

237

ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทัตเบี่ยนอำเภอ



นายวุฒิศักดิ์ สิงห์เตโช

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๓๘

ISBN 974-632-908-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I16749832

PUBLIC SATISFACTION WITH SERVICE EFFICIENCY OF
DISTRICT REGISTRATION OFFICES

MR. WUTHISAK SINGHADECHO

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Government
Graduate School

1995

ISBN 974-632-908-1



หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพใน

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ

โดย

นายวุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช

ภาควิชา

การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ประหยัด หงษ์ทองคำ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ ฤงสูวรรถ)

..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์จรรยา สุภาพ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ประหยัด หงษ์ทองคำ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. อนุสรณ์ ลิ้มมณี)



พิมพ์ต้นฉบับบทความวิจัยวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

ผู้คิดค้น : สิงหนเดโช : ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ
สำนักงานทะเบียนอำเภอ (PUBLIC SATISFACTION WITH SERVICE EFFICIENCY OF
DISTRICT REGISTRATION OFFICES)

อ.ที่ปรึกษา : รศ.ประหยัด หงษ์ทองคำ, 115 หน้า. ISBN 974-632-908-1

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการ
ให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านภูมิทัศน์
2. ปัจจัยด้านการให้บริการ

จากการวิจัยในภาคสนามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 200 คน
แยกเป็น เพศชาย 100 คน เพศหญิง 100 คน คอบแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบปลายเปิดและปลายปิด ซึ่ง
มีความแม่นยำตรงตามเนื้อหา และมีความแม่นยำตรงตามสภาพความเป็นจริง ปรากฏว่าระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเป็นรายชื่อทั้งด้าน
สภาพภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ

ภาควิชา การปกครอง

สาขาวิชา การปกครอง

ปีการศึกษา 2538

ลายมือชื่อนิติกร *Chirak*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *Lead Muang*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C332040 : MAJOR : GOVERNMENT

KEY WORD: SATISFACTION / EFFICIENCY / DISTRICT

WUTHISAK SINGHADECHO : PUBCIC SATISFACTION WITH SERVICE EFFICIENCY
OF DISTRICT REGISTRATION OFFICES ASSO.PROF. PRAYAD HONGTHONGKUM

145 pp. ISBN 974-632-908-1

To measure level of public satisfaction with service efficiency of district registration office in Muang district, Patumthani Province is the purpose of this study. As a surey research with quota sampling of 100 men and 100 women, the study discovers that in general the degree of public satisfaction is moderate. However it is rather low, once classified into environmental and service-related satisfaction.

ภาควิชา..... การปกครอง

สาขาวิชา..... การปกครอง

ปีการศึกษา..... ๒๕๓๘

ลายมือชื่อนิสิต..... *Prayad*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Prayad*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
สภาพและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
สมมติฐาน.....	7
ระเบียบวิธีวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	9
โครงร่างการนำเสนอ.....	10
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง.....	11
บทที่ 3 ระบบบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองปทุมธานี.....	18
ลักษณะของอำเภอเมืองปทุมธานีในสภาพก่อนที่จะมีการรื้อปรับระบบ.....	20

การนำแนวคิดการรื้อปรับระบบมาพัฒนาการบริหาร และบริการของอำเภอในภาคปฏิบัติ.....	25
- ความเป็นมา.....	25
- โครงสร้างที่งานรื้อปรับระบบ : หน่วยดำเนินการ.....	26
- ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ.....	31
- วัตถุประสงค์ของการรื้อปรับระบบมาใช้พัฒนา บริการของอำเภอ.....	33
บทที่ 4 ผลการวิจัยและบทวิเคราะห์.....	41
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	41
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม.....	45
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นรายชื่อ.....	75
บทวิเคราะห์.....	84
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	89
ราชการอ้างอิง.....	97
ภาคผนวก ก. แนวทางปรับปรุงอำเภอตามยุทธศาสตร์บริการ และบริการอำเภอมิติใหม่.....	99
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม.....	115
ประวัติผู้เขียน.....	123



กิตติกรรมประกาศ

ด้วยความเคารพยิ่งต่อพระคุณบิดา มารดา และครูบาอาจารย์ที่ได้
ประสิทธิ์ประสาทวิชา ขอประกาศนามผู้ให้ความกรุณา ต่อการรังสรรค์วิทยานิพนธ์ฉบับ
นี้ ดังต่อไปนี้

อาจารย์จรรยา สุภาพ
อาจารย์ประหยัด หงษ์ทองคำ
อาจารย์อนุสรณ์ ลิ่มมณี

ศิษย์ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในคำสั่งสอน แนะนำ และขอรำลึกความดีนี้

ตลอดไป

วุฒิสักดิ์ สิงห์เดโช

ตุลาคม 2538