

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	ภักดีรีดา อ่อนสุระทุม
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ดร.ปิยะจินต์ ปัทมดิลก
ปริญญา	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า จำนวน 380 คน โดยใช้สูตรการคำนวณ ของทาโร ยามาเน่ ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .94 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$) อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, งานทะเบียนราษฎร

TITLE	The Service Providing Effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub-District Municipality, Khamtakla District, Sakon Nakhon Province
AUTHOR	Pakrida Onsurathum
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen Dr. Piyajin Pathamadilok
DEGREE	M.P.A. (Development Strategy)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2017

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to investigate a degree of effectiveness of service provided by Civil Registration Section in the Local Register Service of Khamtakla Sub-district Municipality, Khamtakla district, Sakon Nakhon province, 2) to compare efficiency of providing service by the Civil Registration Section as classified by personal background, and 3) to find a way to the development of service by Civil Registration Section. A sample used in the study was 380 people who resided in the Khamtakla Sub-district Municipality area, whose size was determined by calculation formula of Taro Yamane. The instrument used in data collection was a questionnaire which had the entire reliability coefficient of .94 Statistics used in data collection were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

Findings of the study were as follows:

1. The overall effectiveness of service provided by Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub-district Municipality, Khamtakla district, SakonNakhon province was at high level ($\bar{X} = 4.43$). Considering by aspect, the aspects that gained the highest mean score were of staff members or personnel who provided service, and of service quality ($\bar{X} = 4.51$) which were at the highest level, followed by the aspect of service processes and steps ($\bar{X} = 4.0$) which was at

high level. The aspect that gained the lowest mean score was of buildings, maintenance and facilities ($\bar{X} = 4.32$) which was at high level.

2. The comparisons of service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub–district Municipality, Khamtakla district, SakonNakhon province based on personal background can be concluded as follows:

2.1 As classified by background of gender, it showed that the service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub–district Municipality as a whole and as each aspect was found significantly different at the .05 level.

2.2 As classified by backgrounds of age, occupation and average income per month, it showed that the service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub–district Municipality as a whole and as each aspect was found significantly different at the .01 level.

2.3 The service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register office of Khamtakla Sub–district Municipality that should be brought to investigate to find a way to the promotion and development of service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub–district Municipality, Khamtakla district, SakonNakhon province comprises 2 aspects: 1) buildings, maintenance and facilities, and 2) processes and steps of service.

Keywords: Effectiveness, Service Providing, Civil Registration Section