

ชื่อรายงานค้นคว้าอิสระ: การจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการ : กรณีศึกษาการบริการ
การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอหนองสองห้อง
จังหวัดขอนแก่น

ชื่อผู้ทำรายงานการค้นคว้าอิสระ: นายวีระชัย ศิริสวัสดิ์
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรนาท ขมะฉะรงค์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วีระศักดิ์ จารุชัยนิวัฒน์)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการ : กรณีศึกษาการบริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาองค์ประกอบการบริหารและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 14 คน และประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 100 คน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม 2542

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายลักษณะส่วนบุคคล และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ และต่อระบบบริหารคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน อธิบายถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อระบบบริหารคุณภาพ และศึกษาเอกสารในการดำเนินการตามโครงการจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการของอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่พบว่า ตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีบุคลิกภาพเหมาะสมต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรวดเร็วในการให้บริการ คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 โดยภาพรวมแล้ว ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบบริหารคุณภาพ พบว่า ตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่จัดทำบัตรมีความสะอาดและมีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 ส่วนตัวแปรที่ประชาชนตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่ยังอยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดทำบัตรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อดูภาพรวมแล้วพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53

3. ระดับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และผลประโยชน์เกื้อกูลและความก้าวหน้าพบว่า ผู้บังคับบัญชายังให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง