

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน : ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชนของอำเภอท่ามะกา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 292 คน ในช่วงระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2549 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีอาชีพรับจ้างหรือเป็นลูกจ้าง และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05