

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอแก่คำ จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา นายสมพร ควรคำคง ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา พศ.รังสฤษดิ์ สรรพาญา

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่คำ จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่คำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อัชีพ การศึกษา และประเภทงานบริการ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแก่คำ จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เคยมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอแก่คำ จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แสดงออกถึงความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัชีพ และประเภทงานบริการ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่คำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน และ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่คำ จังหวัดมหาสารคาม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ได้ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา พぶว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่คำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน姿เอกสาร จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และประเภทงานบริการ พนวจ ประชาชนที่มีเพศ ประเภทงานรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน姿เอกสาร จังหวัดมหาสารคาม พนวจ ประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะหลากหลายประเด็น โดยเรียงลำดับความถี่สูงอันดับแรก ได้แก่ ความมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กว้างขวางมากที่สุดรองลงมาคือ ความน่าเชื่อ – ตำแหน่ง ครบถ้วน โฉะบริการ และควรลดขั้นตอนการยื่นพยาน บางส่วนเพื่อความสะดวก ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** A Satisfaction of the clients on a services of Kae Dam District Office of Registra,  
Maha Sarakham province.

**Author** Mr. Somporn Kuankhamkong

**Degree** M. Pol. Sc. (Political Science)

**Advisor** Asst. Prof. Rangsarit Sanpa-arsa

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2012**

## **ABSTRACT**

This individual study purposes to 1) study levels of a clients' satisfaction on a services of Kae Dam District Office of Registra, Maha Sarakham province; 2) compare levels of a clients' satisfaction on a services, differentiated by sex; occupation; educational level; and types of service, of Kae Dam District Office of Registra, Maha Sarakham province; and 3) acknowledge suggestions on a services of Kae Dam District Office of Registra, Maha Sarakham province. A sample sampling is 327 Kae Dam Office of Registra's clients. An instrument is a questionnaire which is separated in to 3 parts; 1) Clients' General Information (sex, occupation, educational level, and types of service); 2) the 5 spectrums of client's satisfaction; and 3) a free writing suggestions of concerning. The questionire has a reliability at 0.90. Data is analyzed into a percentage, an average ( $\bar{X}$ ), a standard deviation (S.D.).

Results of the study are as follow:

1. An overall levels of a clients' satisfaction on a services of Kae Dam District Office of Registra, Maha Sarakham province was rated high. Sifted into each aspect were all rated still high. A sifted of satisfaction level using a high-low level order were as follow; on a service,s operation, on a sevice's environment and on a sevice's locus.

2. An entirely comparative relation of a levels of a clients' satisfaction on a services of Kae Dam District Office of Registra, Maha Sarakham province differentiated by sex and types of service has not a significant difference while by age, occupation and educational level has a 0.05 significant difference.

3. There are much suggestions on a services of Kae Dam District Office of Registra, Maha Sarakham province. The first three-top considerable suggestions are; should be maintain and expand a service locus, should have a name-plate on every work desk, and last, should be reduce steps of service.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY