

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการของ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ชื่อผู้วิจัย	นายสมชาย สิงห์กุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่ง เจริญจิต
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และการบริหารงานบุคคล
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาลัยเขตชลบุรี
พ.ศ.	2544

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึงและ ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้มาติดต่อ ขอรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง ในช่วงเดือน มิถุนายน 2544 เป็นเวลารวม 10 วันทำการ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวนทั้งสิ้น 200 คน จากนั้นได้นำข้อมูลทั้งหมด มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC + ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสำหรับทดสอบสมมุติฐานใช้ $t - test$ และการ วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านบึง อยู่ในระดับมาก ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตาม เพศ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่เพศต่างกันและรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนที่จำแนกตาม อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจตามการจำแนกของตัวแปรเหล่านี้ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี พอใจต่อการได้รับบริการสูงกว่ากลุ่มอายุ 31 - 40 ปี กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม พอใจต่อการได้รับบริการสูงกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ กลุ่มที่ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษาพอใจต่อการได้รับบริการสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงยังไม่เด่นชัดเนื่องจากเป็นความเห็นของคนส่วนน้อยเกินไป

SPU CHONBURI

Thesis Title	Public Satisfaction with the Service of Registration Station Banbung District Chonburi Province
Student	Mr. Somchai Singkul
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Rung Jenjit
Level of Study	Master of Public Administration
Faculty	Graduate School, Sripatum University
Year	2001

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the level and the comparison of public satisfaction with the service of registration station Banbung District. There were five variables to be involved: sex, age, occupation, income and education and to search the recommendation for the service.

The sample consisted of 200 public selected randomly in June 2001 for 10 weekdays. The data collected were analyzed through SPSS/PC+, by using percentage, mean, standard deviation, t-test and ANOVA.

The findings revealed that the public satisfaction with the service of registration station Banbung District was at high level in all four aspects ; i.e. personnel ,steps, timeliness and area. In comparison among variables ; it was found as follows : the variables of gender and income were found not to be statistically significant while the variables of age group , occupation and educational level showed statistically difference at the .05 level. The specific match – paired to be found differently were age group of 41-50 seemed to be

more satisfied than that of the group of 31-40. Likewise ; the agricultural group was more satisfied than the official group and those who finished at elementary level were more satisfied than those who got bachelor or more degree. The recommendations from subjects for service improvement seemed to be trivial.

SPU CHONBURI