

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและ
บัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา นางจิระกุล ปะมา ปริญา ร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยุภาพร ยูภาส

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในเดือน ตุลาคม 2552 ถึง ธันวาคม 2552 จำนวน 370 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yanane (1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติที่พื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ สถิติ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two Way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกออกเป็นลำดับ ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่จบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา และจบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกัน

3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีการบริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวกกับประชาชน ควรมีประชาสัมพันธ์ เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถามควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบายต่อการใช้ระบบอินเตอร์เน็ต ในการแสดงความคิดเห็น และควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลระบบงานทะเบียนฯ เมื่อระบบเกิดขัดข้องจะได้แก้ไขได้อย่างรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

TITLE : The People's satisfaction toward the service of Residential Record Office in
Maha Sara kham Municipality

AUTHOR : Mrs.Jirakul Pama **DEGREE :** M.P.A.

ADVISOR : Asst. Prof. Yupaporn Yupas

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

This research was aimed to study people's satisfaction and compare people's satisfaction toward service of residential record office and to study the suggestion about service of residential record office in Maha Sara kham Municipality. The sample was people who came getting service of residential record office in Maha Sara kham Municipality consist of 370 persons with Taro Yanane's sample setting and accidental sampling method. The instrument used for collecting data was 5 rating scale of questionnaire with reliability at .96 level. The statistic used to analyze were frequency, percentage, mean and standard deviation. Testing hypothesis by independent sample t-test and one way ANOVA analysis.

The research result was found as follows;

1. The people's satisfaction toward service of residential record office in Maha Sara kham Municipality was found as a whole at a high level, when considering by aspects was found all at a high level, arranging the arithmetic mean from highest to lowest namely; the equitable service, the timely service, the progressive service, the ample service and the continuous service.

2. The result of comparing the people's satisfaction toward service of residential record office in Maha Sara kham Municipality was found namely;

2.1 The people who were different gender had not differently a satisfaction toward service of residential record office.

2.2 The people who were different education had differently a satisfaction toward service of residential record office with statistic significant at .05; the people who

were Diploma and Bachelor had a satisfaction higher people who were primary. When considering by aspects was found the aspect was differently with statistic significant at .05 levels namely; the equitable service, the timely service, the continuous service, the progressive service and the ample service.

2.3 The people who were different occupation had differently a satisfaction toward service of residential record office with statistic significant at .05; the people who were business man and government officer had a satisfaction higher people who were agriculturist. When considering by aspects was found the aspect was differently with statistic significant at .05 levels namely; the equitable service, the timely service, the continuous service, the progressive service and the ample service.

3. The suggestion of service of residential record office was found as follows; setting a parking enough, setting the out door service, setting an announcement, setting an officer explain how to used the internet. And setting an officer care of system about residential record office.