

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย	ยุทธศาสตร์ กระพีสัตย์	ปริญญา ร.ม.
กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ	ประธานกรรมการ
	อาจารย์วิทยา เจริญศิริ	กรรมการ
	อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและช่วงเวลารับบริการที่แตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด และข้อเสนอแนะในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 346 คน และใช้วิธีเลือกแบบบังเอิญและกำหนดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ( $t$ -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

### ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และช่วงเวลารับบริการ พบว่า

2.1 ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และช่วงเวลารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ควรมีการจัดบัตรคิว ไม่ควรลัดคิวให้กับคนรู้จักหรือญาติ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้คำแนะนำประชาชนดีกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกด้าน เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ประชาชนมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรบริการให้รวดเร็ว ควรมีป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการมากกว่านี้ ควรมีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ห้องสำนักงานควรกว้างขวางกว่านี้ ควรมีที่นั่งรอให้มากกว่านี้ ควรมีเอกสารแนะนำให้มากกว่านี้ ควรบริการตามลำดับมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่หนึ่งคนไม่ควรให้บริการประชาชนที่หลายคน ควรให้บริการ โทรศัพท์อย่างสะดวก หรือติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ควรมีบริการถ่ายเอกสาร และเจ้าหน้าที่ควรติดป้ายบอกชื่อ - สกุล

**Title** The Satisfaction of the People towards the Service of the Department of Business Registration, Roi-et Provincial Administrative Organization

**Author** Yuttasart Krapeesart **Degree** M. P. A.

**Advisors** Assist. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon **Chairman**

Mr. Wittaya Charoensiri **Committee**

Mr. Watcharin Suthisai **Committee**

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2007**

### **Abstract**

The objectives of the research were to study the satisfaction of the people towards the service of the department of the business registration, Roi-et Provincial Administrative Organization, to compare the satisfaction of the people classified by their genders, ages, educational levels and the time of requiring the service including their suggestions for the service. Samples were 346 people requiring for the service by using the accidental and quota sampling techniques. The instrument for collecting data was rating scale questionnaire with the reliability at .93. The statistics used were frequency, mean, percentage, standard deviation, *t*-test and *F*-test

**The results of the research were as follows;**

1. The level of the satisfaction of the people towards the service of the department of the business registration as a whole was at high. Considered by each aspect, all were at high. They were the timely service, the progressive service, the equitable service, the continuous service and ample service, respectively.

2. To compare the satisfaction of the people classified by genders, ages, educational levels and time of requiring the service towards the service, it was found as follows;

2.1 The people classified by genders showed that their satisfactions were different by the statistic significance level at .05.

2.2 The people classified by ages, educational levels and time of requiring the service showed that their satisfactions were not different by the statistic level at .05.

3. The suggestions were as follows; The line cards should be provided . The officers should deliver the service one by one. The officers should pay more attention in the service. The officers should deliver the service at once. There should be more service officers. There should be more equipments for the service. The service room should be enlarged and the public telephones should be installed. The Parking area should be enlarged. The introducing information should be more provided and the copying service should be more provided and the officers should show their card names.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY