

พิรพลอย ชีรศาสตร์ (2555) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาล
เมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา การค้นคว้าอิสระ รม. บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันรัชต์ภาคย์ กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ธนบูรณ์กิตติ์ จิรพัฒนากร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 200 คน ที่มาใช้บริการ ระหว่าง เดือน มีนาคม 2555 - พฤษภาคม 2555 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.50 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 ส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 67.50 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอาชีพเป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 77.00 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 - 45,000 บาท บาท คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ผลการวิจัย โดยภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่าง พึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา มากกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านอาคารสถานที่ โดยเฉพาะเรื่อง ห้องสุขาสะอาดและเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่อง การมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ และด้านที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา น้อยที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพเป็นมิตร แสดงว่าต้องการให้

ทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน 2) อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน 3) สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมา ต้องมีเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้ 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมาต้องมีผู้แสดงรับความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงาน 3) ด้านอาคารสถานที่ ฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาต้องมีโต๊ะและเก้าอี้นั่ง อย่างเพียงพอ นอกจากนั้นยังต้องมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมาจังหวัดนครราชสีมาต้องจัดหาพนักงานมาทำหน้าที่ให้ การแนะนำระเบียบในการรับบริการโดยละเอียดเพื่อให้ประชาชนเข้าใจกระบวนการทำงาน และการเข้ารับบริการอย่างรวดเร็ว 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ฝ่ายทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาต้องมีแผ่นป้ายแสดงแผนผังอัตรากำลังของหน่วยงาน มีป้ายแสดงฝ่ายบริการ และป้ายแสดงชื่อตัว ชื่อสกุลตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ชัดเจน ตรวจสอบได้