

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย ชัยชนะ นาทองไชย

ปริญญา : ปร.ม.

กรรมการที่ปรึกษา

ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.ยุภาพร ยุภาศ

กรรมการ

ดร.สัญญา เคนาภูมิ

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่ม
ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภอ
อมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในระหว่างเดือน สิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 294
คน ที่ได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา และสุ่มอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดย
ใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
เท่ากับ .95 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่
ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) (Independent
sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) และ
เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการแอลเอสดี (LSD) กำหนดให้มีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย
อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ย
จากมากไปน้อย คือ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการรองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าใน
การให้บริการ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ และ
ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ค่าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกรหรือรับจ้าง มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภออมลาไสย อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยบริการแนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ควรจัดสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการไว้ให้ชัดเจนเพียงพอ และควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ควรจัดให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไว้คอยรับบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยงและงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ควรปรับปรุงการให้บริการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ และควรจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน

TITLE : The study of the public satisfaction on service of Kamalasai District Registration Office, Kamalasai District, Kalasin province.

AUTHOR : Mr.Chaichana Nathongchai **DEGREE :** M.P.A.

ADVISOR : Dr.Songsak Jeerasombat Chairman
Asst. Prof. Yapaporn Yupas Committee
Dr.Sanya Kenaphoom Committee

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2012

ABSTRACT

This research was aimed to study and to compare the public satisfaction on service of Kamalasai District Registration Office, Kamalasai District, Kalasin province classified by their gender and occupation, including the useful suggestion about servicing. The sample used for study was the people who come to get service at Kamalasai District Registration Office, Kamalasai District, Kalasin province during August to October, 2010 consist of 294 persons, they were selected by the simple random sampling method and Quata Sampling. The instrument for collecting data was the five rating scale questionnaire. The statistics for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypothesis were tested by t-test (independent sample) and F-test (One-way analysis of variance) with statistical significant at .05 levels.

The research results were found as follows ;

1. The public satisfaction on service of Kamalasai District Registration Office, Kamalasai District, Kalasin province as overall and all aspect were in the high level, sorting the arithmetic mean from highest to lowest were; The timeliness of service, the advances in service, the adequacy of services, the continuity of service, and the equality of service respectively.

2. The comparison results of public satisfaction on service of Kamalasai District Registration Office, Kamalasai District, Kalasin province classified by their gender and occupation as overall and all aspect were not differently.

3. The useful suggestion were found that; The staff should serve to fill out claim forms before submitting a request to avoid an error, should provide a streamlined process between the aisles of the work from start to finish, the car park should be fit adequate, the seat should be sufficient, the officer should service during lunch, should improve the integrated management services, the authorities should be developed to increase the knowledge and expertise in providing services, and should provide feedback or complaints system from the public.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY