

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่และร้อยละปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

n = 374		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	202	54.01
หญิง	172	45.99

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	90	24.06
31 – 40 ปี	152	40.64
41 - 50	94	25.14
51 ปี ขึ้นไป	38	10.16
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	86	22.99
ปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า	112	29.95
ปริญญาตรี	150	40.11
สูงกว่าปริญญาตรี	26	6.95
ประเภทของการขอรับบริการ		
จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่	218	58.29
จดทะเบียนพาณิชย์เปลี่ยนแปลง	56	14.97
จดทะเบียนพาณิชย์ยกเลิก	49	13.10
ขอบริการข้อมูลทางธุรกิจ	51	13.64

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำนวน 374 คน มีข้อมูลดังนี้

เพศ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน (ร้อยละ 54.01) และเพศหญิง จำนวน 172 คน (ร้อยละ 45.99)

อายุ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 40.64) รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี จำนวน 94 ปี (ร้อยละ 25.14) อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 24.06) และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน (ร้อยละ 10.16) น้อยที่สุด ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน (ร้อยละ

40.11) รองลงมาคือ ระดับ ปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน (ร้อยละ 29.95) ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 86 คน (22.99) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.95) น้อยที่สุดตามลำดับ

ประเภทของการขอรับบริการ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่เป็นการจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ จำนวน 218 คน (ร้อยละ 58.29) รองลงมาคือ จดทะเบียนพาณิชย์เปลี่ยนแปลง จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.97) ขอรับบริการข้อมูลธุรกิจ จำนวน 51 คน (ร้อยละ 13.64) และจดทะเบียนพาณิชย์ยกเลิก จำนวน 49 คน (ร้อยละ 13.10) น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏตามตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้าน

n = 374			
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผล ในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการ	4.27	0.52	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.45	0.52	มาก
3. ด้านสถานที่	4.09	0.61	มาก
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.17	0.60	มาก
รวม	4.25	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.52) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.52) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.60) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.61)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการโดยรวมและรายข้อ

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย	4.24	0.67	มาก
2. ระยะเวลาในการขอรับบริการเป็นไปตามประกาศ อบจ. คือ 7 นาที	4.30	0.69	มาก
3. สามารถขอรับบริการได้ในเวลาพักเที่ยงหรือนอก เวลาราชการ	4.19	0.84	มาก
4. มีกล่องรับความคิดเห็นวางไว้ในที่ที่เห็นได้ชัดเจน สะดวกต่อการร้องเรียน	3.98	0.88	มาก
5. การให้บริการมีการเรียงลำดับบัตรคิวก่อนหลัง อย่างยุติธรรม	4.25	0.71	มาก
6. การชำระค่าบริการมีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	4.52	0.64	มากที่สุด
7. ค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการเป็นไปตามอัตรา ข้อกำหนดทางราชการ	4.44	0.63	มาก
รวม	4.27	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การชำระค่าบริการมีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.64) และในระดับมาก คือ ค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการเป็นไปตามอัตราข้อกำหนดทางราชการ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.63) และลำดับน้อยที่สุด คือ มีกล้องรับความคิดเห็นวางไว้ในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสะดวกต่อการร้องเรียน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

n = 374			
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผล ในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ	4.57	0.65	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ที่ไม่ทำธุระอื่นจนกว่าจะให้บริการเสร็จเรียบร้อย	4.44	0.67	มาก
10. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูล	4.48	0.67	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับ ยิ้มแย้มทักทายพร้อมที่จะให้บริการ	4.57	0.62	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีเป็นกันเอง ด้วยคำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล ตลอดจนการให้บริการ	4.44	0.63	มาก
13. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสม	4.48	0.69	มาก
14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงได้	4.56	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 374			
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผล ในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
15. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำชี้แจงรวมถึงให้ ข้อมูลที่ชัดเจน	4.40	0.67	มาก
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบและมีการตรวจ เอกสารก่อนส่งมอบให้ผู้มารับบริการ	4.38	0.67	มาก
รวม	4.45	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประชาชนผู้ที่มีติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ที่มีติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.65) และ ในลำดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.69) และ ในลำดับน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบและมีการตรวจเอกสารก่อนส่งมอบให้ ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ด้านสถานที่ โดยรวมและรายข้อ

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
17. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.31	0.73	มาก
18. มีป้ายแสดงแผนผังการติดต่อราชการซึ่งบ่งบอกถึงสถานที่ที่จะติดต่อได้อย่างชัดเจน	4.04	0.87	มาก
19. มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน	4.05	0.79	มาก
20. สถานที่นั่งรอมีเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.20	0.74	มาก
21. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ	4.06	0.81	มาก
22. ด้านความร่มรื่น สวยงามของสถานที่	4.14	0.75	มาก
23. ด้านคมนาคมสะดวกในการเดินทาง	3.89	0.89	มาก
รวม	4.09	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.73) ลำดับรองลงมา คือ สถานที่นั่งรอมีเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.74) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคมนาคมสะดวกในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.89)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
24. การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่วีหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ	4.14	0.74	มาก
25. สามารถทำการขอติดต่อรับบริการที่เดียวสำเร็จเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์	4.30	0.71	มาก
26. การมีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ชัดเจน	4.22	0.75	มาก
27. มีเว็บไซต์ให้ความรู้และแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม	4.02	0.82	มาก
รวม	4.17	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ที่มีมาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คือ สามารถทำการขอติดต่อรับบริการที่เดียวสำเร็จเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.71) ลำดับรองลงมา คือ การมีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ชัดเจน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.75) และลำดับสุดท้าย คือ มีเว็บไซต์ให้ความรู้และแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.82)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของการขอรับบริการ ปรากฏดังตารางที่ 4.7-4.12

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ	4.32	0.49	4.21	0.54	2.103	.036*
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.49	0.48	4.42	0.55	1.305	.193
3. ด้านสถานที่	4.09	0.62	4.10	0.59	-.202	.840
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.18	0.60	4.15	0.59	.436	.663
รวม	4.27	0.46	4.22	0.48	1.007	.315

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการตามรายด้าน พบว่า ประชาชนเพศชายมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการแตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.661	3	.220	.807	.491
	ภายในกลุ่ม	101.021	370	.273		
	รวม	101.682	373			
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.945	3	.315	1.162	.324
	ภายในกลุ่ม	100.299	370	.271		
	รวม	101.244	373			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.182	3	.394	1.056	.368
	ภายในกลุ่ม	138.043	370	.373		
	รวม	139.225	373			
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.799	3	.266	.737	.531
	ภายในกลุ่ม	133.803	370	.362		
	รวม	134.602	373			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.552	3	.184	.817	.485
	ภายในกลุ่ม	83.381	370	.225		
	รวม	83.933	373			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.407	3	.136	.496	.685
	ภายในกลุ่ม	101.275	370	.274		
	รวม	101.682	373			
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.377	3	.126	.461	.709
	ภายในกลุ่ม	100.867	370	.273		
	รวม	101.244	373			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.956	3	.319	.853	.466
	ภายในกลุ่ม	138.269	370	.374		
	รวม	139.225	373			
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.955	3	1.318	3.733	.011*
	ภายในกลุ่ม	130.648	370	.353		
	รวม	134.602	373			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.878	3	.293	1.304	.273
	ภายในกลุ่ม	83.055	370	.224		
	รวม	83.933	373			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยรวมและด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่แตกต่างกัน

อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เขียนจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิผล ในการให้บริการ	\bar{X}	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษา ตอนต้น	ปวช./ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
4. ด้านการอำนวยความสะดวก					
ประถมศึกษา/ มัธยมศึกษาตอนต้น	4.293	-	.050	.240*	.130
ปวช./ปวส.หรือ เทียบเท่า	4.243		-	.189*	.079
ปริญญาตรี	4.053			-	-.110
สูงกว่าปริญญาตรี	4.163				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาในช่วงประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้นและปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาในช่วงปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครปฐม จำแนกตามประเภทของการขอรับบริการ

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.181	3	.727	2.703	.045
	ภายในกลุ่ม	99.502	370	.269		
	รวม	101.682	373			
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.467	3	1.489	5.693	.001*
	ภายในกลุ่ม	96.777	370	.262		
	รวม	101.244	373			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.338	3	1.113	3.030	.029*
	ภายในกลุ่ม	135.887	370	.367		
	รวม	139.225	373			
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.649	3	.216	.598	.617
	ภายในกลุ่ม	133.953	370	.362		
	รวม	134.602	373			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.078	3	.693	3.131	.026*
	ภายในกลุ่ม	81.855	370	.221		
	รวม	83.933	373			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครปฐม โดยรวมและด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้เขียนจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของประชาชนเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (least significant difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของการขอรับบริการ

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิผล ในการให้บริการ	\bar{X}	ประเภทของการขอรับบริการ			
		จุด ทะเบียน พาณิชย์ตั้ง ใหม่	จุดทะเบียน พาณิชย์ เปลี่ยนแปลง	จุด ทะเบียน พาณิชย์ ยกเลิก	ขอรับบริการ ข้อมูลธุรกิจ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ					
จุดทะเบียนพาณิชย์ตั้ง ใหม่	4.513	-	.087	-.111	.159*
จุดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลง	4.419		-	-.198	.072
จุดทะเบียนพาณิชย์ ยกเลิก	4.542			-	.270*
ขอรับบริการข้อมูลธุรกิจ	4.200				-
3. ด้านสถานที่					
จุดทะเบียนพาณิชย์ตั้ง ใหม่	4.144	-	.027	.028	.282*
จุดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลง	4.117		-	.000	.254*
จุดทะเบียนพาณิชย์ ยกเลิก	4.116			-	.253*
ขอรับบริการข้อมูลธุรกิจ	3.862				-

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

n = 374

ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิผล ในการให้บริการ	\bar{X}	ประเภทของการขอรับบริการ			
		จุด ทะเบียน พาณิชย์ตั้ง ใหม่	จดทะเบียน พาณิชย์ เปลี่ยนแปลง	จุด ทะเบียน พาณิชย์ ยกเลิก	ขอบริการ ข้อมูลธุรกิจ
รวม					
จดทะเบียนพาณิชย์ตั้ง ใหม่	4.279	-	.042	-.049	.205*
จดทะเบียนพาณิชย์ เปลี่ยนแปลง	4.237		-	-.091	.163
จดทะเบียนพาณิชย์ ยกเลิก	4.328			-	.254*
ขอบริการข้อมูลธุรกิจ	4.073				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ และจดทะเบียนยกเลิก มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยรวมแตกต่างกับประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทขอบริการข้อมูลธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ และจดทะเบียนยกเลิก มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการแตกต่างกับประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทขอบริการข้อมูลธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ จดทะเบียนพาณิชย์เปลี่ยนแปลง และจดทะเบียนยกเลิก มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านสถานที่แตกต่างกับประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทขอบริการข้อมูลธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

เป็นการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านต่างๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวกโดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนของข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
ประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วน
จังหวัดนครปฐม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	
1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	3
ด้านสถานที่	
1. ควรจัดให้มีป้ายบอกเส้นทางในการมาติดต่อสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ให้มีขนาดใหญ่และจำนวนมากขึ้น	7
2. ควรจัดสถานที่จอดรถให้มีความร่มรื่น	5
3. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีพื้นที่กว้างที่มากขึ้นกว่าเดิม	3
4. ควรดูแลความสะอาดบริเวณอาคารสำนักงานให้เพิ่มขึ้น	2
5. ควรจัดให้มีโรงอาหารภายในสถานที่ของสำนักงาน	1
6. ควรเพิ่มหน่วยงานย่อยในการให้บริการประชาชนไปในแต่ละอำเภอ	1
ด้านการอำนวยความสะดวก	
1. ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านเว็บไซต์เกี่ยวกับการบริการและสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เพิ่มขึ้น	3
2. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศเพื่อบริการให้ประชาชนผู้ที่มาติดต่อ	2