

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา นางนุชธดา วงศ์คำจันทร์ ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ว่าสนา บรรลือหาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

ในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 2. ศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการกับสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่เดือนมกราคม – มีนาคม 2552 ด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 ราย วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ 2. ด้านสถานที่ให้บริการ 3. ด้านกระบวนการบริการ 4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

2. แนวทางในการให้บริการตามคำแนะนำของผู้รับบริการ คือ

2.1 ควรรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ดูแลรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอเจ้าหน้าที่ควรชี้แจงกรณีการให้บริการล่าช้าให้ชัดเจน และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

2.1 ควรให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงการให้บริการล่าช้าของการบริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 ควรให้ความสนใจให้บริการในช่วงพักกลางวันมากขึ้น

Title : Public satisfaction toward Thawat Buri Registry Office, Thawat Buri District,
Roi- Et Province

Researcher : Ms. Nuchlada Wongkhamchan **Degree :** M.Pol.Sc (Political Sciences)

Advisor : Miss Wasana Bunlouharn

Rajabhat Maha Sarakham University 2010

Abstract

This study was Public satisfaction toward Thawat Buri Registry Office, Thawat Buri District, Roi- Et Province aimed to 1. Study the public satisfaction toward The Registry Office, Thawat Buri District, Roi- Et Province. 2. Study the new methods for satisfied the people who contact The Registry Office, Thawat Buri District, Roi- Et Province during January – March, 2009. The study tools was rating scale questionnaire. The sample of the study consisted of 394 people. The statistic used frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study were follows :

1. The public satisfaction toward The Registry Office, Thawat Buri District, Roi- Et Province was high level for overall service. It contained five sections ; 1. Environment for services, 2. Office, 3. Services Procedures, 4. Staffs, and 5. Promotions and Suggestions as order.

2. The public suggestions for the services methods were as follows:

2.1 The office area and bathrooms should be cleaned and regulated, the service should be done in time and quickly by staffs and the service procedure should be published.

2.2 The staffs who have no efficiency for their worked should be considered.

2.3 The lunch break shift time should be provided