

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร

ผู้วิจัย อาทิตย์ ยังกง ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.วิทยา เจริญศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มารับบริการ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ เดือนพฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 367 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .92 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ t -test (Independent samples) และ F-test (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเลิงนงทา จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและช่วงเวลาที่มารับบริการ ที่แตกต่างกัน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร คือ ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ ควรกำหนดเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์การเขียนคำร้องและแสดงตัวอย่างการเขียนให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วยโดยอาจเป็นเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน และควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ทุก ๆ เดือน เช่น อำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : The Satisfaction of the People towards the Service of the Census Department,
Lerngnoktha District, Yasothon Province.

AUTHOR : Artit Yangkhong **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Dr. Wittaya Charoensiri Chairman

Asst. Prof. Dr. Saowalak Kosolkittiamporn Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The purposes of this study were to study and to compare the satisfaction of the people towards the service of the census department, Lerngnoktha District, Yasothon Province, including their suggestion. This was classified by gender, occupation educational level and time attending. The samples were 367 people in the area of Lerngnoktha district selected through accidental random sampling technique. The instrument used in collecting data was five rating scale questionnaire with .92 of reliability value. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test and One way ANOVA 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 census department, Lerngnoktha District, Yasothon 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 time attending 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 educational level and time attending towards the service of the local census department, Lerngnoktha District, Yasothon Province was not different in overall and aspects 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 district office, the service should be offered during noon time and the service handbook should be distributed.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY