



**กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรม
และการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**

**Strategies for Improving Service Quality of Business Enterprise Registration
of the Provincial Industry and Commerce Department in Champasak
Province, Lao People's Democratic Republic**

สุลิสัก วิละบุต¹ ณรงค์ฤทธิ์ โสภา² แดนวิชัย สายรักษา³

Soulisak Vilabouth¹ Narongrit Sopa² Danwichai Sairuksa³

สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม^{1,2,3}

Regional Development Strategies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rajabhat Maha Sarakham University^{1,2,3}

Corresponding author, E-mail : vilabouths@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2. เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เฉพาะที่เป็นผู้จดทะเบียนวิสาหกิจในแขวงจำปาสัก จำนวน 12,239 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โย มามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน การทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรมลิซเรล (LISREL) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนตามชั้นภูมิ และการสุ่มแบบง่าย การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง กลุ่มทดลอง คือ เจ้าหน้าที่ของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 8 คน ประเมินโดย ผู้จดทะเบียนวิสาหกิจในแขวงจำปาสัก จำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปรตามแบบวัดซ้ำ (MANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

การวิจัยระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรที่พยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจ (Y) ทั้ง 5



ปัจจัย มีปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสารกิจ จำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.12 บุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.07 ความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.03 ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนแรงจูงใจ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.02 และความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.04 ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรตามได้ร้อยละ 70 ($R^2 = 0.70$)

การวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสารกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก โดยการนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 มากร่างรูปแบบเบื้องต้น และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้รูปแบบเป็นหลักสูตรการฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรมในการพัฒนา 9 กิจกรรม ประกอบด้วย 1)การประเมินการให้บริการ 2)การวัดการให้บริการ 3)การวิเคราะห์งาน 4)การทำงานร่วมกัน 5)การสืบเสาะแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม 6)การแสดงบทบาทสมมติ 7)ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเบื้องต้น 8)ความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการจากเรา และ 9)การเรียนรู้การพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสารกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก นำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้ในระยะเวลาที่ 3

การวิจัยระยะที่ 3 ผลการทดลองใช้และการประเมินกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสารกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก โดยประเมินจากปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร ความรู้ การสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจ ในกลุ่มทดลองพบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังการใช้กลยุทธ์การพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลองหลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง จึงสรุปได้ว่าหลังการใช้กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสารกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสักขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาประสิทธิภาพ; การให้บริการ,ทะเบียนนิติสารกิจ

ABSTRACT

The purpose of the research were 1) to analyze factors affecting strategies for improving service quality of business enterprise registration of the Provincial Industry and Commerce Department in Champasak Province, Lao People's Democratic Republic, 2) to create strategies for improving service quality of business enterprise registration, and 3) to implement and evaluate the strategies for improving service quality of business enterprise registration. The research methodology was divided into three phases. In the first phase, the researcher focused on studying and analyzing strategies for improving service quality of business enterprise registration. The data was collected by questionnaire from three hundred and eighty eight participants. The sample subjects of the study were three hundred and eighty eight customers of business enterprise registration services of the Provincial Industry and Commerce Department in Champasak Province. Taro Yamane formula was employed for calculating the sample size and the samples were selected from twelve thousand and two hundred and thirty nine customers of the business enterprise registration services by proportional stratified random sampling and simple random sampling. The data was collected by questionnaire from the participants. Structural Equation Modeling (SEM) of LISREL and Pearson Correlation were employed for data analysis. In the second phase, strategies for improving service quality of business enterprise registration were designed and developed by twenty research participants consisting of experts, specialists and stakeholders through workshop and brainstorming methods. In the third phase, the strategies were implemented with



eight officers of the business enterprise registration of the Provincial Industry and Commerce Department in Champasak Province. The research participants were divided into two groups: eight officers of the business enterprise registration selected by purposive sampling and twenty customers of the business enterprise registration selected by accidental random sampling. The data was collected from the research participants and twenty customers of the business enterprise registration office. MANOVA (Repeated measure) was used for the study.

Results of the research were as follows :

1. The research findings indicated that three major factors affected directly the service quality improvement of business enterprise registration of the Provincial Industry and Commerce Department in Champasak Province. They were information technology, officers and knowledge. The coefficient values were .12, .07 and .03 respectively. Two factors affected indirectly the service quality improvement. They were motivation and satisfaction. The coefficient values were -.02 and -.04 respectively. The percentage of the variance of the variables was 70%.

2. The study showed that the nine strategies for improving the service quality of the business enterprise registration office were service assessment, service measurement, job analysis, teamwork skills, knowledge acquisition, role-plays, organizing training course of computer maintenance and computer network, expectation of the customers, and personnel development.

3. The findings revealed that the average performance efficiency of the officers after implementing the strategies was significantly better than before implementing the strategies at the .05 level. In conclusion, the strategies were appropriate and practical for service quality improvement of the business enterprise registration office, the Provincial Industry and Commerce Department in Champasak Province.

Keywords : Performance improvement, service, Enterprise registration.

บทนำ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community) เป็นการรวมตัวของประเทศในกลุ่มอาเซียน 10 ประเทศ เพื่อที่จะให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน ซึ่งจะสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคมแก่ประเทศสมาชิก นอกจากการรวมกลุ่มของ 10 ประเทศแล้ว ยังมีการมองถึงการเชื่อมโยงเข้าหาประเทศมหาอำนาจใหม่ในเอเชีย อันได้แก่จีนและอินเดียโดยเริ่มจากการจัดตั้งกลุ่มประเทศระเบียงเศรษฐกิจอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Subregion Corridors) ของไทย พม่า ลาว กัมพูชา เวียดนาม และจีน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวทางการค้า การลงทุนในภาคอุตสาหกรรม ภาคการเกษตร และยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง [1]

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญที่จะเชื่อมโยงอินเดียและจีนเข้ามายังอาเซียน และคาดการณ์ว่าปีงบประมาณ 2555-2556 (เริ่มมีนาคม 2556) ผลผลิตมวลรวมภายในจะมีมูลค่าราว 101,000 ล้านดอลลาร์ รายได้เฉลี่ยต่อหัวประชากรต่อปีเพิ่มขึ้นเป็น 10.84 ล้านบาท หรือ 1,355 ดอลลาร์โดยรายได้เฉลี่ยต่อหัวของชาวนครเวียงจันทน์สูงที่สุดถึง 2,400 ดอลลาร์ต่อคนต่อปี [2] แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของลาว ฉบับที่ 7 (ค.ศ. 2011-2015) ได้เน้นย้ำถึงการหน้าที่ของรัฐบาลลาวในการแก้ไขปัญหาความยากจน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนลาวตามเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษของสหประชาชาติให้สำเร็จลุล่วงภายในปีค.ศ. 2015 และลาวพ้นจากสถานะประเทศด้อยพัฒนาภายในปีค.ศ. 2020 [2] ซึ่งรัฐบาล สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้เปิดรับการลงทุน



จากต่างชาติเป็นจำนวนมาก การลงทุนสะสมใน สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาวจากต่างประเทศ พบว่า โดยภาพรวม โครงการลงทุนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2553 ประเทศจีนเป็นประเทศที่ เข้ามาลงทุน โดยมีจำนวนโครงการลงทุนมากที่สุด จำนวน 412 โครงการ รองลงมาประเทศไทย จำนวน 276 โครงการ และ เวียดนาม ฝรั่งเศส ตามลำดับแต่หากพิจารณาในด้านมูลค่าการลงทุน พบว่า ประเทศเวียดนาม มีมูลค่าการลงทุนสูงสุด คือ 2.9 พันล้านเหรียญสหรัฐ รองลงมาคือ ประเทศจีน มูลค่า 2.8 พันล้านเหรียญสหรัฐ และไทยอยู่ในอันดับสามคือ 2.7 พันล้าน เหรียญสหรัฐ ขณะที่ในด้านประเภทกิจการ กิจการที่มีจำนวน โครงการลงทุนมากที่สุดในปี พ.ศ. 2553 ได้แก่บริการ รองลงมา คือ อุตสาหกรรมและหัตถกรรม การค้า การเกษตร และเหมืองแร่ ตามลำดับ ขณะที่กิจการที่มีมูลค่าการลงทุนมากที่สุดในปี พ.ศ. 2553 ได้แก่ แหล่งกำเนิดไฟฟ้า รองลงมา คือ การเกษตรเหมืองแร่ อุตสาหกรรมและหัตถกรรม และบริการ [3]

การจัดตั้งบริษัทในภาษาลาว เรียกว่า “การขึ้นทะเบียน วิสาหกิจ” ผู้ประกอบการที่ต้องการจัดตั้งบริษัทจะต้องยื่นเอกสาร เพื่อจดทะเบียนธุรกิจกับกรมทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า ซึ่งได้จัดระบบให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอจดทะเบียนธุรกิจสำหรับธุรกิจประเภททั่วไป เรียกว่าบริการจดทะเบียนธุรกิจแบบ “ประตูเดียว” เมื่อผู้ประกอบการ ธุรกิจศึกษารายละเอียดในการดำเนินธุรกิจ ในสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว และกำหนดลักษณะขององค์กรธุรกิจ ได้แล้ว ผู้ขอจดทะเบียนธุรกิจสามารถขอใช้บริการจดทะเบียนธุรกิจ แบบ “ประตูเดียว” ได้จากหน่วยงานในพื้นที่ที่ตนดำเนินธุรกิจ หรือ พื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งหน่วยงานที่รัฐมอบหมายให้ดำเนินการแทนได้มี ดังนี้ 1) นครหลวงเวียงจันทน์ กรมทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า 2) แขวงอื่นๆ แผนกอุตสาหกรรม และการค้าในแต่ละแขวง 3) ระดับเมือง สำนักงานอุตสาหกรรม และการค้าเมืองของแต่ละเมืองทั่วประเทศสำหรับขอเขตสิทธิใน การพิจารณาอนุมัติการจดทะเบียนธุรกิจ ณ ส่วนกลาง ระดับแขวง และระดับเมืองนั้น อาจมีความแตกต่างกันตามประกาศเลขที่ 1944/อ.ค.ส.ท ลงวันที่ 20/10/2014 กำหนดขอบเขต

ความรับผิดชอบในการขึ้นทะเบียนวิสาหกิจระหว่างกระทรวง อุตสาหกรรมและการค้า กับแผนกอุตสาหกรรมและการค้าขึ้นแขวง และมีธุรกิจบางประเภทที่กระทรวงที่เกี่ยวข้องขอสงวนสิทธิ์ใน การพิจารณาอนุมัติด้วยตนเอง เช่น การจดทะเบียนธุรกิจเพื่อลงทุน ในสัมปทานรัฐต้องติดต่อหน่วยงานแผนการและการลงทุน ส่วนกลาง การจดทะเบียนธุรกิจเพื่อลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ และเขตเศรษฐกิจเฉพาะ ต้องติดต่อคณะกรรมการแห่งชาติเพื่อ การคุ้มครองเขตเศรษฐกิจพิเศษ หรือ เขตเศรษฐกิจเฉพาะในแต่ละ แห่ง เป็นต้นทั้งนี้ อำนาจในการอนุมัติการจดทะเบียนธุรกิจที่กล่าว มานี้ ไม่รวมถึงการจดทะเบียนธุรกิจเพื่อลงทุนในสัมปทานรัฐ ซึ่ง ต้องติดต่อหน่วยงานแผนการและการลงทุนส่วนกลาง กระทรวง แผนการและ การลงทุน หรือสำนักงานที่รับผิดชอบการให้บริการใน ท้องถิ่นนั้นๆ และไม่รวมการจดทะเบียนธุรกิจเพื่อลงทุนในเขต เศรษฐกิจพิเศษ และเขตเศรษฐกิจเฉพาะ ซึ่งต้องติดต่อ คณะกรรมการแห่งชาติเพื่อการคุ้มครองเขตเศรษฐกิจพิเศษ หรือ เขตเศรษฐกิจเฉพาะในแต่ละแห่งปัจจุบันแขวงจำปาสัก มีผู้ขอยื่น จดทะเบียนวิสาหกิจทั้งหมด จำนวน 12,239 แห่ง การอนุมัติใน ระดับแขวง จำนวน 10,204 แห่ง และการอนุมัติในระดับเมืองมี 8 เมืองที่ได้รับการอนุญาตให้มีการอนุมัติทะเบียนวิสาหกิจ รวม ทั้งหมด จำนวน 2,035 แห่งคือ เมืองปากเซ จำนวน 990 แห่ง เมืองปากซ่อง จำนวน 436 แห่ง เมืองมุลปไมกซ์ จำนวน 122 แห่ง เมืองบาเลียงเจริญสุข จำนวน 52 แห่ง เมืองโขง จำนวน 123 แห่ง เมืองสุขุม่า จำนวน 89 แห่ง เมืองโพนทอง จำนวน 58 แห่ง เมือง จำปาสัก จำนวน 165 แห่ง ส่วนอีก 2 เมือง คือเมืองชนะบุรณ และ เมืองปทุมพริ่งยังไม่ทันได้รับอนุญาตให้มีการอนุมัติ ซึ่งปัจจุบันภาพ รัฐยังไม่มีการยุทธการพัฒนาระบบสภาพการให้บริการด้านงาน ทะเบียนวิสาหกิจ ทำให้เวลาที่อนุมัติทะเบียนไปแล้วภาครัฐไม่สามารถติดตามการดำเนินการวิสาหกิจวิสาหกิจไม่ได้ดำเนิน กิจกรรม หรือ ดำเนินการแต่ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งผู้วิจัยมองว่าทำให้ ผู้ขอจดทะเบียนเองและรัฐบาลเสียโอกาสและขาดรายได้จากการ ดำเนินกิจการ และทำให้ธุรกิจมีความเจริญไปอย่างช้าๆ ซึ่งไม่ ตอบสนองนโยบายภาครัฐตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ของลาว ฉบับที่ 7 (ค.ศ. 2011-2015) ที่ได้เน้นย้ำถึงภาระหน้าที่ของ รัฐบาลลาวในการแก้ไขปัญหาความยากจนและยกระดับคุณภาพ

ชีวิตของประชาชนลาว ตามเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษของสหประชาชาติให้สำเร็จลุล่วงภายในปี ค.ศ. 2015 และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวพ้นจากสถานะประเทศด้อยพัฒนาภายในปีค.ศ. 2020 ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของลาวฉบับที่ 8 (ค.ศ. 2016 - 2020)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว เพื่อต้องการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจ นับตั้งแต่กระบวนการให้คำแนะนำข้อมูลด้านวิชาการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนนิติสาทิจ ให้ผู้ที่มายื่นเอกสารขอจดทะเบียนการอนุมัติ การคุ้มครอง ติดตามจนไปถึงการส่งเสริมของภาครัฐภายหลังที่วิสาทิจได้จดทะเบียนไปแล้ว ตลอดจนระยะผ่านมาภาครัฐยังไม่มีกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจ จึงส่งผลให้วิสาทิจไม่ได้ดำเนินการประกอบกิจการอย่างเต็มที่หรือบางรายไม่ได้ดำเนินการใดๆ เลย จึงสนใจที่จะศึกษาวิจัย เรื่อง “กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว” เพื่อนำกลยุทธ์ที่ได้ไปปรับปรุงใช้ให้วิสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ให้มีการพัฒนาและมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น และผู้ประกอบการมีผลการดำเนินการในการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าดียิ่งขึ้น และเป็นต้นแบบให้กับ หน่วยงานหรือภาคส่วนของรัฐได้นำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานเพื่อใช้ทดสอบความถูกต้องของทฤษฎี ได้ว่า

1. จากการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านการสร้างความเข้าใจ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ด้านความพึงพอใจ รวมจำนวน 5 ด้านหลังการพัฒนาดีขึ้น
2. จากการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก โดยการนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 มาวางรูปแบบเบื้องต้น และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้รูปแบบเป็นหลักสูตรการฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรมในการพัฒนา
3. หลังการใช้กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสักดีขึ้น

ขั้นตอนการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย

- 1.1 พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาเฉพาะแขวงจำปาสัก
- 1.2 ขั้นตอนการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิจัยเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว



ระยะที่ 2 สร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้และประเมินผลกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1

2.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้จดทะเบียนนิสิตในแขวงจำปาสัก จำนวน 12,239 แห่ง/คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จดทะเบียนนิสิตในแขวงจำปาสัก โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane [4] ได้จำนวน 388 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ

2.2 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 20 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย นักวิชาการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการพัฒนาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในนิสิต

2.3 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ระยะที่ 3

กลุ่มทดลองในการวิจัยระยะที่ 3 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก จำนวน 8 คน ประเมินโดยผู้จดทะเบียนนิสิตในแขวงจำปาสัก จำนวน 20 คน

3. เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถาม และแบบประเมินค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถาม จะให้ความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ทั้งนี้ เกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับ

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1

4.1.1 ตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ได้แก่ 1) ด้าน

ความรู้ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านการสร้างความพึงพอใจ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1.2 ตัวแปรต้นกลาง คือ 1) ด้านความพึงพอใจ

4.1.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 ได้แก่

4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก

4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก และตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 คือ แผนการพัฒนากลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก (โครงการฝึกอบรม) เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

4.3.2 เครื่องมือที่ใช้ ใช้แบบสอบถาม ที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 มีค่านัยสถิติที่ระดับ .05

4.4 วิธีดำเนินการ การดำเนินการในขั้นตอนนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Design) โดยมีแบบแผนการวิจัยแบบ One -Group Pretest-Posttest Design

4.5 ประเมินผลกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก

เป็นการวิจัยระยะที่ 3 ซึ่งเป็นการนำกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ที่ปรับปรุงแล้ว มาทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ทะเบียนนิสิตของแขวงจำปาสัก ประเมินผลโดย

ผู้จัดทะเบียนวิชาชีพในเมืองปากเซ แขวงจำปาสัก โดยมีระยะเวลาในการทดลองใช้และเก็บข้อมูลก่อนหลังการทดลอง เป็นเวลา 4 เดือน จากนั้นนำผลการประเมินไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 3 โดยใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการให้บริการ กลุ่มทดลองเปรียบเทียบกับระหว่าง ก่อนการทดลองและหลังการทดลองด้วย MANOVA (Repeated Measure)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

ตอบสมมติฐานที่ 1 จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้ ด้านความรู้ บุคลากร การสร้างแรงจูงใจ เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน จากการวิจัยระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ผลจากตัวแปรที่พยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพ (Y) ทั้ง 5 ปัจจัย เรียงลำดับอำนาจการพยากรณ์จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.12 บุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.07 ความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.03 ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ส่วนแรงจูงใจ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.02 และความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.04 ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรตามได้ร้อยละ 70 ($R^2 = 0.70$)

ตอบสมมติฐานที่ 2 การสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก โดยการนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 มาয়กร่างรูปแบบเบื้องต้น และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้ผลการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพ เป็นหลักสูตรการฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรมในการพัฒนา การวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพได้กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพ เป็น

หลักสูตรการฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรมในการพัฒนาเป็นไปตามสมมติฐาน ได้ 9 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การประเมินการให้บริการ 2) การวัดการให้บริการ 3) การวิเคราะห์งาน 4) การทำงานร่วมกัน 5) การสืบเสาะแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม 6) การแสดงบทบาทสมมติ 7) ซ้อมบำรุงคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเบื้องต้น 8) ความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการจากเรา และ 9) การเรียนรู้การพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก นำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบให้สมบูรณ์ แล้วนำไปทดลองใช้ในระยะที่ 3

ตอบสมมติฐานที่ 3 หลังการทดลองใช้และการประเมินกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสักดีขึ้น การวิจัยระยะที่ 3 ผลจากการทดลองและประเมินจากปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร ความรู้ การสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจ ในกลุ่มทดลองพบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังการใช้กลยุทธ์การพัฒนา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลองหลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง จึงสรุปได้ว่าหลังการใช้กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสักดีขึ้นกว่าก่อนการทดลอง

สรุปผลและการอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1) เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิชาชีพของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรทั้ง 5 ปัจจัยมาอภิปรายเรียงตามลำดับอำนาจการพยากรณ์จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.12 สาเหตุที่ส่งผลให้ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่า



สัมประสิทธิ์อิทธิพลมากอาจส่งผลมาจากความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและองค์กรต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน โดยระบบสารสนเทศจะต้องนำเสนอข้อมูลข่าวสารตามกลุ่มบุคคลในองค์กรที่ต้องการ ในขณะที่ตัวแทนองค์กร ก็ต้องเปิดรับเอาระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ เพื่อประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นการนำองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันของระบบมาใช้ในการรวบรวมบันทึก ประมวลผล และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม จัดการ และสนับสนุนการตัดสินใจ และกระแสนของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จึงเป็นแรงกดดันที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรให้รองรับกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้ได้ ดังนั้นธุรกิจอุตสาหกรรม ต้องให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในการพัฒนาบุคลากรและองค์กร เพื่อ สร้างศักยภาพในการแข่งขันส่งเสริมการตลาดในระดับสากล ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการด้านเทคโนโลยีคือ ระบบสารสนเทศที่ให้บริการ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วแก่การใช้บริการในด้านต่างๆ พร้อมทั้งเพิ่มคุณภาพและลดข้อผิดพลาดของผู้ให้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phetsaree Keawchotirung [5] ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงาน อำเภอ จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย

2. บุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.07 จากแนวคิดและความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิติสาทกิจ เพราะทำให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติในการปฏิบัติงานปรับตัวให้ทันกับวิทยาการเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนอกจากนี้ยังช่วยให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้งยังทำให้หน่วยงานได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้น และลดความสิ้นเปลือง เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วความสามารถและความประพฤติดของบุคลากรจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่หน่วยงานต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinpanan Lumkul [6] ได้ทำ การศึกษาการนำเสนอรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ผลการศึกษา 1) การพัฒนาบุคลากรของกองพลพัฒนาที่ 3 ที่ดำเนินการในปัจจุบันมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคลากรเข้าสู่กระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงานและระหว่างการทำงาน ได้มีการส่งบุคลากรเข้าอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องบ้างบางเรื่อง ซึ่งเป็นไปตามหลักการของการพัฒนาบุคลากรทั่วไป แต่เมื่อมองถึงเรื่อง การเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรเหล่านี้ ให้มีความสามารถในการพัฒนาทักษะและความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานนั้น น่าจะไม่เพียงพอ

3. ความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.03 สาเหตุของปัจจัยด้านความรู้มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรองลงมาเป็นลำดับที่ 3 ในการวิจัยครั้งนี้ อาจมีสาเหตุจากความรู้ของผู้จดทะเบียนนิติสาทกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้า หรือความรู้ที่ได้จากการให้บริการ ซึ่งถือว่าสิ่งที่ส่งสมมาจากการศึกษา การค้นคว้า การสังเคราะห์ทั้งประสบการณ์ ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ หรือจากสื่อต่าง ๆ ประกอบกันการเรียนรู้ การเข้าใจความหมายของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนนิติสาทกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ยังมีการให้บริการกับผู้มาใช้บริการไม่เพียงพอ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความต้องการในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nannpat Pongpokinsatid [7] ได้ทำ การศึกษาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ด้านการจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสารต้องการที่จะพัฒนาปรับปรุง หรือหาแนวทางหรือเทคนิคใหม่ ๆ หรือยุทธวิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนของตนเองให้ดีที่สุดเพราะการประกอบวิสาหกิจชุมชนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และต้องการพัฒนาผลผลิตให้มีคุณภาพและเป็นที่ต้องการหรือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

4. การสร้างแรงจูงใจ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ -0.02 ปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้า มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลน้อย มีความสำคัญอย่างที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดแรงขับ หรือเร้าใจให้กับผู้รับบริการ มีความปรารถนาความพากเพียรและมุ่งมั่นพยายามที่จะทำให้สำเร็จ หรือสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ตนวางไว้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ และผู้รับบริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้า พร้อมทั้งจะมารับบริการในการดำเนินการทางธุรกรรมต่าง ๆ กับการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Atitaya Sanewong [8] ได้กล่าวถึง ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ดังต่อไปนี้ 1) ความต้องการทางร่างกาย 2) ความต้องการด้านความมั่นคง 3) ความต้องการการยกย่องในสังคม 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และ 5) ความต้องการความสำเร็จแห่งตน

5. ความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ - 0.04 การที่ความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลน้อยสุด อาจเป็นสาเหตุมาจากความรู้สึกที่เป็นที่ยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่ และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการให้บริการในแต่ละสถานการณ์ ในการบริการของงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ที่ผ่านมาระดับของความพึงพอใจอาจไม่ดีเท่าที่ควร ถ้ามีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น ความพึงพอใจอาจผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wanwimon Jongruaysakul [9] การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจให้

ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับให้ความเข้าใจ และให้เป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ

จากปัจจัยทั้งหมด 5 ปัจจัย ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก จำนวน 3 ปัจจัย โดยมุ่งเน้นกิจกรรมที่สอดคล้องกับตัวแปร และสามารถดำเนินการได้ด้วยผู้วิจัยสามารถประเมินผลตามกรอบเวลาได้ ส่วนกิจกรรมที่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยผู้วิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปและคืนข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาต่อไป

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพราะเมื่อมีการพัฒนาและฝึกอบรมแล้ว จะทำให้บุคลากรในองค์กร มีคุณภาพและมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ที่ผ่านการประเมินความเห็นชอบจากผู้เกี่ยวข้อง ครอบคลุมปัจจัยด้านความรู้ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยกิจกรรมในการพัฒนา 9 กิจกรรม เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การประเมินการให้บริการ 2) การวัดการให้บริการ 3) การวิเคราะห์งาน 4) การทำงานร่วมกัน 5) การสืบเสาะแสวงหาความรู้เป็นกลุ่ม 6) การแสดงบทบาทสมมติ 7) ซ้อมบำรุงคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเบื้องต้น 8) ความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการจากเรา 9) การเรียนรู้การพัฒนาบุคลากร เพื่อนำไปทดลองใช้ในระยะเวลาที่ 3 ต่อไป

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 ผลการทดลองใช้และประเมินผลกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ที่พัฒนาขึ้นและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง พบว่า หลังการทดลองดีขึ้นกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าหลังจากทดลองใช้



กลยุทธ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสักดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจ เพราะการฝึกอบรม มีประโยชน์ต่อตนเอง และต่อหน่วยงาน ซึ่งในการฝึกอบรมจะทำให้บุคลากรมีความรู้ มีเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเข้าใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจเพิ่มขึ้น

1.2 การคืนข้อมูลสะท้อนปัญหาให้กับผู้บริหารสูงสุดในหน่วยงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงจำปาสัก ในการวิจัยครั้งนี้ทำให้บุคลากรงานทะเบียนวิสาหกิจระดับปฏิบัติการมีความมั่นใจว่า ข้อมูลและปัญหาได้รับทราบ จะได้รับการแก้ไขและการตอบสนองตรงกับความต้องการและทำให้เกิดการให้บริการที่ดี มีการพัฒนาตนเอง

1.3 ควรให้มีการสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และก่อให้เกิดความรักความสามัคคีในองค์กร เกิดความเอื้ออาทร แบ่งปัน

2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแขวงอื่น

2.2 ควรมีการศึกษาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานทะเบียนวิสาหกิจของแผนกอุตสาหกรรมและการค้า

เอกสารอ้างอิง

- [1] Yangyud Jantaboo,. (2013). **The relationship between lifestyle and recognition in utility of product and thai vermicelli consumption behavior of consumers in the the Lao people's democratic**. Bangkok : Bangkok University.
- [2] Ministry of Plans and Investments, Laos PDR. (2010). **7th national economic and social development plan (2011-2015)**. Retrieved 11 December 2017 from <http://www.indochinapublishing.com/research/pdf/draftlaoeconomicplan.pdf>.
- [3] Kasikorn Research Center. (2011). **Food and beverage industry**. Retrieved 11 September 2016 from <https://www.kasikornresearch.com>.
- [4] Taro. Yamane, (1973). **Statistics: An Introductory Analysis (3rded.)**. New York : Harper and Row.
- [5] Phetsaree Keawchotirung. (2008). **Factors relating to satisfaction levels of people using computer registration services of Meung Yala district, Yala province**. Songkla, Thailand: Songkla Rajabhat University.
- [6] Sinpanan Lumkul. (2007). **A developing model for personnel development of 3 rd developing division**. Phisanulok, Thailand : Pibulsongkram Rajabhat University.
- [7] Nannapat Pongpokinsatid. (2009). **The administration approaches of entrepreneurs in rural community enterprises in Meung Lampang district, Lampang province**. Bangkok : Phranakhon Rajabhat University.
- [8] Atitaya Sanewong. (2012). **Factors affecting motivation practical and management personnel in the Faculty of information Technology and Communication, The University of the Thai Chamber of Commerce**. Bangkok: The University of the Thai Chamber of Commerce.
- [9] Wanwimon Jongruaysakul. (2008). **Satisfaction levels on services of registration and evaluation department**. Nonthaburi : Rajapruck University.