

บทคัดย่อ

ภาคนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
โดย	: นายสุภชัย คามวัลย์
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
วิชาเอก	: การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม
ปีการศึกษา	: 2543

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนัก
ทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนอำเภอเดชอุดมที่มาใช้บริการของสำนัก
ทะเบียนในทุกวันจันทร์ ของเดือน มกราคม 2544 จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น
แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจ
ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงข้อปัญหา และข้อเสนอแนะใน
การแก้ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ โดยใช้ค่าสถิติ t - test และ F - test ในการทดสอบ
สมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ
ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.91 ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นในระดับ
ปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.98 ด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 2.96 ด้านการประชาสัมพันธ์ค่าเฉลี่ย 2.95 และด้านอาคารสถานที่ 2.81

(2)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.98 ส่วนรายข้ออยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ การให้บริการสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกในการติดต่องาน ค่าเฉลี่ย 3.15 เท่ากัน มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และได้รับการต้อนรับด้วยดี เมื่อมาติดต่องานที่สำนักทะเบียน ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน มีความประทับใจในการให้บริการของสำนักทะเบียน ค่าเฉลี่ย 2.80 และระบบงานของสำนักทะเบียนมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 2.75

ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สภาพในครอบครัว อาชีพ รายได้และความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการและด้านประชาสัมพันธ์ :

ABSTRACT

RESEARCH PAPER : People Satisfaction on the Service of Detudom District Registration Office, Ubon Ratchatani Province

BY : Mr. Supachai Kamval

DEGREE : Master of Arts (Social Development)

MAJOR : Social Analysis and Planning

ACADEMIC YEAR : 2000

This study has the objectives as followed:

1. to study the level of people satisfaction on the service of Detudom District Registration Office, Ubon Ratchatani Province,
2. to study factors affecting the level of people satisfaction on the service of Detudom District Registration Office, Ubon Ratchatani Province,
3. to use the research results as guidelines to improve the operation of Detudom District Registration Office, Ubon Ratchatani Province.

The sample groups were 220 people using the service at Detudom District Registration Office every Monday of January 2001. The data was collected by using questionnaire which was divided into 4 parts as follow: part 1 was used for asking the general background of the sample groups, part 2 was used for asking the opinion towards the satisfactory factors, part 3 was used to measure the level of people satisfaction, and part 4 was provided the open-end questions which the sample groups could answer and make some suggestion in order to solve the problems and obstacle in the service.

Results

Most sample group had their opinion towards the satisfactory factors in using the service at the moderate level ($X=2.91$). When considering in each part, it was found that the level of people satisfaction was at the moderate level ranking from the service system ($X=2.98$), the service from staff ($X=2.96$), the public relation ($X=2.95$) and the building environment ($X=2.81$), respectively.

In overall, the level of people satisfaction on the service was at the moderate level ($X=2.98$). When considering in each item, it was found that four items of people satisfaction level were at the high level and two items were at the moderate level ranking respectively as follow: the service of Registration Office was efficiency and people received the fast services ($X=3.15$), people satisfied with the service at the Registration Office and also received the warm welcome when contacting with the staff ($X=3.00$), people were impressed in the service of the Registration Office ($X=2.80$) and the system of the Registration Office system was occupied with modern technology ($X=2.75$).

The hypotheses testing was found that the factors which had the significance relationship with the people satisfaction level were sex, age, education level, marital status, family status, occupation, income and the opinion towards the factors affecting the level of people satisfaction on the service, the building environment, the service system and the public relation.