

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ :

ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร

People's Satisfaction on the Service of District Registration Offices :

A Case Study of Sakon Nakhon Province

วิทยานิพนธ์

โดย

นายกำพล เกียรติปฐมชัย

เสนอต่อคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

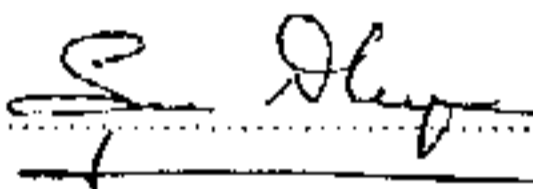
พ.ศ. 2538

วิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน
อำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร
People's Satisfaction on the Service of District Registration
Offices : A Case Study of Sakon Nakhon Province
โดย นายกำพล เกียรติปฐมชัย
Mr.Kampol Kiatpathomchai
นักศึกษาคณะพัฒนาสังคม รุ่นที่ 8 รหัส 520322004

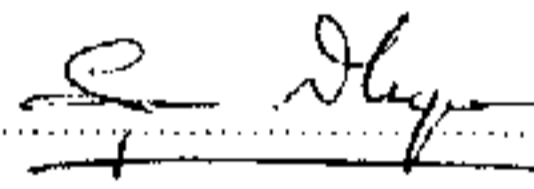
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) ได้

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

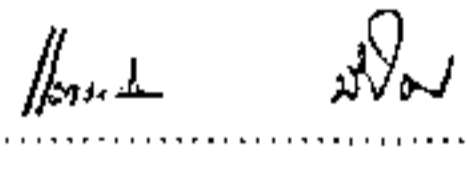
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ลงนาม  ประธาน
(อาจารย์สุภา กียรติบุตร)

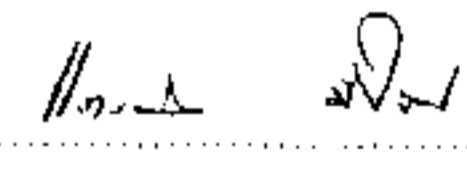
วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2538

ลงนาม  ประธาน
(อาจารย์สุภา กียรติบุตร)

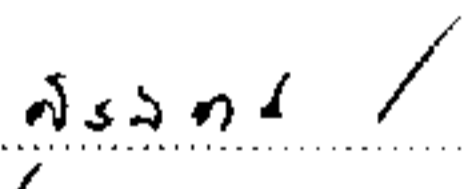
วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2538

ลงนาม  ที่ปรึกษา
(ผศ. ดร. แต่งอ่อน มั่นใจตน)

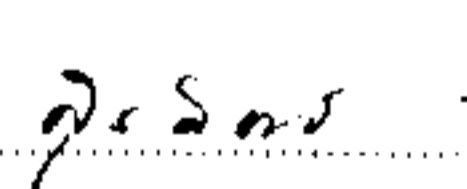
วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2538

ลงนาม  กรรมการ
(ผศ. ดร. แต่งอ่อน มั่นใจตน)

วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2538

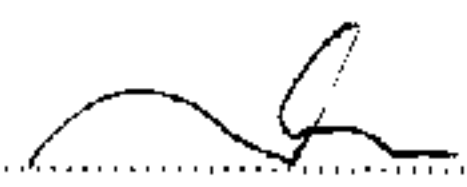
ลงนาม  ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร. สุรสิทธิ์ วชิรขจร)

วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2538

ลงนาม  กรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุรสิทธิ์ วชิรขจร)

วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2538

คณะพัฒนาสังคมอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลักสูตร
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

รองศาสตราจารย์  คณบดี

(สากล จริยวิทยานนท์)

วันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2538

บทคัดย่อ

- วิทยานิพนธ์** : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร
- โดย** : นายกำพล เกียรติปฐมชัย
- ชื่อปริญญา** : พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
- วิชาเอก** : การวิเคราะห์ทางสังคม
- ปีการศึกษา** : 2537
-

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับและไม่ได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่น

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบสอบถาม ให้ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอต่างอยที่เคยได้รับรางวัลและสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสกลนครที่ไม่เคยได้รับรางวัลอำเภอละ 50 คนด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เพื่อวัดองค์ประกอบของความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่, กระบวนการปฏิบัติงาน, สถานที่ และการประชาสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.0) มากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.0) มีอายุในช่วง 30-39 ปี ผู้รับบริการมากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 68.0) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ซึ่งพบว่าอำเภอที่เคยได้รับรางวัลจบระดับประถมศึกษาเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.0) ด้านอาชีพผู้รับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.0) มีอาชีพเกษตรกร, รับจ้าง ซึ่งพบในอำเภอที่เคยได้รับรางวัลเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.0) ด้านระยะทางห่างจากอำเภอโดยเฉลี่ยเท่ากับ 9.28 กม. โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของอำเภอที่เคยได้รับรางวัล และกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 58.0) ของอำเภอที่เคยได้รับรางวัล มีบ้านห่างจากอำเภอไม่เกิน 15 กม.

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.0) มีความรู้อยู่ในเกณฑ์ต่ำ โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างของอำเภอที่เคยได้รับรางวัลเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 92.0) และอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัลครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.0) มีความรู้อยู่ในเกณฑ์ต่ำ เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 91.0) ตอบถูกในเรื่อง หลักฐานที่ใช้ในการจด

ทะเบียนสมรส ส่วนเรื่องที่มีผู้ตอบถูกน้อยที่สุดคือ เรื่องอายุที่จะเปลี่ยนชื่อตัวได้ มีผู้ตอบถูกเพียงร้อยละ 28

กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างมาขอรับบริการเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94.0) เป็นกิจกรรมเพียงงานเดียว เวลารอคอยเฉลี่ยเท่ากับ 68.67 นาที โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.0) ใช้เวลารอคอยนานกว่า 40 นาที ซึ่งพบในอำเภอที่เคยได้รับรางวัลมากกว่าอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล (ร้อยละ 78.0 และร้อยละ 66.0 ตามลำดับ) หากพิจารณาตามกิจกรรมพบว่า งานบัตรประจำตัวประชาชนใช้เวลารอคอยเฉลี่ยร้อยละ 61.52 นาที งานทะเบียนราษฎร 67.36 นาที งานทะเบียนทั่วไป 68.18 นาที

ในภาพรวม ผู้รับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.0) มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เหลือ (ร้อยละ 29.0) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายอำเภอ อำเภอที่เคยได้รับรางวัล ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับสูงมีมากกว่าอำเภอที่ไม่เคยได้รับรางวัล (ร้อยละ 74.0 และร้อยละ 68.0 ตามลำดับ) แต่ทั้ง 2 แห่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือ 82.52 และ 81.44 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแปรอายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, ระยะห่างจากอำเภอ, ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนและเวลาที่ใช้ในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนพบว่า ความพึงพอใจรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบตามองค์ประกอบความพึงพอใจด้านอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่, กระบวนการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ไม่พบความแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่เท่านั้นที่พบความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ 1). ควรเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก เพื่อให้สามารถบริการได้รวดเร็วขึ้น 2). ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดสำนึกในการให้บริการและมีมาตรการบำรุงขวัญ กำลังใจ 3). ควรเพิ่มงบประมาณในด้านการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และ 4). การประชาสัมพันธ์ด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนที่จำเป็นในชีวิตประจำวันให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

THESIS : People's Satisfaction on the Service of District Registration Office
A Case Study of Sakon Nakhon Province

BY : Mr. Kampol Kiatpathomchai

DEGREE : Master of Arts (Social Development)

MAJOR : Social Diagnosis

ACADEMIC YEAR : 1994

The main purposes of the study were (1) to find out people's satisfaction on the services rendered by the district registration offices in Sakon Nakhon (2) to identify the factors affecting their satisfaction, and (3) to make a comparison between their satisfaction with the registration offices which received an award and that which didn't.

The data were collected by distributing questionnaires to 50 people who came for services from Tao Ngoy district registration office which represented an awarded registration office and 50 people who used the service of Muang district registration office. The four components of satisfaction measured were the officers' character, working procedures, place and public relations.

It was found that the percentage of the male subjects (55%) exceeded that of female ones. About 38% were 30-39 years old. More than half of the service users (68%) completed elementary education. Most of those who came for the services of the awarded registration office (96%) finished elementary school. The majority of them (72%) were farmers, and laborers. In fact, about 96% of the service users of the awarded registration office worked as farmers and laborers. The average distance from their houses to the registration office was 9.28 kilometers. All of the service users of the awarded registration office and more than half of the unawarded one (58%) lived not more than 15 kilometers far from the registration office.

(4)

More than half of the sample group (71%) had a poor knowledge of the registration work. Those service users of the awarded registration office accounted for 92% and those of the unawarded registration office, 50%. When their responses were considered item by item, it was found that about 91% could answer correctly about what documents were required for the marriage registration. Only 28% knew at what age they could change their first names.

Most people (94%) came for one service at a time. The service users had to wait for about 68.67 minutes on the average for the process to be completed. Most people (72%) had to wait longer than 40 minutes. This happened in the awarded registration office more often than in the unawarded one (78% and 66% respectively). They had to wait about 61.52 minutes for the issuance of the identification card and 67.36 minutes for the civil registration and 68.13 minutes for the general registration.

As a whole, about 71.0 percent were satisfied with the district's work performances at a high level. The remainder 29 percent had an average level satisfaction. Again, they were more satisfied with the awarded registration office than its counterpart (74% and 68.0% respectively). Indeed both registration offices on the average received more or less the same level of satisfaction - - 82.52% and 81.44% respectively.

It was also found that age, education, occupation, distance from the registration office, knowledge about the registration work and time spent for each service had no significant relationship with their satisfaction level. When both registration offices were compared, there was no difference in the overall satisfaction. When each satisfaction component were taken into consideration, only the place had some impact on their satisfaction. The others, namely the officer's characters, working procedures and public relation had no different impact.

Recommendations : (1) The number of officers should be increased and some red tape should be eliminated so as to speed up the service. (2) The officers should be well trained and provided with some incentives to work efficiently. (3) More budget should be collected to the improvement of the place so that it would be convenient for those who come for services. (4) The registration work should be more publicized.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้ หากไม่ได้รับความเมตตาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้ง 3 ท่าน กระผมขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สุภา กิริติบุตร , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. แต่งอ่อน มั่นใจตน และอาจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ วชิรขจร ไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอขอบคุณ อาเจ็ก อาซิม สำหรับการสนับสนุนในทุกๆ ด้าน จนกระทั่งปรากฏ เป็นผลสำเร็จ

ขอขอบคุณ คุณ อรพรรณ ลิ้มเจริญ ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างมากจนยากที่จะ หาคำพูดใดมากล่าวได้

ขอขอบคุณ น้องๆ ทุกคนที่เสียสละกำลังกายและกำลังใจมากที่สุดในครั้งนี้

กำพล เกียรติปฐมชัย

เมษายน 2538

คำนำ

งานบริการด้านทะเบียนสถานะบุคคล เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้รับบริการเอง และ ต่อรัฐ ในเวลาเดียวกัน หากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ หรือประทับใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ย่อมเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง คุณภาพของการปฏิบัติงานนั่นเอง การได้ทราบข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงน่าจะมีประโยชน์ต่อบุคคลที่มีหน้าที่ด้านบริการ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป นำไปปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน ได้ต่อไป

กำพล เกียรติปฐมชัย

เมษายน 2538