

ชื่อเรื่อง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย ดวงอุมา โสภากา **ปริญญา** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ประธานกรรมการ
อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย กรรมการ
อาจารย์ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษา
เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน และ
เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการต่อสำนัก
ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ
บังเอิญ(Accidental Sampling)และกำหนดโควตา (Quota Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้ง
ฉบับเท่ากับ 0.80 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในวิเคราะห์หาค่า
ความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard -Deviation)
การทดสอบค่าที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA)
โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกเป็น
รายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวก

รวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญา และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ 1) ด้านความสะอาดรวดเร็วในการให้บริการควรให้การบริการผู้มาติดต่องานทะเบียนที่รวดเร็วขึ้น ควรจัดให้มีจุดบริการงานทะเบียนมากกว่าปัจจุบัน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มและพูดจาไพเราะกับผู้ที่มาติดต่องานทะเบียนมากขึ้น ควรจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดจาดูถูกไปในขณะมีผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะสำหรับแนะนำในการกรอกคำร้องต่างๆ 3) ด้านความเสมอภาคของการบริการ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาไพเราะและให้ความเคารพต่อผู้ที่มาติดต่องานทะเบียนทุกคน ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกกลุ่มอาชีพคน4) ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ควรดูแลรักษาความสะอาดสุภาพให้มากขึ้นกว่าปัจจุบันควรติดตั้งพัดลมเพดานภายในห้องบริการเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการมากกว่าปัจจุบัน และควรจัดให้มีอ่างและน้ำยาล้างมือบริเวณหน้าห้องสุขา

Title: The Levels of the People's Opinion on the Services Given by the Register Office of Meuang District, Mahasarakham Province

Author: Duanguma Sopa **Degree:** M.P.A. (Master of Public Administration)

Advisors: Asst. Prof. Somkiet Kietjareon Chairman
Mr. Watcharin Sutthisai Committee Member
Mr. Songsak Chirasombat Committee Member

Rajabhat Maha Sarakham University, 2008

ABSTRACT

This research aimed to: study the levels of the people's opinion on the services given by the register office of Meuang District, Mahasarakham Province; study and compare the levels of the people's opinion on the matter, based on their sex, educational background and occupation; and study the suggestions raised by the people on the services given by the register office of Meuang District, Mahasarakham Province. The sample comprised 400 people who came to use the services given by the register office of Meuang District, Mahasarakham Province, obtained through accidental sampling and quota random sampling. The instrument used in data collection was a rating scale questionnaire with 0.80 reliability value. The analysis employed a computer program. The statistics used included percentage, the mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance (one-way ANOVA). The statistical significance was set at .05 level.

The findings are as follows:

1. The level of the people's opinion on the services given by the register office of Meuang District, Mahasarakham Province, as a whole, was in the medium level. When considered by aspect, all 4 aspects were in the medium level: the aspect of convenience and rapidity of service; the aspect of officer's service; the aspect of equality in giving service; and the aspect of physical setting convenience.

2. The comparison of the levels of the people's opinion on the services given by the register office of Meuang District, Maharakham Province revealed that males and females did not differ in their opinions. The difference in age did not make a difference in opinion either. However, the people with different educational background had different opinion on the matter with statistical significance at .05 level. That is, the people with primary education had a higher level of opinion than those with an associate degree. And the people with different occupation did not make a difference in their opinion.

3. The suggestions on the services given by the register office of Meuang District, Maharakham Province are as follows: 1) on the aspect of convenience and rapidity of service it was suggested that it should be more convenient and more rapidly, that more service points should be provided, and that there should be more officers for the work; 2) on the aspect of officer's service it was suggested that the officers should give service with more smiles and nice language, that an opinion box should be provided so that the people can give their comments and suggestions about the officer's behavior, that the officer should not spend too much time talking while giving service, and that there should be an officer to help the people fill out forms; 3) on the aspect of equality in giving service it was suggested that the officer should speak nicely with respect to everyone who comes to him, that everyone who comes to the officer from any occupation should be treated with equality; 4) on the aspect of physical setting convenience it was suggested that toilets should be cleaner, more ceiling fans should be installed in the service room; more clean drinking water should be provided; and that washbasins should be installed in front of the toilets and washing liquid should be provided.