

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน
ของกรมการปกครอง สำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัด
ชลบุรี

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ / การให้บริการ / สำนักทะเบียนอำเภอเมือง
จังหวัดชลบุรี

ชื่อนักศึกษา

นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. คุณวุฒิ คนฉลาด

หลักสูตร / สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล

คณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

พ.ศ.

2546

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านงานทะเบียน จำนวน 275 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) และ ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD.

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)
4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

Thesis Title	People' s Satisfaction Toward the Department of Local Administration Registration Services : A Case study of Chon Buri Province
Key Words	People' s Satisfaction /the Department of Local Administration / Registration Services
Student	Nivat Paunsongkram
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr. Kunawudh Konchalard
Degree/Field	Master of Public Administration (Public Policy and Personnel Administration)
Faculty	Graduate School, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2003

Abstract

The purposes of this research were to investigate the people' s satisfaction toward the registration services of the Department of Local Administration in Chon Buri province and to compare the level of those satisfaction toward the services classified by gender, occupation and educational level. The sample comprised of 275 people who received registration services. The instrument for collecting the data was a five - point rating scale questionnaire constructed by the researcher. The statistical devices for analyzing the data were mean , standard deviation , t-test , one-way ANOVA , and LSD.

The results of this research were found as follows :

1. The people's satisfaction toward registration services as a whole was rated at a moderate level.
2. The people's satisfaction toward registration services classified by gender was found nonsignificant difference.
3. The people' s satisfaction toward registration services classified by occupations was found significant difference ($p < .05$).
4. The people' s satisfaction toward registration services classified by educational levels was found significant difference ($p < .05$).