

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย ธนวัฒน์ โสตะราชฎ

ปริญญา ร.ป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. สมเกียรติ เกียรติเจริญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียน แตกต่างกัน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายและศึกษาข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 346 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  $t$ -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่าง  
ก้าวหน้า

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
สำนักงานพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มี  
อายุ ระดับการศึกษา และประเภทธุรกิจที่ของจดทะเบียน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและ  
รายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง มี ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการทุกคนควรให้บริการ  
เสมอต้นเสมอปลาย ควรแจ้งเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่ชัดเจน ที่จอดรถควรแยกระหว่าง  
รถยนต์กับรถมอเตอร์ไซด์ เจ้าหน้าที่หนึ่งคน ควรให้บริการต่อเนื่องจนเสร็จ ควรขยายสาขา  
เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** Satisfaction of People towards the Service of Local Trade Census  
Department, Nongkhai Provincial Administrative Organization, Muang  
District, Nongkhai Province

**AUTHOR :** Mr. Tanawat Sotaratsadon

**DEGREE :** M. P. A.

**ADVISOR :** Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010**

### **ABSTRACT**

The purposes of this study were to study and to compare the satisfaction of the people towards the service of the local trade census department, Nongkhai Provincial Administrative Organization, Muang District, Nongkhai Province, including their suggestions. This classified by gender, occupation educational level and kind of business registered. The samples were 346 people who came to request for the service from the local trade census department selected through accidental random sampling technique. The instrument used in the research was a five rating scale questionnaire with .89 of reliability. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test and One way ANOVA with the statistic significance at .05 level.

The results of the study were as follows;

1. The overall of satisfaction of the people towards the service of the local trade census department, Nongkhai Provincial Administrative Organization Muang District, Nongkhai Province was rated at high level. Considered by aspect, all aspects were rated at high level. They were the equity service, the progressive service, the timely service, the continuous service and the amply service, respectively.

2. The comparison of the satisfaction of the people towards the service of the local trade census department classified in gender as a whole and was not statistic difference at .05 level. Considered by each aspect, one aspect was different by the statistic at .05 level; it was the progressive service.

3. The comparison of the satisfaction of the people towards the service of the local trade census department classified in occupation, educational level and kind of business registered as a whole and aspects was not statistic difference at .05 level.

4. The samples suggested that the officer should service regularly, the service time for opening and closing the service should be informed, the parking lots should be separated between car and motorcycle. There should be non stop service. The local trade census department should be expanded in order to save time for traveling.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY