

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล
ตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ศึกษา เอ็มอชรา อิศพันธ์

ปริญญา ปร.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
ดร.วิทยา เจริญศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาการขอรับบริการ และศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 320 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้ t -test (Independent Sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ L.S.D. โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ และอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และช่วงเวลาการขอรับบริการ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้าน ปรากฏดังนี้ ควรใช้บัตรคิวตลอดเวลาการขอรับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำก่อนดำเนินการ ควรเพิ่มพนักงานแนะนำการขอรับบริการในช่วงก่อนเปิดทอม เจ้าหน้าที่หนึ่งคนควรให้บริการจนงานเสร็จ ควรมีคู่มือการให้บริการไว้แจก

TITLE : The Satisfaction of the People towards the Service of the Local Census Department, Yangtalad Sub - district Municipality, Yangtalad District, Kalasin Province

AUTHOR : Mrs. Aim-atchara Ussapan

DEGREE : M. P. A.

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon

Chairman

Dr. Wittaya Charoensiri

Co-advisor

Mr. Watcharin Sutthisai

Co-advisor

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2012

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and to compare the satisfaction of the people towards the service of the local census department, Yangtalad Sub-district Municipality, Yangtalad District, Kalasin Province, including their suggestions. The samples were 320 people in the area of Yangtalad Sub-district Municipality, classified by gender, occupation and educational level and the time of requiring service selected through simple random sampling technique. The instrument used in collecting data was a five rating scale questionnaire with .92 of reliability value. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypotheses tested were *t*-test and One-way ANOVA and L.S.D. with the statistic significance at .05 level.

The results of the research were as follows;

1. The overall of the satisfaction of the people towards the service of the local census department, Yangtalad Sub-district Municipality, Yangtalad District, Kalasin Province was rated at high level. Considered by each aspect, three aspects 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 progressive service and the amply service, respectively.

2. The comparison of the satisfaction of the people towards the service of the local census department, Yangtalad Sub-district Municipality, Yangtalad District, Kalasin Province classified by gender and occupation as overall were not different by the statistic significant at .05 level but the amply service in both were different by the statistic at .05 level. The educational by overall and aspects were not different by the statistic significant at .05 level and the time of requiring service by overall and two aspects, the equity service and the timely service, were different by the statistic significant at .05 level.

3. The highest frequency of the suggestions of the samples for each aspect were as follows; there should be the cue cards, there should be the information officer giving the suggestion in the service, there should be more service officer before the school opening time, one service officer should give completed service.