

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำนวน 374 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่
2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่ใช้ประเภทของการขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

The purposes of this study were to : 1) determine the level of people's opinion on effectiveness of service providing undertaken by the Business Registration Division of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization and 2) compare the people's opinion on effectiveness of service providing undertaken by the Business Registration Division of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization with personnel factors in terms of service providing, personnel or officials providing the services, office facilities and facilitation practice. The samples were 374 people randomly drawn from those who received the services provided by the Business Registration Division. A questionnaire was used for data collection. The data were analyzed with statistical methods for percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested with t-test and one-way ANOVA.

The research results were as follows:

1. The people who received the services from the Business Registration Division of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization had opinion on effectiveness of the service providing at a high level on the whole, as well as in individual aspects ranging from the aspect of personnel or officials providing the services, service providing, facilitation practice and office facilities respectively.

2. When comparing the people's opinion on effectiveness of service providing undertaken by the Business Registration Division of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization, it revealed that difference in gender, age, educational level did not yield any significant different opinion on the effectiveness. However, people who received different types of service had different opinion on the effectiveness of service providing undertaken by the Business Registration Division of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization significantly at 0.05 level.