หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
นักศึกษา	นายดาบตำรวจ ธงชัย นกหงษ์
อาจารย์ผู้ควบคุม	ดร.เสถียร ศรีวะรมย์
ระดับการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2541

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับนโยบายด้านบริการประชาชนของงานทะเบียนราษฎร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่ว ๆ ไปของผู้มาใช้บริการ ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลในการจัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร เกี่ยวกับมิติที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ สถิติที่ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t – test และค่า F – test

ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 –40 ปี สถานภาพสมรสแล้ว มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาท ต่อเดือน และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

SPUCHONBURI

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 11 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจกับข้อมูลส่วนตัว พบว่า เพศ, สถานภาพสมรส และรายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

ในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของงานทะเบียนราษฎร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ควรมีการปรับปรุงในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านความรวดเร็วในขั้นตอนบริการ ด้านบุคลิก ท่าที มรรยาท และด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

SPU CHONBURI

Study Title	People's Satisfaction in Services at the Sriracha Civil Registration Chonburi Province.
Student	Pol. Sen. Sgt. Maj. Tongchai Nokhong.
Advisor	Dr.Satien Srivarom
Level of Study	Master of Arts (Organization Management)
Faculty	Graduate School, Sripatum University
Year	1998

ABSTRACT

The objective of this research was to study the people's satisfaction in services at Sriracha Civil Registration, Chonburi Province.

The sample size of 400 were drawn from the people who came to the Sriracha Civil Registration for services.

The instrument used to collect data was a questionnaire, which was divided into 2 parts : general backgrounds of the people who came to the Sriracha Civil Registration for services and level of people's satisfaction in services.

The results of the study were found :

For the general backgrounds, the people who came to the Sriracha Civil Registration for services were mostly male, 26 – 40 years old and married. They had an incomes of around 5,000 – 15,000 baht per month and also finished the secondary school.

An analysis of the people opinion about the satisfaction of the service for all 11 items shows that people satisfy mostly with the equal

SPU CHONBURI

service they got. This has the highest average value from the survey while the sufficient service has the lowest value.

The comparison and analysis of the people opinion about the satisfaction with their private data such as sex, married status and the income shows the significant $p-value < 0.05$.

In order to make people feel more satisfied with the registration services at Ampur Sriracha, Chonburi, the service should be improved sufficiently, speedy with the warm and nice reception.

SPU CHONBURI