

**ชื่อเรื่อง** การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

**ผู้วิจัย** สุระ กาลวิบูลย์ **ปริญญา** รป.ม.

<b>กรรมการที่ปรึกษา</b> ดร. ชาตรี ศิริสวัสดิ์	ประธานกรรมการ
ผศ. เรืองยศ จันทร์สามารถ	กรรมการ
ดร. รังสรรค์ สิงเหล็ก	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัด หนองคาย ในปี พ.ศ. 2548 จำนวน 300 คน ที่ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างแบบง่ายและแบบ กำหนดโควตา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแล้ววิเคราะห์ ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ( $t$ -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) และเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการแอลเอสดี (LSD) โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ มาก เรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่อง ในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ และด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างเพศ พบว่าเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีป้ายบอกทิศทาง ชั้นตอน มีวัสดุอุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวันราชการและวันหยุด และต้องการมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อจากคนเดิมได้ ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ต้องการให้บริการด้วยความรวดเร็วทันเวลาในการปฏิบัติหน้าที่และต้องการให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษา เมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ควรให้มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับในการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ และควรปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ควรให้มีการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร สำหรับข้อเสนอแนะทั่วไป ต้องการให้มีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และต้องการให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติด้านงานทะเบียนราษฎร

<b>Title</b>	The Satisfaction of the Clients with the Service of the Officers in Residential Record Division of Chumpon Sub-District Municipality in Ponpisai District, Nong Khai Province		
<b>Author</b>	Mr. Sura Karnwiboon	<b>Degree</b>	M.P.A
<b>Advisors</b>	Dr. Chatree Sirisawat		Chairman
	Asst. Prof. Reaungyot Chandharasamart		Committee
	Dr. Rungson Singhalert		Committee

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2007**

### **Abstract**

The purpose of this research was to study and compare the satisfaction of the clients with the service, and also get the suggestion for the officers in the residential record division of Chumpon sub-district municipality in Ponpisai district, Nong Khai province. The sample subjects were 300 clients who asked for the service from the officers of the residential record division. They were selected by the simple random sampling. The data was collected by a rating-scale questionnaire, and analyzed by the computer program. The research statistics used were mode, percentage, mean, standard deviation, and *t*-test, F-test(One Way ANOVA), and Post hoc test with LSD.

Results of the research were as follows:

According to the data, it was found that the average satisfaction of the clients with the service was high. The most five satisfactions with the service were the service, continuation, convenience, quickness and equality.

The average satisfaction of the clients with the service regarding the sex and occupation was not significantly different.

According to the findings, it was concluded that there should be enough officers to give the clients service within 24 hours in both weekday and weekend. The signs that tell directions, procedure, and materials should be also sufficient. The new equipment and technology should be used for the service system. The brochure should be available for the clients, and the service should focus on saving time.