

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน  
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด  
มหาสารคาม

ผู้วิจัย ประทุมพร เรืองศักดิ์ ปริญญา รป.ม.  
กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ยุภาพร ยุภาศ ประธานกรรมการ  
รศ.กฤษณ ชนาพงศธร กรรมการ  
อาจารย์วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบ  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน และ  
ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล  
ตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่  
ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล  
ตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 302 คน ที่ได้มาด้วย  
การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน โดยการจับสลาก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม  
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่  
ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า  $t$ -test และการวิเคราะห์  
ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หากมีความแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ด้วย  
วิธีการ LSD (Least Significant Difference)

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนัก  
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการ

อย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ พบว่าทั้ง 4 กลุ่มอายุ ได้แก่ อายุ 20 ปี ลงไป กลุ่มอายุ 20-40 ปี กลุ่มอายุ 41-60 ปี และกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าทั้ง 4 กลุ่มการศึกษา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส./เทียบเท่า และปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยรวม อยู่ในระดับมาก

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 4 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา ถ้าชาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวและรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

6. ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ประชาชนต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์ แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ และควรมีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในระหว่างพักกลางวัน

**TITLE** A Study of the Satisfaction of People with the Service of the Officers of Waengnang Municipality Registration Office, Mueang District, Maha Sarakham Province.

**AUTHOR** Pratoomporn Ruangsak **DEGREE** M.P.A

**ADVISORS** Mrs. Yupaporn Yupas Chairperson

Assoc. Prof. Kulthon Thanapongsthorn Committee

Mr. Witaya Charoensiri Committee

---

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2008**

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to study and compare the level of the satisfaction and opinions of people with the service of the officers of Waengnang Municipality Registration Office, Mueang District, Maha Sarakham Province regarding gender, age, educational background and occupation. The samples were 302 people who asked for the service from the officers of Waengnang Municipality Registration Office, Mueang District, Maha Sarakham Province in 2008 and were selected by the quota random sampling technique. The data were collected by a rating scale questionnaire and analyzed by the computer program. The research statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance with .05 level of the statistical significance and Least Significant Difference Method.

**Results of this research were as follows :**

1. The average level of the satisfaction of people with the service of the officers of Waengnang Municipality Registration Office as a whole was high, ranging from equality of service, advanced service, sufficient service, quick service, and continuous service respectively.

2. In regard to the comparison of the satisfaction, it was found that the average level of satisfaction of the male respondents was significantly different at the .05 level. The satisfaction of the female respondents was higher than that of the male respondents.

3. The average levels of the satisfaction of four groups of the respondents: under-20 year-old respondents, 20-40 –year-old respondents, 41-60 – year-old respondents, and over-61-year-old respondents were significantly different at the .05 level.

4. The average levels of the satisfaction regarding the different educational backgrounds : primary education, secondary education, undergraduate, and postgraduate levels were significantly different at the .05 level.

5. The average levels of the satisfaction regarding different occupations: government officials, officers of state enterprises, university students, businessmen, laborers and farmers were significantly different at the .05 level. The average level of the satisfaction was high.

6. It was suggested that there should be an officer for public relations to give instructions for filling in forms and also an officer available during lunch time.