

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม  
อำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น  
ผู้ศึกษา สง่า แวนแคว้น ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ปรียานุช วัฒนกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น จำแนกตามเพศ และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทดสอบที ( $t$ -test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว  $F$ -test (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

## ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$  ; S.D = 0.85) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.04$  ; S.D = 0.76) รองลงมา คือ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=4.03$  ; S.D = 0.79) ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x}=3.97$  ; S.D = 0.79) และด้านการอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.70$  ; S.D = 0.98)

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมพวา จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) แล้ว เพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงในทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุกอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) แล้ว ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จะมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด แต่ทุกอาชีพมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด

3. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมพวา ที่สำคัญ ได้แก่

ความคิดเห็น คือ การบริการเป็นกันเองและมีรอยยิ้มในการให้บริการ การบริการสะดวกรวดเร็วเป็นระบบเรียงตามลำดับก่อนหลัง และได้รับการบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ควรแยกเจ้าหน้าที่ถ่ายรูปกับเจ้าหน้าที่คือข้อมูลออกจากกันและเพิ่มกล้องถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้น ควรขยายเวลาในการให้บริการประชาชน และควรเปิดให้บริการทุกวัน

**Title :** The Clients' Satisfaction toward the Single Window Service of Khon Kaen Bic C Supper Store.

**Researcher :** Sa-Nga Waenkhwaen **Degree :** M.Pol.Sc. (Political Sciences)

**Advisor :** Miss Preeyanuch Watthanakul

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2012**

### **ABSTRACT**

The study of public satisfaction toward the single window service of Khon Kaen Bic C Supper Store aimed to 1) study the public's satisfaction toward the single window service of Khon Kaen Bic C Supper Store 2) compare the public's satisfaction toward the single window service of Khon Kaen Bic C Supper Store which divided by genders and occupations and 3) study their opinions and suggestions. The sample of the study consisted of 391 clients. The data were collected by the rating scale questionnaire which reliability level at 0.87. The data were analyzed by the package program. The statistic used frequency, means, percentage, standard deviation, t-test, *F*-test (One-Way ANOVA), and LSD (Least Significant Difference)

**The results of the study were follows:**

1. The overall and the individual for clients' satisfaction toward the single window service of Khon Kaen Bic C Supper Store were at high level ( $\bar{X} = 3.94$  ; S.D = 0.85), ranged from the highest to the lowest means score aspects; Officers' operation ( $\bar{X} = 4.04$  ; S.D = 0.76), services' procedures/steps ( $\bar{X} = 4.03$  ; S.D = 0.79), services' quality ( $\bar{X} = 3.97$  ; S.D = 0.79) and facilitation ( $\bar{X} = 3.70$  ; S.D = 0.98)

2. The overall for the comparing result of the clients' satisfaction, found that both of males and females satisfied the single window service there. When it was considered the individual aspects, found that the clients' satisfaction toward the services' quality aspect

was significant different level at 0.05 but others were similar. When it was considered the means scores or ( $\bar{X}$ ), found that males' satisfaction mean scores were higher than females'. When it was considered their occupations, found that the overall and individual for their satisfaction were similar. When it was considered the mean scores or ( $\bar{X}$ ), found that the people who were labors, civic servants/ State Enterprises officers, students satisfied the service with the officers' service aspect the most. The traders/own employee satisfied the service' procedures/steps aspect the most, and all of them satisfied the service' facilitation the less.

3. The clients' opinions and suggestions toward the single window service of Khon Kaen Bic C Super Store were as follow;

Their opinions; the officers service the clients intimately, and they service with service mind, comfortable and fast with ordering, so it is a good, comfort and fast service.

Their suggestions; the enough chairs for clients, the officers should be supply. The photographers and the type writers should be separated and the cameras for Identification Card Department should be supply, the space should be more, the time should be flexible or it should open everyday possibly.