



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

## ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของ สำนักงานดุสิต กรุงเทพมหานคร

### Corners of Public Opinion on the Environment in Commercial Registration Service of Dusit District Office, Bangkok Metropolitan Administration

พิชญาภา วงศ์กันยา<sup>1</sup>, ผศ.ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

[somdech.ru@ssru.ac.th](mailto:somdech.ru@ssru.ac.th)

#### บทคัดย่อ

การศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และศึกษาปัญหาโดยจำแนกตามประเภทรายการที่บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง จำนวน 188 คน สุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีจับสลากรายชื่อแบบทดแทน รวบรวมใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มากที่สุด ด้านวัสดุและสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านสถานที่

**คำสำคัญ:** สภาพแวดล้อม, ความคิดเห็นของประชาชน, การจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต

#### Abstract

The study the satisfaction level of Corners of public opinion on the Environment in Commercial Registration Service of Dusit District Office, Bangkok Metropolitan Administration (BMA) and study Distinguish by type of service, representative samples in this study consist of 188 citizens, sampling by lotter list, collect and analyze data by average and standard deviation. The environment about commercial registration service of Dusit District Office, BMA. Overall is moderate, satisfaction of the conditions most offices, materials and facilities and the placeis lowest.

**Keywords:** Environment, Corners of public opinion, Commercial registration service of Dusit District Office



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจดทะเบียนพาณิชย์รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ขึ้นโดยพิจารณาเห็นว่าสมควร จะให้มีการจดทะเบียนประกอบพาณิชย์กิจ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสถิติของการประกอบพาณิชย์กิจที่ ถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งแต่เดิมนั้นไม่อาจจะทราบได้ว่าในประเทศไทยมีการประกอบพาณิชย์กิจประเภท ต่าง ๆ เป็นจำนวนเท่าใด สำนักงานแห่งใหญ่และสาขาตั้งอยู่ที่ไหน ใครเป็นเจ้าของ หุ้นส่วนหรือผู้จัดการเป็น คนไทยหรือเป็นคนต่างชาติ สัญชาติอะไร มีทุนเท่าไร และเริ่มประกอบพาณิชย์กิจตั้งแต่เมื่อใด ข้อมูลที่ได้จาก การจดทะเบียนพาณิชย์นอกจากจะเป็นประโยชน์สำหรับรัฐบาลในการส่งเสริมการพาณิชย์และอุตสาหกรรม ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการพาณิชย์ในการใช้เป็นแหล่งตรวจดูรายละเอียดข้อมูลทางการค้าต่างๆ และ ขอให้พนักงานเจ้าหน้าที่คัดสำเนาและรับรองเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์เพื่อนำไปประกอบ หลักฐานการขอสินเชื่ออีกด้วย

การให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และ กว้างขวาง ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ก็มีอัตรา เพิ่มขึ้นตามอัตราการเติบโตของจำนวนประชากรที่สูงขึ้น และด้วยเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการขยายตัวมาก มี การแข่งขันที่ค่อนข้างสูง เกิดการประกอบธุรกิจ และค้าขายในรูปแบบต่าง ๆ สำนักงานเขตดุสิตในฐานะ หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม ประชาชนในพื้นที่ในการประกอบอาชีพต่าง ๆ และด้วยใน สถานการณ์ในยุคเทคโนโลยีการสื่อสารไร้พรมแดนรัฐจึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตนเองเพื่อสนองความ ต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด สำนักงานเขตดุสิตได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพในการบริการประชาชนของงานจดทะเบียนพาณิชย์ทั้งในด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ ระบบปฏิบัติการให้ทันสมัย มีการดำเนินโครงการปรับลดขั้นตอนงานทะเบียนพาณิชย์ ทำแบบสำรวจความพึง พอใจ แบบแสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ ประชาชน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับผู้วิจัยเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษา สภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการรับจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดุสิต นอกจากนี้เป็นการศึกษา ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขต ดุสิต ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตดุสิตเพื่อเป็นข้อมูลในการ วางแผนการพัฒนาสำนักงานเขตดุสิตในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของสำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

**ขอบเขตการวิจัย**

1. ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการจากสำนักงานเขตดุสิต จำนวน 188 คน
2. ด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 – กันยายน 2559 รวมระยะเวลา 12 เดือน

**การทบทวนวรรณกรรม**

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

**แนวคิดและทฤษฎีการบริการภาครัฐ**

การบริการภาครัฐ หรือ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (อภิญา มาประเสริฐ :2558) ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่(New Public Management) คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

**แนวคิดและทฤษฎีการบริการประชาชน**

การบริการประชาชน หรือการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ความหมายและขอบข่าย

ปฐม มณีโรจน์ (อ้างจาก Suchitra, 1966) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม**

สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงาน หรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขอีกด้วย และในส่วนนี้ขอนำเสนอประเด็นต่าง ๆ ดังนี้คือ (1) ความหมายของสภาพแวดล้อม (2) ความสำคัญของการจัดการสภาพแวดล้อม (3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพความหมายของสภาพแวดล้อมนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม โดยกล่าวถึงความสำคัญและความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ต่าง ๆ กัน

**การจดทะเบียนพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499**

1. ผู้มีหน้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ คือบุคคลผู้ประกอบกิจการค้าซึ่งเป็นพาณิชย์กิจตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์กำหนด คือ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

1. บุคคลธรรมดา (กิจการเจ้าของคนเดียว) ห้างหุ้นส่วนสามัญ และนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย

2. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด

กรณีที่ผู้ประกอบพาณิชย์กิจการเป็นคนต่างด้าวหรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่มาตั้งสำนักงานสาขาในประเทศไทย จะต้องตรวจสอบดูด้วยว่ากิจการค้าที่ดำเนินการนั้นต้องได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 หรือไม่ หากเป็นกิจการค้าที่ต้องได้รับอนุญาต ผู้ประกอบพาณิชย์กิจการจะต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าก่อนยื่นจดทะเบียนพาณิชย์

พาณิชย์กิจการบางอย่างที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ คือ การค้าแร่ การค้าแผงลอย พณิชย์กิจการเพื่อการบำรุงศาสนาหรือเพื่อการกุศล พณิชย์กิจการของนิติบุคคลซึ่งได้มีพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งขึ้น พณิชย์กิจการของกระทรวง ทบวง กรม พณิชย์กิจการของมูลนิธิ สมาคม สหกรณ์ พณิชย์กิจการซึ่งรัฐมนตรีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ได้แก่ พณิชย์กิจการซึ่งผู้ประกอบพาณิชย์กิจการเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียนที่เป็นนิติบุคคล ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัทและได้ยื่นแบบแสดงรายการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ของห้างหุ้นส่วนบริษัทไว้แล้วต่อ นายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท พณิชย์กิจการของกลุ่มเกษตรกรที่ได้จดทะเบียนตาม ปว.141 ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2515

3. ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ณัฐภัค อูทโท (2558)** ได้วิจัยเรื่อง การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนทางกายภาพของโรงเรียนอนุบาลวัดช่องลม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันของ

การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น ตามลำดับ

**ชนิษฐา นิ่มแก้ว (2554)** ได้วิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของบุคลากร ทัศนศึกษา : สำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์การที่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีสถานภาพการสมรส กลุ่มงาน และรายได้ แตกต่างกันมีความผูกพันในองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การของบุคลากร

**อรรณพ คุณพันธ์ สุรัชย์ ศรีนาค และเฉลิมเกียรติณ ปั้น (2552)** ได้วิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ความประทับใจใน มหาวิทยาลัย บรรยากาศการเรียน การสอน บรรยากาศในการบริหาร อาคารสถานที่และ ความสัมพันธ์กับเพื่อน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามี



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

ความเห็นว่าคุณภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคาร สถานที่เด่นที่สุด รองลงไปได้แก่สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อน สภาพแวดล้อม เกี่ยวกับความประทับใจมหาวิทยาลัยและสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริหารด้วย ที่สุด

**ณัฐวรรณ สุนทรวิริทธิ์โชติ, กาญจนา สุขานุรณ (2556)** ได้วิจัยเรื่อง สภาพปัญหาสิ่งแวดล้อมในเขตตำบลสามบั้งทิต : ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ของประชาชนในตำบลสามบั้งทิต ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วม การบำรุงรักษา มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำหรับปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ การมีจิตสำนึก จากการวัดการมีจิตสำนึกของประชาชนในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ณัชชา มณีนวศ์ และคณะ (2555)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในคณะเภสัชศาสตร์ของนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของสภาพแวดล้อมในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ถือเป็นสัญญาณที่ดี จะเห็นได้จากผลการสอบใบประกอบวิชาชีพ พ.ศ. 2552 คณะเภสัชศาสตร์ได้ร้อยละ 92.74 เป็นอันดับ 1 ของประเทศ

**พระมหาเดชนันท์ สิทธาภิกขุ (2554)** ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ส่วนใหญ่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความสะดวก การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกันในขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน

**วรรณวิมล จงจรวายสกล (2551)** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยราชพฤกษ์ ผลการศึกษาพบว่า การบริการของงานทะเบียนและวัดผล นักศึกษาทุกคณะ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษา หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจมีนัยสำคัญ 0.05

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตอุตสาหกรรมพหุภาค เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาขั้นตอนการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

2. เครื่องมือ และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

**ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง**

ประชาชนผู้ประกอบพาณิชย์กิจ ห้างร้านบริษัท และหน่วยงานราชการ รวมทั้งสิ้น 356 คน

1. กลุ่มตัวอย่างสุ่มจากประชาชนผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่ขอรับบริการจากสำนักงานเขตดุสิตจดทะเบียนใหม่ 150 คน จดทะเบียนยกเลิก 50 คน จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ 109 คน คัดใบแทน 32 คน ตรวจค้นเอกสาร 7 คน คัดและรับรองเอกสาร 8 คน รวมจำนวน 356 คน จากนั้นได้จำนวนดังกล่าวมาคำนวณตามสูตรของยามานะ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามานะ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

E = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{356}{1 + 356(0.05)^2}$$

$$n = 188$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 188 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทรายการที่ขอรับบริการ

รายการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
จดทะเบียนใหม่	150	98
จดทะเบียนยกเลิก	50	27
จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการ	109	42
คัดใบแทน	32	16
ตรวจค้นเอกสาร	7	2
คัดและรับรองเอกสาร	8	3
<b>รวม</b>	<b>356</b>	<b>188</b>

2. สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลากรายชื่อแบบทดแทน (Lottery Technique) เพื่อให้มีโอกาสได้เป็นตัวอย่างเท่าเทียมกัน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ชนิดของการประกอบการ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

1. ด้านสถานที่
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
3. ด้านวัสดุและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ทิพยา กิจวิจารณ์. 2552)

5	หมายถึง	มีสภาพและปัญหาในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีสภาพและปัญหาในระดับมาก
3	หมายถึง	มีสภาพและปัญหาระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีสภาพและปัญหาระดับน้อย
1	หมายถึง	มีสภาพและปัญหาระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิตกรุงเทพมหานคร โดยข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเหล่านี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิตกรุงเทพมหานครต่อไป

**การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรอบงาน ภารกิจ บทบาทหน้าที่
2. กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ร่างแบบสอบถาม ตามโครงสร้างของแบบสอบถาม แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงในเนื้อหา การใช้ภาษา และด้านอื่น ๆ และหาความสอดคล้องระหว่าง

ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item of Objective Congruence Index :IOC) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

- 1) อาจารย์ ดร. วิจิตรา ศรีสอนตำแหน่ง อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

สุนันทา

2) นายบุญศักดิ์ สุดดีตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

3) นายสุนทร แก้วคำไสตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา คำนวณได้จากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item of Objective Congruence Index : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ สามท่าน ประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับคะแนน 1 หมายถึงมีความสอดคล้อง คะแนนระดับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ คะแนนระดับ -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง (ทิพยา กิจวิจารณ์, 2553)

สูตรที่ใช้คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item of Objective Congruence Index : IOC) จากนั้นคัดเลือกคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป มาใช้ในแบบสอบถาม ผลปรากฏว่า จากจำนวนคำถาม 24 ข้อ ได้ค่า 1.00 จำนวน 24 ข้อ

5. แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้ง

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Co-efficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach’s Method) ได้ค่าเท่ากับ 0.76 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ใน ระดับสูงถือว่าผ่านเกณฑ์ (0.70) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

7. พิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรียนผู้อำนวยการเขตดุสิต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูล โดยนำไปให้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละส่วนราชการ และใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี หลักการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมการให้บริการ

ประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

4. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม หรือข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ระหว่างเดือน กันยายน 2558 ถึงเดือนตุลาคม 2559 หาข้อสรุปเพื่อโต้ตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์
2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้
  - 2.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่(Frequency) และร้อยละ (Percentage)
  - 2.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารจัดการงานบุคคล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารจัดการงานบุคคล ทั้ง 4 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean,  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด
  - 2.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์และสรุปผลแบบสอบถามปลายเปิดของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิตกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากแบบสอบถามโดยการจัดกลุ่ม วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ตามองค์ประกอบของการบริหารจัดการงานบุคคล ทั้ง 3 ด้าน โดยการพรรณนาวิเคราะห์ (descriptive analysis)

**ผลการวิจัย**

การวิจัยสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.26 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.38 และจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.13

**ตอนที่ 2** สภาพและปัญหาสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

ด้านที่	สภาพแวดล้อม	ระดับสภาพแวดล้อม			ระดับปัญหา		
		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1.	ด้านสถานที่	3.14	0.74	ปานกลาง	2.58	0.78	ปานกลาง
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.27	0.76	ปานกลาง	2.48	0.82	น้อย
3.	ด้านวัสดุและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.22	0.70	ปานกลาง	2.52	0.73	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.21</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.53</b>	<b>0.78</b>	<b>ปานกลาง</b>



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

ผลการวิจัยสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งสามด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับต่ำ คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.27$ ) ด้านวัสดุและสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.22$ ) และด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 3.14$ )

ส่วนปัญหาสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.53$ ) เมื่อพิจารณาในรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางสองด้าน และอยู่ในระดับน้อยหนึ่งด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับต่ำ คือด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 2.58$ ) ด้านวัสดุและสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 2.52$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.48$ )

**ตอนที่ 3** สรุปผลข้อเสนอแนะ สภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

ประชาชนผู้ประกอบการพาณิชย์กิจ ห้างร้านบริษัท และหน่วยงานราชการ ในพื้นที่เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคือ ควรจัดให้มีหรือเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน ลงลงมากคือ ด้านสถานที่ ควรมีการจัดทำแผนอัตรารถยนต์ รถจักรยานยนต์ เฉลี่ยในแต่ละวัน จัดหาและกำหนดที่จอดไว้รองรับในบริเวณใกล้เคียง และควรลดการเรียกเอกสารโดยการตรวจเช็คได้จากระบบการปฏิบัติงาน เป็นต้น

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร พบผลการวิจัยที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1) สภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) ทั้งนี้ ความต้องวางแผนรองรับในเรื่องที่จอดรถของสำนักงานเนื่องจากเนื้อที่คับแคบ การจัดหาพื้นที่สำหรับการให้บริการประชาชนสำหรับเป็นที่จอดรถในระหว่างการติดต่อราชการ และปรับแต่งภูมิทัศน์ให้หน้าเข้าใช้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เต็มใจบริการ และมีการจัดหาและพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยเพิ่มเติมโดยบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะเป็นหลักในการจัดหลักสูตรอบรมและพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัชชา มณีวงศ์ และคณะ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในคณะเภสัชศาสตร์ของนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของสภาพแวดล้อมในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ถือเป็นสัญญาณที่ดี จะเห็นได้จากผลการสอบใบประกอบวิชาชีพ พ.ศ. 2552 คณะเภสัชศาสตร์ได้ร้อยละ 92.74 เป็นอันดับ 1 ของประเทศ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น สำนักงานเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ถึงระดับมากและมากที่สุด โดยเฉพาะด้านสถานที่ ซึ่งมีความสำคัญมากต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ ควรตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะอยู่ในระดับน้อย และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ประกอบกับมีปัญหามากกว่าด้านอื่นอีกด้วย

1.2 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ประกอบการ ห้างร้านบริษัท และหน่วยงานราชการ ในพื้นที่เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ผู้มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ของเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ประเด็นที่มีความถี่มากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ ควรจัดให้มีหรือเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการบริการ ดังนั้น กรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการเพิ่มกรอบอัตรากำลังและคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาบรรจุแต่งตั้งเพิ่มเติม

## เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา นิ่มแก้ว.(2554). สภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของบุคลากร กรณีศึกษา : สำนักบริหารโครงการกรมชลประทานสามเสน.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- คู่มือประชาชนสำหรับติดต่อราชการ ณ ศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร (ฝ่ายปกครอง).สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
- ณัฐภัค อุทโท.(2558).การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนทางกายภาพของโรงเรียนอนุบาลวัดช่องลม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 1 การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ณัฐวรรณ สุนทรวิริทธิ์, กาญจนา สุชาบุรณ.(2556).สภาพปัญหาสิ่งแวดล้อมในเขตตำบลสามบัณฑิต : ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ของประชาชนในตำบลสามบัณฑิต.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณัชชา มณีวงศ์ และคณะ. (2555). ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในคณะเภสัชศาสตร์ของนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปฐม มณีโรจน์.(2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- พิทยา บวรวัฒนา.(2544).รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา(ค.ศ.1887-1970).พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์.(2547).ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (การจัดการองค์การ).พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8  
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80<sup>th</sup> Anniversary”

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิกฺข.(2554).**ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร.ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.**

วรรณวิมล จงจรรยาสกล.(2551).**ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล.ทุนวิจัยวิทยาลัยราชพฤกษ์**

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต. รายงาน ฉบับสมบูรณ์โดยคณะพัฒนาสังคม ร่วมกับสมาคมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

สำนักงานเขตดุสิต. สืบค้นเมื่อ เมษายน 5, 2559, จาก <http://www.bangkok.go.th/dusit>

สำนักเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงพาณิชย์. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 23, 2559, จาก <http://www.fpo.go.th/FPO/modules/PopUp/htmlfile/show.php>

อภิัญญา มาประเสริฐ .(2558). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 9, 2559, จาก :<http://www.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book-Briefing/0/info/6187/การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>.

อรรณพ คุณพันธ์ สุรัชย์ ศรีนาค และเฉลิมเกียรติณ ปั้น.(2552). **สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ในองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน.วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**

Henderson and Talcott Person. (4th ed.). New York: The Free Press.

Katz and Brenda. (1973). The social psychology of organizations. New York : Wiley.

Macullong. (1983). The dynamice of health care. New York: McGraw - Hill.

Millett, J. D. (1954). Management in Public Science. New York: McGraw - Hill.

Suchitra Punyaratabandhu. (1986). Delivery of Public Service in Asian Countries : Cases in Development Administration. Bangkok: Thammasart University Press

Yamane, T. (1973). Statistics: An introduction analysis. (3rd ed.). New York: Harper and Row.