

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย ชาญชัย ราชโคตร ปริญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์อรรพวรรณ จิตระวัง ประธานกรรมการ
ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ กรรมการ
อาจารย์สิทธิชัย บุญหมั่น กรรมการ

สถาบันสถาบันราชภัฏมหาสารคาม 2544

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จำนวน 420 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่มอาชีพ ๆ ละ 70 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (70 คน) จะให้มีจำนวนเพศชายและเพศหญิง 35 คน เท่ากัน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ทดสอบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างตัวแปรอิสระ 6 กลุ่มอาชีพ และทดสอบเปรียบเทียบภายหลัง (Post hoc test) ด้วยวิธีการของแอล เอส ดี (L S D) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบเปรียบเทียบความ

พึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.1872$)

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.2489$) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.1721$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.1571$) ด้านความเสมอภาคของการบริการ ($\bar{X} = 3.1458$)

3. การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

3.1 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอาชีพ ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.1119$) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกับกลุ่มอาชีพ เกษตรกรรม ($\bar{X} = 3.3829$) กลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.0905$) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม ($\bar{X} = 3.3829$) กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ ($\bar{X} = 3.0504$) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม ($\bar{X} = 3.3829$) กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ ($\bar{X} = 3.0504$) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียนนักศึกษา ($\bar{X} = 3.2623$)

3.2 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เพศหญิง ($\bar{X} = 3.1780$) และ เพศชาย ($\bar{X} = 3.1964$) ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ใกล้เคียงกัน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอ กระนวน จังหวัดขอนแก่น ใน 7 ข้อ ดังนี้ 1) ควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของ เอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน และควรสอบถามประชาชนว่ารายการในเอกสารถูกต้อง หรือไม่ 2) ควรให้มีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ไปให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ 3) ควรจะติดพัดลมเพิ่มหรือเครื่องปรับอากาศ เพราะว่า อากาศในห้องทะเบียนค่อนข้างร้อน 4) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ คล่องแคล่วว่องไวในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ 5) มีความเป็นกันเอง กับประชาชนทุกคนไม่เลือกกว่าชาติมีเงิน 6) ควรจะเริ่มทำงานตั้งแต่เช้าหรือตามเวลาราชการ เน้นในเรื่องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลาทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน 7) ควรจะมีการมอบ รางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีอริยาสัยไมตรี ให้ความเป็นกันเองกับ ประชาชน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์ สุจริตเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Title: A Study of Public Satisfaction with Services Provided by Kranuan District Registration Office, Khon Kaen Province

Author: Mr. Charnchai Rajakote **Degree:** M.A. (Social Sciences for Development)

Advisors: Ms. Orawan Jitrawang (Chairperson)
 Dr. Rungson Singhalert (Committee)
 Mr. Sittichai Bootmun (Committee)

Rajabhat Institute Mahasarakham, 2001

ABSTRACT

This research aimed to 1) study public satisfaction with services provided by Kranuan District Registration Office, Khon Kaen Province, 2) study differences of public satisfaction among occupational groups and between males and females, and 3) study opinions and suggestions regarding Kranuan District Registration Office.

The population for this research were people visiting Kranuan District Registration Office for its services, from which 420 subjects for the study were selected through accidental and quota samplings. The subjects were divided into 6 occupational groups each of which consisted of 70 people --- 35 males and 35 females. Data were analyzed by using the SPSS for Windows.

The statistics used for data analyses were percentage, mean, standard deviation, analyses of variance (ANOVA) testing differences of satisfaction among 6 occupational groups, and an L S D post hoc test testing significant differences at the 0.05 level. A t-test was also used to test significant differences between means of the male and female groups at the 0.05 level.

Findings of this research study were the followings:

1. In general, subjects were moderately satisfied with the services provided by Kranuan Registration Office ($\bar{X} = 3.1458$)

2. Public satisfaction regarding the 4 areas of services provided by Kranuan Registration Office was moderate. In descending order, these were physical facilities ($\bar{X} = 3.2489$), officials' services ($\bar{X} = 3.1721$), convenience and promptness of services ($\bar{X} = 3.1571$), and equal opportunities for public services ($X = 3.1458$).

3. Regarding differences among occupational groups and between males and females, findings were as follow:

3.1 Studying differences of satisfaction among 6 occupational groups at the 0.05 level revealed that there was a significant difference between the group consisting of government officials, local workers and state-enterprise employees ($\bar{X} = 3.1119$) and the agricultural occupation group ($\bar{X} = 3.3829$). Workers or employees of private companies had satisfaction ($\bar{X} = 3.0905$) significantly different from that of the agricultural group ($\bar{X} = 3.3829$). The independent occupation group had satisfaction ($\bar{X} = 3.0504$) significantly different from that of the agricultural group ($\bar{X} = 3.3829$) and the student group. ($\bar{X} = 3.2623$).

3.2 Studying differences of public satisfaction between males and females at the 0.05 level indicated that there was no significant difference of satisfaction between the female group ($\bar{X} = 3.1780$) and the male group ($\bar{X} = 3.1964$).

4. Studying opinions and suggestions regarding Kranuan Registration Office revealed the subjects' responses as follow: 1) paper documents should be carefully checked and clarified before being handed over to people, 2) sub-district and village heads should be informed and provided with rules and regulations regarding particular laws, 3) the registration office should be air-conditioned or ventilated with fans, 4) registration officials should be skillful, well-equipped with knowledge and active in providing services, 5) the public should be treated with equal friendliness, regardless of their financial status, 6) officials should be punctual and responsible, and 7) there should be merit awards for officials who are punctual, friendly, and honest, to generate their work morale in providing public services.