

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t- test และ F-test

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อปีระหว่าง 10,001 - 15,000 บาทและสมรสแล้ว
2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

The study of “People Satisfaction on Registration Service: A Case Study of Nakhon Ubonratchathani Municipality” had the following objectives:

1. to study people satisfaction on Registration Service of Nakhon Ubonratchathani Municipality,
2. to study factors affecting people satisfaction on Registration Service of Nakhon Ubonratchathani Municipality,
3. to use the research results as guidelines in order to improve Registration Service of Nakhon Ubonratchathani Municipality.

The sample group consisted of 250 people using Registration Service of Nakhon Ubonratchathani Municipality. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

## **Results**

1. Most subjects were male, age less than 30 years, completed Mathayom Suksa level, being employees, their income between 10,001 – 15,000 baht and marital status.
2. In overall, their opinion toward factors affecting satisfaction on Registration Service was found to be at a moderate level.
3. In overall, their satisfaction toward the Registration Service was found to be at a moderate level.
4. The factors affected people satisfaction on Registration Service of Nakhon Ubonratchathani Municipality were the opinion toward factors affecting people satisfaction which were: servicing system, building, public relation and staff servicing. However, the factors did not affect people satisfaction on Registration Service of Nakhon Ubonratchathani Municipality were sex, age, education level and marital status.