

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อ
การให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร

ชื่อนักศึกษา นายวสุพล พลัง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.วงศ์กร เจียมเผ่า

บทคัดย่อ

การวิจัยความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ 2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ 3. ศึกษาแนวทางในการให้บริการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมุติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One -Way ANOVA ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการเข้าถึงการบริการ
2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีความคาดหวังต่อการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีช่วงอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และประสบการณ์ในการรับบริการ มีความคาดหวังต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน
3. แนวทางในการให้บริการที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้แสดงความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนในจังหวัดพิจิตร ที่สำคัญ คือ จะต้องตระหนักและใส่ใจในเรื่องการจัดให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีการพิจารณา และพัฒนาระบบการให้บริการในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการเข้าถึงการบริการ เพื่อให้เป็นไปตามแผนนโยบายการพัฒนากระบวนการของรัฐบาล ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยแท้จริง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐ
ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา.....

Title : The Clients Registration Expectations on the Service
of the Registration Offices in Phichit Province
Author : Mr. Wasupol Palang
Advisor : Dr. Wongsakorn Jiampao

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the expectations of the Local Registration towards the service of the Registrar's offices in Phichit, 2) to study the factors that affect the service, 3) to study the guideline for service deployment of providing service to meet clients' satisfaction. It is a quantitative research. The samples were 400 people by "Taro Yamane." Data were collected by using questionnaire and analyzed by using descriptive statistics, including frequency percentage, mean, and standard deviation, t – test, and One Way ANOVA.

The results revealed that

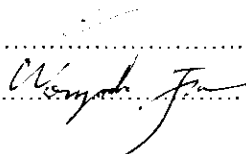
1.The expectations of the Local Registration with the service of the Registrar's office in Phichit were in a high level in the following areas as follows: the processes and procedures of the services, personnel, facility quality of the services and the accessibility of services.

2. Results of comparison of the expectations of the Local Registration with the service of the Registrar's offices in Phichit classified by general information of clients, the results revealed that the clients with different education level had the different peceptions with significantly different at 0.05. However, clients with different age, marital status, career, and experience in the service had no different expectations.

3. The guideline for service deployment of providing service to meet clients' highest satisfaction found that the public expected that the personnel should be aware of the service provision by considering and developing every area such as provision process, persons who provide service, facilities, service quality, service access to meet the public expectation and respond to the public expectation effectively and efficiently.

Degree of Master of Public Administration
Field in Public Management
Academic Year 2013

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก ท่านอาจารย์ ดร.วงศกร เจียมเผ่า ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี นับเป็นพระคุณอย่างสูงสำหรับผู้วิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ คือ ท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนาพันธ์ เขาค์กัน ท่านอาจารย์ คร.โชติ บัตริฐ และท่านอาจารย์ ดร.จิรัฏฐ์ สันติวงษ์สกุล ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือ คือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และได้ให้คำแนะนำแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยนี้ทุกท่าน เป็นอย่างสูง

และขอขอบพระคุณท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล เกกผล คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ท่านได้กรุณาให้คำปรึกษาในการเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) จนเกิดความสมบูรณ์ เป็นอย่างยิ่ง

ซึ่งคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตเวทิตาคุณแต่บิดา มารดา และครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้เมตตาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยตลอดจนขอโน้มคารวะแก่ผู้เขียนตำราวิชาการที่ผู้วิจัยได้นำมาประกอบในการศึกษาค้นคว้าและใช้ในการอ้างอิงทุกท่าน

วสุพล พลัง