

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มเกษตรกร หรือรับจ้าง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเข้าใจใล่อย่างเท่าเทียมกัน ถึงแม้อาจแก่ชราเล็กน้อย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการบริการให้มีความรวดเร็ว มีความคล่องตัว เกิดภูมิต้านทานที่ทันสมัยของช่องทางเดินของงนที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไว้คอยรับบริการในระหว่างพักว่างระหว่างอาหารเที่ยง และงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันควรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ไว้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการอยู่เสมอ และควรจัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น ก่อตั้งรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ ข้อเสนอแนะทั่วไป ควรจัดให้มีสถานที่บริการถ่ายเอกสารที่สะดวกและราคาเหมาะสม และควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้การได้ดีและเพียงพอ

Title: The Clients' Satisfaction with the Services of the Register Taskforce,
The Local Register Office of Thabo Municipality, Thabo District, Nongkhai
Province

Author: Thepee Kunanan **Degree:** M.P.A.

Advisors: Asst. Prof. Reungyot Chantarasmart Chairman
Mrs. Yupaporn Yupas Committee Member
Asst. Prof. Saowalak Kosolkitiamporn Committee Member

Rajabhat Maha Sarakham University 2008

Abstract

This research aimed to study the satisfaction, opinions and suggestions of the 737 clients who came for services given by the register taskforce of the local register office of Thabo Municipality, Thabo District, Nongkhai Province in 2007. The sample comprised 260 clients, obtained through simple random sampling and quota sampling. The sample size was determined by using the Taro Yamane's formula. The instrument for collecting data was a rating scale questionnaire. The analysis employed a computer program. The statistics used in the analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance, and post hoc test using LSD. The statistic significance level was set at .05.

The findings are as follows:

The level of the clients' satisfaction with services given by the register taskforce of the local register office of Thabo Municipality, Thabo District, Nongkhai, as a whole, is in the high level. When considered by aspect, it is found that all 5 aspects are in the high level. When the aspects are ranked from high to low according to the value of the mean, they are in this order: the aspect of fair service; the aspect of prompt service; the aspect of progressive service; the aspect of sufficient service; and the aspect of continuous service.

The comparison of the satisfaction based on sex reveals that the satisfaction of males and females differ significantly. As a whole, males have a higher level of satisfaction. Based on occupation, the comparison reveals that the clients from different occupations have different levels of satisfaction with statistical significance at .05. The clients who are government officials, state enterprise workers, or local authority workers have a higher level of satisfaction compared to those of farmers and wage earners.

The opinions and suggestions from the clients who came for services given by the register taskforce of the local register office of Thabo Municipality, Thabo District, Nongkhai Province are as follows:

On the aspect of fair service, the suggestion is that there should be an officer to fairly and attentively give the clients advice on the proper steps of doing things, even though it might cause a little delay. On the aspect of prompt service, the suggestion is that the procedure of service should be improved so that it becomes faster and nimbler and that every step in the flow of work becomes smoothly interrelated from the beginning to the end. On the aspect of sufficient service, the suggestion is that a sufficient number of officers who give service should be assigned and enough seats should be provided for the waiting line. On the aspect of continuous service, some officers should be assigned to give service during lunch time, and related features of work should be done at one stop. On the aspect of progressive service, the suggestion is that officers should be trained to be knowledgeable and skillful and always be ready to give service. A system of collecting suggestions and complaint filing such as a question box used exclusively for Thabo register office should be set up. In addition, general suggestions are: photocopy service should be provided at a convenient spot and with fair cost, and public telephones in good condition should be sufficiently provided.