

บทคัดย่อ

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

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนอำเภอเดชอุดมที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนในทุกวันจันทร์ ของเดือน มกราคม 2544 จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความพึงพอใจ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงข้อปัญหา และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการ โดยใช้ค่าสถิติ t - test และ F - test ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.91 ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.98 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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 :