

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย จ.อ. พงพันธ์ ชนะดี

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. สมเกียรติ เกียรติเจริญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 367 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่น เท่ากับ .946 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  $t$ -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสามารถ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีประชาชนขอรับบริการมาก เจ้าหน้าที่ควรมีป้ายชื่อและตำแหน่งเพื่อสะดวกในการติดต่อรับบริการ ควรให้บริการช่วงพักเที่ยงเหมือนธนาคาร ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการหรือให้คำแนะนำเพื่อความรวดเร็วในการบริการ ควรแยกที่จอดรถ ระหว่างรถยนต์กับมอเตอร์ไซค์ ควรจัดอุปกรณ์เช่น ปากกา และ แบบคำร้องต่างๆ ให้พอเพียงควรมีป้ายระบุเวลาในการให้บริการแต่ละงานกรณีงานไม่แล้วเสร็จ ควรให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง ควรให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง และควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับงานของสำนักทะเบียนแจกผู้มาขอรับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** Satisfaction on the Service of the People towards the Local Census  
Department, Kasetwisai Sub-district Municipality, Kasetwisai District, Roi-et  
Province.

**Author** Mr. Pongpan Chanadee

**Degree** M. P. A.

**Advisor** Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010**

### **ABSTRACT**

The purposes of this study were to study and to compare the satisfaction on the service of the people towards the local census department, Kasetwisai Sub-district Municipality, Kasetwisai District, Roi-et Province, including their suggestion. This classified in gender, occupation and educational level. The samples were 367 people in the area of , Kasetwisai Sub-district Municipality, selected though accidental random sampling technique. The instrument used in the research was a five rating scale questionnaire with .946 of reliability. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and *F*-test with the statistic significance at .05 level.

The results of the research were as follows;

1. The overall of the satisfaction on the service of the people towards the local census department, Kasetwisai Sub-district Municipality, Kasetwisai District, Roi-et Province was rated at moderately level. Considering by each aspect, one aspect was rated at high level and four aspects were rated at moderately level. They were the timely service, the amply service, the continuous service, the equity service and the progressive service, respectively.

2. The comparison of the satisfaction on the service of the people towards the local census department classified in gender, occupation and educational level were not different.

3. The samples suggested that there should be more service officers during the time that there were crowded, the service officers should show their names and position cards, the service should be given during the noon time, there should be the information officers, the parking area of cars and motorcycles should be separated, the office material such as pens, pencils and application forms should be provided, the time duration of service for each job should be informed, if the service was not finished, it should be continued during the noon time, there should be the service on the telephone and the service handbook should be distributed.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY