

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจด้วยการยกระดับคุณภาพบริการของกระทรวงพาณิชย์

ENHANCING THAILAND BUSINESS CAPABILITY ADHERE TO IMPORVEMENT OF SERVICE QUALITY

กนกพรรณ ภัทธรปิณฺธิริ

Kanokpun Phattrapinsiri

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Business Administration Bangkokthonburi University

awaorr@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การยกระดับคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ และวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้ารับบริการในหน่วยงานผู้ให้บริการของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้จัดทำข้อตกลง Service Legal Agreement กับสำนักงาน กพร. ด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติ AMOS หรือ Analysis of Moment Structures และทำการวิเคราะห์ควบคู่กับข้อมูลในโปรแกรม SPSS เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structure Equation Model: SEM) เพื่ออธิบายความเกี่ยวข้องเชิงสาเหตุของตัวแปรด้วยเส้นสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และสร้างเป็นแผนภาพเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรต่างๆ และดำเนินการทดสอบแผนภาพตามสมมติฐาน จากการศึกษาพบว่า อิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการทำธุรกิจมากที่สุด คือ คุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.91 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.27 การยกระดับคุณภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล 0.15 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ว่า ขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ = 0.91คุณภาพบริการ + 0.27ความพึงพอใจของผู้รับบริการ + 0.153การยกระดับคุณภาพบริการ ซึ่งมีอิทธิพลและส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจของประเทศให้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ ด้วยการศึกษาจากตัวชี้วัดการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจที่ดีขึ้น

**คำสำคัญ:** ขีดความสามารถในการแข่งขัน, คุณภาพบริการ

Abstract

This research aimed to study the relationship between the factors: Service Quality, Satisfaction and the improvement of the service quality which affect to the enhancement of Thailand Business Capability. This research employed mixed methods both qualitative and Quantitative study. The samples were survey from the customer who involved in the 5 service of Ministry of Commerce concerning with the contract in the Service Legal Agreement with the Office of the public sector development commission. The analysis data coming from the AMOS statistic program which testing the hypothesis and building up the model for demonstrated the Structure Equation Model for the research. The finding result illustrated that the total effect of the factors to the enhancement of Thailand Business Capability is the Service Quality with their coefficient was 0.91, while the Satisfaction shown the 0.27 of coefficient and 0.15 for the improvement of service quality. As a result we can demonstrated the equation of the

enhancement of Thailand Business Capability as (0.91) Service Quality + (0.27) Satisfaction + (0.153) improvement of service quality. The equations have shown that three factors were affected to the dependent variable in the positive way. Enhancing of Thailand Business capability was considered by the index of Doing Business indicators.

**Keyword:** Enhancing Business Capability, Service Quality

## บทนำ

ปัจจุบันแต่ละประเทศใช้นโยบายบริหารประเทศด้วยการขับเคลื่อนโมเดลเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสร้างความมั่งคั่งให้แก่ประเทศของตน อาทิเช่น นโยบาย A Nation of Makers ของสหรัฐอเมริกา นโยบาย Design of Innovation ของสหราชอาณาจักร นโยบาย Made in China 2025 ของสาธารณรัฐประชาชนจีน นโยบาย Made in India ของอินเดีย และนโยบาย Creative Economy ของเกาหลีใต้ ซึ่งนโยบายเหล่านี้ล้วนแต่เป็นนโยบายที่มุ่งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศของตนให้มีความได้เปรียบเมื่อแข่งขันกับประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะการสร้างลักษณะพิเศษเฉพาะของตนให้แตกต่างจากประเทศอื่นๆ ซึ่งรูปแบบทางเศรษฐกิจของประเทศไทยตลอดระยะเวลา 50 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2500 – พ.ศ.2560) สามารถแบ่งรูปแบบได้ 2 ระยะด้วยกัน โดยในระยะแรกก่อนปี พ.ศ. 2537 เป็นช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการพัฒนาและมีอัตราการเจริญเติบโตสูงประมาณร้อยละ 7-8 ต่อปี และระยะที่สองหรือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา การพัฒนาของประเทศไทยเริ่มมีการพัฒนาในอัตราที่ โดยมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอยู่ที่ประมาณร้อยละ 3-4 ต่อปี จากเอกสาร Making the Transition: From Middle-Income to Advanced Economies ได้มีการแบ่งกลุ่มประเทศที่มีรายได้ปานกลางออกเป็น 2 กลุ่ม โดยพิจารณาจากค่าความเท่าเทียมกันของอำนาจซื้อ หรือ Purchasing power parity (PPP) ได้แก่ ประเทศที่มีรายได้ปานกลางระดับต่ำ (lower middle income country) และประเทศที่มีรายได้ปานกลางระดับสูง (upper middle income country) และเนื่องจากในปี พ.ศ. 2560 ประเทศไทยมีค่าความเท่าเทียมกันของอำนาจซื้อที่อยู่ประมาณ 6,729 เหรียญสหรัฐ ประเทศไทยจึงถูกจัดอันดับอยู่ในกลุ่มที่ 2 ในขณะที่กลุ่มประเทศที่มีรายได้สูงค่าความเท่าเทียมกันของอำนาจซื้อจะอยู่ที่ประมาณ 12,736 เหรียญสหรัฐ และจากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้นยังได้บ่งชี้ว่าประเทศไทยกำลังประสบกับภาวะกับดักประเทศรายได้ปานกลาง และต้องใช้เวลายาวนานกว่า 20 ปี หรือจนกว่าปี ค.ศ.2031 ถึงจะสามารถก้าวพ้นจากกลุ่มประเทศรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง หรือประเทศพัฒนาแล้วได้

การบริหารงานภายใต้รัฐบาลของไทยในปัจจุบัน ได้เล็งเห็นความสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวพ้นจากภาวะกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ซึ่งการขับเคลื่อนและพัฒนาดังกล่าวจะต้องมีการพัฒนาทั้งในด้านความรู้ วิทยาการ และนวัตกรรมใหม่ๆ โดยจะเห็นตัวอย่างได้จากประเทศที่สามารถหลุดพ้นกับดักรายได้ปานกลางแล้ว อาทิเช่น ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ไต้หวัน ส่วนประเทศที่ยังตกอยู่ในกับดักรายได้ปานกลางส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มประเทศอเมริกาใต้และเอเชีย การที่ประเทศที่ยังคงติดกับดักรายได้ปานกลางนั้นเนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น การละเลยในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ การละเลยเรื่องการพัฒนาระบบทุน ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ประเทศมีข้อจำกัดด้านสาธารณสุข โภคกิจ การขาดธรรมาภิบาล และสาเหตุประการสำคัญคือการที่เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศนั้นๆ ขาดเสถียรภาพ รัฐบาลในปัจจุบันจึงหมายมั่นที่จะปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ด้วยการใช้นโยบายโมเดลประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศด้วยนวัตกรรม หรือที่เรียกว่า Value based economy ในการก้าวสู่ประเทศที่มีรายได้สูงต่อไป ซึ่งนายกรัฐมนตรีคนที่ 29 ของไทย (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารประเทศมุ่งเน้นเรื่องของการพัฒนาประเทศสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในเป็นพื้นฐานที่สำคัญ และยึดมั่นการขับเคลื่อนการบริหารประเทศตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผ่านกลไกประชารัฐ ภารกิจที่สำคัญและมีความท้าทายคือการขับเคลื่อนการบริหารงานของประเทศด้วยการปฏิรูปการบริหารงานให้สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าการที่ประเทศจะพัฒนาประเทศที่พัฒนาแล้วได้นั้น ต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างยาวนาน ประเทศไทยจึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) เช่นเดียวกับหลายประเทศ อาทิเช่น มาเลเซีย บรูไน และได้เห็น ต่างก็มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเป็นแนวทางการบริหารประเทศในระยะยาว โดยมีวิสัยทัศน์เพื่อให้ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง การสร้างความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และด้านที่มีความสำคัญด้านหนึ่ง คือการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ หรือการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน เพื่อให้ประชาชนเกิดประโยชน์สุข และสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้วยการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าด้วยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น อำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นหัวใจหลักของการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนั้นการให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งภายใต้การบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ได้กำหนดเป้าหมายเพื่อปรับปรุงสมรรถภาพและยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ โดยให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐของไทยได้นำเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) ที่เป็นเครื่องมือหลักสากล เช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management หรือ TQM) และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐของไทย

อย่างไรก็ตามสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ หรือ กพร. ได้ดำเนินการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการของหน่วยงานภาครัฐ และจากผลการสำรวจพบว่า การติดต่อกับภาครัฐมักประสบปัญหาความไม่สะดวก มีความลำบากในการรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบของความเป็นจริง และจากมุมมองและเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชน นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว ได้จำแนกปัญหาสำคัญที่เกิดจากการให้บริการของภาครัฐได้ 6 ข้อหลัก ได้แก่ การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนที่ซับซ้อน ความไม่สะดวกในการติดต่อ การขอข้อมูลหรือเอกสารที่หน่วยงานภาครัฐมีข้อมูลแล้ว การบริการที่ใช้เวลานานและขาดกรอบเวลาที่ชัดเจน การติดตามสถานะการบริการได้ยาก และการขาดการป้องกันความเสี่ยงต่อการทุจริต ซึ่งจากปัญหาและความยุ่งยากดังกล่าว ส่งผลให้การบริหารราชการของภาครัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เนื่องจากประชาชนเกิดความไม่สะดวกในการขอใช้บริการจากทางราชการ อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการป้องกันการทุจริต ทำให้ต้องมีการออกกฎหมายขึ้นมาเป็นเครื่องมือ เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งเครื่องมือดังกล่าว ได้แก่ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางที่กำหนดมาตรฐานและครอบคลุมในทุกงานบริการของหน่วยงานภาครัฐ

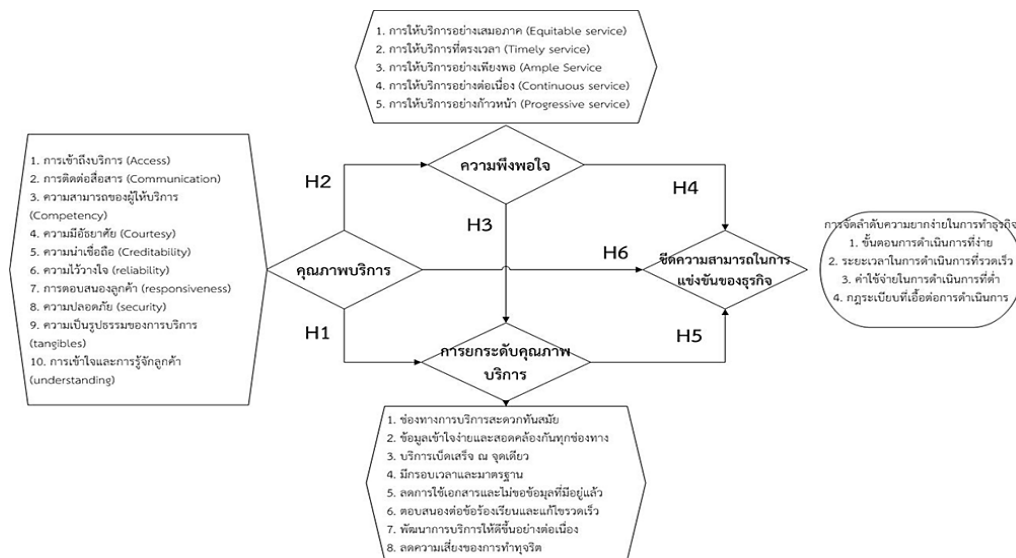
เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2560 นายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้า เพื่อทำหน้าที่ประสานกับองค์การการค้าโลกและอาเซียน รวมทั้งหน่วยงานระดับชาติอื่นๆ ในเรื่องการอำนวยความสะดวกทางการค้า โดยกระทรวงพาณิชย์ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานระดับประเทศเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการปฏิบัติตามบทบัญญัติของความตกลงด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าขององค์การการค้าโลก เพื่อให้มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า/ส่งออกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีเอกภาพ และเป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจของไทย เนื่องจากกระทรวงพาณิชย์นั้นประกอบด้วยหน่วยงานสำคัญ ได้แก่ กรมการค้าต่างประเทศ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และกรมทรัพย์สินทางปัญญา ที่ทำหน้าที่เป็นหลักสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการค้าระหว่างประเทศ การจดทะเบียนธุรกิจ และการจดทะเบียนนิติบุคคลทางการค้า ซึ่งประชาชนมีความจำเป็นต้องเข้ามาติดต่อเข้ารับบริการอยู่เสมอ

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะด้านการประกอบธุรกิจ และปฏิรูป กระบวนทัศน์การทำงาน และการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์ให้มีการปฏิบัติงานที่โปร่งใส อำนาจความสะดวก รวดเร็ว และ เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยกระดับคุณภาพบริการด้วยการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน โดยมี ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง การศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการ ยกระดับคุณภาพการบริการของกระทรวงพาณิชย์เพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจจึงมีความสำคัญและเป็น ประโยชน์ โดยเฉพาะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างยั่งยืน และสามารถนำไปกำหนดแนวทางในการเตรียม ความพร้อมในการวางแผนการบริหารราชการเพื่อนำพาประเทศให้พัฒนาและก้าวไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วต่อไปได้

**ทบทวนวรรณกรรม**

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจเพื่อยกระดับคุณภาพบริการของกระทรวงพาณิชย์” เป็นการศึกษากิจการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจเพื่อยกระดับ คุณภาพบริการของกระทรวงพาณิชย์ โดยมีความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพ บริการของหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลให้ประเทศมีการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และเพื่อให้กระบวนการและ ขั้นตอนของการวิจัยเป็นไปตามลำดับ และมีความสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงได้แบ่งการทบทวนวรรณกรรมและเนื้อหาหลักออกเป็น 9 ส่วน ได้แก่ ความสามารถในการแข่งขันของประเทศและตัวชี้วัด ยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพ การบริการ แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ แนวคิดและทฤษฎีการยกระดับคุณภาพการบริการ บทบาทของหน่วยงานผู้ ให้บริการประชาชนของกระทรวงพาณิชย์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย และ สมมติฐานการวิจัย

**กรอบแนวคิด**



**ที่มา:** การศึกษาทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจ การยกระดับคุณภาพบริการ และขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ (กนกพรรณ ภัทรปริญีสิริ, 2561)

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการยกระดับคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การยกระดับคุณภาพบริการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกระทรวงพาณิชย์ ที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจของประเทศ

### สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการยกระดับบริการของกระทรวงพาณิชย์
2. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการบริการของกระทรวงพาณิชย์
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
5. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
6. การยกระดับคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

### อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย/ Materials and Methods

1. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ในการทำการศึกษากลุ่มผู้รับบริการของหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยการกำหนดหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์ในส่วนกลาง จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่ กรมการค้าต่างประเทศ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กรมการค้าภายใน และกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการแจกแบบสอบถามจำนวน 420 ชุด แบ่งโดยกำหนดสัดส่วน (Quota sampling)

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามแบบสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น จากผู้เข้ารับบริการในหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

2. การสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การยกระดับคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจของกระทรวงพาณิชย์

ขั้นตอนที่ 2 สังเคราะห์ (1) องค์กรประกอบปัจจัยคุณภาพการบริการของหน่วยงานกระทรวงพาณิชย์ (2) องค์กรประกอบปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (3) องค์กรประกอบการยกระดับคุณภาพการบริการ และ (4) องค์กรประกอบการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ (5) สังเคราะห์กรอบแนวคิดของการวิจัย โดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาแบบสอบถาม (questionnaire) จากกรอบแนวคิด และข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม และการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำข้อมูลมาทดสอบความสอดคล้องของโมเดลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อทำการทดสอบความสอดคล้องของปัจจัยคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การยกระดับคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

### ผลการวิจัย

#### 1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มผู้เข้ารับบริการในกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 กรมการค้าต่างประเทศจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ และกรมการค้าภายใน มีจำนวนเท่ากัน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และกรมทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9

1.2 เพศ เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

1.3 อายุ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และน้อยที่สุดอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

1.4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของบริษัท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 เป็นตัวแทนบริษัท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

1.5 ประเภทของการเข้ารับบริการ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการงานจดทะเบียนเครื่องหมายการค้าจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมางานออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจนำเข้าและขายเครื่องซังตวงวัดจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 งานออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20 งานจดทะเบียนธุรกิจ จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และงานให้บริการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2

1.6 จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่ผู้เข้ารับบริการเข้ารับบริการ 4 – 6 ครั้ง/สัปดาห์จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 51 เข้ารับบริการ 1 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 เข้ารับบริการทุกวัน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอื่นๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

1.7 ประสบการณ์ทำงาน ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมา 11 – 20 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และน้อยที่สุด มากกว่า 21 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4

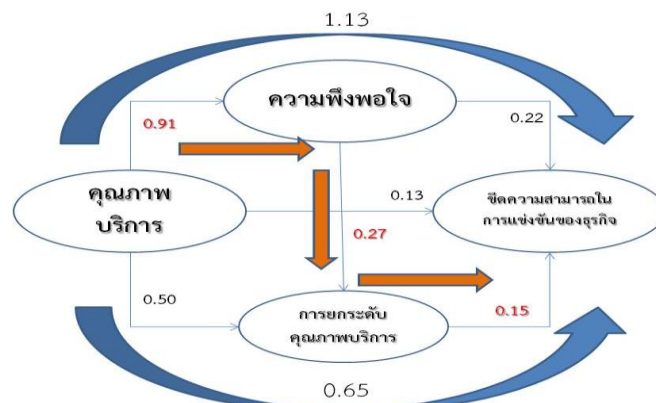
**2. ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น** การประมาณค่าพารามิเตอร์สัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรที่ทำการศึกษาในแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural model) สรุปได้ว่า

2.1 คุณภาพการบริการ (SQ) ส่งผลทางตรง (direct effect) ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (CS) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.91 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่งผลทางตรงต่อการยกระดับคุณภาพบริการทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.51

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (CS) ส่งผลทางตรง (direct effect) ต่อการยกระดับคุณภาพบริการ (ESQ) ทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.27 และส่งผลทางตรงต่อการขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจทางบวกที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.218

2.3 การยกระดับคุณภาพบริการ (ESQ) ส่งผลทางตรง (direct effect) ต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจที่ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.153

สามารถเขียนเป็นสมการได้ว่า ขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ = 0.91คุณภาพการบริการ + 0.27ความพึงพอใจของผู้รับบริการ + 0.153 การยกระดับคุณภาพการบริการ



**ภาพที่ 1:** รูปแบบความสัมพันธ์ของการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ด้วยปัจจัยคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการยกระดับคุณภาพการบริการ (กนกพรรณ ภัทรมิณศิริ, 2561)

### 3. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

**1. วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการยกระดับคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการยกระดับคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในทิศทางบวก ทั้งนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัจจัยการยกระดับคุณภาพบริการ ปัจจัยคุณภาพบริการ มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจรองลงมาตามลำดับ

**2. วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การยกระดับคุณภาพบริการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ จากการศึกษารายงานพบว่าปัจจัยคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การยกระดับคุณภาพบริการ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ มีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งในการพัฒนาการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจผ่านตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งนั้น จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ไม่เท่ากับการพัฒนาตัวแปรทั้งสามตัวไปพร้อมๆ กัน ดังนั้นในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ จะต้องมีการบูรณาการระหว่างตัวแปรทั้งสามตัวไปพร้อมๆ กัน

**3. วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกระทรวงพาณิชย์ ที่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจของประเทศ จากการศึกษารายงานพบว่าในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกระทรวงพาณิชย์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจนั้น นอกจากหน่วยงานภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลของผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักความต้องการของผู้รับบริการแล้ว ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความมีอิสระของผู้ให้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และการเข้าถึงบริการ ก็นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งอิทธิพลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญและไม่ละเลยต่อการพัฒนาการให้บริการในด้านเหล่านี้ไปพร้อมๆ กันด้วย

### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับบริการของกระทรวงพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ตัวแปรคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยกระดับคุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ตัวแปรคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการ

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพการบริการของกระทรวงพาณิชย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ตัวแปรคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยกระดับคุณภาพการบริการของกระทรวงพาณิชย์

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ตัวแปรคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ตัวแปรคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

สมมติฐานที่ 6 การยกระดับคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน นั่นคือ ตัวแปรการยกระดับคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

### สรุปและอภิปรายผล

#### 1. การอภิปรายผลตัวแปรคุณภาพการบริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าตัวแปรคุณภาพบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน พร้อมด้วยคณะ (Parasuraman, Berry, and Zeithaml: 1985,p.42) ที่ประกอบด้วยตัวแปรที่สังเกตได้จำนวน 10 ตัวแปร ล้วนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการทั้งสิ้น แต่มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับด้านการเข้าถึงบริการ ที่เป็นข้อจำกัดที่เกิดขึ้นของคุณภาพบริการ ในด้านการอำนวยความสะดวก และความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งการเข้าถึงบริการดังกล่าวนับเป็นด่านปราการแรกในการเข้ารับบริการ จึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกๆ ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังเช่นกระทรวงพาณิชย์ที่มีข้อจำกัดในด้านสถานที่ ตลอดจนการอำนวยความสะดวก เช่น ท่าเรือที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร การจราจรที่ติดขัด การเข้าถึงของระบบการเดินทางสาธารณะ อาทิ รถโดยสารประจำทาง หรือรถไฟฟ้า ที่ยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ตลอดจนสถานที่จอดรถที่ยังเป็นปัญหาในการเข้ารับบริการ เนื่องจากสถานที่ของกระทรวงพาณิชย์ ณ ปัจจุบัน ไม่สามารถที่จะขยายหรือมีแผนรองรับกรณีที่มีผู้ติดต่อเข้ามามากๆ ได้ แต่อย่างไรก็ตามในส่วนของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการของผู้ให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่มากเกินกว่าร้อยละ 50 ซึ่งบ่งบอกได้ว่าทุกตัวแปรที่สังเกตได้มีส่วนสำคัญในการเพิ่มศักยภาพของคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความปลอดภัยของการเข้ารับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการซื่อสัตย์ใจและการรู้จักลูกค้า ซึ่งปัจจัยที่ผู้รับบริการเห็นว่าส่งผลต่อคุณภาพบริการที่ดี คือความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้เน้นย้ำไปในเรื่องของความเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับต่างๆ ของบริษัทฯ ที่ต้องการให้ผู้ให้บริการเก็บไว้เป็นข้อมูลลับของบริษัท และการเข้าใจและรู้จักลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญรองลงมา เนื่องจากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมา ตลอดจนความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ผลลัพธ์ของการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถประเมินและจับต้องได้ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ เนื่องจากการเข้ามาใช้บริการ ทุกท่านล้วนแต่มีวัตถุประสงค์ที่มีความตั้งใจในการเดินทาง ซึ่งต้องเสียทั้งเวลา เงิน และเสียโอกาสในการทำกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งการที่เข้ามาขอรับบริการ การคาดหวังในการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการจึงถือเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุด ซึ่งถูกต้องตามทฤษฎีความคาดหวังของ Gronroos (1982) ที่ได้กล่าวถึงความคาดหวังไว้ว่าประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 4 ตัวแปร ได้แก่ ความต้องการของลูกค้า การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และการสื่อสารทางการตลาด ดังนั้น การตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวังมาไว้แล้ว ซึ่งเมื่อผู้รับบริการได้ประเมินคุณภาพของการให้บริการได้โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังแล้ว ผู้รับบริการจึงจะสามารถประเมินคุณภาพความต้องการได้ ซึ่งหากคุณภาพบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังแล้ว ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นๆ แต่หากคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวังผู้รับบริการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิสุทธิ พรหมบุตร (2554) ที่ศึกษาพบว่าการเอาใจใส่และการดูแลผู้เข้ารับบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อคุณภาพบริการ และงานวิจัยของ ปิยฉัตร จันทิวา (2558) ที่ศึกษาพบว่าการให้ความสำคัญกับรักษาคำความลับ การมีทัศนคติที่ดี และมีใจรักงานบริการ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ

## 2. การอภิปรายผลตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมปัจจัยที่กำหนดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการค่อนข้างสูง เนื่องจากการเข้ารับบริการนั้นผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังเป็นพื้นฐานในการเข้ารับบริการ ซึ่งโดยทั่วไปการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นการวัดที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งการรับบริการมีทั้งในรูปแบบทางตรง คือเผชิญหน้า และทางอ้อม ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น หากการบริการที่ได้รับมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามหากการบริการที่ได้รับมีค่าน้อยกว่าระดับความคาดหวัง การบริการนั้นก็เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และจากปัจจัยที่กำหนดการให้บริการอย่างเสมอภาค หรือการมีมาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องมาจากการให้บริการของ



ภาครัฐควมมีมาตรฐานนับเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการให้บริการเป็นในลักษณะไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน ดังนั้นการที่ภาครัฐมีมาตรฐานในการให้บริการต่อผู้รับบริการเท่าเทียมกันทุกคนทุกชนชั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นการเน้นย้ำถึงความโปร่งใสในการดำเนินการของภาครัฐในด้านการให้บริการอีกด้วย ในขณะที่การให้บริการที่ตรงเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากการให้บริการของภาครัฐมักได้รับผลสะท้อนว่ามี การดำเนินการที่ล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ทันเวลา ดังนั้นการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญ และให้การปรับปรุงมาตรฐานกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ล่าช้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากผลการศึกษาคัดค้านักงานวิจัยของปิยฉัตร จันทิวา (2558) ที่ศึกษาพบว่าในการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริการจะต้องมีการวางแผนงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา และงานวิจัยของวิไลชัย พรหมบุตร (2554) ที่พบว่าคุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการที่ดี คือการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคลากร

### 3. การอภิปรายผลตัวแปรการยกระดับคุณภาพบริการ

ตัวแปรการยกระดับคุณภาพบริการ ปัจจัยในภาพรวมนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานภาครัฐตามที่ กพ. ได้กำหนดและศึกษา ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์แล้ว ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพบริการได้แก่ การพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากในโลกปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ มีการพัฒนาให้เกิดความสะดวกต่อการให้บริการ และเข้าถึงข้อมูล ดังนั้นในส่วนของหน่วยงานภาครัฐการพัฒนาการบริการจึงมีส่วนสำคัญ นอกจากนี้ ปัจจัยอีกประการที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับคุณภาพบริการค่อนข้างสูง ได้แก่ การลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ซึ่งประเด็นนี้เห็นได้ชัดจากการเข้ารับบริการของภาครัฐแต่ละหน่วยงานจะต้องใช้เอกสารประกอบที่มากมาย และมีกรขอซ้ำหากมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ซึ่งหมายความว่า การให้บริการของภาครัฐยังไม่เป็นไปในลักษณะบูรณาการร่วมกัน การเชื่อมโยงของข้อมูลพื้นฐานยังไม่พัฒนา ส่งผลให้การดำเนินการยังจำเป็นต้องใช้เอกสาร และมีการขอข้อมูลซ้ำ อย่างไรก็ตามในการดำเนินกรนโยบายของภาครัฐในปัจจุบันมุ่งเน้นในเรื่องการดำเนินเอกสารแบบไร้กระดาษ (paperless) โดยให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานระหว่างกัน เช่น ข้อมูลนิติบุคคลจากบัตรประชาชน การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ การบูรณาการข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ และการจัดทำ government service platform ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศเข้าสู่ The new paradigm of Government services (สำนักวิชาการ, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) และถึงแม้ปัจจัยด้านการยกระดับคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลมากที่สุดจะเป็นการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลที่มีอยู่แล้ว สิ่งสำคัญอีกประการและมีความสำคัญได้แก่ การลดความเสี่ยงของการทำทุจริต ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลทางลบกับการยกระดับคุณภาพบริการ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จึงนับเป็นสิ่งที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้กับภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐของไทย ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐเอก กุลธรากรเสถียร ศิวรัตน์ ณ พทุม และปริญา ลักษิตามาต (2558) ที่ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลอิทธิพลในเชิงลบต่อการพัฒนากลยุทธ์การตลาดนั้นคือกรณีปัญหาการคอร์รัปชัน

### 4. การอภิปรายผลตัวแปรขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

ตัวแปรขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ การวัดขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจซึ่งวัดได้จากการจัดลำดับความยากง่ายของการทำธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญ จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ง่ายระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ลดน้อยลง และกฎระเบียบที่เอื้อต่อการดำเนินการ และจากการศึกษาวิเคราะห์ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ลดลงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เนื่องจากการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ คือการลดต้นทุนการดำเนินการ เพื่อให้ภาคธุรกิจเกิดผลกำไร หรือผลประโยชน์สูงสุด ดังนั้นหากการดำเนินการมีการลดลงของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ย่อมส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจได้มาก ในขณะที่ระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็วและกรณีขั้นตอนการดำเนินงานที่ง่ายสะดวก ก็นับเป็นปัจจัยรองที่เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของ

ธุรกิจได้อีกทางหนึ่ง เนื่องจากในปัจจุบันโลกของธุรกิจมีการแข่งขันกันในระดับที่ค่อนข้างรุนแรง การดำเนินการที่มีความรวดเร็วย่อมสร้างความได้เปรียบในเชิงเปรียบเทียบเมื่อเทียบกับคู่แข่งทางการค้าอื่นๆ ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้จึงค่อนข้างมีความสำคัญเช่นเดียวกัน และปัจจัยประการสุดท้ายได้แก่ภาวะเปรียบที่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับบริการ ซึ่งปัจจัยภาครัฐได้กำหนด พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้มีกรอบการดำเนินการที่เป็นมาตรฐาน และประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินการได้ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการของภาครัฐว่ามีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของเกริกวุฒิ กันเทียง (2558) ที่ศึกษาพบว่าการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่ง เพื่อช่วยลดภาระทางด้านค่าใช้จ่าย และลดต้นทุนการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการด้วย

ซึ่งหากพิจารณาตัวแปรทั้งสามตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจแล้ว จะพบว่าผู้วิจัยได้วิเคราะห์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจและได้สรุปโมเดลหรือความสัมพันธ์ของการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจได้ดังรูปสมการ

$$\begin{aligned} \text{ขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ} &= 0.91\text{คุณภาพบริการ} \\ &+ 0.27\text{ความพึงพอใจของผู้รับบริการ} \\ &+ 0.153\text{การยกระดับคุณภาพบริการ} \end{aligned}$$

จากสมการสามารถแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระมีอิทธิพลทางบวกต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในทุกๆ ตัวแปร ซึ่งตัวแปรการเพิ่มขึ้นของคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการยกระดับคุณภาพบริการ จะส่งอิทธิพลในเชิงบวกต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจที่เป็นตัวแปรตามในทิศทางบวก ซึ่งการเพิ่มขึ้นของขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจจะพิจารณาจากผลคูณของค่าสัมประสิทธิ์ของแต่ละตัวแปร ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่าอิทธิพลส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของขีดความสามารถในการแข่งขันมากที่สุดได้แก่ค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพบริการ และค่าสัมประสิทธิ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลเป็นลำดับที่สอง และค่าสัมประสิทธิ์ของการยกระดับคุณภาพบริการเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งหากผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการพัฒนาตัวแปรทั้งสามตัวให้มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้ขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น แต่หากเน้นย้ำไปในตัวแปรคุณภาพบริการมากที่สุดในขณะที่ตัวแปรอื่นคงที่แล้ว จะส่งผลให้อัตราการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจเพิ่มขึ้นได้อย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระภัทร ปินตะแพทย์ (2555) ที่ศึกษาพบว่าการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารงานเกิดจากการบูรณาการการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น และงานวิจัยของฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์ และ วรพล วังขนานนท์ (2561) ที่ศึกษาพบว่าการบูรณาการการให้บริการมีอิทธิพลในเชิงบวกกับคุณภาพบริการ

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการบริการ

1.1 ปัจจัยคุณภาพที่ยังควรต้องปรับปรุงของการให้บริการของกระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ การเข้าถึงการให้บริการในด้านการเพิ่มพื้นที่การให้บริการให้เกิดความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มพื้นที่ของการจอดรถ การให้บริการหรือจัดสรรที่ให้บริการในระหว่างการติดต่อขอรับบริการให้เกิดความสะดวก ตลอดจนการปรับปรุงพื้นที่ให้มีความสวยงาม ร่มรื่น เป็นต้น

1.2 การปรับปรุงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านของเวลาการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อหลายๆ หน่วยงาน เนื่องด้วยปัญหาของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการที่ กพร. ได้ประเมิน ได้แก่ การบริการใช้เวลานานและขาดกรอบเวลาที่ชัดเจน

1.3 การพัฒนาและเพิ่มการป้องกันในเรื่องการป้องกันความเสี่ยงของการทำทุจริตไม่ว่าจะเป็นการปกปิดข้อมูลของบริษัทให้เป็นความลับ ถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่จะเป็นการเพิ่มคุณภาพการบริการเนื่องจากผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากที่สุด

## 2. ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีมาตรฐาน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการได้

2.2 ภาครัฐควมมุ่งเน้นการปรับปรุงการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ อาทิเช่น การให้บริการค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ที่ง่าย มีความสะดวก ไม่ซับซ้อน เนื่องจากการให้บริการของภาครัฐที่ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขอเข้ารับบริการนั้นมีจำนวนมาก ดังนั้นการอำนวยความสะดวกทางด้านข้อมูลจึงมีความสำคัญ แต่จากผลสะท้อนจากผู้รับบริการ อาทิเช่น ความทันสมัยของข้อมูล หรือการค้นหาที่ยาก และระบบการดำเนินงานขาดความชัดเจน ส่งผลกระทบสำคัญต่อการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ทางเว็บไซต์ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนภาครัฐของไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจึงมีความสำคัญ เนื้อหาสาระที่สำคัญ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานภาครัฐ การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือการบริการรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญประการสุดท้าย คือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านดังกล่าวด้วย

## 3. ข้อเสนอแนะด้านการยกระดับคุณภาพบริการ

3.1 กระทรวงพาณิชย์ควรมีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสิ่งสำคัญของการบริการจัดการภาครัฐ คือการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งจะเห็นได้จากภาครัฐในปัจจุบันของแต่ละประเทศได้มีการพัฒนาในด้าน การออกแบบบริการภาครัฐให้มีคุณภาพสูง มีการบริการที่มีความรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้ นโยบาย Gov Lab (Public Service redesign) การดำเนินการดังกล่าวอาจต้องมีการเรียนรู้จากประเทศที่ได้มีการพัฒนารูปแบบการบริการ อาทิเช่น ประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น

3.2 การใช้นโยบายนโยบายไร้กระดาษ (paperless) เนื่องจากการใช้เอกสารในการติดต่อทางราชการการที่ค่อนข้างมาก จึงควรผลักดันอย่างต่อเนื่องและเร่งด่วน ซึ่งเป็นการดำเนินการขั้นต้นเพื่อก้าวเข้าสู่การพัฒนาภาครัฐให้เป็นดิจิทัลอย่างสมบูรณ์

3.3 การพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพรองรับการทำงานแบบไร้กระดาษหรือดิจิทัล เพื่อการลดความเสี่ยงในการทำทุจริต ดังนั้นการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ภาครัฐต้องเร่งผลักดัน

## 4. ข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

4.1 หน่วยงานภาครัฐต้องเร่งพัฒนาในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพบริการ และการปรับปรุงคุณภาพบริการที่ ดำเนินการอยู่ให้มีผลสำเร็จเป็นรูปธรรมโดยเร็ว ด้วยการสร้างทัศนคติหรือวิสัยทัศน์ในด้านการบริการร่วมกัน การสร้างทีมงาน สัมพันธ์ และผู้นำต้องให้การสนับสนุนและพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง จึงจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามภาครัฐควรมีนโยบายในการจัดทำ Benchmark ของอันดับความยากง่ายในการทำธุรกิจ โดยเริ่มจากการวัดระดับภายในกลุ่มประเทศอาเซียน และขยายตัวไปสู่ภูมิภาค จนถึงระดับโลกต่อไป

4.2 การสร้างศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจ ด้วยการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ทางด้านต้นทุน คุณภาพ และ เวลาของการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ก็นับเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นการส่งเสริมการผลิตโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีมูลค่าสูงขึ้น ซึ่งภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญในการสร้างนวัตกรรมดังกล่าว เพื่อให้การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจไทยมีการพัฒนาในทุกๆ ด้าน

## 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารึ่ถัดไป

5.1 การศึกษาวิเคราะห์และพัฒนาคู่มือคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการยกระดับคุณภาพบริการ ไปพร้อมๆ กัน จะสามารถส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากที่สุด โดยการให้ความสำคัญต่อบริการที่เป็นโมเดล พื้นฐานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้รากฐานการพัฒนามีความสมบูรณ์ โดยเฉพาะด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ภาคธุรกิจ

ของไทยมีความสามารถในการแข่งขัน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้อยู่ในระดับสูง ส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาวและยั่งยืน และเพื่อเป็นการก้าวพ้นกับดักประเทศรายได้ระดับปานกลางตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐในปัจจุบันที่มุ่งเน้นการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐเพื่อนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

5.2 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดำเนินการของภาครัฐผ่านการเชื่อมโยงทางอินเทอร์เน็ตก็นับว่ามีความสำคัญ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐบางหน่วยงานยังไม่มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี ดังนั้นปัญหาการเหลื่อมล้ำของอุปกรณ์ ตลอดจนความรู้วิทยาการด้านเทคโนโลยี ก็นับว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐในการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งการมี การศึกษาถึงผลกระทบ และแนวทางปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่หน่วยงานภาครัฐในการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ก็นับว่าจะ เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐในภายภาคหน้าต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- เกริกวุฒิ กันเที่ยง. (2558). *กลยุทธ์การพัฒนารูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภายใต้ข้อกำหนดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษิต มหวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์; และ วรพล วัฒนานนท์. (2561). ตัวแบบเชิงสาเหตุของการบูรณาการโซ่อุปทานที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในสังกัดปลัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 12(28): 124-137.
- ณัฐเอก กุลธรรมาเสฏฐ์; ศิวารัตน์ ณ ปทุม; และ ปริญญา ลักขิตามาต. (2558, เมษายน-กันยายน). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจแพชั่นเครื่องนุ่งห่มไทยสู่ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*. 10(2): 145-156.
- ปิยฉัตร จันทิวา. (2558). *รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารในสถานประกอบการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศึกษิต มหวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีระภัทร ปิณฑะแพทย์. (2555). *การศึกษาลมรณะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจศึกษิต มหวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- วลีษฐ์ พรหมบุตร. (2554). *คุณลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้และผลต่อคุณภาพการบริการ: การศึกษาเชิงประจักษ์ของโรงพยาบาลในประเทศไทย*. บริหารธุรกิจศึกษิต มหวิทยาลัยธุรกิจศึกษิต
- A. Parasuraman, Valaria A. Zeithaml and Leonard L. Berry (1985), A conceptual model of Service Quality and Its Implications for future research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50. Retrieved from [https://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1251430?seq=1#page_scan_tab_contents)
- Gronroos. (1982). A Service Quality Model and its Marketing Implication by Christian Gronroos. *European Journal of Marketing* 18(4): 36-44.

## Translated Thai References

- Jantiva, Piyachut. (2015). *Competency development model for executive secretaries in industrial enterprises*. King Mongkut's University Technology North Bangkok. (in Thai)
- Kanthiang, K. (2015). *Strategies for development of road transportation to enhance logistics service provider industries competitiveness under the ASEAB economic community regulations*. Surindra Rajabhat University. (in Thai)
- Kulthakomset, N.; Na Pathum, S.; & Luxsitamas, P. (2015, April-September). The Structural Equation Model of Causal Factors influencing Marketing Strategies for Fashion Business of Thai Garment towards the ASEAN Economic Community Market. *Journal of Business, Economics and Communication*. (10(2): 145-156. (in Thai)

- Laoketkam, C.; & Wangkananon, W. (2018). Causal model of supply chain integration on hospital service quality under the office of permanent secretary, Ministry of Public Health. *Journal of Thonburi University*. 12(28): 124-137. (in Thai)
- Pinthapat, Werapat. (2012). *The functional competency study to enhance the waste management. Industrial Business and Human Resource Development*. King Mongkut's University Technology North Bangkok. (in Thai)
- Prombutr, Wasit. (2011). Characteristics of Learning Organization and its Impacts on Service Quality: An empirical Study of Hospitals in Thailand. Dhurakij Pundit University. (in Thai)