ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียน และบัตรสำนักทะเบียน อำเภอท่าคัน โท จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ศึกษา นางสาวสายบัว อุ่นทะยา

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.คร.สัญญา เคณาภูมิ

ประธานกรรมการ

คร.วัชรินทร์ สุทธิศัย

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านงาน ทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคัน โท จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการ ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคัน โท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตาม ทัศนะของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และราย ได้ และ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอ ท่าคัน โท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนจำนวน 300 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร่ยามาเน่ และวิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 27 ข้อ ได้ค่า ความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ 0.95 ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อทั้งฉบับ 0.50 - 0.77 ได้ค่า IOC รวมทั้ง ฉบับ 0.67 - 1.00 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ (Independent Sample t-test) และการทดสอบค่าเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test / One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

- 1. คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอ ท่าคันโท จังหวัดกาพสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาต่ำสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน กลาง ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน
- 2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีทัศนะต่อกุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน

อำเภอท่ากัน โท จังหวัดภาพสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชน
ที่มีเพศต่างกันมีทัศนะต่อกุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ
ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนะต่อกุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ไม่แตกต่างกัน
ด้านการศึกษาประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อกุณภาพการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนและบัตร ไม่แตกต่างกัน ด้านอาชีพประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อกุณภาพการ
ให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรไม่แตกต่างกัน ด้านรายได้ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนะต่อกุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่ากัน โท จังหวัดกาพสินธุ์ โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับ แรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการล่วงเวลา หรือบริการในช่วงพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ ควรมีความ กระตือรือรันและเต็มใจให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอน การขอรับบริการ เพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE: The Quality for Service Registration and Identification's Population Office under Amphur Thakunto Registration Office, Thankunto District, Kalasin Province

AUTHOR: Miss.Saybua Ountaya DEGREE: M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS: Asst.Prof. Dr.Sanya Kenaphoom Chairman

Dr. Watcharin Sutthisai Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2013

ABSTRACT

The objectives of this research were: to study the quality for service registration and identification's population office under Amphur Thakunto registration office, Thakunto District, Kalasin Province. and to compare the quality for service registration and identification's population office under Amphur Thakunto registration office, Thankunto District, Kalasin Province follows of people's attitude ciassified by sex, age, education, career and income per month. Including to study the suggestion for develop the quality for service registration and identification's population office under Amphur Thakunto registration office, Thakunto District, Kalasin Province. The sample were local people of 300 subjects who used to take a service. The instrument used in the study were the five rating scale with 0.95 of Reliability.

Discrimination power were between 0.50 - 0.77. The IOC were between 0.66 - 1.00. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test (Independent sample) and F-test (One - way ANOVA). The quality Data was analyzed by content analysis.

Result of the findings were as follows:

1. The level of the quality for service registration and identification's population office under Amphur Thakunto registration office, Thakunto District, Kalasin Province was overall were at high level. Considering each aspect found two aspect were high level. Ranging the arithmetic mean from the highest to the lowest levels; namely, Officer's behavior. The officer's performance, However, there was one moderate, level; the place location for working.

- 2. Hypothesis were tested found that: People with different of sex, age, education, career and income per month; their attitude towards the quality for service registration and identification's population office under Amphur Thakunto registration office, Thankunto District, Kalasin Province as overall were indifferent. by statistical significant at .05 levels. However, considering each aspect found that classified by their sex, age and education were different by statistical significant at .05 levels. In place location of working.
- 3. The suggestion about How to develop the quality for service registration and identification's population office under Amphur Thakunto registration office, Thankunto District, Kalasin Province. Ranging from the three first range highest levels; namely, The officer should be service in overtime or at noon. The officer should be enthusiastic and be sincerely. And it should be prepare the receptionist suggest and explain about ask for service clearly.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY