



รูปแบบการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
พาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์

The efficiency Enchantment for People Services by Department of Business
Development, Ministry of Commerce

นิโรบล ตั้งเพ็ชร*

Nirobon Tangphian

*หัวหน้าสำนักงานวิจัยและพัฒนา

Head of the Research and Development Office

Email palmyindy15@gmail.com

Received October 15, 2024 : Revised: August 31, 2025: Accepted: October 11, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษารูปแบบและประสิทธิผลของกรม พัฒนาธุรกิจการค้า (2) เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและ (3) เพื่อเสนอแนะยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์ได้จากการ ทบทวนวรรณกรรมและการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 18 คน โดยเลือกแบบเจาะจงจาก ผู้ทรงคุณวุฒิโดยการสัมภาษณ์ เชิงลึกที่มีโครงสร้าง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวจากผู้บริหารและบุคลากร สังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีความสำคัญ อย่างยิ่งต่อยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (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 การสร้างคลังข้อมูลธุรกิจที่สมบูรณ์ และการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด

คำสำคัญ: รูปแบบ, การเสริมสร้าง, การให้บริการประชาชน, ประสิทธิภาพ, กรมพัฒนาธุรกิจการค้าพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์

Abstract

The objectives of research weve to study (1)the efficiently and achievement in public service of department of business development (2) factors supporting strategy for enhancing public service to achieve achievement of department of business development. The research methodology was the qualitative researches. the qualitative research collected data from literary review and 11 key informants, purposefully selected from management and key personnel under the department of business development., using the structured in-depth-interview questions to collect data by face-to-face interviewing and analyzing data by descriptive interpretation.

Findings were as follows: (1) achievement in public service played the important roles in strategy of department of business development , (2) factors supporting strategy for enhancing public service to achieve achievement of department of business development consisted of (2.1) personnel efficiency (2.2) service system efficiency (2.3) management system development (2.4) technology development and (2.5) public relations development. and (3) effective way in strategy for enhancing public service to achieve achievement of department of business development consisted of (3.1) development of service to excellence by innovation, focusing on enhancing public service to excellence through innovation and raise public service in efficiency and international standards (3.2) creating good governance of thai business and (3.3) maximizing the organization's potential by developing a modern business registration system , creating a complete business data and facilitating data access, strengthening small and medium enterprise , upgrading business standards and developing of learning organizations to maximum efficiency and effective.

Keywords: Model, enhancement, public service, efficiency, Department of Business Development, Ministry of Commerce



บทนำ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมการค้าการลงทุนภายในประเทศ ทำหน้าที่ดูแลและให้บริการผู้ประกอบการตั้งแต่ การเริ่มต้นธุรกิจ จนกระทั่งสิ้นสุดการ ประกอบกิจการซึ่งผลงานที่ผ่านมา เป็นที่เด่นชัดว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ทำหน้าที่ในการบริการประชาชนผู้ มาติดต่อราชการ การให้บริการทั้งการจดทะเบียนธุรกิจและการให้ข้อมูลธุรกิจแก่ผู้ประกอบการธุรกิจรวมไปถึง ส่งเสริมศักยภาพธุรกิจไทยให้เข้มแข็งและมีความสามารถในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลธุรกิจให้ ปฏิบัติตามกฎหมาย และดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลในการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (<https://www.dbd.go.th/>)

กระทรวงพาณิชย์มีนโยบายให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานเชิงรุกส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการไทยให้เข้มแข็งและแข่งขันได้ในตลาดโลก รวมถึงการเพิ่มองค์ความรู้ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เรื่องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและโอกาสในการประกอบกิจการ รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายกลุ่มธุรกิจและ เครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้นการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึง มีความสำคัญมาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีหน่วยงานให้บริการทุกจังหวัดทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 87 แห่ง โดย ตั้งอยู่ใน เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 แห่ง ที่กรมพัฒนาธุรกิจ การค้า สนามบินน้ำ และสำนักงานพัฒนา ธุรกิจการค้า เขต 1-6 (ปิ่นเกล้า พหลโยธิน รัชดาภิเษก สุรวงศ์ บางนา และศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา) ซึ่งมีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน คิดจากสถิติรายปีที่ประชาชนมาใช้บริการปี ละมากกว่า 4 ล้านราย อย่างไรก็ตามจากการสังเกตการณ์ในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า การสัมภาษณ์เบื้องต้นจาก บุคลากร ตลอดทั้งจากรายงานสรุปผลสำรวจของผู้มาติดต่อราชการประจำปีงบประมาณที่ผ่านมา ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่ายังมีอุปสรรคปัญหาหลายประการที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการ ปฏิบัติงานด้าน การบริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้มีประสิทธิภาพดีเท่าที่ควร อาทิเช่น อุปสรรคปัญหาด้าน ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนยังขาดความรวดเร็ว อุปสรรคปัญหาด้านขั้นตอนและ กระบวนการยื่นขอจดทะเบียนธุรกิจ มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน อุปสรรคปัญหาด้านประชาสัมพันธ์ที่ไม่รวดเร็ว และไม่ทั่วถึง โดยที่ขาด บุคลากรที่ชำนาญการรวมไปถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สื่อกับผู้รับบริการไม่ ครอบคลุม

ซึ่งปัญหาอุปสรรคเหล่านี้ทำให้การให้บริการต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ เกิดปัญหางานล่าช้าไม่ มี ประสิทธิภาพมีผลกระทบโดยรวมต่อภาพลักษณ์องค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบ การ เสริมสร้างการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อ พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และ ตอบสนอง ความ



ต้องการของภาคธุรกิจและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลการบริหารประเทศ และการเพิ่มขีด ความสามารถในการ ขยายตัวและแข่งขันในระบบเศรษฐกิจใหม่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อศึกษารูปแบบและประสิทธิผลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 3) เพื่อเสนอแนะยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของกรมพัฒนาธุรกิจ การค้า กระทรวงพาณิชย์” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยวิธีการดำเนินการ วิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในการสัมภาษณ์เชิงลึกได้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการกำหนด นโยบาย การนำนโยบายไปสู่การ ปฏิบัติ และผู้ปฏิบัติโดยตรงในการบริการประชาชนจำนวน 18 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาและสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document) เป็นการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือที่ เกี่ยวข้อง บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่ง เป็นผู้ที่มีความรู้และเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่ทำกรวิจัย โดยผู้วิจัยได้เตรียมแบบสัมภาษณ์ คำถามปลายเปิดตาม ประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการเก็บ รวบรวม ข้อมูลทั้งหมดมาอธิบายถึงสาเหตุและผลของการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนของกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) คือ เทคนิคการวิจัยที่พยายามจะบรรยายเนื้อหาของ ข้อความหรือเอกสาร การบรรยายนี้จะเน้นเนื้อหาตามที่ปรากฏ ไม่เน้นการตีความหรือการหาความหมายที่ซ่อน ไว้เบื้องหลัง (Mayring,2001; Williamson & Long 2005) การ



วิเคราะห์เชิงพรรณนา (Narrative Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายหรือบรรยายถึง ลักษณะของประชากร หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งจะถือเกณฑ์ความเข้าใจลักษณะปัญหาการวิจัยที่ผ่าน มา แม้ว่าผู้วิจัยมีความ เข้าใจในสถานการณ์ เหตุการณ์ ข้อสรุปที่ตอบคำถามของข้อเท็จจริง เพื่อกำหนดเหตุผล ที่ผู้บริโภคอธิบายถึง ลักษณะของสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเรียกว่าเป็นการวิเคราะห์เพื่อแยกแยะ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ผลลัพธ์ โดยการอธิบาย พฤติกรรมหรือทัศนคติของผู้ตอบ แต่ไม่ได้เป็นการวิจัยเชิงเหตุผล ส่วนใหญ่การวิจัยเชิง พรรณนาจะเป็นการอธิบาย ถึงขอบเขตความแตกต่างทางด้านความต้องการ ทัศนคติหรือความคิดเห็นของกลุ่ม ต่าง ๆ 3.3 การวิเคราะห์เชิง อุปนัย (Analytic Induction) คือ การตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือปรากฏการณ์ที่ มองเห็น เช่น การดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ การทำงาน ฯลฯ เมื่อผู้วิจัยได้เห็น หรือสังเกตหลาย ๆ เหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วจึงลงมือสรุป แต่หากข้อสรุปนั้นยังไม่ได้รับการตรวจสอบอื่น ๆ ก็ถือ ว่า ผลที่ได้เป็นสมมติฐาน หากได้รับการ ยืนยันก็ถือเป็นข้อสรุปซึ่งมีความเป็นนามธรรมในระดับต้น ๆ ซึ่งการ วิเคราะห์เชิงอุปนัย จัดได้ว่าเป็นวิธีการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ต้องนำมาใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลในการ วิจัยเชิงคุณภาพทุกเรื่อง ทั้งนี้ เพราะการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัย เป็นการพิจารณาลักษณะร่วมกันของข้อมูล รูปธรรมเพื่อสรุปรวมลักษณะดังกล่าว ซึ่ง เป็นไปตามหลักของคำว่า “อุปนัย” (Induction) ซึ่งหมายรวมถึงการ หาความจริงจากข้อเท็จจริง (Fact) ส่วนย่อย หลาย ๆ ส่วนที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมแล้วสรุปความจริงชุดใหญ่ที่มี ลักษณะเป็นนามธรรมครอบคลุมข้อเท็จจริง ส่วนย่อยเหล่านั้น

ผลการวิจัย

1) ผลการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จากการวิเคราะห์ผล การศึกษา สรุปได้ ดังต่อไปนี้ รูปแบบการพัฒนากิจการบริการสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามุ่งเน้นการ พัฒนาการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรมบริการ เพื่อความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการบริการข้อมูลธุรกิจ รวมไปถึงการพัฒนาและส่งเสริมให้ภาคธุรกิจไทยเข้มแข็ง อีกทั้งการ สร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาลแก่ภาคธุรกิจไทย กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามุ่งเน้นการคิดค้น และ พัฒนา นวัตกรรมใหม่ๆทางด้านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนากระบวนการให้บริการทางเว็บไซต์ การพัฒนา ระบบ การให้บริการออนไลน์ทุกช่องทาง การพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ ประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยสูงสุด รวมไปถึงระบบการบริการธุรกิจ ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัด โดย เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง อีกทั้ง ได้มุ่งเน้นการขยายช่องทางการค้าด้วย E-Commerce ส่งเสริมให้ผู้ ประกอบ ธุรกิจไทยใช้ช่องทางออนไลน์หรือธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นช่องทางใหม่ในการขยายตลาดและ



เพิ่มศักยภาพด้านการบริหารจัดการสร้างโอกาสและมูลค่าทางธุรกิจในระยะยาว โดยการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการให้ใช้ E-Commerce ทาธุรกิจ ทั้งรายใหม่และต่อยอดธุรกิจ ยกกระดับขีดความสามารถทางธุรกิจ e-Commerce ให้มีมาตรฐานเทียบเคียงการรับรองระดับสากล

1.1.2. สร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาลของภาคธุรกิจ การสร้างแรงจูงใจให้แก่ ภาคธุรกิจไทยและเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งเสริมให้นำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในภาคธุรกิจพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการเพื่อจัดระเบียบการปฏิบัติตามกฎหมายของภาคธุรกิจ (ธร สุนทรายุทธ. (2551).

1.1.3. พัฒนาศักยภาพองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงสุด พัฒนาระบบบริหารจัดการ องค์กรให้เป็นองค์กรชั้นนำ เลิศ โดยการพัฒนาศักยภาพบุคคล พัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน ทั้งการพัฒนาในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ด้านความรู้ในการ ปฏิบัติงาน การให้บริการ การทำงาน เป็นทีม รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพ ตลอดจนมุ่งเน้นการเป็นมืออาชีพ ด้านบริการภาครัฐที่ทันสมัย

2) ผลการวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการประชาชนของกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า จากการวิเคราะห์ผลการศึกษามีปัจจัยดังต่อไปนี้

2.1.) ประสิทธิภาพด้านบุคลากร มีดังต่อไปนี้

2.1.1) บุคลากรของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าต้องมีความตระหนักรู้และรับผิดชอบต่อนหน้าที่ราชการ จึงจะทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2.1.2) บุคลากรเป็นองค์ประกอบส่วนสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงในการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน และต้องมีจิตสำนึก มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่จึงจะทำให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.3) การให้ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนด ไว้จะทำให้เกิดการดำเนินงาน เป็นทีม ส่งผลให้การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ เพิ่มมากขึ้น

2.1.4) ต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการทดแทนกันได้จึงจะทำให้ การให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2) ประสิทธิภาพด้านระบบการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

2.2.1) ปัจจัยด้านการสร้างระบบการบริหารจัดการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า นั้น มุ่งเน้นปัจจัยการ พัฒนาระบบที่ดีเทียบเท่าระดับสากล (Standard and Governance) มีระบบที่การจัดการที่มี คุณภาพ เพื่อนำไปสู่ความแม่นยำ ความรวดเร็ว และทันสมัยเพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์

2.2.2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มุ่งเน้นการยกระดับ คุณภาพบริการ ประชาชนสู่เกณฑ์มาตรฐานที่มีความเป็นสากลจัดการรักษามาตรฐานการให้บริการให้เกิดผล สัมฤทธิ์สูงสุด



2.2.3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มุ่งเน้นการให้ข้อมูล ข่าวสารมีการเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง เพื่อเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง

3) ผลการวิจัยข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าดังต่อไปนี้

3.1) ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้เป็นองค์กรชั้นนำ ยกระดับการบริหาร จัดการที่ทันสมัยมากขึ้น พัฒนาศักยภาพองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงสุด การเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรบุคคล เพราะบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กร และเชื่อว่าบุคลากรที่มีความสุขกับการทำงาน จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ

3.2) ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยี พัฒนาลังข้อมูลที่ทันสมัย และเชื่อถือได้ มุ่งเน้น พัฒนานวัตกรรมบริการให้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีและ IT การนำระบบ แอปพลิเคชันและเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้บริการ ความรวดเร็ว ถูกต้อง และ แม่นยำ ในการให้บริการ ประชาชน โดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้ประสิทธิภาพสูงสุด

3.3) ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลข่าวสารมีการเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายมากขึ้นเพื่อเข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้นอีกทั้งการเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์ภายในอาคารให้เด่นชัด มากกว่านี้

อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่า รูปแบบการเสริมสร้างการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์นั้น มุ่งเน้นการเสริมสร้างด้านการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเน้นการคิดค้น และ พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆทางด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นเสริมสร้างด้านการบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศด้วยนวัตกรรม และยกระดับสู่มาตรฐานคุณภาพและมาตรฐานสากล ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาพัฒนาระบบการให้บริการทางเว็บไซต์ การพัฒนาระบบการให้บริการ ออนไลน์ทุกช่องทาง การพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนด้วย เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุด รวมไปถึงระบบการบริการธุรกิจ ง่าย สะดวก รวดเร็ว กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามุ่งเน้น การให้บริการด้านทะเบียนให้ทันสมัย พัฒนาลังข้อมูลที่ทันสมัย และเชื่อถือได้ ซึ่งมีความเชื่อมโยงภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันตลอดจนสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570)

การพัฒนานวัตกรรมบริการด้านการให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์พบว่าการปรับปรุงบริการภาครัฐอันจะนำไปสู่การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการตลอดจนเสริมสร้างธรรมาภิบาลแก่ธุรกิจไทยและ



เสริมสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ประกอบการรายย่อยและยกระดับธุรกิจสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ รวมทั้งการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด (<https://www.dbd.go.th/>)

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรม ทั้งการพัฒนาในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทำให้เกิดการเพิ่มทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การให้บริการ การทำงานเป็นทีม รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพ ตลอดจนมุ่งเน้นการเป็นมืออาชีพด้านบริการภาครัฐ ที่ทันสมัย การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด บุคลากรของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ราชการจึงจะทำให้เกิดการ พัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งบุคลากรเป็นองค์ประกอบส่วนสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงในการพัฒนาการให้บริการ ประชาชนและต้องมิจิตสำนึก มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่จึงจะทำให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้จะทำให้เกิดการ ทำงานเป็นทีม ส่งผลให้การพัฒนาการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้นต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการ ให้บริการทดแทนกันได้จึงจะทำให้การให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

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

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (ม.ป.ป.).การรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2558,จากhttp://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:

เอ็กซ์ เปอร์เนท.

ดร.สุนทรายุทธ. (2551). การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป : ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา.

กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

นิพนธ์ วรรณเวช. (2548). การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษาในสถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต มหาวิทาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ