



คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครนนทบุรี
Quality of commercial registration service of Nonthaburi Municipality
Commercial Registration Office

ประสงค์ ฟาห์ลี และอนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว

Prasong Fahli and Anirut Phongphaew

สถาบันรัชต์ภาคย์

Rajapark Institute

Email: fahli2006@gmail.com

Received November 30, 2018 & Revise December 25, 2018 & Accepted December 31, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจเรื่องคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะของผู้ขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี 2) คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครนนทบุรี 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามลักษณะของผู้ขอรับบริการ 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 7/10 โดยด้านความสะดวกรวดเร็ว มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 8/10 ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร และด้านความเสมอภาค มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 7/10 ด้านกระบวนการให้บริการและด้านการสร้างความมั่นใจมีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 6/10 ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ขอรับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนเทศบาลนครนนทบุรีไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของปัญหาที่พบ ได้แก่ ที่จอดรถมีน้อย มีเจ้าหน้าที่น้อย ผู้ขอรับบริการบางรายไม่ทราบค่าธรรมเนียมและเอกสารที่ต้องนำมาใช้



คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การจดทะเบียนพาณิชย์, สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครนนทบุรี

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.

Keywords: Quality, commercial registration service, Nonthaburi Municipality Commercial Registration Office

บทนำ

การจดทะเบียนพาณิชย์ รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ฉบับแรก คือพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2479 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2479 และพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2490 เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์ฉบับแรก ต่อมา



ได้ยกเลิกพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ที่กล่าวมาแล้วทั้ง 2 ฉบับและตราขึ้นใหม่เป็นพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2499 และใช้บังคับเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ขึ้นโดยพิจารณาเห็นว่า สมควรจะให้มีการจดทะเบียนประกอบพาณิชย์กิจเพื่อประโยชน์ในการจัดทำสถิติของการประกอบพาณิชย์กิจที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ซึ่งแต่เดิมนั้น ไม่อาจทราบได้ว่าในประเทศไทยมีการประกอบพาณิชย์กิจ ประเภทต่างๆ เป็นจำนวนเท่าใด สำนักงานแห่งใหญ่และสาขาตั้งอยู่ที่ไหน ใครเป็นเจ้าของหุ้นส่วนหรือผู้จัดการเป็นคนไทย หรือเป็นคนต่างชาติ สัญชาติอะไร มีทุนเท่าไร และเริ่มประกอบพาณิชย์กิจตั้งแต่เมื่อใด เป็นต้น กรณีที่ไม่มีข้อมูลการประกอบพาณิชย์กิจดังกล่าวจึงไม่สะดวกในการติดต่อค้าขายและเป็นการยากที่รัฐบาลจะควบคุมหรือส่งเสริมการพาณิชย์ และการอุตสาหกรรมของประเทศเนื่องจากเมื่อต้องการจะทราบข้อมูลของการประกอบการพาณิชย์ และอุตสาหกรรม ก็จะต้องทำการสำรวจและรวบรวมข้อมูลใหม่ทุกครั้งไป ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลาและงบประมาณและยังไม่ทันความต้องการอีกด้วย ข้อมูลที่ได้จากการจดทะเบียนพาณิชย์นอกจากจะเป็นประโยชน์สำหรับรัฐบาลในการส่งเสริมการพาณิชย์และอุตสาหกรรมแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการพาณิชย์ในการใช้เป็นหลักฐานในทางการค้าและเป็นศูนย์ข้อมูลกลางซึ่งพ่อค้าและประชาชนโดยทั่วไปสามารถใช้เป็นแหล่งในการตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลทางการค้าต่างๆ และขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่คัดสำเนาและรับรองเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์เพื่อนำไปใช้เป็นหลักฐานได้อีกด้วย

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2532 ข้อ 4 ได้ให้ความหมายของ “การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” ว่าหมายถึงการดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการ ไม่ว่าจะในทางสมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ อาทิ การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับจ้าง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลาการทำเอกสารที่ประชาชนต้องการ การสัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์การตรวจรับงาน หรือสิ่งของ การชำระหนี้ หรือการให้วินิจัย เป็นต้น การบริการประชาชนในระบบราชการจึงถือเป็นกลไกของรัฐที่แปร นโยบาย ลงไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนจึงเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากรัฐ โดยเท่าเทียมและทั่วถึงกัน การให้บริการกับประชาชนหรือการทำงานให้กับประชาชนนั้น ไม่ใช่เป็นความเมตตาของข้าราชการ ไม่ใช่ความกรุณา ไม่ใช่อำนาจสิทธิขาด หากแต่เป็นสิทธิที่ชอบธรรมของประชาชนที่เขาจะได้รับการบริการจากทางราชการ

ปัจจุบันประชากรของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในแต่ละปี สภาพเศรษฐกิจสังคม การเมือง การปกครอง ตลอดจนสภาพของสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมายกระแสนิยมยุค



โลกาภิวัตน์ทำให้ประชาชนในสังคมมีความต้องการต่อการบริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมากขึ้นเป็นลำดับ ลักษณะของกิจการบริการต่างๆ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รัฐบาลและข้าราชการต้องตระหนักในสิ่งที่กล่าวมาให้ถือเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม ภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ มีจำนวนเพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตของจำนวนประชากรที่สูงขึ้นทุกขณะ ตลอดจนสภาพความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคมที่แปรเปลี่ยนไปในลักษณะของการแข่งขัน เพื่อให้เกิดความทัดเทียมหรือความอยู่รอดขององค์กรต่างๆ ในสถานการณ์โลก ประกอบกับวิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีทางด้านข้อมูลข่าวสารได้ช่วยย่อโลกให้เล็กลงโดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ โดยพร้อมเพรียงกันทุกหนแห่งทั่วโลก และการแข่งขันในภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญทำให้องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรภาครัฐจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนของงานจดทะเบียนพาณิชย์ทั้งในด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ฉบับที่2)ได้กำหนดให้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าดำเนินการถ่ายโอนภารกิจด้านงานจดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.2499 จากองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ให้แก่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ภายในปี พ.ศ. 2553 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554) ในการเตรียมความพร้อมการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าว ตามแผนปฏิบัติการฯ (ฉบับที่ ๒) โดยภารกิจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอำนาจอนุมัติและอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบล ที่รับโอนภารกิจ ไปแล้วจะต้องจัดบริการสาธารณะที่ได้รับโอนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่ส่วนราชการกำหนด สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการที่มีภารกิจถ่ายโอน จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและมีความพร้อม ที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ แล้ว ยังได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับนายทะเบียนพาณิชย์ และพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อรวบรวมกฎหมาย ระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนพาณิชย์ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและประกอบในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแล้ว จึงได้ออกประกาศกระทรวงพาณิชย์



เรื่อง การตั้งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ แต่งตั้งพนักงาน เจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ.2553 ตั้งให้เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ มีอำนาจหน้าที่รับจดทะเบียนพาณิชย์ ของผู้ประกอบการพาณิชย์ที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตท้องที่ของเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล และแต่งตั้งให้พนักงาน เทศบาลและพนักงานส่วนตำบลเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 รวมทั้งกำหนดพาณิชย์กิจที่ผู้ประกอบการพาณิชย์จะต้องไปจดทะเบียนพาณิชย์ ณ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล นั้น ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการพาณิชย์ รวมทั้งส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชน

เทศบาลนครนนทบุรี จึงได้ให้ความสำคัญในการบริการประชาชนในทุกๆ ด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้ประชาชนไม่เสียเวลาในการติดต่อราชการกับเทศบาลนครนนทบุรี คณะผู้บริหารจึงได้ปรับกลไกกระบวนการทำงาน โดยใช้ระบบ One Stop Service บริการให้เสร็จสิ้น ณ จุดๆ เดียว ดังนั้น เทศบาลนครนนทบุรี จึงดำเนินการจัดทำโครงการลดขั้นตอนงานทะเบียนพาณิชย์ขึ้น เพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ จากภารกิจและหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นภารกิจการให้บริการด้านบริการสาธารณะ และจากปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของเทศบาลนครนนทบุรี โดยเฉพาะปัญหาของการให้บริการประชาชน ดังนั้น ในการดำเนินงานตามภารกิจจึงต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง งานบริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงอย่าง เช่น การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ นั้น ต้องให้ความสำคัญในการให้บริการเป็น อย่างมากประกอบกับปัจจุบันระบบราชการได้ปฏิรูป โดยปรับเปลี่ยนภาครัฐให้นำระบบตลาดมาใช้ในการบริหารงานซึ่งเรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management : NPM) การทำงานของภาครัฐจึงได้ปรับเปลี่ยนไปเป็นมุ่งผลงานและผลลัพธ์มากกว่าที่จะเน้นปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการเหมือนที่ผ่านมา โดยให้มีการวัดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจและมีความรับผิดชอบในผลงานพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ และใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวทางในการบริหารงาน หรือการมีแรงจูงใจ (Motivation) เป็นเสมือนข้อบังคับของรัฐที่จะต้องคำนึงถึงในการทำหน้าที่ว่าต้องมีแรงจูงใจการทำงานว่าต้องไม่มุ่งแสวงหากำไรสูงสุด ต้องบริการประชาชนเพื่อเพิ่มสวัสดิการให้สูงขึ้นและทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของสาธารณะเป็นสำคัญ

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี จึงมีความประสงค์จะทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี” ทั้งนี้ เนื่องจากการให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์โดยตรงและโดยทางอ้อมมีหลายด้าน หลายกิจกรรม แต่การให้บริการในการจดทะเบียนพาณิชย์นั้น ประชาชนเป็นจำนวนมากมารับบริการด้านนี้ ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่พึงพอใจของ



ประชาชนผู้ใช้บริการยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาในเรื่องของคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี ภายใต้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริบทการจดทะเบียนพาณิชย์ แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality) แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานในการให้บริการประชาชน และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผู้มาใช้บริการจำนวน 2,261 รายในปี 2557 (สถิติผู้มาขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครนนทบุรี, 2557)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์จาก ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรีโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากการคำนวณตามสูตรของยามานะ (ยูทส โทียวรรณ, 2548) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 ราย

ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรีประกอบด้วย ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านความเสมอภาค



ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน – กันยายน 2558

ผลการวิจัย

ด้านเพศ พบว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 และเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ด้านอายุ พบว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 46-50 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 50.29 รองลงมา มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.47 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.06 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 52.06 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 สถานภาพหม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 85.29 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24 ตามลำดับ ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 รองลงมา พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เป็นข้าราชการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.82 กิจการส่วนตัว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.23 แพทย์/พยาบาล/สาธารณสุข จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47 มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และมีอาชีพเกษตรกร/กรรมกร/สิกรรม จำนวน 9 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.65 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 58.24 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.41 มีรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.65 มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47 มีรายได้มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76 และมีรายได้ระหว่าง 50,001-100,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 ตามลำดับ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 340 คน พบว่า ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 46-50 ปี เป็นโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.20 มีรายได้ 30,000-40,000 บาทมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมและรายด้าน แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของตัวแปร โดยเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นค่าระดับของความพึงพอใจและระดับคะแนนคุณภาพ (ระดับคะแนนคุณภาพ 0-10) มีผลการวิเคราะห์



ตารางที่ 1 แสดงค่าระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรีและคะแนนคุณภาพในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์	ระดับ		ค่าระดับของ ความพึงพอใจ	คะแนน คุณภาพ (0- 10)
	ความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.		
1. ความสะดวกรวดเร็ว	4.18	.308	พึงพอใจมาก	8 (ร้อยละ 86)
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.94	.453	พึงพอใจมาก	6 (ร้อยละ 79)
3. ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ	4.06	.314	พึงพอใจมาก	7 (ร้อยละ 81)
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร	4.10	.441	พึงพอใจมาก	7 (ร้อยละ 82)
5. ด้านการสร้างความมั่นใจ	3.79	.282	พึงพอใจมาก	6 (ร้อยละ 76)
6. ด้านความเสมอภาค	4.15	.478	พึงพอใจมาก	7 (ร้อยละ 83)
รวม	4.04	.273	พึงพอใจมาก	7 (ร้อยละ 81)

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .273) เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนคุณภาพ (ระดับคะแนนคุณภาพ 0-10) พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักทะเบียนพาณิชย์มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 7 หรือร้อยละ 81 เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านมีผลการศึกษาดังนี้

ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .308) เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักทะเบียนพาณิชย์มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 8 หรือร้อยละ 86

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .453) เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักทะเบียนพาณิชย์มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 6 หรือร้อยละ 79

ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .314) เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนัก



ทะเบียนพาณิชย์มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 7 หรือร้อยละ 81

ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร มีพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($= 4.10$, S.D. = .441) เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักทะเบียนพาณิชย์มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 7 หรือร้อยละ 82

ด้านการสร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($= 3.79$, S.D. = .282) เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักทะเบียนพาณิชย์มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 6 หรือร้อยละ 76

ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($= 4.15$, S.D. = .478) เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คะแนนคุณภาพ พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักทะเบียนพาณิชย์มีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 7 หรือร้อยละ 83

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี แต่ละด้านเป็นรายชื่อ แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของตัวแปร โดยเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ		ค่าระดับ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านความสะดวกรวดเร็ว			
1. มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยไว้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.75	.435	พึงพอใจมาก
2. การให้บริการมีความรวดเร็วและรวดเร็ว	4.25	.625	พึงพอใจมาก
3. ได้รับบริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	4.54	.675	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.18	.308	พึงพอใจมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ



1. กระบวนการที่ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.91	.900	พึงพอใจมาก
2. การให้บริการเสร็จในจุดเดียว	4.21	.409	พึงพอใจมาก
3. มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3.71	.566	พึงพอใจมาก
รวม	3.94	.453	พึงพอใจมาก
ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ โปร่งใส	3.73	.851	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่พูดด้วยคำพูดสุภาพจริงใจ	4.36	.481	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี	4.21	.604	พึงพอใจมาก
รวม	4.10	.441	พึงพอใจมาก
ด้านการสร้างความมั่นใจ			
1. เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงข้อกำหนดต่าง ๆ ได้ชัดเจน	3.97	.607	พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานการให้บริการเป็นอย่างดี	3.39	.693	พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาด้านกฎระเบียบ ชัดเจน	4.02	.649	พึงพอใจมาก
รวม	3.79	.282	พึงพอใจมาก
ด้านความเสมอภาค			
1. ให้บริการทุกคนเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	.729	พึงพอใจมากที่สุด
2. การบริการมีการจัดเรียงลำดับการมาขอจด ทะเบียนพาณิชย์	4.22	.515	พึงพอใจมาก
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงแสดงขั้นตอนการ ให้บริการ	3.67	.850	พึงพอใจมาก



รวม	4.15	.478	พึงพอใจมาก
รวม 6 ด้าน	4.04	.273	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .273) เมื่อวิเคราะห์รายข้อในแต่ละด้านมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .308) และข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อได้รับการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .453) และข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อการให้บริการเสร็จในจุดเดียว

ด้านการจัดสถานที่ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .314) และข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อที่พักรอมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .441) และข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อเจ้าหน้าที่พูดด้วยคำพูดสุภาพจริงใจ

ด้านการสร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .282) และข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาด้านกฎระเบียบชัดเจน

ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .478) และข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อให้บริการทุกคนเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาล



เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556). ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2558, จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=10399&filename=index
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างและพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2558. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2558, จาก <http://www.thailocalmeet.com/bbs/images/from-bonus-local58.pdf>
- เทศบาลนครนนทบุรี. (2558). ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครนนทบุรี. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2558, จาก <http://www.nakornnont.com>.
- เทศบาลนครนนทบุรี.. (2558). ข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์. สำนักงานทะเบียน เทศบาลนครนนทบุรี.
- ประชาสัมพันธ์กรมสรรพสามิต. (2558). หลักการแนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2558, จาก <http://prweb.excise.go.th/articles/download.html?id=504&rnd=3279163>
- พีอาร์ไทยแลนด์ดอทคอม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2558, จาก <http://prthai.com/articledetail.asp?kid=7387>
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัศมีทัต บันลือเขตร์. (2555). ศักยภาพการจัดการธุรกิจค้าปลีกที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบธุรกิจในศูนย์การค้าไฮเปอร์มาร์เก็ต กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2558, จาก <http://122.155.9.68/identity/index.php/central-east/east/rayong/102-factor-affecting>.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. (2557). แผนพัฒนา 3 ปี (2555-2557). สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2558, จาก www.nont-pro.go.th (15 มกราคม 2558).
- อุทุมพร แม้นศิริกุล. (2550). ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงาน และระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการโตโยต้า ในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Cronbach, Lee J. (1990). Essentials of Psychological Testing. 5th ed. New York : Harper Collins.
- Likert, R. (1967). The human organization: Its management and value. New York : McGraw-Hill.
- Weber, M . (1966). The Theory of Social and Economic Organization. New York : The FreePress.



Zeithaml Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1990). Delivering quality servicebalancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.