ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย อุไรพร วงแก้ว **ปริญญา** รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.สัญญา เคณาภูมิ กรรมการ

ผศ.ดร.ยุภาพร ยุภาศ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน เพื่อเปรียบเทียบคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนผู้มารับบริการ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในช่วง เดือน เมษายน - มิถุนายน พ.ศ. 2556 จำนวน 269 คน ได้มาจากการใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเปรียบเทียบใช้ t-test และ F-test (One Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ทุกครั้งที่เก็บเงินค่าธรรมเนียมต้องออกใบเสร็จให้ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ให้บริการต้องปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ไม่ควรมีมาและซับซ้อน และตู้รับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการควรตั้งไว้ในที่ชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น และสะดวกต่อการเขียนให้คำแนะนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title: Census Service Qualities of Ban Thon Sub-District Municipality, Thabor District, Nong Khai Province

Author: Uraiporn Wongkaew **Degree:** M. P.A (Public Administration)

Advisors: Dr. Pakdee Posing Chairperson

Asst. Prof. Dr Sanya Kenaphoom Committee

Asst. Prof. Dr. Yupaporn Yupas Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2014

ABSTRACT

The objectives of the research were to survey the opinions of clients towards the census service qualities of Ban Thon Sub-District Municipality, Thabor District, Nong Khai Province, to compare the opinions of the clients towards the service qualities regarding gender, social status, age, educational background and income and to find some useful suggestions for improving the service qualities. The samples were two hundred and sixty nine clients who asked for the services of Ban Thon Sub-District Municipality, Thabor District, Nong Khai Province during April – June 2013. Taro Yamane method was employed for the sample size, and the samples were selected by the accidental random sampling technique. The instrument was a questionnaire. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test (One Way ANOVA) with the .05 level of statistical significance.

Results of the research were as follows:

1. The finding showed that the average level of the public opinions towards the service qualities of Ban Thon Sub-District Municipality, Thabor District, Nong Khai Province was moderate. Five moderate- level- qualities of the services were fairness, transparency, convenience, quickness and accuracy respectively.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. The findings showed that the public opinions towards the service qualities of Ban Thon Sub-District Municipality regarding the different genders, ages, social statuses, educational backgrounds and incomes were not significantly different at the .05 level.

3. Regarding the suggestions, they are concluded that a receipt should be always written to clients. The service officers should be on time. Chairs and office facilities should be available in the office. Official forms should be clear and comprehensible. An opinion box should be available in the office.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY