



คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียน
เทศบาลนครนนทบุรี

Quality of Commercial Registration Service Provided
by the Registration Office at Nonthaburi Municipality

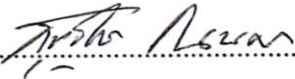
ประสงค์ ฟาหลี

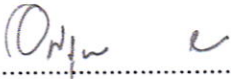
การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

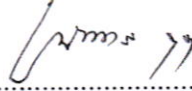
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์

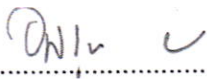
พุทธศักราช 2559

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียน
 เทศบาลนครนนทบุรี
 โดย ประสงค์ ฟาหลี
 หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
 อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว
 ปีที่สำเร็จการศึกษา 2559

.....  ประธานกรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ สุขจิตต์ ณ นคร)

.....  กรรมการ/อาจารย์ที่ปรึกษา
 (ดร. อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว)

.....  กรรมการ
 (ดร. ชนินทร์ วิชชุลตา)

.....  ผู้อำนวยการหลักสูตร
 (ดร. อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว)

ประสงค์ ฟาห์ลี (2559) คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์
เทศบาลนครนนทบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจเรื่องคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะของผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี 2) คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครนนทบุรี 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้บริการ 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (ได้แก่ t-test F-test หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผนวกกับการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้-Scheffe') ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้เท่ากับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 7/10 โดยด้านความสะดวกรวดเร็ว มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 8/10 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร และด้านความเสมอภาค มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 7/10 ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจมีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 6/10 ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการบริการที่มีเพศอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรีไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของปัญหาที่พบ ได้แก่ ที่จอดรถมีน้อย มีเจ้าหน้าที่น้อย ผู้ใช้บริการบางรายไม่ทราบค่าธรรมเนียมและเอกสารที่ต้องนำมาใช้

Abstract

The objectives of this survey research were to study 1) personal factors of people using commercial registration service provided by the Registration Office at Nonthaburi Municipality 2) their viewpoints on the quality of services 3) their satisfaction on the service provided 4) and compare their satisfaction based upon their personal factors 5) any obstacle faced or helpful suggestion related to the use of services. Samples included 340 applicants requesting for the service. Questionnaire was used as a tool to collect the data. Statistics used in this research included both descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (t-test, F-test or one-way ANOVA together with multiple comparison test using Scheffe'). Level of significance used was 0.05.

Outcome of the research revealed that the scores on the samples' satisfaction were high in every respect. The score obtained from quality of service , overall , was 7/10 . The quality score on convenience and speedy service was 8/10 while the quality scores on place, courteous personnel and equality were 7/10. On the other hand , the quality scores on servicing process and confidence buildup were 6/10. The research indicated that the service recipients with different sexes, age, marital status, education, occupation, monthly income did not differ in their satisfaction of service quality provided by the registration office at Nonthaburi Municipality at 0.05 level of significance . Major obstacles included inadequate parking space, insufficient servicing personnel, lack of knowledge about the documents needed and the amount of fees paid on the part of the service recipients.