

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	การประเมินผลการดำเนินงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลนครเชียงใหม่
ผู้เขียน	นายบุญสิงห์ รอดชะพรหม
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ปฐมาวดี จงรักษ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อให้ทราบถึงวิธีการดำเนินงานจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ 2) เพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานจดทะเบียนพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นการศึกษาเชิงผสม โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานเจ้าหน้าที่และนายทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 7 คน และจากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 384 คน มีผลการศึกษา ดังนี้

ด้านการดำเนินงานจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าหลังจากได้รับการถ่ายโอนภารกิจกิจการจดทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครเชียงใหม่ได้มีการดำเนินงาน ทั้งในด้านการปรับโครงสร้างขององค์กรเพื่อรองรับงาน ด้านการจัดเตรียมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน ด้านการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้สำหรับดำเนินงาน ด้านการเตรียมสถานที่ไว้รองรับประชาชนผู้มาจดทะเบียน และด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเทศบาลนครเชียงใหม่สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี แต่พบปัญหาการดำเนินงานในด้านของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ

ด้านคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก/มีคุณภาพสูงมาก ทั้งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการประหยัด และด้านความสะดวก มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมากในทุกด้าน

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ให้กับประชาชนมากขึ้น ควรมีการเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงานและจัดให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Evaluation of the Commercial Registration Performance of the Chiang Mai City Municipality
Author	Mr.Boonyasing Rodchaprom
Degree	Master of Public Administration
Advisor	Lecturer Dr. Patamawadee Jongruck

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the operation of the Commercial Registration of the Chiang Mai City Municipality 2) to evaluate the quality of performance of the Commercial Registration division of the Chiang Mai City Municipality 3) to propose ways to improve the efficiency of the Commercial Registration division. This study was a mixed method by interviewing with 7 Commercial Registra officers and collecting data from 384 customers of the Commercial Registration of the Chiang Mai City Municipality. The research findings were as followed:

For the operation, after the Commercial Registration division was transferred to Chiang Mai City Municipality it was reorganized in many aspects including restructuring for the work task, preparation of working personnel, operation budget, proper service place and space for customers and adequate equipment for service personnel. The city Municipality has carried on this task relatively well. The only problem was the inadequate service personnel.

The results of this study revealed that the Commercial Registration Division had a very good rating with a very high quality service in all aspects including the equal right, punctuality, adequate and follow through, advanced, inexpensive and easy.

The efficiency of this particular division can be markedly enhanced by advanced public relation to the public, increase both the number and training of the personnel.