

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย เชษฐชัย จัตุชัย **ปริญญา** ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ถวัลย์ ภูถวัลย์	ประธานกรรมการ
	ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ	กรรมการ
	อาจารย์ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2547

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ
และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับ
บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 300 คน ที่ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย
และแบบกำหนดโควตา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า
แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for windows 10.0 สถิติที่ใช้ได้แก่
ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (*t*-test) และการวิเคราะห์
ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) และเปรียบเทียบรายคู่
(Post hoc test) ด้วยวิธีการ แอล เอส ดี (L S D) โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่
ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย อาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และอยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่าการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

Title : A Study of the Satisfaction of People with the Service of Kok Pra Municipal
Census Records, Amphoe Kantarawichai, Changwat Maha Sarakham

Author : Mr. Chettachai Chatuchai **Degree:** M.A.(Social Sciences for Development)

Advisors : Mr. Thawal Phuthawal **chairman**
Dr. Rungson Singhalert **committee**
Mr. Thatchawat Lausuwan **committee**

Rajabhat Maha Sarakham University, 2004



Abstract

The purposes of this research were to survey and compare the satisfaction with the service of Kok Pra municipal census records, Amphoe Kantarawichai, Changwat Maha Sarakham including useful suggestions. The samples were 300 villagers who went to the office of Kok Pra municipal census records in 2004. They were selected by the simple random sampling technique. The data was collected by questionnaire and analyzed with SPSS for Windows version 10.0. The statistics used in this study were percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance including Post hoc test by LSD.

The results of this study were as follow :

According to the data, it indicates that the degree of their satisfaction with the service of Kok Pra municipal census records in total affairs was high. They were a convenient location, a quick service, official service and the equality of service respectively.

In regard to compare satisfaction, it indicates that the satisfaction of the people who have different occupations about the service of Kok Pra municipal census records was different significantly at the 0.05 level. The farmers and the merchants more satisfied than government officials. The satisfaction of men and women was not different.

In regard to census record affairs, the suggestions were as follow:

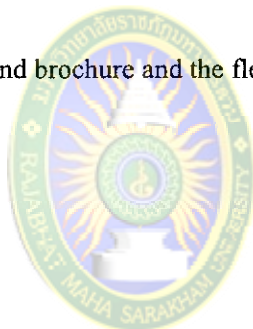
A quick service: the regulations of census record affair should be announced to the public.

Officials: the officials should be more polite and friendly and they are happy to give advice to the people.

Equality: the people must get an impressive service of the census record affair equally.

Facilities: the toilet must be cleaner and the sign of direction must be clear and noticeable.

Others: drinking water and brochure and the flexible regulations of census record affairs should be available.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University