

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ถือว่าเป็นระบอบที่หลายประเทศใช้ปกครองประเทศของตนเอง และมีอีกหลายประเทศที่กำลังพยายามจะนำพาประเทศให้หันมาปกครองในระบอบประชาธิปไตยนี้เช่นกัน เพราะเป็นระบอบที่ยอมรับว่าประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยอย่างแท้จริง ยอมรับในสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองประชาชนส่วนใหญ่สามารถตัดสินใจว่าจะเลือกใครหรือให้ใครมาเป็นผู้ปกครองหรือใช้อำนาจบริหารในการบริหารประเทศแทนตน และยังสามารถคอยตรวจสอบการทำงานของตัวแทนของตน ในการบริหารประเทศเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติควบคู่กันไปได้อีกด้วย

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มาตั้งแต่ วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 โดยบุคคลสำคัญทางการเมือง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ นักศึกษา ปัญญาชนและประชาชนทั่วไป ที่ได้รวมตัวกันเป็น “คณะราษฎร” เพื่อทำการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์สู่ระบอบประชาธิปไตย ปัจจุบันการปกครองระบอบประชาธิปไตยของไทย ได้แบ่งรูปแบบการปกครองออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ส่วนกลางคือ การบริหารงานระดับประเทศ ที่มีรัฐบาลกลางเป็นตัวแทนในการบริหาร ส่วนภูมิภาค คือ การบริหารงานแทนการบริหารงานส่วนกลาง ซึ่งได้แก่ จังหวัดอำเภอ และส่วนท้องถิ่น คือ การบริหารงานที่เน้นให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้ส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (จิรวัดน์ รจนาวรรณ. 2547 : 246)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเอง มีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุดซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีเขตจังหวัด

เป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบในการบริหาร มีความรับผิดชอบตามที่มีหน้าที่กำหนด มีสถานนิติบุคคล (Juridic Person) เพื่อผลสมบูรณ์ในการดำเนินงาน การกอนิติสัมพันธ์ หรือการทำนิติกรรม (Legal Act) มีรายได้ (Revenue) มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ (Budget) มีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) โดยมีเพียงองค์กรที่คอยกำกับดูแลในระดับนโยบายทั่วไป ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของรัฐบาลกลางตามระบบทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Decentralization Theory) (อุปกรณ์ คีเสมอ. 2547 : 1)

ต่อมาเมื่อการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาใช้บังคับ แทนพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 การมีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เกิดจากแรงกดดันจากการรวมตัวของสหพันธ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดทั่วประเทศ และผลกระทบจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่มีการประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับพื้นที่ดำเนินงานของ อบจ. ซึ่งซ้อนทับกับ อบต. รวมทั้งการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น นอกจากนี้ พ.ร.บ. องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้แยกข้าราชการส่วนภูมิภาคออกจากฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (ซึ่งเดิมผู้ว่าราชการจังหวัดเคยดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด) มาให้สภาจังหวัดเป็นผู้เลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร (โกวิทย์ พวงงาม. 2543 : 99)

ภายหลังตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งประกอบด้วย

1. สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน จำนวนของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น ๆ
2. นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะทำการแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ได้มาจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เข้าดำรงตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. ข้าราชการส่วนจังหวัด สำหรับเจ้าหน้าที่อื่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นั้น ได้แก่ ข้าราชการส่วนจังหวัด ซึ่งรับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัด ข้าราชการส่วนจังหวัดมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและมีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกับปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารองจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนอกเขตเทศบาล และเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงาน โดย นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชน และมีรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกสามคน ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 คน ทั้งนี้มีหน่วยงานที่ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารงานจำนวน 10 กอง 1 หน่วย มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามาจับบทบาทในการกำหนดทิศทางในการบริหาร โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา มีทั้งแผนระยะยาวและระยะสั้น เช่น แผนพัฒนา 3 ปี และแผนประจำปี องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นหน่วยงานที่เน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 35 กำหนดให้คณะกรรมการจัดทำแผนตาม มาตรา 30 และแผนปฏิบัติการตามมาตรา 32 ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กรรมการเริ่มปฏิบัติงาน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 32 (1) : การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบการถ่ายโอน ยึดหลักเกณฑ์ทั่วไปของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรูปแบบการถ่ายโอน 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) ภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐ 3) ภารกิจที่รัฐยังดำเนินการอยู่ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ ซึ่งจากรูปแบบดังกล่าว คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ พิจารณาให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจ 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนภารกิจทั้งสิ้น 245 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 1-3)

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เป็นหน่วยงานจากการถ่ายโอนภารกิจจากกรมธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 ปัจจุบันเป็นหน่วยงานสังกัดฝ่ายนิติการและการพาณิชย์สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่ให้บริการประชาชนที่มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลงและยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ในเขตจังหวัด ซึ่งตามตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 มาตรา 6 กำหนดให้กิจการดังต่อไปนี้ เป็นพาณิชย์กิจ การซื้อ การขาย การขายทอดตลาด การแลกเปลี่ยน การให้เช่า การให้เช่าซื้อ การเป็นนายหน้าหรือตัวแทนค้าต่าง การขนส่ง การหัตถกรรม การอุตสาหกรรม การรับจ้าง ทำของการให้กู้ยืมเงิน การรับจำนำ การรับจำนอง การคลังสินค้า การรับแลกเปลี่ยนหรือซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อหรือขายตัวเงิน การธนาคาร การเครดิตฟองซิเอร์ การประกันภัย การรับประกันภัยกิจการอื่น ซึ่งกำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้กิจการดังต่อไปนี้เป็นพาณิชย์กิจ การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้อินเทอร์เน็ต การให้บริการฟังเพลงและร้องเพลงโดยคาราโอเกะ การให้บริการเครื่องเล่นเกม การให้บริการตู้เพลง ถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการทุกวัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดจึงได้ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ โดยได้มีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ได้แก่ ปรับปรุงสถานที่ให้เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวก การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ การให้บริการ โดยไม่พักกลางวัน การให้บริการในวันหยุดราชการ การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการให้ข้อมูล การพัฒนาโปรแกรมฐานข้อมูลผู้มารับบริการ และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ (สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. 2550 : 21)

จากสภาพการณดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพยายามที่จะนำการบริการที่ดีเลิศมาบริการประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาให้บริการแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาให้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่
พื้นที่ในการวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ตามสูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) จำนวน 346 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มวิจัยตั้งแต่เดือนตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2550

4. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.1.4 ช่วงเวลารับบริการ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ตามแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน นนท์ ภักดีพันธ์, 2547 : 15-16) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

4.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ในที่นี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

2. สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ หมายถึง สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ที่สังกัดสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

4. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการการจดทะเบียนพาณิชย์ แก่ผู้มารับบริการ จากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและร่าเริง ตลอดจนการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ใน 5 ด้าน ได้แก่

5.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีการให้บริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน มีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค

5.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาไว้ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลเสมอกรณีให้บริการไม่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ทุ่มเทเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่แจ้งไว้

5.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างเพียงพอ มีตัวอย่างของการกรอกเอกสารแบบฟอร์ม มีวัสดุ อุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารแนะนำชี้แจงขั้นตอนการคิดต่องาน สำนักงานจัดสถานที่จอดรถไว้บริการอย่างเพียงพอ มีโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอการรับบริการอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงหยุดพักกลางวันเพียงพอ

5.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอ ถ้าบริการไม่เสร็จตามที่แจ้งไว้ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรับบริการอย่างต่อเนื่อง

5.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีลักษณะ ดังนี้ มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ มีแผ่นพับหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ที่สวยงาม มีป้ายบอกลำดับขั้นตอนในการติดต่อ มีโทรศัพท์ไว้สำหรับการให้บริการ มีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีป้ายแสดงวิสัยทัศน์ หรือหลักการทำงานของสำนักงาน มีแหล่งอ้างอิงของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

6. เพศ หมายถึง เพศของประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

7. อายุ หมายถึง ช่วงอายุของประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานทะเบียน
พาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 4 ช่วง ดังนี้

7.1 ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี

7.2 ช่วงอายุ 20-30 ปี

7.3 ช่วงอายุ 31-40 ปี

7.4 ช่วงอายุ 41 ปี ขึ้นไป

8. ดัชนีการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มารับบริการจาก
สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

8.1 ระดับประถมศึกษา

8.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

8.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

8.4 ระดับ ปวส. / อนุปริญญา

8.5 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

9. ช่วงเวลารับบริการ หมายถึง เวลาที่ประชาชนมารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

9.1 ช่วงเช้า หมายถึง ช่วงเวลารับบริการ ตั้งแต่ 08.30 – 12.00 น.

9.2 ช่วงบ่าย หมายถึง ช่วงเวลารับบริการ ตั้งแต่ 12.01 – 16.30 น.

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการวางแผนการให้บริการสำหรับสำนักงานทะเบียน
พาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจใน
ระดับสูงสุด และเป็นแนวทางสำหรับงานบริการอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด