

สารนิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ/การให้บริการ/ที่ว่าการอำเภอเมือง/จังหวัดสุพรรณบุรี
นักศึกษา	วนิดา สงวนทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี และ ศึกษา
ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามารับ
บริการจากงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 384 คน ได้มาโดยใช้
ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า chi-square
โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 36-45 ปี มีระดับ
การศึกษาปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่
ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก
คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคาร
สถานที่ และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐาน
พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีอย่างมีนัยสำคัญที่
ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ไม่มีความสัมพันธ์

TITLE	PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD CIVIL REGISTRATION SERVICES OF MUEANG DISTRICT OFFICE IN SUPHANBURI PROVINCE
KEYWORDS	SATISFACTION, SERVICES, MUEANG DISTRICT OFFICE, SUPHANBURI PROVINCE
STUDENT	WANIDA SA-NGUANSAP
ADVISOR	PROF. SURACHAI SIRIKRAI, PH.D.
LEVEL OF SYUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2019

ABSTRACT

The objectives of this research were to study people's satisfaction toward civil registration services of mueang district office in Suphanburi province and study relationship between personal characteristics and people's satisfaction toward civil registration services of mueang district office in Suphanburi province. The samples in this research were 384 people. Tools in this study are questionnaire. The analytical statistics consisted of percentage, mean, standard deviation, and Chi-Square by using statistical package.

The results revealed that the majority of respondents were male, were aged 36-45 years old, got Bachelor's degree, had average salary 10,000 – 20,000 baht. The satisfaction of the people toward civil registration services of mueang district office in Suphanburi province in overall was in high level. When considered to each aspect which could sort from high to low as follows : personnel aspect, service providing procedure aspect, building and surrounding aspect and supplies equipment and technology aspect, respectively. The hypothesis test result found that the personal characteristics in the aspect of level of education related to people's satisfaction toward civil registration services of mueang district office in Suphanburi province, but others aspect were not related.