

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย นางสาวสุมาลย์ หอมดวง **ปริญญา** ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ. สมเกียรติ เกียรติเจริญ ประธานกรรมการ
ผศ. เรืองยศ จันทร์สามารถ กรรมการ
อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 330 คน จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้การเปรียบเทียบตามหลักสถิติ F -test (One-Way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแปรปรวนรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) โดย กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการ
ทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อ
การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัด
มหาสารคาม พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 และ
จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ ควรเพิ่ม
การประชาสัมพันธ์ในแต่ละงานบริการทางหอกระจายข่าว เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Satisfaction of the People with the Service of the Local Census Office, Nongseang Sub-district Municipality, Wapeepathum District, Maha Sarakham Province.

Author : Miss Sumamarn Homduang **Degree :** M.P.A. (Public Administration)

Advisors : Assist. Prof. Somkiet Kietjareon 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 people with the service of the local census office, Nongseang Sub-district Municipality, Wapeepathum District, Maha Sarakham Province, to compare the satisfaction of the people classified by their occupations differences including their suggestions.

The samples were 330 people by using accidental sampling technique. The rating scale questionnaire was used as the instrument for collecting data. The data was analyzed by computer program. The statistics used were frequency, mean, percentage, standard deviation, hypothesis testing by F -test (One Way ANOVA) with the statistic significant level at .05. LSD (Least Significant Difference) was used for testing the source of variance.

The results of the research were as follow;

The satisfaction of the people as a whole were at average. Considered by aspects, it was found that one aspect was at high They were the continuous service. The ather four were at average. They were the timely service, the ample service, the equitable service and the progressive service, respectively.

As the results of the comparison, it was found that the satisfaction of the people classified by the difference their occupations was different as a whole and all aspects with the statistic significant level at .05.

Some suggestions were as follows; There should be more service officers. The service officers should be added. The information should be more provided. The service officers should be more friendly.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY