

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์
ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ผู้วิจัย นางสาวเพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง ปีการศึกษา 2551

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา

ประธานที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ ทิพย์ธารา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียน ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนจากงานทะเบียนและบัตรในปัจจุบัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ จำนวน 320 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ผล หาค่าทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไครส์แควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ ด้านสถานที่ คือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ พบว่า ปัจจัยทั่วไปในเรื่องของ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ สถานที่คับแคบเกินไปมีความปลอดภัยน้อย คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยและระบบขัดข้องบ่อยครั้ง ดังนั้นสำนักงานควรจัดให้มีการอบรมความรู้ระหว่างผู้มาติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่ เพิ่มมาตรการความปลอดภัย และควรมีอุปกรณ์เสริมที่ทันสมัยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ



Thesis title	The Factors Relating to the Clients' Satisfaction with the Online Registration and Card Service by the Registry Office, Mueang District, Yala Province.
Researcher	Miss Petcharee Kaewchoatroong Academic Year 2008
Degree	Master of Arts in Development Strategy
Advisory Chair	Associate Professor Dr. Buncha Somboonsook
Advisory Member	Assistant Professor Sutep Tiptara

Abstract

The objectives of this study were to study the clients' satisfaction with the conduct of the registration service, the factors relating to the clients' satisfaction with the online registration and card service, and the state of the operation as well as problems and obstacles of the said service at present. The sample, by means of accidental random sampling, consisted of 320 clients of the service as stated. A questionnaire was used as the data-gathering instrument. The data were analyzed for statistical values as follows: percentage, mean, standard deviation, chi-square, and Pearson correlation coefficient.

The research findings were as follows. The clients were satisfied with these aspects of the said service at a high level: process, personnel, service space, and information technology. For the process aspect, the clients were satisfied with the process that was simple and uncomplicated. For the personnel aspect, the workers knew their jobs. For the aspect of service space, enough seats were available to clients. And for the aspect of information technology, modern equipment and tools were provided for the service.

For the factors relating to the clients' satisfaction with the service referred to, the following points were found. The general factor of age, education, marital status, occupation, and status in family related to the stated satisfaction at the 0.05 level of statistical significance. Regarding the social factors that related to the clients' satisfaction, it was found that in the process of the service the knowledge and understanding of the matters for which the service related to the stated satisfaction at the 0.05 level of statistical significance.

The problems and suggestions regarding the said service were found to be as follows. Clients lacked the knowledge and understanding of the steps of the service. The service space was inadequate and offered little safety. The computers for the service were few in number and often broke down. Therefore, the Office should provide tips to clients while they are waiting to be served. An increase of safety measure should be effected. Modern supporting equipment should be provided for convenient and speedy service.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีต้องขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำในการเขียนวิทยานิพนธ์ และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุเทพ ทิพย์ธารา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอยให้คำแนะนำ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องในการเขียนวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาจนกระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสมัย ผลพฤษย์ไพโร ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตวิทยาลัยและ ดร.อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรที่คอยชี้แนะ ตักเตือนและแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณสฤติย์ พลสิทธิ ปลัดอำเภอเทพา (หัวหน้าฝ่ายงานทะเบียนและบัตร) ที่ได้กรุณารับเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่คอยตรวจทาน และอำนวยความสะดวกให้ข้อมูลด้านเอกสาร รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ข้าราชการ ลูกจ้าง สำนักทะเบียนอำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ตลอดจนประชาชนผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีเนื้อหาสาระถูกต้องครบถ้วนบริบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา เป็นอย่างสูง ที่ให้การสนับสนุนการศึกษามาตั้งแต่เด็ก ๆ โดยให้อิสระในการคิด การเลือกที่จะศึกษา และพร้อมที่จะสนับสนุนในทางเลือกที่ผู้ศึกษาได้เลือกไว้

และท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ญาติพี่น้อง ตลอดจนมิตรสหายทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจและคอยให้ความช่วยเหลือ ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมาก ซึ่งนับเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษารุ่นนี้ประสบความสำเร็จ

เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง