ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการค้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย อุท์

อุทิตย์ กุลสอน

ปริญญา รป.ม

กรรมการที่ปรึกษา ผศ. เรื่องยศ จันทรสามารถ

ประธานกรรมการ

อาจารย์ยุภาพร ยุภาศ

กรรมการ

อาจารย์วิทยา เจริญศิริ

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระคับความพึงพอใจเปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการค้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการค้าน ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 860 คน เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร โดยวิธีการคำนวณทาง สถิติตามวิธีการของทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane) จำนวน 273 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบง่าย และแบบกำหนดโดวตาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) และเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) ค้วยวิธีการ แอล เอส ดี (LSD) โดยตั้งระคับนัยสำคัญที่ระคับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงกุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความ พึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงกุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจาก มากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความ พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระคับ .05 โดยภาพรวมเพศหญิงมีระคับความ พึงพอใจมากกว่าเพศชาย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระคับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่นมีระคับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง และกลุ่ม อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระคับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือ รับจ้าง

กวามกิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในแต่ละด้าน มีคังนี้ ด้านให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีผู้ให้ความกิดเห็นต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการ ประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบ ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นขอรับบริการ ด้านให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีผู้ให้ข้อเสนอแนะขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการ แต่ละขั้นตอนให้มีความกล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการดั้งแต่ เริ่มดันจนเสร็จ ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะควรจัดสถานที่จอดรถของผู้มา ติดต่อขอรับบริการไว้ให้ชัดเจนและเพียงพอ และควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอกับผู้มา ติดต่อขอรับบริการ ด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีผู้ให้ข้อเสนอแนะกวรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารกลางวัน และงานที่เชื่อมโยงสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ควรมีการปรับปรุงการให้บริการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ ด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรให้มีการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความสามารถและกวามชำนาญในการให้บริการ และควรจัดให้มี ระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เฉพาะของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงถุก

Title:

A Stady of Satisfaction of People with Service of Weiangkuk Municipal Census

Records, Muang District, Nongkhai Province.

Author:

Mr. Uthid Kulsorn

Degree: M.P.A.

Advisors:

Assistant Professor Ruangyot Chandasamart

Chairman

Mrs. Yuphaporn Yupas

Committee

Mr. Wittaya Charernsiri

Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2007

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the level of satisfaction and opinion from suggestion of people with service of Weiangkuk Municipal Census Records, Muang District, Nongkhai Province. The samples were 860 people who went to the office of Weiangkuk Municipal Census Records, Muang District, Nongkhai Province, in 2007. The 273 samples were selected with the statistic method of Taro Yamane by simple random samping technique and fix quota. The data was collected by scale questionnaire and analysed with the computer program. The statistics used in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance including Post hoc tecs by LSD and the statistic significant was .05 levels.

The results of this research were as follow:

According to the datra, it indicated that level of satisfaction of the people with the service of Weiangkuk Municipal Census Records, Muang District, Nongkhai Province in total affairs was high. The level of satisfaction of people with five service of Weiangkuk Municipla Census Records, Muang District, Nongkhai Province was high. They were in order from high to low level as following; equality of service respectively, quick service, enoung service, continuing service, and advance service.

In regard to compare satisfaction by sex, education and occupation, it indicated That the satisfaction was different significantly at the .05 level. Total affair of female had more satisfaction than male. The samples of occupation in government officer, states enterprises officer, local officer and business men or merchants had satisfaction than the samples in the group of farmer or worker.

In regard to census record affaires, the opinion and suggestions were as follow:

Equality of service: It should prepare the staff for public relation service, to give the suggestion about the steps of fill up the application from before apply for the service.

Quick service: It should improve the steps of each service to flexible, support and related with each affaire from the beginning to the end.

Enough service: It should prepare the clearly parking and in should have enough waiting seat for the clients.

Continuing service: It should prepare the staff to serve the clients at the lunch time and the affair which related together should improve to manage completely.

Advance service: It should have the training for the staff to improve their knowledge and experience of service, and it should have the suggestion system or request such as the box of opinion request for office of Weiangkuk Municipal Census Records.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY