

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

ผู้ศึกษา รุจิราภรณ์ ดงศิริ

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม และข้อเสนอแนะในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 213 คน และใช้วิธีเลือกแบบจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.66 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า

2.1 ประชาชนเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

2.2 ประชาชนที่ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ ควรเพิ่ม โตะเก้าอี้ไว้บริการให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ โดยแยกสถานที่จอดรถของประชาชนทั่วไปออกจากสถานที่จอดรถของบุคลากรในสังกัด ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อเพิ่มพูนความรู้ สามารถแก้ปัญหาการให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Satisfaction of the People towards the Service of Commercial Census

Department of Nakon Phanom Provincial Administration Organization

Author : Ruchiraporn Tonghiri

Degree : M.P.A.

Advisor: Watcharin Sutthisai

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

The aims of this study were to study and to compare the satisfaction of the people towards the service of Commercial Census Department of Nakon Phanom Provincial Administration Organization. This was classified by gender, age and educational level, including their suggestions. The samples were 213 people. The instrument used was closed and opened ended rating scale questionnaire. The statistics applied were frequency, percentage, mean, standard deviation *t*-test and One way ANOVA with the statistic significant level at .05.

The results of the study were as follows;

1. The overall satisfaction of the people towards the service of Commercial Census Department of Nakon Phanom Provincial Administration Organization was rated at highest level. Considered by each aspect, all aspect were rated at highest level; the general information, the service officers, the service and the convenience received.

2. As the satisfaction of the people towards the service of Commercial Census Department of Nakon Phanom Provincial Administration Organization classified by gender, age, educational level were as follows;

2.1 The satisfaction of the people towards the service of Commercial Census Department of Nakon Phanom Provincial Administration Organization classified by gender, as overall was not different by the statistic level at .05.

2.2 The satisfaction of the people towards the service of Commercial Census Department of Nakhon Phanom Provincial Administration Organization classified by age and educational level as overall was different by the statistic significant level at .05.

3. The suggestions were as follows; the tables and chairs for the people should be provided more, the computer for internet searching should be provided more, the parking areas should be separated between the people and the officers, the service officers should be always trained in order to solve the problems efficiently.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY