

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย จันท์ เจริญสุภาภรณ์ ปริญญา.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ. รุ่งสฤยดี สรรพอาษา

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน รวมถึงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด มีจำนวน 345 คน ซึ่งได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มความน่าจะเป็นจำนวนผู้รับบริการเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.948 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ F- test ( One-way ANOVA ) ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}= 3.48$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้านและอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่จำแนกตาม

ประเภทงานทะเบียน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดราชบุรี โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหวัดราชบุรี ร้อยเอ็ด เรียงลำดับความถี่สูงสุด ไปหาลำดับต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

3.1 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ควรจัดช่องบริการงานทะเบียนเป็นสัดส่วน และควรจัดสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

3.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน และควรมีการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์งานทะเบียนให้ผู้มารับบริการ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้มารับบริการและควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการตอบข้อซักถามหรือแนะนำขั้นตอนการบริการ

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ พบว่า ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ควรจัดหาน้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรมีการทำความสะดวกห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ

3.5 ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ควรมีการจัดลำดับผู้มาใช้บริการงานทะเบียนอย่างเสมอภาค และควรมีการจัดทำประกาศขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

**Title :** People's Satisfaction in the Service of Changan District

Registration Office, Roi-Et Province.

**Author :** Mr. Chun Reansukan     **Degree :** M.Pol.Sc. (Political Science)

**Advisor :** Asst. Prof. Rangarit Sanpa-arsa

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2011**

### **Abstract**

The objectives of this independent study aimed to: study the level of people's satisfaction in the service of Changan district registration office, Roi-et province, compare the level of people's satisfaction in the service of Changan district registration office, Roi-et province, classified by household registration service, general registration service, and identification card registration service and study the people's suggestions in the service of Changan district registration office, Roi-et province. The accidental sampling was conducted and the sample size of 345 people who used the services at Changan district registration office, Roi-et province was calculated with Taro Yamane formula. The instrument for data collection was a rating scale questionnaire with 0.948 reliability coefficients. The descriptive statistics were frequency, percentage, mean, and standard deviation and the statistical analyses was F-test (one-way ANOVA)

The results found are as follows.

1. The satisfaction of the people towards services at Changan district registration office was rated overall at moderate level ( $\bar{X} = 3.48$ ). Considering each aspect, the two aspects were rated at high level; service procedure aspect and facilitator aspect and other three aspects were rated at moderate level; service facility aspect, place aspect, and service suggestion aspect.

2. The comparison of the satisfaction of the people toward services at Changan district registration office, classified by household registration service, general registration service, and identification card registration service were not significantly different.

3. People's suggestions toward services at Changan district registration office in order of frequency from greatest to least found are as follows.

3.1) considering the place aspect found that, Changan district registration office should arrange the particular counter service and should keep the office clean all the time.

3.2) considering the service suggestion aspect found that, Changan district registration office should arrange the public relation plates for obvious notice and should publicize the registration service brochure for the users.

3.3) considering the facilitator aspect found that, the officers should express the hospitality to the users.

3.4) considering the service facility aspect found that, Changan district registration office should arrange the office facilities sufficiently, for instance, desks, seats, toilet rooms, and drinking water coolers.

3.5) considering the service procedure aspect found that, Changan district registration office should provide the services with fairness and should announce the service procedure to the users.