

สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ / การบริการ / ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี
นักศึกษา	ภูบินทร์ สิริยานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำนวน 183 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 126 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.9 มีอายุระหว่าง 31 ปี – 40 ปี ร้อยละ 34.10 มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 42.1 มีสถานภาพ โสด ร้อยละ 72.0 และมีรายได้ต่อเดือน 1,001 บาท – 4,000 บาท ร้อยละ 42.1

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหาอุปสรรคของการบริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี พบว่า ยังขาดแคลนบุคลากร ครู วิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์ ขาดการจัดสรรงบประมาณที่ดี อุปกรณ์การเรียนการสอนหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชน และช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส

TITLE	PUBLIC SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THE WOMEN AND FAMILY DEVELOPMENT LEARNING CENTER IN HONOUR OF 36TH BIRTHDAY ANNIVERSARY OF HER ROYAL HIGHNESS PRINCESS MAHACHAKRI SIRINDHORN, CHONBURI PROVINCE
KEYWORDS	THE WOMEN AND FAMILY DEVELOPMENT LEARNING CENTER CHALOEM PHRAKIAT 36TH BIRTHDAY ANNIVERSARY OF HER ROYAL HIGHNESS PRINCESS MAHACHAKRI SIRINDHORN, CHONBURI PROVINCE
STUDENT	BHUBORDIN SIRIYANON
ADVISOR	ASSOC.PROF. PIYAKORN WHANGMAHAPORN, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2019

ABSTRACT

The objective of research on the public satisfaction with the service of The Women and Family Development Learning Center in Honour of 36th Birthday Anniversary of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, Chonburi Province are 1) to study the satisfaction of the people towards the service of The Women and Family Development Learning Center in Honour of 36th Birthday Anniversary of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, Chonburi Province 2) to compare the satisfaction of the people towards the services of The Women and Family Development Learning Center in Honour of 36th Birthday Anniversary of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, Chonburi Province classified by personal factors, including gender, age, education level, status and monthly income. This study uses quantitative methodology in population, which is the people who come to receive services from The Women and Family

Development Learning Center in Honour of 36th Birthday Anniversary of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, Chonburi Province amount 183 people, example of 126 people. The quantitative research was the questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-statistical value.

The result of the research shows that most of the respondents were female, 57.9% were between 31 years old - 40 years old, 34.10 % had secondary education at 42.1 %, single status was 72.0 % and monthly income was 1,001 baht - 4,000 baht 42.1 % comparative analysis of the satisfaction level of the people towards the services of The Women and Family Development Learning Center in Honour of 36th Birthday Anniversary of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, Chonburi Province classified by personal factors, found that gender, age, status, education level and the monthly incomes have different effects on the satisfaction of clients at The Women and Family Development Learning Center in Honour of 36th Birthday Anniversary of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, Chonburi Province not significantly different at the .05 level.

Problems and obstacles of the service of The Women and Family Development Learning Center in Honour of 36th Birthday Anniversary of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, Chonburi Province found that lack of personnel, teachers, speakers with knowledge and experience not enough budget allocation teaching equipment or facilities not enough to use lack of public participation and quality of public relations channels can't access to all target groups especially the underprivileged.