

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย พันจ่าตรีสุเทพ แสงอ่วม ปริญญา ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.เรืองยศ จันทรสามารถ	ประธานกรรมการ
	อาจารย์ยุภาพร ยุภาศ	กรรมการ
	ผศ.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 7,870 คน เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร โดยวิธีคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จำนวน 381 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายและแบบกำหนดโควตา การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มาตราส่วนประมาณค่าแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (*t*-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way analysis of variance) และเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ด้วยวิธีการ แอล เอส ดี (LSD) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนรวมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ขยายขนาดตัวอักษรของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่านี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไว้คอยรับบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยงและควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดเช่น ในวันเสาร์ช่วงเช้าจนถึงเที่ยง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิวและ ควรจัดให้มีเครื่องดืมเช่น ชา กาแฟ โอวัลติน ไว้บริการผู้มารับบริการในระหว่างนั่งรอ ข้อเสนอแนะทั่วไป ควรจัดให้มีการบริการรับถ่ายเอกสารที่มีราคาเหมาะสม ควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้การได้ดี และเพียงพอ

หอสมุดสถาบันราชภัฏมหาสารคาม	
วันรับ.....	
วันลงทะเบียน.....	181589
เลขทะเบียน.....	๗
ชื่อเรียกหนังสือ.....	351.818 (454) 2551

from high to low level as following services ; Equitable Service, Continuous Service, Ample Service, Timely Service and Progressive Service.

In regard to compare satisfaction by sex, it indicated that the satisfaction was not different significantly at the .05 level. The samples of occupation in the group of farmer and/or worker, and businessman and/or state enterprise's officer.

In regard to census record affairs, the opinions were as follows :

Equitable Service : Si Chiang Mai Municipal Census Record should prepare the staffs relating to public relation service with equitable care to give the proper suggestion of the procedures before applying for the service.

Timely Service : The letter sizes of its procedure guiding people to follow were required to enlarge for their better sight.

Ample Service : Si Chiang Mai Municipal Census Record should sufficiently provide the amount of officers for various services, including with a routine staff for restroom.

Continuous Service : The duty officer is supposed to be available during lunch time and also on Saturdays at time 08.30-12.00 hours.

Progressive Service : A queuing ticket machine should be provided and a snack booth was probably available.

In addition, a copy machine and a public telephone booth should be furnished for those clients in need.