



รูปแบบการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กระทรวงพาณิชย์

The Efficiently Enchantment for People Service of Depart of Business
Development, Ministry of Commerce

นิโรบล ตั้งเพียร*

Nirobol Tangphian

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

Pacific Institute of Management Science

Email palmyindy15@gmail.com

Received April 25, 2024 Revise August 28, 2024 Accepted August 31, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษารูปแบบและประสิทธิผลของกรม พัฒนาธุรกิจการค้า (2) เพื่อ เสนอแนะยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้จากการทบทวน วรรณกรรมเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 18 คน เลือกแบบเจาะจงจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่มีโครงสร้าง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว จากผู้บริหารและ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการ พรรณนาความ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการประชาชนของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้แก่ (2.1) ประสิทธิภาพด้านบุคลากร (2.2) ประสิทธิภาพด้านระบบการให้บริการ (2.3) ด้าน การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร (2.4) ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยี และ (2.5) ด้านการ พัฒนา ประชาสัมพันธ์ (3) แนวทางที่มีประสิทธิภาพของรูปแบบการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนของ กรมพัฒนา ธุรกิจการค้า ได้แก่ (3.1) การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม โดย มุ่งเน้นเสริมสร้าง ด้านการ บริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม และยกระดับการบริการประชาชนสู่มาตรฐานคุณภาพ และ มาตรฐานสากล (3.2) การสร้างธรรมาภิบาลของภาคธุรกิจไทย และ (3.3) การพัฒนาศักยภาพองค์กรให้มี ชีต สมรรถนะสูงสุด โดยพัฒนาระบบการจดทะเบียนธุรกิจให้ทันสมัย การสร้างคลังข้อมูลธุรกิจที่สมบูรณ์และ เพิ่ม



ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการรายย่อยและยกระดับธุรกิจ สู่เกณฑ์
มาตรฐานคุณภาพ พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด

คำสำคัญ: กรมพัฒนาธุรกิจ, รูปแบบ, การเสริมสร้างการให้บริการ, มีประสิทธิภาพ

Abstract

This research aims to study (1) the model and effectiveness of the Department of Business Development (2) to recommend strategies for the Department of Business Development. The research method is a qualitative research. The data used for analysis is obtained from a literature review. Data were collected from 18 key informants, purposively selected from relevant parties by in-depth interviews with a structured, face-to-face interview method from executives and personnel working at the Department of Business Development using an in-depth interview form. Data were analyzed by descriptive analysis.

The research results found that (1) the results of the Department of Business Development's public service delivery are very important to the strategy of the Department of Business Development. (2) Factors affecting the model of the Department of Business Development's public service delivery include (2.1) personnel efficiency, (2.2) service system efficiency, (2.3) organizational management system development, (2.4) technology system development, and (2.5) public relations development. (3) Effective approaches to the model of enhancing public service delivery of the Department of Business Development include (3.1) developing service excellence with innovation, focusing on enhancing public service excellence with innovation. and raising the level of public service to quality standards and international standards (3.2) creating good governance for the Thai business sector and (3.3) developing organizational potential to reach maximum efficiency by developing a modern business registration system, creating a complete business data warehouse and increasing convenience in accessing information, strengthening small entrepreneurs and raising businesses to quality standards, developing learning organizations to achieve maximum efficiency and effectiveness.



Keywords: Department of Business Development, Model, Service Improvement, Efficiency

บทนำ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมการค้าการลงทุนภายในประเทศ ทำหน้าที่ดูแลและให้บริการผู้ประกอบการตั้งแต่ การเริ่มต้นธุรกิจ จนกระทั่งสิ้นสุดการ ประกอบกิจการซึ่งผลงานที่ผ่านมา เป็นที่เด่นชัดว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ทำหน้าที่ในการบริการประชาชนผู้ มาติดต่อราชการ การให้บริการทั้งการจดทะเบียนธุรกิจและการให้ข้อมูลธุรกิจแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรวมไปถึง ส่งเสริมศักยภาพธุรกิจไทยให้เข้มแข็งและมีความสามารถในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลธุรกิจให้ ปฏิบัติตามกฎหมาย และดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลในการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กระทรวงพาณิชย์มีนโยบายให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานเชิงรุก ส่งเสริมและพัฒนาความสามารถ ของผู้ประกอบการไทยให้เข้มแข็งและแข่งขันได้ในตลาดโลก รวมไปถึงการเพิ่มองค์ความรู้ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เรื่องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและโอกาสในการประกอบกิจการ รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายกลุ่มธุรกิจและ เครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้นการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึง มีความสำคัญมาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีหน่วยงานให้บริการทุกจังหวัดทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 87 แห่ง โดย ตั้งอยู่ใน เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 แห่ง ที่กรมพัฒนาธุรกิจ การค้า สนามบินน้ำ และสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้า เขต 1-6 (ปีนเกล้า พหลโยธิน รัชดาภิเษก สุรวงศ์ บางนา และศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) ซึ่งมีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน คิดจากสถิติรายปีที่ประชาชนมาใช้บริการปี ละมากกว่า 4 ล้านราย อย่างไรก็ตามจากการสังเกตการณ์ในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สำหรับแนวทางการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนปรากฏตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ โดยมีกลยุทธ์ที่ให้ส่วนราชการต่างๆดำเนินการใน 3 ด้านคือกลยุทธ์ 1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน กลยุทธ์ 2 เสริมสร้าง



วัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศและกลยุทธ์ 3 พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน(สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

การสัมภาษณ์เบื้องต้นจาก บุคลากร ตลอดทั้งจากรายงานสรุปผลสำรวจของผู้มาติดต่อราชการประจำปีงบประมาณที่ผ่านมา ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่ายังมีอุปสรรคปัญหาหลายประการที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้มีประสิทธิภาพดีเท่าที่ควร อาทิเช่น อุปสรรคปัญหาด้านประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนยังขาดความรวดเร็ว อุปสรรคปัญหาด้านขั้นตอนและ กระบวนการยื่นขอจดทะเบียนธุรกิจ มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน อุปสรรคปัญหาด้านประชาสัมพันธ์ที่ไม่รวดเร็ว และไม่ทั่วถึง โดยที่ขาดบุคลากรที่ชำนาญการรวมไปถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สื่อกับผู้รับบริการไม่ครอบคลุม ซึ่งปัญหาอุปสรรคเหล่านี้ทำให้การให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ เกิดปัญหางานล่าช้าไม่มีประสิทธิภาพมีผลกระทบโดยรวมต่อภาพลักษณ์องค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบ การเสริมสร้างการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และ ตอบสนอง ความต้องการของภาคธุรกิจและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลการบริหารประเทศ และการเพิ่มขีด ความสามารถในการขยายตัวและแข่งขันในระบบเศรษฐกิจใหม่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบและประสิทธิผลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 2) เพื่อเสนอแนะยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์” ครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยวิธีการดำเนินการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในการสัมภาษณ์เชิงลึกได้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการกำหนด นโยบายการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และผู้ปฏิบัติโดยตรงในการบริการประชาชนดังต่อไปนี้ อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าหรือตัวแทน ที่เกี่ยวข้องกำกับการกำหนดนโยบายและควบคุม นโยบาย จำนวน 1 คน ข้าราชการระดับ



ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ จำนวน 1 คน ข้าราชการที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จำนวน 2 คน ข้าราชการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานบริการ(ประชาชน) จำนวน 2 คน ประชาชนที่เข้ารับบริการที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 12 คน รวมทั้งสิ้น 18 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาและสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document) เป็นการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือที่ เกี่ยวข้อง บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่ทำกรวิจัย โดยผู้วิจัยได้เตรียมแบบสัมภาษณ์ คำถามปลายเปิดตามประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการเก็บ รวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาอธิบายถึงสาเหตุและผลของการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนของกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) คือ เทคนิคการวิจัยที่พยายามจะบรรยายเนื้อหาของ ข้อความหรือเอกสาร การบรรยายนี้จะเน้นเนื้อหาตามที่ปรากฏ ไม่เน้นการตีความหรือการหาความหมายที่ซ่อน ไว้เบื้องหลัง (Mayring,2001; Williamson & Long 2005) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Narrative Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายหรือบรรยายถึง ลักษณะของประชากรหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งจะถ้อยถนอความเข้าใจลักษณะปัญหาการวิจัยที่ผ่าน มา แม้ว่าผู้วิจัยมีความเข้าใจในสถานการณ์ เหตุการณ์ ข้อสรุปที่ตอบคำถามของข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดเหตุผล ที่ผู้บริโภคอธิบายถึงลักษณะของสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเรียกว่าเป็นการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ผลลัพธ์ โดยการอธิบายพฤติกรรมหรือทัศนคติของผู้ตอบ แต่ไม่ได้เป็นการวิจัยเชิงเหตุผล ส่วนใหญ่การวิจัยเชิง พรรณนาจะเป็นการอธิบายถึงขอบเขตความแตกต่างทางด้านความต้องการ ทัศนคติหรือความคิดเห็นของกลุ่ม ต่าง ๆ 3.3 การวิเคราะห์เชิงอุปนัย (Analytic Induction) คือ การตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่ เป็นรูปธรรม หรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น เช่น การดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ การทำงาน ฯลฯ เมื่อผู้วิจัยได้เห็น หรือสังเกตหลาย ๆ เหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วจึงลงมือสรุป แต่หากข้อสรุปนั้นยังไม่ได้รับการตรวจสอบอื่น ๆ ก็ถือ ว่า ผลที่ได้เป็นสมมติฐาน หากได้รับการยืนยันก็ถือเป็นข้อสรุปซึ่งมีความเป็นนามธรรมในระดับต้น ๆ ซึ่งการ วิเคราะห์เชิงอุปนัย จัดได้ว่าเป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ต้องนำมาใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในการ วิจัยเชิงคุณภาพทุกเรื่อง ทั้งนี้ เพราะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัย เป็นการพิจารณาลักษณะร่วมกันของข้อมูล รูปธรรมเพื่อสรุปรวมลักษณะดังกล่าว ซึ่งเป็นไปตามหลักของคำว่า “อุปนัย” (Induction) ซึ่งหมายรวมถึงการ หาความจริงจากข้อเท็จจริง (Fact) ส่วนย่อย



หลาย ๆ ส่วนที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมแล้วสรุปความจริงชุดใหญ่ที่มี ลักษณะเป็นนามธรรมครอบคลุมข้อเท็จจริง ส่วนย่อยเหล่านั้น

ผลการวิจัย

1) ผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จากการวิเคราะห์ผล การศึกษา สรุปได้ดังต่อไปนี้ รูปแบบการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามุ่งเน้นการพัฒนาการบริการ ประชาชนสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรมการบริการ เพื่อความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการบริการข้อมูลธุรกิจ รวมไปถึงการพัฒนาและส่งเสริมให้ภาคธุรกิจไทยเข้มแข็ง อีกทั้งการ สร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาลแก่ภาคธุรกิจไทย กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเน้นมุ่งเน้นการคิดค้น และพัฒนา นวัตกรรมใหม่ๆทางด้านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการทางเว็บไซต์ การพัฒนาระบบ การให้บริการออนไลน์ทุกช่องทาง การพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยสูงสุด รวมไปถึงระบบการบริการธุรกิจ ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัด โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง อีกทั้ง ได้มุ่งเน้นการขยายช่องทางการค้าด้วย E-Commerce ส่งเสริมให้ผู้ ประกอบธุรกิจไทยใช้ช่องทางออนไลน์หรือธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางใหม่ในการขยายตลาดและเพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการสร้างโอกาสและมูลค่าทางธุรกิจในระยะยาว โดยการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจให้ใช้ E-Commerce ทำธุรกิจ ทั้งรายใหม่และต่อยอดธุรกิจ ยกกระดับขีดความสามารถทางธุรกิจ e-Commerce ให้มีมาตรฐานเทียบเคียงการรับรองระดับสากล

สร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาลของภาคธุรกิจ การสร้างแรงจูงใจให้แก่ ภาคธุรกิจไทย และเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งเสริมให้นำหลักธรรมาภิบาล ไปใช้ในภาคธุรกิจ พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการปฏิบัติตามกฎหมายของภาคธุรกิจ

พัฒนาศักยภาพองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงสุด พัฒนาระบบบริหารจัดการ องค์กรให้เป็นองค์กรชั้นนำ โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน ทั้งการพัฒนาในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ด้านความรู้ในการ ปฏิบัติงาน การให้บริการ การทำงานเป็นทีม รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพ ตลอดจนมุ่งเน้นการเป็นมืออาชีพ ด้านบริการภาครัฐที่ทันสมัย

2) ผลการวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนของกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า จากการวิเคราะห์ผลการศึกษามีปัจจัยดังต่อไปนี้

2.1.) ประสิทธิภาพด้านบุคลากร มีดังต่อไปนี้

2.1.1) บุคลากรของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต้องมีความรับผิดชอบต่อ หน้าที่ราชการจึงจะทำให้



เกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2.1.2) บุคลากรเป็นองค์ประกอบส่วนสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงในการ พัฒนาการให้บริการประชาชนและต้องมีจิตสำนึก มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่จึงจะทำให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.3) การให้ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนด ไว้จะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้การพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ เพิ่มขึ้น

2.1.4) ต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการทดแทนกันได้จึงจะทำให้การให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2) ประสิทธิภาพด้านระบบการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

2.2.1) ปัจจัยด้านการสร้างระบบการบริหารจัดการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มุ่งเน้นปัจจัยการพัฒนาระบบที่ดีเทียบเท่าระดับสากล (Standard and Governance) มีระบบที่การจัดการที่มี คุณภาพ เพื่อนำไปสู่ความแม่นยำ ความรวดเร็ว และทันสมัยเพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์

2.2.2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มุ่งเน้นการยกระดับ คุณภาพบริการประชาชนสู่เกณฑ์มาตรฐานที่มีความเป็นสากลจัดการรักษามาตรฐานการให้บริการให้เกิดผล สัมฤทธิ์สูงสุด

2.2.3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มุ่งเน้นการให้ข้อมูล ข่าวสารมีการเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง เพื่อเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง

3) ผลการวิจัยข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าดังต่อไปนี้

3.1) ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้เป็นองค์กรชั้นนำ ยุทธศาสตร์การบริหาร จัดการที่ทันสมัยมากขึ้น พัฒนาศักยภาพองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงสุด การเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรบุคคล เพราะบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะบุคลากรทุกคนล้วนเป็นกลไกสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กร และเชื่อว่าบุคลากรที่มีความสุขกับการทำงาน จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ

3.2) ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยี พัฒนาลังข้อมูลทันสมัย และเชื่อถือได้ มุ่งเน้น พัฒนานวัตกรรมในการให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีและ IT การนำระบบ แอปพลิเคชันและเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยมาให้บริการ ความรวดเร็ว ถูกต้อง และ แม่นยำ ในการให้บริการ ประชาชน โดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3.3) ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารมีการเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อเข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ภายในอาคารให้เด่นชัดมากกว่านี้ การ



อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า รูปแบบการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์นั้น มุ่งเน้นการเสริมสร้างด้านการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ ด้วยนวัตกรรม กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเน้นมุ่งเน้นการคิดค้น และ พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆทางด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นเสริมสร้างด้านการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม และยกระดับสู่มาตรฐานคุณภาพและมาตรฐานสากล ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการทางเว็บไซต์ การพัฒนาระบบการให้บริการ ออนไลน์ทุกช่องทาง การพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัยสูงสุด รวมไปถึงระบบการบริการธุรกิจ ง่าย สะดวก รวดเร็ว กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามุ่งเน้น การให้บริการด้านทะเบียนให้ทันสมัย พัฒนาค้างข้อมูลที่ทันสมัย และเชื่อถือได้

อีกทั้งพัฒนานวัตกรรมการให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ การปรับปรุงบริการภาครัฐด้านการลด ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เสริมสร้างธรรมาภิบาลแก่ธุรกิจไทย เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการรายย่อยและยกระดับธุรกิจสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ รวมทั้งการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเน้นมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรม ทั้งการพัฒนาในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน การให้บริการ การทำงานเป็นทีม รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพ ตลอดจนมุ่งเน้นการเป็นมืออาชีพด้านบริการภาครัฐ ที่ทันสมัย การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด บุคลากรของ กรม พัฒนา ธุรกิจการค้าต้องมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ราชการจึงจะทำให้เกิดการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น บุคลากรเป็นองค์ประกอบส่วนสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงในการพัฒนาการให้บริการประชาชนและต้องมีจิตสำนึก มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่จึงจะทำให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การให้ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้จะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้การพัฒนาการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้นต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการทดแทนกันได้จึงจะทำให้การให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในแนวทางเดียวกัน นภัสนันท์ พรธณินา และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2560) ที่ได้เสนอแนะไว้ว่าหน่วยงานของรัฐควรสนับสนุนความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่ควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกิดความจำเป็น และควรปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ



ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

เนื่องจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีเวลาและขอบเขตจำกัดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการวิจัยได้สมบูรณ์อย่างเต็มที่ การวิจัยในครั้งนี้สามารถวิจัยให้เกิดความมั่นใจต่อการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ในระดับหนึ่ง เท่านั้น โดยเฉพาะการศึกษาวิจัยเฉพาะในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นกรณีตัวอย่างเท่านั้น ดังนั้นหากมีการวิจัยเพิ่มเติม ควรขยายขอบเขตการวิจัยให้ครอบคลุมกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทั่วประเทศ ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจ เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ นอกจากการขยายขอบเขตพื้นที่ในการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มี ประสิทธิภาพสูงสุดแล้วควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในเชิงปริมาณ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อพิสูจน์หาปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการบริหารจัดการการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด โดยการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการตั้งและพิสูจน์สมมติฐานให้เห็นชัดเจนอีกทางหนึ่ง

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (ม.ป.ป.). การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2558, จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=2813&filename=index. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- กระทรวงพาณิชย์. (2558). ประกาศ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
- กรมอาเซียน. (2557). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic CommunityAEC).กรมอาเซียน, กระทรวงการต่างประเทศ, กรุงเทพฯ.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579).
- ณัฐยา สันตระการผล, แปล, (2557). หลักคิดเรื่องกลยุทธ์และการแข่งขัน. (พิมพ์ครั้งที่1). แปลจาก เรื่อง Understanding Michael Porter: The Essential Guide to Competition and Strategy กรุงเทพฯ: เอ็กส เฟอร์เนท.
- ธ สุนทรายุทธ. (2551). การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป : ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- นภัสนันท์ พรธณินา และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). การบริหารจัดการการประกันภัยรถยนต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง. วารสารสมาคมนักวิจัย. 22(3), 207-217.



- นิพนธ์ วรรณเวช. (2548). การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาใน
สถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
- ปรัชญา เวสารัชช์และคณะ.(2546).นโยบายสาธารณะ พรทิพย์ เย็นจะบกและกมลรัฐ อินทรทัศน์. (2556).
กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2559, จาก
<https://pirun.ku.ac.th/~agrpct/envelop/working%20process1.doc/>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556
– พ.ศ. 2561). กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.