

**ชื่อเรื่อง :** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
ที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

**ผู้วิจัย :** กฤติณา พลเชื้อ

**ปริญญา :** ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

**อาจารย์ที่ปรึกษา :** ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร.สมสงวน ปัสสาโก

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

**มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559**

## **บทคัดย่อ**

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ตลอดจนศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามประมาณค่า จำนวน 30 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t - test F-test (One - way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลปรากฏว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียน

ที่ว่า การอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน 4) ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสาร ควรจัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณให้บ่อยขึ้นเพราะมีผู้มาใช้บริการเข้า ออก บ่อย ควรจัดโต๊ะ – เก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับให้บริการเพื่อความสะดวกในการกรอกเอกสาร หรือจัดเตรียมเอกสารเพิ่มช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษา แนะนำที่ชัดเจน ในทุกขั้นตอน ควรปรับปรุงการแจกบัตรคิว ควรจัดให้มีสถานที่เฉพาะสำหรับผู้พิการ หรือผู้สูงอายุ ควรมีการบริการสำหรับคนที่ไม่รู้หนังสือ ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยสถานที่คับแคบไม่ค่อยสะอาด ลดระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** People's Satisfaction Toward Registration Service at District Registrar of Roi Et, Roi Et Province.

**AUTHOR :** Kritтина Polsue      **DEGREE :** M.A.(Social Sciences for Development)

**ADVISORS :** Asst. Prof. Dr.Rungson Singhalert      Major Advisor

Asst. Prof. Dr.Somsa-nguan Patsago      Co-advisor

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016**

### **ABSTRACT**

The objectives of the study were to (1) examine citizen satisfaction towards Registry Office of Mueang Roi-Et District Office's service quality, (2) identify the factors affecting citizen satisfaction (gender, age, education, and occupation), and (3) study citizen recommendations toward Registry Office of Mueang Roi-Et District Office's service quality. The 30-question questionnaires were distributed to 363 participants who used services provided by Mueang Roi-Et District Office. Confidence level of 0.97 was constructed throughout the study. Statistics used to analyze the data are frequency, percentage, standard deviation. Statistical hypothesis tests used in the study are t-test, F-test (One-way ANOVA) with significant level of 0.05.

Research result found that : 1) Majority of citizens who used services provided by Mueang Roi-Et District Office are female farmers between the ages of 31-40 years old with primary level of education. 2) Overall citizen satisfactions are high. Citizen satisfaction can be ranked from high to low as follows: - (1) process/procedures, (2) venue and environment, (3) facilities, (4) service quality, (5) officers/staffs, and (5) information. 3) Citizens with different gender, education level, and occupation do not have significantly different satisfactory level towards the services. However, citizens with different ages have significantly different satisfactory level towards the services in terms of venues/environment.

4) Citizens who used services provided by Mueang Roi-Et District Office recommended the Office to (1) provide copied service in the venue, (2) frequently clean the areas, (3) supply enough desks and chairs for the citizens to fill out and prepare the forms, (4) have more channels to provide information, (5) train their officers/staff to provide clear instructions on every steps/procedures, (6) implement queuing system, (7) have designated area for elderlies and disabilities, (8) have service for illiterates, (9) improve environments within the venue, and (10) shorten procedures to have efficient service.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY