

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี 2. หาความสัมพันธ์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ในงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา อาชีพ เวลาที่ใช้บริการและความถี่ของการมาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ส่วนมากเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-40 ปี อยู่ในสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001-8000 บาทต่อเดือน เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการมากกว่าอาชีพอื่น มักมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มากที่สุด และส่วนใหญ่ มารับบริการปีละ 1 ถึง 3 ครั้ง การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน ค่าเฉลี่ย 3.56 กล่าวคือ พึงพอใจมากอันดับหนึ่ง คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการให้บริการ รองลงมาเป็นด้านความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านบริการในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านความถี่ของการมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกัน สำหรับตัวแปรด้านเวลาที่มาใช้บริการของประชาชนมีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีในช่วงเวลาเช้า (เวลา 08.30-12.00 น.) จะพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าในช่วงเวลาบ่าย (เวลา 13.00-16.30 น.) ดังนั้น “เวลา” ที่ประชาชนมารับบริการแตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน