

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน  
ท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด  
ผู้ศึกษา สุรางคณา สุริหาร ปริญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.อนุวัต ชัยเกียรติธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามเพศ อาชีพและระดับการศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด รวมถึงศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 250 คน โดยการใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานใช้ t-test และทดสอบค่า F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = .49) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = .50) ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = .51) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .44) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.27$ ,

S.D. = .53) อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = .46)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จัดสถานที่ สาธารณูปโภค วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ อีกทั้งควรเพิ่มวันทำการในวันหยุดราชการ (วันเสาร์และวันอาทิตย์) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ไม่สามารถมาใช้บริการได้ในวันทำการ นอกจากนี้ประชาชนมีความประสงค์ให้ย้ายที่ทำการไปยังเทศบาลตำบลปอภาร และแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ให้ได้รับทราบอยู่เสมอ

**Title:** Public Satisfaction toward Quality of Services Provided by a Local Registration Office: A Case Study of Porpam Subdistrict Municipal Administration, Muang District, Roi-et Province.

**Author:** Surangkana Surihan

**Degree:** M.A (Political Science)

**Advisor:** Asst.Prof. Dr. Anuwat Chaikiatitdham

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2013**

### **ABSTRACT**

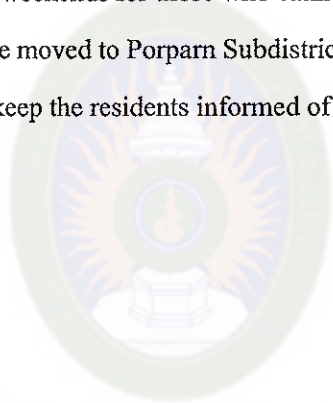
This study aimed to study public satisfaction toward quality of services provided by the Registration Office of Porpam Subdistrict Municipal Administration, Muang District, Roi-et Province; to compare their satisfaction against gender, occupation and educational level; and to seek public suggestions on quality of services provided by the Registration Office of this subdistrict municipal administration. The sample group for this study consisted of 250 local residents receiving services provided by this Registration Office and obtained by using simple random sampling. The instrument used in collecting data for this study was a 5-rating scale questionnaire of .92 reliability. The statistics used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test for testing the hypotheses.

Findings of the study are as follows:

1. The overall level of public satisfaction toward the quality of services provided by the Registration Office of Porpam Subdistrict Municipal Administration was found at the high level ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = .49). When specific aspects of services were analyzed, the following four services were found at the high level in a descending order: speed and accuracy of service ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = .50), continuity of service ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = .51), progress of service ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .44), and adequacy of service ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = .53). One aspect that was found at the highest level of satisfaction was equity in service ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = .46).

2. Comparison of public satisfaction toward the quality of services provided by the Registration Office of Porparn Subdistrict Municipal Administration, Muang District, Roi-et Province against differences in gender, occupation and educational level revealed that there were no significant differences in public satisfaction, in both overall and specific aspects of services.

3. Public suggestions on the quality of services provided by the Registration Office of Porparn Subdistrict Municipal Administration are as follows: the Office should have more personnel for providing appropriate public services regarding venues, infrastructure, materials, etc. in order to meet public needs; the Registration Office should be open for public services on weekends for those who cannot make use of the services on weekdays; the Office should be moved to Porparn Subdistrict Municipal Administration; and the Office should always keep the residents informed of useful public relations news.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY