

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา มงคล ถิ่นหามงคลกุล

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และศึกษาข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 354 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวม และรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 2 ข้อแรกแต่ละด้าน มีดังนี้
 เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการเหมือนกัน ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำ ควรให้บริการหลัง 16.00 น.เพราะสะดวกกับนักศึกษา ควรเพิ่มพนักงานให้บริการอีกอย่างน้อย 1 คน ควรจัดที่นั่งรอการบริการแยกจากทะเบียนราษฎรของอำเภอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวัน ควรมีสาขาใกล้เทศบาล และควรมีคู่มือการให้บริการ



TITLE : The Satisfaction of the People towards the Service of the Local Census Department, Tha Khonyang Sub-district Municipality, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province

AUTHOR : Mr. Mongkol Leemahamongkolkul

DEGREE : M.P.A.

ADVISOR : Mr. Watcharin Sutthisai

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The purposes of this study were to study and to compare the satisfaction of the people towards the service of the local census department, Tha Khonyang Sub-district Municipality, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province, including their suggestions. The samples were 354 people in the area of Tha Khonyang Sub-district Municipality, classified by gender, occupation and educational level, selected through accidental random sampling technique. The instrument used in collecting data was five rating scale questionnaire with .91 of reliability value. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were *t*-test and One way ANOVA with the statistic significance at .05 level.

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, Tha Khonyang Sub-district Municipality, Kantarawichai District, Maha Sarakham 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 classified by gender, occupation and educational level towards the service of the local census department,

Tha Khonyang Sub-district Municipality, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province by overall and aspects were not different by the statistic at .05 level.

3. The suggestions of the samples were as follows; the officers should give the equity service, there should be the cue cards, there should be the information officers, the service after 4 p.m. should be offered, there should be one more service officer, the seats for the people should be separated from those of district office, the service should be offered during noon time, there should be a office branch near the municipality and the service handbook should be provided.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY