

**ชื่อเรื่อง** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล  
เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

**ผู้วิจัย** แคนทรีชา เดชบุรัมย์ **ปริญญา** ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

**กรรมการที่ปรึกษา** ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ **ประธานกรรมการ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร **กรรมการ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชมพูนุท เมฆเมืองทอง **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 386 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ การทดสอบค่าที ( $t$ -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

#### ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แยกต่าง  
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ 1) การบริการด้านการขอเลขหมาย  
ประจำบ้าน / รับแจ้งรื้อถอนบ้าน ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม  
และตรวจสอบหลักฐาน มีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน-หลัง และประชาสัมพันธ์ให้  
ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องนำมาเพื่อประกอบการขอเลขหมายประจำบ้าน  
แจ้งรื้อถอนบ้าน รวมทั้งควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการผู้ใช้บริการ 2) การบริการรับแจ้ง  
ย้ายปลายทาง ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน  
ตรวจสอบความถูกต้อง ให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ  
อย่างทั่วถึง 3) การบริการรับแจ้งเกิด - ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่  
ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน และใช้ภาษาราชการในการติดต่อสื่อสารกับผู้มา  
ใช้บริการ 4) การบริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่  
ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่รับผิดชอบ 5) การบริการขอตรวจคัด  
และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม (10 บาท) ในการ  
ตรวจคัด / รับรองรายการทะเบียนราษฎรในแต่ละครั้ง 6) การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียน  
บ้าน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็น  
อยู่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน เพราะจะได้ไม่เสียเวลา  
มาแก้ไข 7) การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / รับแจ้งบัตรหมดอายุ ควรมีบัตรคิวและ  
บริการให้ดีกว่านี้ ไม่ควรเสียด่าปรับในการทำบัตรล่าช้า

**Title :** A Study of the Satisfaction of People with the Service of Residential Record Office in Maha Sarakham Municipality

**Author:** Katheriya Dechburam      **Degree:** M.A. (Social Sciences for Development)

**Advisors:** Dr. Rungsan Singhalert      Chairman

Asst. Prof. Soawalak Kosonkitiamporn      Committee

Asst. Prof. Chompoonuch Mekmaungthong      Committee

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2006**

### **Abstract**

The purposes of this research were to survey and compare the satisfaction of people with the service of the officials in the residential record office in Maha Sarakham municipality. The sample subjects were three hundred and eighty six people who got services of the officials in the residential record office in Maha Sarakham municipality. They were selected by the quota and accidental random sampling technique with Taro Yamane technique. The data was collected by five-rating-scale questionnaire with .89 of validity. The research statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test and One Way ANOVA.

Results of this research were as follow:

According to the data, it was found that the degree of the satisfaction of people with the service of the officials in the residential office was average.

In regard to the dependent variables, it was found that the degree of the satisfaction with the service of the people who had different gender and educational background was significant different at .05. Whereas, the degree of the satisfaction of the people who had different careers was not significant different at .05.

In conclusion, the results indicate that the section of asking for a new address and canceling an address should have a special counter for the service, notify people

about the required documents, and get a service orderly and also provide a photocopying service. The section of residential move should notify a clear process with a comfortable and right service of this section. The birth-death informing section should notify a clear process and use an official language with customers. The officials in the move-in and move-out section should concentrate more on their responsibilities. The service of issuing a copy of residential certificate should not charge the fee for the service. The identification card section should give a service orderly and not charge for the service.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY