

บทคัดย่อ

ภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
โดย : พ.ท.สถาพร สุดเสนาะ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
วิชาเอก : การจัดการการพัฒนาสังคม
ปีการศึกษา : 2543

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านทะเบียนของอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีจำนวน 100 คน

ข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้ระยะทางการเดินทางมาติดต่อกับสำนักทะเบียนมากกว่า 7 กม. โดยมาติดต่อสำนักทะเบียนในเรื่องการแจ้งย้ายเข้าและย้ายออก ใช้เวลาในการติดต่อมากกว่า 30 นาทีแต่ไม่เกิน 1 ชม. มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนอยู่ในระดับมาก

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้านกล่าวคือ ในด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วน เพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ABSTRACT

RESEARCH PAPER : People's Satisfaction with the Services of klongluang District
Registration Office, Pathumthani Province

BY : Lt.Col.Sathaporn Sudsanor

DEGREE : Master of Arts (Social Development)

MAJOR : Social Development Management

ACADEMIC YEAR : 2000

The purpose of the study was twofold : 1) to measure the level of people's satisfaction with the services at Klongluang District Registration Office, Pathumthani Province , and 2) to identify the factors affecting their service their service satisfaction. A questionnaire was employed to gather the data from 100 people coming for services at Klongluang District Registration Office.

General information Most of the subject were males. Their ages ranged from 20 to 29. They finished secondary school and worked for the government and state enterprises. The distance between their homes and the district registration office was 6 – 10 kilometers. They contacted this office for notifying the moving – in and – out. The usually spent for than 30 minutes but not longer than one hour to do such a thing. They had a very good knowledge about the registration work.

The subjects were found to be moderately satisfied with all the aspects of service, that is the officials, friendliness, the work procedure, the service place and the public relations work . The highest mean score was found in the satisfaction with the work procedure, followed by the service place, the public relations work, and the officials,' friendliness, respectively.

The factor found to influence the people's satisfaction with the services there at the 0.05 level was education. On the other hand, sex, age occupation, distance from the district registration office, knowledge about the registration work, length of contact time were all found to have no in pact on their satisfaction with the registration service at the 0.05 level.