

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย	นายยุทธการ สุขะกาตี	ปริญญา	ร.บ.ม.
กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.เรืองยศ	จันทร์สามารถ	ประธานกรรมการ
	อาจารย์ยุภาพร	ยุภาศ	กรรมการ
	อาจารย์วิทยา	เจริญศิริ	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 244คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และ F -test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ นั้น ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จัก หรือญาติพี่น้อง ควรให้บริการตามบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน - หลัง ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ควรตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่น นอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพราะทำงานล่าช้า ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอน และวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลาพักเที่ยง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบ ในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบ ให้แก่ประชาชน งานจะได้ต่อเนื่อง ไม่ต้องกลับมาแก้ไข ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารในการมาติดต่อราชการ และตอบข้อซักถาม

Title : Satisfaction of Consumer in Civil Registration Work at Nong Song Hong
Sub-District Local Municipality Registration Office, Muang District, Nong Khai
Province

Author: Yutthagan Sukagasee **Degree :** M.P.A.

Advisor: Assistant Ruangyod Chanthasamart Chairman
Mrs. Yuphapon Yupart Committee
Mr. Witthaya Charoensuk Committee

MAHASARAKHAM RAJABHAT UNIVERSITY, 2007

Abstract

The purpose of this research was to compare the satisfaction of the consumer in civil registration work at Nong Song Hong Sub-District Local Municipality Registration Office, Muang District, Nong Khai Province which was divided by sex, education and occupation.

Participants and samples in this study included 244 of the consumer in civil registration work at Nong Song Hong Sub-District Local Municipality Registration Office, Muang District, Nong Khai Province. A survey questionnaire was administered to the satisfaction of the consumer in civil registration work at Nong Hong Sub-District Local Municipality Registration Office, Muang District, Nong Khai Province. The study utilized a statistics design with Percentage, Mean, Frequency, Standard Deviation, t-test and F-test (One-way ANOVA)

The findings:

1. The satisfaction of the consumer in civil registration work at Nong Song Hong Sub-District Local Municipality Registration Office, Muang District, Nong Khai Province, to sum up was in medium level. The satisfaction was in medium level in every cases when dividing for case.

2. When comparing the satisfaction of the consumer in civil registration work at Nong Song Hong Sub-District Local Municipality Registration Office, Muang District, Nong Khai Province which was divided by sex, education and occupation, we found that the different sexes were different satisfactions, the significant statistic was .05. The consumer who were different in education and occupation were not different satisfaction, the statistic was not significant at .05.

The suggestion about the satisfaction of the consumer in civil registration work at Nong Song Hong Sub-District Local Municipality Registration Office, Muang District, Nong Khai Province, for the service case was equally. It should service by queue, it should not priority for their cousins or their neighbour, as quick as the time it should get, check well the papers correctly and more speed in service. The officers should not talk to other person except in their tasks, because it might be late in their work. The officers should explain clearly the steps how to do. It should to add the officers in the lunch time because the service can be continued. The officers should be careful in their work and properly perform their tasks and check the paper correctly before sending to the consumers. There should be a central table for their convenience in checking the paper works for contacting and asking the questions.