



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5  
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ People's Satisfaction towards the Services of the Department of Foreign Trade

รังสฤษฎ์ เรียนทอง<sup>1</sup> และวัลลภ รัฐนัตรานนท์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกรมการค้าต่างประเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชากรที่มาใช้บริการกับกรมการค้าต่างประเทศจำนวน 280 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, กรมการค้าต่างประเทศ

### Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of the people towards the service of the Department of Foreign Trade and to compare people's satisfaction with the services of the Department of Foreign Trade. Classified by individual factors. The samples used in the study were: The population that comes to use the service with the Department of Foreign Trade is 280 people. The questionnaire was used as a study tool. The statistics used to analyze the data were percentage, mean and standard deviation, t-test and one-way analysis of variance. The statistical significance used in this analysis was set at the level of 0.05. The study found that People who contacted the services of the Department of Foreign Trade were highly satisfied. The results of the hypothesis test showed that the satisfaction with the service was significantly different for the occupational variables at the 0.05 level. Satisfaction with service was not different.

Keyword: satisfaction, service, Department of Foreign Trade



## บทนำ

กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทและภารกิจในการขับเคลื่อนการค้าระหว่างประเทศให้เติบโต โดยมุ่งเน้นผลักดันภารกิจงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ได้แก่ การระบายสินค้าเกษตรในสต็อกของรัฐ (ข้าว/มันสำปะหลัง/ข้าวโพด) การขยายมูลค่าการค้าชายแดน และประเทศเพื่อนบ้าน การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจไทยกับประเทศเพื่อนบ้าน (YEN-D Program) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการการเชื่อมโยงระบบ NSW และปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตส่งออกสินค้า รวมถึงปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ มาตรการ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก – นำเข้าสินค้า ตลอดจนดำเนินภารกิจต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทางการค้า การปกป้องและแก้ไขปัญหา/อุปสรรคทางการค้า (มาตรการ AD/CVD/SG, มาตรการ NTB) และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยใช้ประโยชน์จากความตกลงทางการค้า การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนการให้บริการและการอำนวยความสะดวกทางการค้าให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการต่าง ๆ เป็นต้น

กรมการค้าต่างประเทศได้มีการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ หลากหลายงานบริการ เช่น การขอใบอนุญาตส่งออกสินค้าต่าง ๆ ของสำนักบริการการค้าต่างประเทศ จากเดิมที่ประชาชนต้องเดินทางมารับบริการที่กรมการค้าต่างประเทศเพียงอย่างเดียว มาเป็นการใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนบางอย่างที่ซ้ำซ้อน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการการใช้บริการของประชาชนทุกคนที่ใช้บริการ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงงานบริการด้านการค้าต่างประเทศให้มีมาตรฐานและสากล เกิดความสะดวกรวดเร็ว และการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

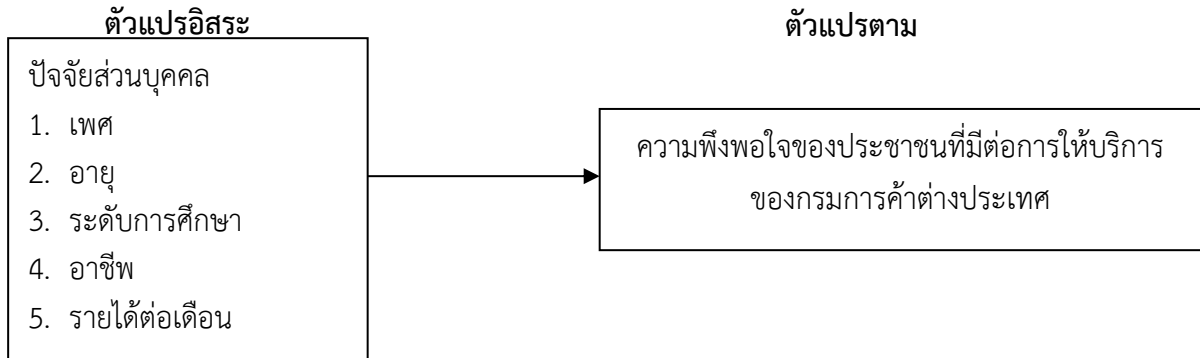
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการกรมการค้าต่างประเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ กรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 280 คน ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 – มกราคม 2566



### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศโดยจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้จากการสำรวจเอกสาร ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัยจากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลการวิจัย จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม โครงสร้างข้อคำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน 1) ส่วนที่ถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้วิธีการเลือกตอบ 2) ส่วนที่ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศโดยใช้แบบสอบถามตามมาตราวัด Likert's Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่แล้ว จะให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 3 กลุ่ม

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายปัจจัยด้านความคาดหวังต่อการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ
3. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test)
4. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significance Difference: LSD)
5. คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

### ผลการวิจัย

เพศ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4



**อายุ** กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคืออายุ 41-60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 อายุ 18-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และน้อยที่สุดมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 มัธยมศึกษาของอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ น้อยที่สุดจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 มัธยมศึกษาของระดับการศึกษาอยู่ในช่วงระดับปริญญาตรี

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้างทั่วไป จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมามีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายจำนวน 61 คนคิดเป็นร้อยละ 21.8 อาชีพอื่น ๆจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 3.9 อาชีพนิสิต/นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และน้อยที่สุดมีอาชีพเกษตรกร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 มัธยมศึกษาของอาชีพคือ อาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้างทั่วไป

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 32.5 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 ขึ้นไปจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 มัธยมศึกษาของรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาทขึ้นไป

## การอภิปรายผล

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่าเพศของประชาชนไม่มีอิทธิพลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศอาจเป็นเพราะ ประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศที่แตกต่างกันมากขนาดไหนก็ยังคงต้องการการบริการที่ช่วยเหลือประชาชนที่ดีที่สุดเหมือนกัน ซึ่งทุกเพศล้วนมีความต้องการจากการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ด้านเพศไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริินภา ธิมากุล (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านเขี้ยวหวาน จำกัด ธีรณัฐ บุญตั้ง (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ แตกต่างกัน



ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่าอายุของประชาชนนั้นไม่มีอิทธิพลกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ อาจเป็นเพราะ ประชาชนไม่ว่าจะอายุแตกต่างกันมากขนาดไหนก็ยังต้องการ การบริการที่ช่วยเหลือประชาชนได้มากที่สุด เพราะประชาชนในทุกช่วงวัยต่างต้องการให้กรมการค้าต่างประเทศ ให้การบริการอย่างเต็มที่เช่นเดียวกัน สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ด้านอายุไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริินภา อิมากุล (2557) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านเขี้ยวหวาน จำกัด

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาของประชาชนไม่มีอิทธิพลกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ประชาชนไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใด ก็ล้วนแต่ต้องการการบริการจากกรมการค้าต่างประเทศอย่างเต็มที่เช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะอยู่ในการศึกษาในระดับใด สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ด้านระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริินภา อิมากุล (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านเขี้ยวหวาน จำกัด มธุรส ทิพรส (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าวนครสวรรค์

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนของประชาชนไม่มีอิทธิพลกับความพึงพอใจในการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศอาจเป็นเพราะ แสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนของประชาชนนั้นไม่มีอิทธิพลกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ อาจเป็นเพราะ ประชาชนไม่ว่าจะรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมากขนาดไหนก็ยังต้องการ การบริการที่ช่วยเหลือประชาชนจากกรมการค้าต่างประเทศมากที่สุดอย่างเท่าเทียมกัน สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ ด้านรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริินภา อิมากุล (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านเขี้ยวหวาน จำกัด ณีรุช บุญตั้ง (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย



จำกัด มจรุส ทิพรส (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าว นครสวรรค์

**สมมติฐานที่ 5** ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ แตกต่างกัน

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่าอาชีพของประชาชนนั้นมีอิทธิพลกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ อาชีพนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนพึงมีไม่ว่าจะประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/รับจ้างทั่วไป เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือแม้กระทั่งการเป็นนักศึกษา ทุกคนนั้นต้องประกอบที่จะแลกกับเงิน มาเพื่อดำรงชีวิต เรียกว่าเป็นหน้าที่ของแต่ละคนที่จะต้องทำ และด้วยลักษณะงานของแต่ละอาชีพที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความต้องการในการบริการจากกรมการค้าต่างประเทศนั้นมาน้อยแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา เนตรเถื่อน (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี สุชาครีย์ ศรีวิสัย (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพล อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีให้ต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศอยู่ในระดับสูง แต่ก็ยังไม่สูงที่สุดแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมการค้าต่างประเทศยังไม่ถึงที่สุด การที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนให้เปลี่ยนไปอยู่ในระดับพึงพอใจที่สุดได้นั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. กรมการค้าต่างประเทศควรทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในส่วนของงานบริการทุกส่วน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำข้อบกพร่องเหล่านั้นไปดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วทันเวลา
2. เรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยบริการต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกันภายในกรมการค้าต่างประเทศ ควรมีการแนะนำ ระเบียบขั้นตอนการดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกของประชาชน
3. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ควรจะปรับปรุงพัฒนาให้สมกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการในส่วนต่าง ๆ เช่น ในส่วนที่จอดรถ ก็ยังคงไม่ค่อยเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5  
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

**เอกสารอ้างอิง**

- ศิริินภา อิมากุล. 2557. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านเขี้ยวหวาน จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นริศรา เนตรเลื่อน. 2557. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณิรนุช บุญตั้ง. 2560. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบางซ้าย จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มธุรส ทิพรส. 2563 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าวนครสวรรค์การศึกษา ค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชาครีย์ ศรีวิลัย. 2561.ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพล อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กรมการค้าต่างประเทศ. 2565. ประวัติความเป็นมา (Online). <https://www.dft.go.th/th-th/dft-aboutt-history>, 30 กันยายน 2565