

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล
ตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา อิศรา พันทะนาภูมิ

ปริญญา ร.ป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน
จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร
อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 242 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ใน
การศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .916
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย
(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ t – test
(Independent samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)
โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ด้านการให้บริการอย่าง
รวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับ
ปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ และ
ระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่
ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 2 ข้อแรกแต่ละด้าน มีดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการทุกคนควรให้บริการทุกอาชีพเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ควรมีบัตรคิวเพื่อให้บริการก่อนหลัง ควรกำหนดเวลาในการให้บริการแต่ละงาน ควรบริการหลังเลิกงานเพราะสะดวกกับข้าราชการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดที่นั่งรอการบริการแยกจากทะเบียนอำเภอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการจนเสร็จ ควรให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง ควรย้ายที่บริการไปที่เทศบาล ควรมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Satisfaction of the People towards the Service the Local Census Department,
Porpan Sub-district Municipality, Muang District, Roi-et Province

Author : Mr. Isra Phantanaphum

Degree : M. P. A.

Advisor : Mr. Watcharin Sutthisai

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The purposes of this study were to study, to compare, including their suggestion, the satisfaction of the people towards the service the local census department, Porpan Sub-district Municipality, Muang District, Roi-et Province, . This was classified in gender, occupation and educational level. The samples were 242 people in the area of , Porpan Sub-district Municipality who requested the service from the local census department selected though simple random sampling technique. The instrument used in the study was a five rating scale questionnaire with .916 of reliability. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation. The statistic for hypotheses testing were t-test (Independent samples) and One-way ANOVA with the statistic significance level at .05.

The results of the study were as follows ;

1. The overall of the satisfaction of the people towards the service of the local census department, Porpan Sub-district Municipality, Muang District, Roi-et Province was rated at high level. Considering by each aspect, three aspect were rated at high level. They were the timely service, the equity service and the continuous service. Two aspects were rated at moderately level; the amply service, and the progressive service, respectively.
2. The comparison of the satisfaction of the people towards the service of the local census department classified in gender, occupation and educational level was not different by the statistic level at .05.

3. The samples suggested that the service officers should give the equal service to people of all occupation, the cue card should be in service, the time for each work of service should be informed, the service after working time should be provided, there should be more service officer, the sitting chair should be separated from the other office, the service for each work should be one stop service, the service should be given during the noon time, the service office should be transferred to municipality building and the copy machine should be provided for service.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY