

บทคัดย่อ

ภาคินพนธ์ : 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 ใช้ระยะเวลาเดินทางมาติดต่อกับสำนักทะเบียนมากกว่า 7 กม. โดยมาติดต่อกับสำนักทะเบียนในเรื่องการแจ้งย้ายเข้าและย้ายออก ใช้เวลาในการติดต่อมากกว่า 30 นาทีแต่ไม่เกิน 1 ชม. มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนอยู่ในระดับมาก

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ทุกด้านกล่าวคือ ในด้านอัตราค่าตัวของเจ้าหน้าที่ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านอัตราค่าตัวของเจ้าหน้าที่

(2)

T 130146

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วน เพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน เรื่องที่มาขอใช้บริการ และ ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05