

บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัว
ประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ชื่อผู้เขียน : นายอภิศกร ทองนิรมล
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปี : 2544

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัว
ประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ของ
การศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตร
ประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชน
ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์

การศึกษานี้ ใช้วิธีการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 160
คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 33.45 ปี จบการศึกษาใน
ระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีอาชีพรับจ้าง และมีที่อยู่อาศัย
ในตำบลนครสวรรค์ดกมากที่สุด

2. ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อปัจจัยด้านสถานที่ของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองนครสวรรค์อยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้ง 3 ด้าน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนต่อ
การให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ อยู่ใน
ระดับมาก

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ ความคิดเห็น
ต่อสถานที่ให้บริการ ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความคิดเห็นต่อการ
ประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
รายได้ และตำบลที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

Title of Research Paper: People Satisfaction on the Identification Card Service of
Muang Nakhonsawan District Registration Office,
Nakhonsawan Province

Author : Mr. Ongkharak Thongniramol

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2001

The Study was conducted for the following purposes:

1. To study satisfaction level of people on the identification card service of Muang Nakhonsawan District registration office.
2. To study the factors that related to satisfaction of people on the identification card service of Muang Nakhonsawan District registration office.
3. To study the problems and obstacles in identification card service of Muang Nakhonsawan District registration office.

The study used questionnaire to collecting data from people who use service at Muang Nakhonsawan District registration office for 160 people. Mean, standard deviation, t-test, F-test were used for data analysis.

The finding were stated as follows:

1. Most samples were female, average age 33.45 years, finished primary school level, income per month less than 5,000 Bht, being employee, and residing at Nakhonsawan Tok Sub-district.
2. Opinion of people toward environmental factors of Muang Nakhonsawan District registration office were at agree level is all 3 aspects.
3. Satisfaction of people on identification card service of Muang Nakhonsawan District registration office was at high level.
4. Factors that related to satisfaction of people on identification card service of Muang Nakhonsawan District registration office were, sex, opinion toward environmental factors, opinion to official who give service and opinion to public relation on the contrary, age, knowledge level, income and residence were not related to satisfaction of service at the significant level of 0.05 .