ความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัยของ มนัสชญาน์ โรมินทร์ (2561) ที่ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ มากที่สุด ทั้งนี้สาเหตุที่มีความแตกต่างกันอาจเนื่องมาจาก กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จึงต้องการการบริการที่ตอบสนองความต้องการของตนมากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการทำงานธุรกิจของตนเอง ส่วนผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเป็นกลุ่มผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ดีมีคุณภาพ จึงมีความคาดหวังการบริการในด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ว่าโรงพยาบาลจะต้องรักษาตนให้หายจากอาการป่วย

5.2.8 การรับรู้ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัยของ ภารดี เทพคายณ (2562) ที่ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการของนักศึกษา คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ซึ่งการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากที่สุด ทั้งนี้สาเหตุที่มีความแตกต่างกันอาจเนื่องมาจาก การให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ และการให้บริการของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ต่างกันคือ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป เมื่อประชาชนมารับบริการรับรู้ได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลืออย่างทันทีทันใด ประชาชนจึงเกิดการรับรู้ในความเชื่อมั่นในการบริการ ส่วนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้บริการแก่นักศึกษาซึ่งนักศึกษาอาจจะไม่ได้คาดหวังการบริการที่ดีเหมือนกับประชาชนทั่วไป จึงมีการรับรู้แค่ว่าสถาบันฯ มีการให้บริการแก่นักศึกษาที่เป็นรูปธรรมก็เพียงพอแล้ว

5.2.9 คุณภาพบริการ ค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงาน

จากผลการวิจัยที่พบว่า มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธุมาวดี ศรีชัย, วาสนา สุวรรณวิจิตร และอนิวัช แก้วจำนงค์ (2564) โดยความคาดหวังของผู้ใช้บริการนั้นเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่จะได้รับการบริการ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวัง ผู้ใช้บริการก็จะแสดงออกผ่านการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของผู้ใช้บริการ สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมีคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ การไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเปิดเผย หรือการไม่เรียกร้อยค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากที่กำหนด ของเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงการแสดงอัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการอย่างชัดเจน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กร

5.3.1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านการตอบสนองความต้องการ มากที่สุด ดังนั้นสำนักงานพาณิชย์ฯ ควรให้บริการแก่ประชาชนชนอย่างเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจพร้อมช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด และไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะให้บริการ

แก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5.3.1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยที่สุด ดังนั้น สำนักงานพาณิชย์ฯ ควรคำนึงถึงความสะดวกในการให้บริการมากขึ้น เช่น การเพิ่มที่นั่งรอรับบริการ การมีบริการน้ำดื่ม การมีบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) ไร้คีย์ให้บริการ รวมถึงควรมีการติดตั้งป้ายบอกทิศทางเพื่อมาที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ให้เห็นอย่างชัดเจน และนอกจากนี้ ควรเพิ่มแสงสว่างภายในสำนักงานให้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และติดตั้งป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการพร้อมทั้งคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม อีกทั้งควรมีการตกแต่งสถานที่และดูแลความสะอาดภายในพื้นที่การให้บริการอยู่เสมอ

5.3.1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า เพศ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ก็มีความจำเป็นเหมือนกันที่ต้องมาใช้บริการที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ดังนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ฯ ควรที่จะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตาม

5.3.1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่า อายุ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน นั้นเป็นเพราะการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ฯ มีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนว่าจะเป็น เพศใด อายุเท่าไร หรือมีการศึกษาในระดับใด ดังนั้น สำนักงานพาณิชย์ฯ ควรรักษาระดับคุณภาพของการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ดีเช่นนี้ต่อไป

5.3.1.5 จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ผู้มาใช้บริการจะมีระดับการศึกษาที่ต่างกัน แต่ก็ต้องการที่จะได้รับบริการจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญเหมือน ๆ กัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ฯ จึงไม่ควรมองว่าผู้รับบริการจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใด แต่ควรคำนึงถึงว่าผู้มาใช้บริการนั้นต้องการสิ่งใดจากการมารับบริการ แล้วจึงให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเหล่านั้น

5.3.1.6 จากผลการวิจัยที่พบว่า อาชีพ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน ซึ่งข้อค้นพบจากงานวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังและการรับรู้ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ดังนั้น หากผู้มาใช้บริการประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ฯ อาจต้องให้ความสำคัญในการให้บริการกลุ่มอาชีพนี้ก่อนเป็นลำดับต้น ๆ ส่วนข้าราชการ/พนักงานของรัฐนั้นไม่ว่าจะอยู่หน่วยงานใด ก็มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนเช่นเดียวกัน ดังนั้น หากประชาชนมาใช้บริการในหน่วยงานราชการควรให้ประชาชนได้รับบริการนั้นก่อน

5.3.1.7 จากผลการวิจัยที่พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน ซึ่งข้อค้นพบจากงานวิจัยที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงคาดหวังการได้รับบริการไว้ในระดับที่สูง ดังนั้น

สำนักงานพาณิชย์ฯ ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน และให้เกียรติประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าตนคือคนสำคัญ

5.3.1.8 จากผลการวิจัยที่พบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าผู้รับบริการจะมาใช้บริการกี่ครั้งก็ตาม ต่างก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพในทุกครั้ง

แต่ทั้งนี้ ผลการวิจัยค้นพบว่า จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญแตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้บริการที่เคยมาใช้บริการหลายครั้งมีการรับรู้ น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการน้อยครั้ง แสดงให้เห็นว่าจำนวนครั้งที่มาใช้บริการสูง แต่กลับ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ต่ำ ดังนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ฯ ควรพัฒนาปรับปรุงแนวทางในการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการในทุก ๆ ครั้ง que เข้ารับบริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีประชากรเป็นสมาชิกเครือข่ายธุรกิจบิสคลับอำนาจเจริญเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาในฝ่ายงานอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ ต่อไปในอนาคต

5.3.2.2 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นหากผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป สามารถทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้รับบริการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น