

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย	บรรจง มาสขาว	ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ	ประธานกรรมการ
	อาจารย์ยุภาพร ยูภาส	กรรมการ
	อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มี
การศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน
ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 356 คน
และใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า
5 ระดับ (Rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมุติฐานใช้
ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล
เสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ควรจัดให้มีประชาสัมพันธ์ในสถานที่บริการงานทะเบียน ควรจัดหาเก้าอี้ที่เป็นกรวยใช้แล้วทิ้งได้โดยเพราะกลัวโรคติดต่อกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักเที่ยง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นยามมาดูแลในช่วงที่มีคนมาติดต่อเยอะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ ควรจัดทำแผ่นพับ แนะนำขั้นตอนการให้บริการแจกให้ผู้มาติดต่อ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ การเรียกหมายเลขตามบัตรคิวเสียงเบาไป เจ้าหน้าที่ควรให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title The Satisfaction of the People towards the Service of the Census Registration Office
Of Selaphum Sub –district Municipality, District, Roi-ed Province

Author Mr. Bunjong Maskhao

Degree : M. P. A.

Advisors Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon Chairman
Miss Yupaporn Yupas Committee
Mr. Watcharin Suthisai Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2009

ABSTRACT

The aims of the research were to study and to compare the satisfaction of the people, classified by the level of educations and the occupations, towards the service of the census registration of Selaphum Sub-district Municipality, Selaphum District, Roi-ed Province, including their suggestions to the service. Sample in the research were 365 people who required for the service by the accidental random sampling technique. The five rating-scale questionnaire was the instruments for collecting data with the reliability at .81. The statistics for analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation. The statistic for the hypothesis was *F*-test, and Scheffe with the statistic significant level at .05

The results of the research were as follows ;

1. The overall of the satisfaction of the people towards the service of the census registration office of Selaphum Sub-district Municipality, Selaphum District, Roi-ed Province was rated at high level, Considered by aspects, three aspects were at high, they were the equal of the service, the steps of the service and the place of the service, respectively. The service officers was rated at moderate.

2. The comparison of the satisfaction of the people, classified by their levels of education and their occupation, was different with the statistic significant level at .05.

3. Some suggestions were, the information about the service should be provided, the one-way plastic glasses should be provided, the service should be offered at noon time, the office should have the security guards, the duplicating machine should be serviced, the information news should be distributed, the line sound should be in service, the priority cards for service should be provided, the service officers should give the service with pleasure.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY