ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา มีนา ราสุวรรณ์ **ปริญญา** ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วาสนา บรรลือหาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ เพศ และ ต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 224 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.54 – 0.68 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน *t-test* และ *F-test* (One – Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ให้แก่ประชาชน อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ควรมีความเป็นธรรม ในการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน และควรมีการการลดขั้นตอนบริการ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title: Clients' Satisfaction toward the Commercial Registration Division of Maha Sarakham Provincial Administrative Organizations.

Author: Miss Meena Rasuwan **Degree:** M.Pol.Sc. (Political Sciences)

Advisor: Miss Wasana Bunlouharn

Rajabhat Maha Sarakham University, 2010

ABSTRACT

This study aims at 1) studying the clients' satisfaction who contacted the registration Division, 2) comparing the gender and the clients' satisfaction level, 3) studying the clients' suggestion and methods for services of the Commercial Registration Division of Maha Sarakham Provincial Administrative Organization. The sample of the study consisted of 224 people. The study instrument was a 15 items rating scale questionnaire with discrimination score between 0.54-0.68 and reliability score was 0.95. The statistic used percentage, mean and standard deviation, t-test and F-test (One- Way ANOVA).

The results of the study were follows:

1.The overall for clients' satisfaction toward the Commercial Registration Division was at high level, when it was considered the individual aspects found that there were 2 high levels aspects, ranging from the highest to the lowest frequency scores; officers and service procedure aspects. The facilities aspect was moderated.

2. The overall for clients' satisfaction who had different genders was at similar level but when it considered the different age was at different level with significant level at .05.

3. The clients' satisfaction toward the Commercial Registration Division were, ranging from the highest to the lowest frequency scores, there were three orders; the clarify commercial registration proceeding sights should be published, the services should be equality by ascending order, and the service procedures should be reduced for mobility operating.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY