

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ : การอนุญาตประกอบกิจการจำหน่าย และ สะสมอาหาร ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

วรัญจันต์ อัครพรวิฑู* ฉัตรสุมน พงศ์นิญโย**± นิตศน์ ศิริโชติรัตน์** สุธี อยู่สอาด**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี และศึกษาเปรียบเทียบประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการ ขนาดกิจการ การขออนุญาต ลักษณะกิจการ และระยะเวลาการขออนุญาต กับ การรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บข้อมูลโดยการเลือกทุกรายที่เข้ามาติดต่อดำเนินการขออนุญาตประกอบกิจการ ทั้งต่ออายุและขอใหม่ จำนวน 100 รายที่เต็มใจตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการทดสอบด้วยสถิติ Independent t-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 46-55 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 การศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36 มีรายได้อยู่ระหว่าง 1- 50,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91 และมีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่อยู่ที่ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่ประกอบกิจการขนาดเล็ก (พื้นที่ < 200ตร.ม.) คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนใหญ่ขออนุญาตเป็นหนังสือรับรองการแจ้ง คิดเป็นร้อยละ 70 ประกอบกิจการจำหน่ายอาหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการขออนุญาต 1-5 วัน คิดเป็นร้อยละ 73 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความสุภาพของผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ ดี (\bar{X} = 4.03, 4.20, 3.97 S.D. = 0.551, 0.505, 0.508) การรับรู้คุณภาพการบริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง (\bar{X} = 3.47) จากการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า ประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการ และลักษณะกิจการ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารแตกต่างกัน ($p < 0.05$) แต่ขนาดกิจการ การขออนุญาต และระยะเวลาในการขออนุญาตของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การรับรู้คุณภาพการบริการ/ การออกใบอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหาร

* พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศิริราช

** ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ± ผู้ส่งบทความ Corresponding Author

The Perception of Service Quality: Issuing Licenses for Foods Operators according to Public Health act, 2535 B.E., in Muang municipality, Supanburi province

Waratthakarn Aussawapronwiput* Chardsumon Prutipinyo***
Nithat Sirichotiratana** Sutee U-Sathaporn**

Abstract

This survey research aimed at studying the perception of service quality in issuing licenses to food operators in Muang municipality, Supanburi province; and comparatively studying the food operators' experiences in receiving service, business sizes, business types, license applications, application durations, and their perception of service quality in issuing food business licenses in Muang municipality, Supanburi province. Data was collected by using questionnaires to 100 food operators, who contacted the municipality to renew their licenses or apply for a new license and were willing to participate in the survey. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and Independent t-test.

The research findings revealed that 60% of the food operators were female, 34% were between 46-55 years old, 36% graduated primary schools, 91% earned income between 1- 50,000 Baht, and 36% had one time experience in receiving the service. 70% of the food operators had small businesses (area < 200 m²). 70% used the Food Business Establishment Registration Form to apply. 86% ran businesses selling food only. 73% spent 1-5 days to get the license. Regarding to the 3 service aspects: speed and convenience, politeness, and service procedures by the staff, the food operators had opinions toward this at a good level (\bar{x} = 4.03, 4.20, 3.97 S.D. = 0.551, 0.505, 0.508). Overall perception of service quality in issuing food business licenses was at the higher than expected level (\bar{x} = 3.47). From the comparative study, the food operators' experiences in receiving service and different types of business resulted in different perception of service quality in issuing food business licenses ($p < 0.05$). However, different business sizes, license applications, and application durations did not contribute to different perception of service quality in issuing food business licenses.

Keywords: the perception of service quality/ food operator license issuing

* Registered Nurse, Siriraj Hospital

** Faculty of Public Health, Mahidol University, † Corresponding Author

บทนำ

รัฐเป็นผู้มีอำนาจในการดูแลให้บ้านเมืองมีความสงบสุขเรียบร้อย โดยการออกกฎหมาย เพื่อควบคุมให้ประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข การดูแลด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานของรัฐเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี โดยการออกกฎหมาย เป็น “พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. 2535” ซึ่งเป็นกฎหมาย เพื่อควบคุมด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม โดยมีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการควบคุมกำกับดูแล ให้กับเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่น รวมถึงการออกข้อกำหนดท้องถิ่น ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับพื้นที่การดูแลของแต่ละท้องถิ่น โดยใน พรบ. ดังกล่าว ได้กำหนดให้ผู้ที่จะประกอบกิจการใดๆ นั้นจะต้องมีการขออนุญาตก่อนที่จะประกอบกิจการนั้นๆ และเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบกิจการนั้นเพื่อการพิจารณาอนุญาต หรือไม่อนุญาตให้ประกอบกิจการต่อไป

ในอดีตที่ผ่านมาขั้นตอนในการให้บริการประชาชนในการติดต่อราชการ มีความล่าช้า ขั้นตอนมาก ติดต่อยาก ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนไม่ต้องการที่จะเข้ามาติดต่อรับบริการ ขาดความน่าเชื่อถือ จึงทำให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กร ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี

โดยทั่วไป พบว่า ธุรกิจด้านร้านอาหารเป็นที่นิยม และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในระดับประเทศและจะ เห็นได้จากสถิติของกองข้อมูลธุรกิจ พบว่า จำนวนการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจภัตตาคาร/ ร้านอาหาร ในช่วงเดือน มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2558 เทียบกับ จำนวนการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจภัตตาคาร/ ร้านอาหาร ในช่วงเดือนมกราคม - มิถุนายน พ.ศ. 2557 มีอัตราการเติบโตสูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ 16

เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี มีขั้นตอนในการพิจารณาแตกต่างจากเทศบาลอื่น คือการมีคณะกรรมการในการพิจารณาเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยในการออกใบอนุญาตจำนวนทั้งสิ้น 12 ท่าน ทั้งนี้ทำให้การพิจารณาออกใบอนุญาตมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้แต่ในทางกลับกันนั้นอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการออกใบอนุญาต การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสิร์ฟอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีของผู้ประกอบการ 2) เพื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการมารับบริการของผู้ประกอบการ ขนาดกิจการ การขออนุญาต ลักษณะกิจการ และระยะเวลาการขออนุญาต กับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ การอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสิร์ฟอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานการวิจัย

ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการมารับบริการของผู้ประกอบการ ขนาดกิจการ การขออนุญาต ลักษณะกิจการ และระยะเวลาการขออนุญาต แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการ การอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสิร์ฟอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการจำหน่ายและสะสมอาหารที่มาดำเนินการขอหนังสือรับรองการแจ้ง หรือใบอนุญาตตั้งต่ออายุและขอใหม่ ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เลือกแบบรายสะดวก จำนวน 100 คน ในช่วงเดือนกรกฎาคมและสิงหาคม 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้ทำวิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เทศบัญญัติเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี และปรับปรุงข้อคำถามจากคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

แบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบกิจการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การมารับบริการ จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามขนาดและลักษณะของกิจการจำหน่าย และสะสมอาหาร จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความสุขของผู้ให้บริการ และความน่าเชื่อถือ จำนวนทั้งหมด 11 ข้อโดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบและให้คะแนน 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด มีเกณฑ์ในการวิเคราะห์คือ ต้องปรับปรุง ควรปรับปรุง ปานกลาง ดี และดีมาก ส่วนที่ 4 ความครบถ้วนของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอใบอนุญาตประกอบการจำหน่าย และสะสมอาหาร จำนวน 1 ข้อ และส่วนที่ 5 คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำนวน 17 ข้อโดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบและให้คะแนน 5 ระดับ คือ ต่ำกว่าที่คาดหวังมาก ต่ำกว่าที่คาดหวัง ตรงตามที่คาดหวัง สูงกว่าที่คาดหวัง สูงกว่าที่คาดหวังมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) อธิบายคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ขนาดและลักษณะของกิจการทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ความครบถ้วนในการเตรียมเอกสารประกอบการขออนุญาต กับ การรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบการจำหน่าย และสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ Independent t-test ในการเปรียบเทียบประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการ ขนาดกิจการ การขออนุญาต ลักษณะกิจการ และระยะเวลาการขออนุญาต กับ การรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบการจำหน่ายและสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 46-55 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 79 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 36,080 บาท โดยส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 1- 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 91 และมีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่อยู่ที่ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36

ส่วนใหญ่ประกอบกิจการขนาดเล็ก (พื้นที่ < 200 ตร.ม.) คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนใหญ่ขออนุญาตเป็นหนังสือรับรองการแจ้ง (ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. 2535) คิดเป็นร้อยละ 70 ประกอบกิจการจำหน่ายอาหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการขออนุญาต 1-5 วัน คิดเป็นร้อยละ 73

ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความสุภาพของผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ ดี (\bar{X} = 4.03, 4.20, 3.97 S.D. = 0.55, 0.51, 0.51)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเตรียมเอกสารเอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสิร์ฟอาหาร ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 97

1. การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่าย และเสิร์ฟอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีของผู้ประกอบการ

พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสิร์ฟอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง (\bar{X} = 3.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ โดยทั้งหมดอยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง (\bar{X} = 3.65, 3.49, 3.44, 3.41) และด้านความชัดเจนของการบริการ น้อยที่สุด อยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง (\bar{X} = 3.38) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ: การอนุญาตประกอบกิจการจำหน่าย และเสิร์ฟอาหาร ภาพรวมในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความชัดเจนของการบริการ	3.38	0.541	ตรงตามที่คาดหวัง
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.44	0.532	สูงกว่าที่คาดหวัง
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.41	0.551	สูงกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	3.49	0.595	สูงกว่าที่คาดหวัง
ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.65	0.635	สูงกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	3.47	0.488	สูงกว่าที่คาดหวัง

หมายเหตุ คະแนนเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านเต็ม 5 คະแนน

2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการ ขนาดกิจการ การขออนุญาต ลักษณะกิจการ และระยะเวลาการขออนุญาต กับ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสสมอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

พบว่า ประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการ และลักษณะกิจการ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสสมอาหาร ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน ($p < 0.05$) แต่ขนาดกิจการ การขออนุญาต และระยะเวลาในการขออนุญาตของผู้ประกอบการที่ แตกต่างกัน ไม่ทำให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสสมอาหารตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการ ขนาดกิจการ การขออนุญาต ลักษณะกิจการ และระยะเวลาการขออนุญาต กับ การรับรู้คุณภาพการ ให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและเสสมอาหารของเจ้าหน้าที่ (n=100)

ลักษณะ	จำนวน	การรับรู้คุณภาพการบริการ	
		t	p-value
ประสบการณ์การมารับบริการ			
1 ครั้ง	36	8.802	<0.01*
>1 ครั้ง	64		
ขนาดกิจการ			
ขนาดเล็ก (< 200 ตร.ม.)	70	0.04	0.948
ขนาดใหญ่ (≥200ตร.ม.)	30		
การขออนุญาต			
หนังสือรับรองการแจ้ง	70	0.04	0.948
ใบอนุญาต	30		
ลักษณะกิจการ			
จำหน่ายอาหาร	86	7.212	<0.01*
เสสมอาหาร	14		
ระยะเวลาการขออนุญาต			
1 วัน	62	0.274	0.602
> 1 วัน	38		

*p-value ที่ระดับ < 0.05

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด พบว่า ผู้บริการเห็นว่า พื้นที่ที่ให้บริการควรมีการจัดแสงสว่างและอากาศภายในอาคารให้มีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ประกอบการไม่รู้สึกอึดอัด และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่าย และสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีของผู้ประกอบการ

จากการที่การรับรู้คุณภาพการบริการ คือ การรับรู้ของผู้รับบริการในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ตรงตามที่คาดหวัง หรือสูงกว่าที่คาดหวังสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman และคณะ (Parasuraman, et al, 1988) ดังนั้นผลการศึกษา การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่าย และสะสมอาหาร ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง ย่อมหมายถึง การบริการของเจ้าหน้าที่ในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่าย และสะสมอาหาร ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ประกอบการรับรู้ได้ว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

เมื่อพิจารณาการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการมีการรับรู้คุณภาพการด้านนี้สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) ซึ่งอยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการรับรู้ได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถให้การบริการแก่ผู้รับบริการที่มีความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละคน (Parasuraman, et al., 1988) ทั้งยังคอยให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.49$) อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการรับรู้ได้ว่า การบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับนั้น มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ (Parasuraman, et al., 1988)

3. ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.44$) อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถตอบคำถามและชี้แจงข้อมูลเมื่อเกิดข้อสงสัยได้ ให้บริการอย่างเท่าเทียม คอยดูแลติดตามงานให้เป็นระยะๆ รวมถึงมีการตรวจสอบไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด (Parasuraman, et al., 1988) เนื่องจากในการพิจารณาอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารของเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการพิจารณาอนุญาตถึง 12 ท่าน ทำให้การพิจารณาอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารนั้น ยากที่จะเกิดข้อผิดพลาด ทั้งยังมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ จึงทำให้การบริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารมีความน่าเชื่อถือ

4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับสูงกว่าที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.41$) อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่นั้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามความต้องการ (Parasuraman, et al., 1988) มีความรวดเร็ว ฉับไว

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ประกอบการมีการรับรู้ด้านนี้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) ซึ่งอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำเป็นต้น และมีการเตรียมเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ไว้อย่างเพียงพอ (Parasuraman, et al., 1988) ถึงแม้ว่าการรับรู้ของผู้รับบริการด้านความชัดเจนของการบริการจะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยส่วนที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ อาจเนื่องมาจากเทศบาลเป็นสถานที่ราชการ ตำแหน่งเจ้าพนักงานนั้นมีจำนวนจำกัด และในช่วงเวลาที่ผู้ทำวิจัยเก็บข้อมูลเป็นช่วงปลายปีงบประมาณซึ่งเป็นช่วงที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีภาระงานเพิ่มขึ้น จึงอาจส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความชัดเจนของการบริการ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่ำที่สุดแต่อย่างไร ก็ยังอยู่ในระดับตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ แสดงได้ว่าถึงแม้จะมีงานจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ก็ยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการ ขนาดกิจการ การขออนุญาต ลักษณะกิจการ และระยะเวลาการขออนุญาต กับ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการ พบว่า ประสบการณ์การมารับบริการของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารแตกต่างกันโดยผู้ทำวิจัยคาดว่า การมาติดต่อขออนุญาตในครั้งแรกมีขั้นตอน รายการเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณามากกว่าครั้งถัดไป และผู้ประกอบการอาจประสบปัญหา มีคำถามในการขออนุญาตมากกว่าครั้งถัดไป เนื่องจากผู้รับบริการมาติดต่อครั้งถัดไปเป็นเพียงการมาต่ออายุใบอนุญาตซึ่งมีขั้นตอนง่ายกว่า จึงทำให้ผลการศึกษาดังกล่าว

ด้านลักษณะกิจการกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาต พบว่า ลักษณะกิจการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะกิจการที่แตกต่างกันนั้นย่อมมีข้อกำหนด และเงื่อนไขในการควบคุม ดูแลสถานที่ และผู้ปฏิบัติที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผลการศึกษาดังกล่าว

ด้านขนาดกิจการ การขออนุญาต และระยะเวลาการขออนุญาต พบว่า ขนาดกิจการ การขออนุญาต และระยะเวลาในการขออนุญาตของผู้ประกอบการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารไม่แตกต่างกัน เนื่องจากตามที่พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้มีการกำหนดให้หน่วยงานราชการ ต้องมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ในกิจการหรือการกระทำใดที่ต้องมีการขออนุญาต เพื่อชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลาในการดำเนินการ และรายการเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้

ประกอบการพิจารณาอนุญาตให้แก่ประชาชนได้ทราบ ทางเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีได้มีการจัดทำแผนผัง เพื่อชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลาในการขอใบอนุญาต และหนังสือรับรองการแจ้งไว้ในสถานที่สะดวก มองเห็นได้ง่าย หากกิจการที่ตนจัดตั้งเป็นกิจการขนาดใหญ่ ต้องขออนุญาตโดยการขอใบอนุญาตซึ่งใช้เวลาในการดำเนินการนานกว่า แต่หากเป็นกิจการขนาดเล็ก ต้องขออนุญาตโดยการขอหนังสือรับรองการแจ้งซึ่งใช้เวลาในการดำเนินการน้อยกว่า ทั้งนี้เมื่อผู้ประกอบการที่เข้ามาติดต่อได้ทราบล่วงหน้าแล้วว่าจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนานเท่าใด และเจ้าหน้าที่ยังสามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนด จึงทำให้ผลการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการในการอนุญาตประกอบกิจการจำหน่ายและสะสมอาหารในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังนี้

1. ควรมีการแบ่งช่วงเวลาหรือช่องบริการ ให้กับผู้ประกอบการในการมาติดต่อขออนุญาตครั้งแรก แยกกับผู้ประกอบการที่มาติดต่อครั้ง 2 (ต่ออายุใบอนุญาต) เพื่อให้ผู้ประกอบการที่มาต่ออายุใบอนุญาตซึ่งใช้เวลาดำเนินการน้อย ไม่ต้องรอคิวนาน
2. ควรมีการทำบัตรคิวให้กับผู้มารับบริการ เพื่อการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างแท้จริง
3. ควรมีการจัดกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มารับบริการ และปรับปรุงคุณภาพการบริการตามข้อเสนอแนะ
4. ควรมีการจัดแสงสว่างและอากาศภายในอาคารให้มีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ประกอบการไม่รู้สึกอึดอัด และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ที่ปรึกษา และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง ที่ให้ความกรุณาเป็นประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำแนะนำที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการจำหน่ายและสะสมอาหารทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยเป็นอย่างดี รวมถึงหน่วยงาน และท่านผู้มีส่วนร่วมให้การสนับสนุนข้อมูล และคำแนะนำสำหรับผู้วิจัย

เอกสารอ้างอิง

- พีธา ปานพรม. (2556). ประสิทธิภาพการออกใบอนุญาตของเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535. *วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*. 36, 4 (ตุลาคม – ธันวาคม): 93–104.
- ภัทร จงถวัลย์, ปภัสรา ทับทิมทอง, และชญัญญ์ธันท์ อาทิจจวงศ์. (2558). ธุรกิจเด่นประจำเดือนมิถุนายน ปี2558. กองข้อมูลธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2559 เข้าถึงจาก [Online], available from http://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2558/T26_201506.pdf.
- ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข. (2557). *คู่มือพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2535: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลวรรณ มาเจริญทรัพย์ วรรณกานต์ อัครพรวิพุธ ศิริลักษณ์ ฤทธิไธสง และอโนทัย พูลสวัสดิ์. (2559). ความสำเร็จในการบังคับใช้กฎหมาย: กรณีศึกษา การอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร ในเทศบาลที่ได้รับรางวัลดีเด่นเขตบริการสุขภาพที่ 5 จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข*. 2, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม): 209-227.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.