

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิด และทฤษฎี	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง ปรับปรุงงานให้บริการประชาชน และปัญหาในการให้บริการที่ทำการ ปกครอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่	28
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	32
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการศึกษา	80
อภิปรายผล	95
ข้อค้นพบ	96
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	107
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	115
ประวัติผู้เขียน	116

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
7	แสดง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโครงการริเริ่มที่สำคัญของอำเภอสันป่าตอง	17
8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	18
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	21
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	22
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	23
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน	24
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการให้บริการ	26
15	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	27
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง ปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน	28
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอุปสรรคอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้เพิ่ม	29
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการมารับบริการของที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง	30
19	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	32
20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามเพศ	34
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	35
22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	36
23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามเพศ	37
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	38
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	39
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามอายุ	43
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ	44
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	45
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามอายุ	46
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	48
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	49
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	50
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามระดับการศึกษา	52
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	53
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	54
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	55
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับ การศึกษา	56
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ	58
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามอาชีพ	61
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	62
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	64
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	65
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	67
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	68
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	72
49	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	73
50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	74
51	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75
52	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
54	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	83
55	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	86
56	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับ การศึกษา	88
57	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	91
58	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	94
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ ให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จากความพึงพอใจน้อยไปหาความพึงพอใจมาก	99
60	แสดงจำนวนและอันดับปัญหาที่พบในการใช้บริการจากมากไปหาน้อย	101