

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร :
ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี
ชื่อผู้เขียน : นางสาวกัญติ แก้วคุณ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2544

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร :
ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลนครอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียน
ราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนคร
อุบลราชธานีต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียน
ราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean)
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อปีระหว่าง 10,001 - 15,000 บาทและสมรสแล้ว
2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
งานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม
อยู่ในระดับปานกลาง

(2)

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส