

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ของอำเภอเมือง  
จังหวัดหนองคาย

ผู้ศึกษา พันธกานต์ พรนภาลัย ปริญญา รม.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ยุภาพร ยูภาศ

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว และข้อเสนอแนะของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มีต่อการให้บริการของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น .80 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมพบว่ามีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ( $\bar{X} = 3.41$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.38$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{X} = 3.32$ )

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง  
จังหวัดหนองคาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ควรมีเจ้าหน้าที่คอย  
ต้อนรับและให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับ ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอกับผู้มา  
รับบริการ ควรจัดน้ำดื่มไว้คอยบริการ และควรมีการบริการถ่ายเอกสารฟรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE :** The clients' satisfaction of service at the temporarily transit card office, Mueng district, Nong Khai province.

**AUTHOR :** Phanthakan Pornnapalai

**DEGREE :** M.P.A.

**ADVISORS :** Prof. Assit. Yupaporn Yupas

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY , 2010**

### **ABSTRACT**

This research was aimed to study and compare the clients' satisfaction of service at the temporarily transit card office, Mueng district, and Nong Khai province by gender, age, education and occupation. And to study the suggestion concerning the service at the temporarily transit card office, Mueng district, Nong Khai province. The sample was the people who come to receive the service at the temporarily transit card office, Mueng district, Nong Khai province consist of 375 persons. The instrument used for collecting data was the five rating scale questionnaire with reliability at .80 levels by alpha coefficient. The statistics for analysis data were frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation. To test the hypothesis by t-test (independent Sample) and F-test (One-Way ANOVA).

**The research result was found as follows;**

1. the clients' satisfaction of service at the temporarily transit card office, Mueng district, Nong Khai province as a whole and each aspects were at a moderate level, arranging the arithmetic from highest to lowest namely; the progressive services ( $\bar{X} = 3.41$ ), the equal services ( $\bar{X} = 3.40$ ) the continued service ( $\bar{X} = 3.38$ ), the providing enough service ( $\bar{X} = 3.36$ ) and the rapid and timely service ( $\bar{X} = 3.32$ ).

2. The comparison result of the clients' satisfaction of service at the temporarily transit card office, Mueng district, Nong Khai province by gender, age, education and occupation was found that the clients who was difference gender, age, education and occupation had a satisfaction not differently with not significant statistic difference at .05 levels.

3. The suggestion concerning the service at the temporarily transit card office, Mueng district, Nong Khai province namely; the service officer should be in good spirits, there should be the staff to help and advice, the authorities should provide and respectively, there should be provide adequate seating with the service, there should be provide drinking water, and there should be free paper copying.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

---