

## บทคัดย่อ

177693

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดงว่ามีทิศทางอย่างไร 2) เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลหางดง และ 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลหางดงมีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

วิธีศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรทุกประเภทจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในปี พ.ศ.2547 ด้วยแบบสอบถามจำนวน 250 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน
3. แนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

There are three objectives for this study, they are the followings. 1) To study the people's satisfaction on the services of the affairs of the population registration of Hang Dong Registration Local Office. 2) To show the influence factors to the effects of the services of the affairs of the population registration of Hang Dong Registration Local Office. 3) To study the ways of services to the people who need good services, and hope for good qualities and good appreciation service.

The way to study is the collection of the people's datas, who come to get services from Hang Dong Registration Local Office in B.E.2547. The researcher used the 250 questionnaires to the population to answer. The researcher used the statistics to analyse the datas, they are the frequency of the datas, percentage, arithmetic mean, and the standard deviation, and the results of the study are the followings.

1) The people fell much appreciation for the services of the affairs of Hang Dong Registration Local Office. They appreciate so much in the service system of the office, and the courtesy of the officer.

2) The influence factors of the services of Hong Dong Registration Local Office are used by the high technology. The officers have good knowledges, good politeness, and the cleanliness of the office are well accepted by the people.

3) The way of serving to the people are good. The people's advices to the office are good useful. The officers show their good personalities, good developments, good knowledges, good services about facilities, good taking care of their clean office. They provide the information technology to the people well by using technology systems. They are their processes of working for serving the people's needs so well in every step of the work.