หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
นักศึกษา	นางสาวอนิดา เรามานะชัย
อาจารย์ผู้ควบคุม	รศ.ดร. กิ่งพร ทองใบ
ระดับการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2541

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการกับความพึงพอใจในบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการมารับบริการ และตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี 4 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสถานที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้รับบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในระหว่างวันที่ 1-13 มิถุนายน 2541 จำนวน 100 คน ในแต่ละงาน คือ งานทะเบียนราษฎร์ งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประชาชน งานทะเบียนอาวุธปืน และงานสัสดี

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) และค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

SPUCHONBURI

ผลการวิจัย พบว่า

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการทางด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ

2) ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การศึกษา และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับอัลฟาเท่ากับ .05

3) ประสบการณ์ในการมารับบริการของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับอัลฟาเท่ากับ .05 โดยผู้รับบริการที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการมารับบริการ มีความพึงพอใจในบริการทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ สูงกว่าผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการมารับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีดังนี้ คือ 1) รัฐควรเพิ่มงบประมาณในด้านการจัดสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ 2) ควรให้บริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นด้วยการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ให้คล่องตัวยิ่งขึ้น 3) ควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายและสะดวกแก่ผู้มารับบริการ 4) ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีจิตสามัญสำนึกในการทำงานให้บริการ ควรใช้วาจาสุภาพนิ่มนวลมาปฏิบัติงานในพื้นที่ 5) ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบและเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ 6) ควรเสนอและขอความร่วมมือจากภาคเอกชนช่วยกันสนับสนุนงบประมาณในการจัดรถประจำทางรับส่งผู้รับบริการ พร้อมทั้งร่วมกันจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ

SPU CHONBURI

STUDY TITLE	:	Recipients' Satisfaction with the Service of Chonburi District Registration Office,Chonburi Province.
STUDENT	:	Miss Anida Raomanachai
ADVISOR	:	Associate Professor Dr. Kingporn Thongbai
LEVEL OF STUDY	:	Master of Arts (Organization Management)
FACULTY OF STUDY	:	Graduate School, Sripatum University
YEAR	:	1998

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the satisfaction of the recipients at the registration office of Chonburi District , Chonburi province, and the relationship of the factor in the recipients' background and their satisfaction with the service. By study of social factors were sex, age, marital status, occupation, education, income, and type of service experience and factors on their satisfaction with the service at Chonburi Registration Office were 4 aspects, i.e...1) the officer performance who service, 2) the place for services, 3) the service procedures, 4) the length of time to complete the service

The sample consisted of 100 service users, between 1-13 June 1998. Each job service were people's register, general register, i.d card, firearms register, and recruiting office.

The instrument for collecting data - questionnaire by scale which be evaluated 5 levels also the statistics in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and correlation coefficient.

SPU CHONBURI

RESULTS FINDING

1) The user were satisfied with the service at the registration office of Chonburi District at a moderate level. They were the most satisfied with the officer's performance, followed by the length of time to complete the service , the service procedures, and they were least satisfied with the place itself.

2) Personal factors of the recipients (sex, age marital status, occupation, education, and income) have no significant relations with satisfaction in service at Chonburi District Office.

3) The experience in receiving registration service were related to satisfaction. The receiving recipients who have no experience were more satisfied than the users who have experience.

The suggestion to improve the service at Chonburi District Office that was 1) the government should allocate the budget for service place and to provide adequate modern facilities there, 2) that some rules and regulation should be revised to speed up the service , 3) reduced the procedure to make it easy for service users, 4) each service should be adequately staffed with selected officers who have common sense in service and could speak politely, 5) the procedure should be publicly explained so that user would know what to do, 6) should recommend and ask for private sector to support the budget of transportation for the users and also to provide facilities too.

SPU CHONBURI