

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา นุชิดา ทับศรี ปริญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ศิริพงษ์ ทองจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.882 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ คือ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ ต่างต่างกัน มีระดับความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่นด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และด้านกระบวนการ คือควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน



TITLE : People's Satisfaction Toward Registration Services at Kantharawichai District Registration Office, Maha Sarakham Province.

AUTHOR : Nuchida Tubsri **DEGREE :** M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISOR : Siripong Thongchan

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The objectives of this independent study aimed to examine the level of people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, Maha Sarakham province; compare the level of people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, Maha Sarakham province; and explore the suggestion of people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, Maha Sarakham province. Data and information are gathered from 400 service recipients. The instrument for collecting data was a rating scale questionnaire with 0.882 reliability coefficients. Statistical analyse were frequency, percentage, mean, standard deviation, F-test, and f-test (One – way ANOVA).

The result showed;

1. The overall people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, Maha Sarakham province was rated at a high level. Considering each aspect, three aspects were rated at a high level and ranks orderly from high to low as follows: service procedure aspect, service environment aspect, and service personnel aspect. And only service promotion aspect was rated at a moderate level.

2. The comparison of people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, Maha Sarakham province, which classified by, gender, education level, occupation, and type of services found that; 1) in term of gender, there were not found significantly

difference, 2) in term of education level, there was found significantly difference at the level of .05 in service promotion aspect, 3) in term of occupation, there was found significantly difference at the level of .05 in service personnel aspect, and 4) in term of type of services, there were significantly difference at level of .05 in service environment aspect, service promotion aspect, service personnel aspect, and service procedure aspect.

3. Recommendation toward people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, Maha Sarakham province found that; 1) in service environment aspect, document files should be systematically organized and office spaces should be well decorated, 2) in service promotion aspect, desk clerk or receptionist should be provided to inform service recipients, 3) in service personnel aspect, service hospitality should be performed, and 4) in service procedure aspect, sign board concerning service sequences and required document lists should be clearly publicized.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY