

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลคำตาล้า อําเภอคำตาล้า จังหวัดสกลนคร

ผู้วิจัย ไพบูลย์ มีนาง **ปริญญา** ร.ป.น.

กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์บุญภาพร บุภาค **ประธานกรรมการ**

ผศ. เรืองยศ จันทรสมารถ **กรรมการ**

ดร. รังสรรค์ สิงหาเดช **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตาล้า อําเภอคำตาล้า จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนรายภูรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาล้า อําเภอคำตาล้า จังหวัด สกลนคร ในปี 2550 จำนวน 300 คน ที่ได้มาน้าวยิธิการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐาน ประมาณค่าและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ (*t-test*) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (*One-way analysis of variance*) และเปรียบเทียบรายๆ (*Post hoc test*) ด้วยวิธีการ (*LSD*) โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาล้า อําเภอคำตาล้า จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล คำตาล้า อําเภอคำตาล้า จังหวัดสกลนคร ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียง ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบร่วมเพศ และเพศหญิงมีความ พึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบร่วมทั้ง 3 กลุ่ม

อาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างกลุ่มการศึกษา ทั้ง 3 กลุ่มการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน ห้องคุ้นเคยบาลด้า สำนักคุ้นเคยบาลด้า จังหวัดสกลนคร ในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอย่างละเอียด รอบคอบก่อนส่งมอบให้กับผู้มารับบริการ เพื่อไม่ให้เสียเวลาลับมาแก้ไขรายการในเอกสารทางทะเบียนรายภูร ในภายหลัง สำนักทะเบียนห้องคุ้นเคยบาลด้า คาดว่า ให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่หักพักเที่ยง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยากให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนรายภูร เป็นคนเชื่มเชื่อม แจ้งใส่ สุภาพ ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนรายภูร ควรใช้ศัพท์หรือภาษาในงานทะเบียนให้ประชาชนเข้าใจง่าย ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง และอำนวยความสะดวกกับประชาชน อย่างเท่าเทียมกัน ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ที่จอดรถสร้างปืนแบบที่มีหลังคา ให้มากขึ้น ควรมีหนังสือ สือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไว้บริการประชาชนให้หลากหลายชนิด ให้มีพัดลมเพิ่มในหน้าร้อน หรือเปลี่ยนเป็นห้องปรับอากาศ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับคู่มืองานทะเบียนแยกให้ประชาชนทั่วไป และลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับ ข้อระเบียบปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title: The Satisfaction of People with the Service of Local Registration Office in
Kham Ta Kla Sub-District Municipality, Sakon Nakhon Province

Author: Mr. Phathaipat Meebang **Degree:** M.P.A.

Advisors: Mrs. Yupaporn Yuptar Chairman

Asst. Prof. Ruengyot Chandharasamart Committee

Dr. Rangson Singhalert Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2007

Abstract

The purpose of this study was to survey and compare the satisfaction of people with the service of local registration office in Kham Ta Kla sub-district municipality, Sakon Nakhon province, and also get the suggestion for the service improvement. The sample subjects were 300 clients who asked for a service of local registration office in Kham Ta Kla sub-district municipality, Sakon Nakhon province. They were selected by the simple random sampling technique. The data was collected by a rating-scale questionnaire, and analyzed by the computer program. The research statistics used were means, percentage, standard deviation, t-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 people with four services of local registration office in Kham Ta Kla sub-district municipality, Sakon Nakhon province was moderate. The services were facility, equality, convenience and service of the officers.

In regard to the sex, it indicated that the average satisfaction of both the male and female with the service was not different. The average satisfaction of the people with the service regarding occupation was not different. And the average satisfaction of the people with the service regarding their educational background was not different.

According to the findings, it was concluded that the issues on convenience, continuation of the service, personality: hospitality and friendliness, equality, facilities: car park, newspaper corner, electric fans or air conditioners, brochures and also signs or instructions should be improved in Kham Ta Kla registration office, Kham Ta Kla sub-district municipality, Sakon Nakhon province



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY