

บทคัดย่อ

T 144075

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ (4) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิจัยโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ความพร้อมในเรื่องเอกสาร การทราบขั้นตอนการติดต่อ ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสิทธิภาพการรับบริการ พบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสิทธิภาพการรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ ควรมีการทบทวนระเบียบข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน กระจายอำนาจ สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน จะช่วยพัฒนาเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สูงขึ้น