

ชื่อวิชา	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ชื่อหัวเรื่อง	ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเมือง เชียงราย : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวทิวพร ชุมภูอินทร์ รหัส 9431 99 39
อาจารย์ที่ปรึกษา	อ.รุติกุล ไชยวรรณ
ปีการศึกษา	2541

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเมือง เชียงราย : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของที่ว่า การอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC<sup>+</sup> โดยสถิติที่ใช้คือ ความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ANOVA

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล ในฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของ ที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกตำบล ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 240 ตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2540 สิ้นสุดเดือน สิงหาคม 2541

สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงมากกว่าชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 45 ปี มากกว่าช่วงอายุอื่น ส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา อาชีพทำธุรกิจส่วนตัวมากกว่าอาชีพอื่น การติดต่อส่วนงานส่วนใหญ่ติดต่อกองด้านฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ติดต่อกอง 1 - 2 ครั้งต่อปี และใช้เวลาในการติดต่อแต่ละครั้งเฉลี่ย 130.2 นาที ( 2.10 ชม.)
2. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจมากในเรื่องมือการบริการด้านสัญลักษณ์ และมีความพึงพอใจน้อยในการบริการเรื่องการเข้าถึงลูกค้า ในด้านความสะดวกในการขอคำแนะนำทางโทรศัพท์
3. ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคต่อการมาใช้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง และมีระดับของปัญหามากที่สุดในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านระบบงาน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ตามลำดับ