



ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

**Effectiveness of Service Providing Undertaken by the Business Registration Division  
of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization**

เบญญาภา สุวรรณเนตร์

**Benyapa Suwannate**

ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**Master of Public Administration Term Paper in Urban and Rural**

**Community Development and Administration**

**Phetchaburi Rajabhat University**

**2553**

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



**ชื่อภาคนิพนธ์** ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม **ผู้เขียน** นางเบญญาภา สุวรรณเนตร์ **สาขาวิชา** การบริหารและพัฒนาประชาคมเมือง และชนบท พ.ศ. 2553

## **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน การให้บริการ 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 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่ใช้ประเภทของการขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**Term Paper Title :** Effectiveness of Service Providing Undertaken by the Business Registration Division of Nakhon Pathom Provincial Administrative Organization **Author :** Mrs.Benyapa Suwannate **Major :** Urban and Rural Community Development and Administration **Year :** 2010

### **Abstract**

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.

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ศิริธนาวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุเทพ ลีมอรุณ ประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์มยุรี วัดแก้ว กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งให้คำแนะนำ แก้ไขและให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำภาคนิพนธ์ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยความเรียบร้อย ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ประสาทวิชาให้

ขอขอบคุณขอกราบขอบพระคุณ นายมานิจ พจน์มนตรีพิติ นายกองค้การบริหาร ส่วนจังหวัดนครปฐม นางแสงเดือน หลักแดน หัวหน้าฝ่ายนิติกรและการพาณิชย์ และนางสาว สุริยงค์ เพิ่มนาม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ว ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญอนุเคราะห์ตรวจสอบ แบบสอบถามที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาแนะนำในการทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ทำให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

ประโยชน์อันเนื่องมาจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบบูชาแด่คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้โอกาสผู้เขียนได้มีวันนี้ และขอมอบความรู้ที่ได้เป็นวิทยาทานแก่ผู้สนใจทั่วไป

เบญญาภา สุวรรณเนตร์

กันยายน 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ทฤษฎีพื้นฐานในการให้บริการประชาชน.....	9
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	13
ทฤษฎีประสิทธิผลขององค์กร.....	18
แนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็น.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	28
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).....	34
โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
	เครื่องมือในการวิจัย.....	52
	การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	53
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4	ผลการวิจัย.....	57
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	57
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผล ในการให้บริการ.....	59
	ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผล ในการให้บริการ.....	64
	ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานทะเบียน พาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.....	71
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
	สรุปผลการวิจัย.....	73
	การอภิปรายผล.....	76
	ข้อเสนอแนะ.....	80
	บรรณานุกรม.....	82
	ภาคผนวก.....	85
	ภาคผนวก ก หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	86
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	90
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	92
	ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	99
	ประวัติผู้เขียน.....	101

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	อัตราค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนพาณิชย์..... 46
4.1	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม..... 57
4.2	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้าน..... 59
4.3	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ..... 60
4.4	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ..... 61
4.5	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมด้านสถานที่ โดยรวมและรายข้อ..... 63
4.6	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ..... 64
4.7	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมจำแนกตามเพศ..... 65
4.8	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมจำแนกตามอายุ..... 66
4.9	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมจำแนกตามระดับการศึกษา..... 67

4.10	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
4.11	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของการขอรับบริการ.....	69
4.12	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของการขอรับบริการ .....	70
4.13	จำนวนของข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม .....	72

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2.1	แผนผังฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.....	38
2.2	แผนผังฝ่ายนิติบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.....	39
2.3	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.....	40
2.4	แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ.....	47