

**ชื่อเรื่อง** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

**ผู้วิจัย** เนติพัฒน์ รุ้ยนง **ปริญญา** ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

**กรรมการที่ปรึกษา** อาจารย์ยุภาพร ยูภาส ประธานกรรมการ

ผศ.เรืองยศ จันทรสามารถ กรรมการ

อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย กรรมการ

**มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550**

### **บทคัดย่อ**

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการ  
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ  
ของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก ระหว่างวันที่ 30 ตุลาคม – 15 ธันวาคม 2549 ที่ได้มาจาก  
การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนและแบบบังเอิญ จำนวน 390 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้  
แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม  
คอมพิวเตอร์ สถิติใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย  
(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมุติฐานกำหนดนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้การทดสอบด้วยโดยวิธี *t*-test (Independent Samples) การวิเคราะห์  
ความแปรปรวนทางเดียว *F*-test (One-way ANOVA) และ การเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยโดยการทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)

## ผลจากการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และ ด้านกระบวนการบริการ พบว่า โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้รับบริการระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และ ด้านกระบวนการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ข้อเสนอแนะกรณีประชาชนมาติดต่อจำนวนมาก ควรเพิ่มเวลาให้บริการมาก่อนเวลาเปิดและหลังเวลาปิดทำการเล็กน้อย ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดและชี้แจงกรณีงานอาจเสร็จล่าช้า ไม่หยุดชะงักการให้บริการ จัดทำป้ายเข้า-ออก การรับบริการไว้ทุกช่องเข้ารับบริการ ให้มีป้ายบอกชื่อตำแหน่ง และงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชัดเจนทุกโต๊ะ จัดเส้นทางติดต่อตามลำดับโต๊ะและกำหนดหมายเลขการติดต่อชัดเจน และดูแลรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ

**Title** The Satisfaction of the Service Receivers to the Service of the Census Office, Nongpok District, Roi – et Province.

**Author** Mr. Netipat Rooyuenyong **Degree** : MP.A. (Public Administration)

**Advisors** Mrs. Yupaporn Yupas Chairman  
 Assist. Prof. Ruangyot Chandrasamart Committee  
 Mr. Watcharin Sutthisai Committee

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2007**

### **Abstract**

The objectives of the research were to study the satisfaction of the service receivers to the service of the census office, Nongpok District, Roi – et province, to compare the satisfaction of the service receivers classified by sexes, educational levels and occupations including their suggestions. The samples were 390 service receivers who requested for the service during October , 30 to December , 15 2006 by using quota sampling and accidental sampling technique. The rating scale questionnaire was used as the instrument for collecting data. The data was analyzed by computer program. The statistic used were frequency, mean, percentage, standard deviation, t-test ( Independent sampling) and F – test (One Way ANOVA) and LSD( Least Significant Difference) with the statistic significant level at .05.

The results of the research were as follow;

The satisfaction of the service receivers as a whole and all aspects were at high. They were the service place, the service environment, the service process, the service promotion and suggestion and the service officers, respectively.

As the results of the comparison, it was found that the satisfaction of the service receivers classified by sex was not different. The satisfactions of the service receivers, classified by educational levels and occupations, were different with the statistic significant level at .05.

Some suggestions were as follows; The office should have more officers to give service. The service should be given before and after working time. The period of service should be informed. The path ways “in” and “out” should be set up. The officer should show their name and positions. The step of service should be inform and the comfort room should be keep clean.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY