

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความพึงพอใจต่อโครงการริเริ่มของอำเภอสันป่าตอง(ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 8-15)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสิ่งที่ต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน และปัญหาในการใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 16-18)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 19-53)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	283	70.8
หญิง	117	29.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 70.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 29.2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	288	72.0
โสด	89	22.2
หย่าร้าง/หม้าย	23	5.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 72.0 รองลงมาเป็น โสด ร้อยละ 22.2 และหย่าร้าง/หม้าย ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	22	5.5
21-35 ปี	100	25.0
36-50 ปี	184	46.0
51 ปีขึ้นไป	94	23.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 36-50 ปี ร้อยละ 46.0 รองลงมาคืออายุ 21-35 ปี ร้อยละ 25.0 อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.5 และอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	135	33.8
มัธยมศึกษา	152	38.0
ปวช.-ปวส.	47	11.7
ปริญญาตรี	64	16.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ ประถมศึกษา ร้อยละ 33.8 ปริญญาตรี ร้อยละ 16.0 ปวช.-ปวส. ร้อยละ 11.7 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	26	6.5
ธุรกิจส่วนตัว	93	23.2
รับจ้าง	155	38.8
เกษตรกร	98	24.5
รับราชการ	16	4.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ เกษตรกร ร้อยละ 24.5 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.2 นักเรียนศึกษา ร้อยละ 6.5 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	129	32.2
5,001 - 10,000 บาท	217	54.3
10,001 - 15,000 บาท	35	8.8
15,001 - 20,000 บาท	8	2.0
20,001 - 25,000 บาท	6	1.5
มากกว่า 25,000 บาท	5	1.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 54.3 รองลงมาคือ รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 32.2 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 8.8 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 2.0 รายได้ 20,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 1.5 และรายได้มากกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 7 แสดง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม โครงการริเริ่มที่สำคัญของ อำเภอสันป่าตอง และจำแนกตามความรู้จัก เคย/ไม่เคยใช้บริการ พอใจ/ไม่พอใจในบริการ

โครงการริเริ่มที่สำคัญของ อำเภอ สันป่าตอง	รู้จัก		ไม่เคยใช้บริการ		เคยใช้บริการ		พอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการกาดนัดนายอำเภอ แก่น	89	22.3	70	17.5	241	60.3	239	99.2	2	0.8
โครงการจัดหาที่อยู่อาศัยเพื่อ แก้ไขปัญหาคความยากจน “บ้านสานฝัน ปันรัก”	108	27.0	89	22.3	203	50.8	203	100.0	0	0.0
โครงการกรังคหลายทุกซ์	100	25.0	148	37.0	152	38.0	152	100.0	0	0.0
โครงการทนายความอาสา หลายทุกซ์ (ทนาย นายอำเภอ)	144	36.0	143	35.8	113	28.3	113	100.0	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบ จำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักโครงการริเริ่มที่สำคัญของอำเภอสันป่าตอง ลำดับแรกคือโครงการทนายความอาสาหลายทุกซ์ (ทนาย นายอำเภอ) ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ โครงการจัดหาที่อยู่อาศัยเพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจน “บ้านสานฝัน ปันรัก” ร้อยละ 27.0 โครงการกรังคหลายทุกซ์ ร้อยละ 25.0 และโครงการกาดนัดนายอำเภอแก่น ร้อยละ 22.3

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักและเคยใช้บริการมากที่สุดคือโครงการกาดนัดนายอำเภอแก่น ร้อยละ 60.3 รองลงมาคือโครงการจัดหาที่อยู่อาศัยเพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจน “บ้านสานฝัน ปันรัก” ร้อยละ 50.8 โครงการกรังคหลายทุกซ์ ร้อยละ 38.0 โครงการทนายความอาสาหลายทุกซ์ (ทนาย นายอำเภอ) ร้อยละ 28.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีความพอใจ ลำดับแรกคือ โครงการจัดหาที่อยู่อาศัยเพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจน “บ้านสานฝัน ปันรัก” โครงการกรังคหลายทุกซ์ และโครงการทนายความอาสาหลายทุกซ์ (ทนาย นายอำเภอ) โดยประชาชนทั้งหมดที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ 100% สำหรับ โครงการกาดนัดนายอำเภอแก่น มีผู้พึงพอใจ ร้อยละ 99.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
ให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	76 (19.0)	170 (42.5)	9 (2.3)	1 (0.3)	2 (0.5)	142 (35.5)	4.23 (มาก)	1
2. งานด้านทะเบียนราษฎร	81 (20.3)	277 (69.3)	15 (3.8)	1 (0.3)	1 (0.3)	25 (6.3)	4.16 (มาก)	2
3. งานด้านทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชน	89 (22.3)	273 (68.3)	20 (5.0)	1 (0.3)	3 (0.8)	14 (3.5)	4.15 (มาก)	3
4.ด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเรื่องราวร้องทุกข์	28 (7.0)	81 (20.3)	10 (2.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	280 (70.0)	4.13 (มาก)	4
5.ด้านงานการเงินและบัญชี	18 (4.5)	75 (18.8)	4 (1.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	302 (75.5)	4.12 (มาก)	5
6. งานด้านทะเบียนทั่วไป								
- ด้านจดทะเบียนสมรส	49 (12.3)	191 (47.8)	16 (4.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	143 (35.8)	4.12 (มาก)	5
- ด้านจดทะเบียนรับบุตร บุญธรรม	17 (4.3)	36 (9.0)	8 (2.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	338 (84.5)	4.11 (มาก)	6
- ด้านทะเบียนพินัยกรรม	16 (4.0)	51 (12.8)	4 (1.0)	3 (0.8)	0 (0.0)	326 (81.5)	4.08 (มาก)	7
- ด้านทะเบียนชื่อบุคคล	24 (6.0)	127 (31.8)	9 (2.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	239 (59.8)	4.08 (มาก)	7
- ด้านทะเบียนอาวุธปืน	23 (5.8)	80 (20.0)	7 (1.8)	2 (0.5)	1 (0.3)	287 (71.8)	4.08 (มาก)	7
- ด้านทะเบียนการขาย ทอดตลาดและค้าของเก่า	11 (2.8)	22 (5.5)	5 (1.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	360 (90.0)	4.03 (มาก)	8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ(ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
- ด้านจดทะเบียนหย่า	16 (4.0)	46 (11.5)	14 (3.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	323 (80.8)	4.00 (มาก)	9
- ด้านจดทะเบียนเลิกรับ บุตรบุญธรรม	50 (12.5)	9 (2.3)	32 (8.0)	8 (2.0)	1 (0.3)	350 (87.5)	3.98 (มาก)	10
- ด้านจดทะเบียนบันทึก ฐานะภริยา	11 (2.8)	41 (10.3)	4 (1.0)	4 (1.0)	0 (0.0)	340 (85.0)	3.98 (มาก)	10
- ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ	8 (2.0)	32 (8.0)	7 (1.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	352 (88.0)	3.98 (มาก)	10
- ด้านทะเบียนสุสานและ ฌาปนกิจสถาน	6 (1.5)	28 (7.0)	9 (2.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	356 (89.0)	3.89 (มาก)	11
- ด้านทะเบียนสมาคม	2 (0.5)	28 (7.0)	6 (1.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	363 (90.8)	3.84 (มาก)	12
- ด้านทะเบียนนิติกรรม	3 (0.8)	29 (7.3)	6 (1.5)	2 (0.5)	0 (0.0)	360 (90.0)	3.83 (มาก)	13
- ด้านทะเบียนมูลนิธิ	30 (7.5)	24 (6.0)	5 (1.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	370 (92.5)	3.77 (มาก)	14
- ด้านทะเบียนศาลเจ้า	1 (0.3)	18 (4.5)	5 (1.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	375 (93.8)	3.76 (มาก)	15
ค่าเฉลี่ยรวม							4.02 (มาก)	

จากตารางที่ 8 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านบริการบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ ด้านทะเบียนราษฎร (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านใกล้เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านจดทะเบียนสมรส และด้านการเงินและบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านทะเบียนพินัยกรรม ด้านทะเบียนชื่อบุคคล และด้านทะเบียนอาวุธปืน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้ำของเก่า (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านจดทะเบียนหย่า (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านทะเบียนสุสานและฌาปนกิจสถาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านทะเบียนสมาคม (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านทะเบียนนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านทะเบียนมูลนิธิ (ค่าเฉลี่ย 3.77) สุดท้ายคือ ด้านทะเบียนศาลเจ้า (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
งานด้านทะเบียนราษฎร	90 (22.5)	223 (55.8)	15 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	72 (18.0)	4.23 (มาก)	1
งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	67 (16.8)	190 (47.5)	6 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	137 (34.3)	4.23 (มาก)	1
งานด้านทะเบียนทั่วไป	75 (18.8)	195 (48.8)	11 (2.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	118 (29.5)	4.22 (มาก)	2
งานด้านทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชน	103 (25.8)	241 (60.3)	16 (4.0)	0 (0.0)	3 (0.8)	37 (9.3)	4.21 (มาก)	3
งานด้าน โกลด์เกลี่ยข้อพิพาท และเรื่องราวร้องทุกข์	38 (9.5)	76 (19.0)	13 (3.3)	2 (0.5)	0 (0.0)	271 (67.8)	4.16 (มาก)	4
งานด้านงานการเงินและ บัญชี	24 (6.0)	79 (19.8)	12 (3.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	283 (70.8)	4.07 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							4.19 (มาก)	

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบ จำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ งานด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.22) งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.21) งานด้าน โกลด์เกลี่ยข้อพิพาท และเรื่องราวร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) งานด้านงานการเงินและบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	74 (18.5)	247 (61.8)	65 (16.3)	9 (2.3)	5 (1.3)	4.04 (มาก)	1
เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน	69 (17.3)	264 (66.0)	61 (15.3)	5 (1.3)	1 (0.3)	3.99 (มาก)	2
ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ	69 (17.3)	264 (66.0)	62 (15.5)	1 (0.3)	4 (1.0)	3.98 (มาก)	3
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	77 (19.3)	247 (61.8)	71 (17.8)	2 (0.5)	3 (0.8)	3.98 (มาก)	3
จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ	64 (16.0)	247 (61.8)	80 (20.0)	3 (0.8)	6 (1.5)	3.90 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ และความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) สุดท้ายคือจำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ ต่างๆ	81 (20.3)	253 (63.3)	60 (15.0)	4 (1.0)	2 (0.5)	4.02 (มาก)	1
ความทันสมัยของข้อมูล ข่าวสารที่ปิดประกาศ	74 (18.5)	254 (63.5)	67 (16.8)	3 (0.8)	2 (0.5)	3.99 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						4.00 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	72 (18.0)	290 (72.6)	36 (9.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	4.18 (มาก)	1
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91 (22.8)	282 (70.4)	23 (5.8)	0 (0.0)	4 (1.0)	4.14 (มาก)	2
ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	85 (21.3)	288 (72.0)	21 (5.3)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.13 (มาก)	3
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	88 (22.0)	280 (70.0)	26 (6.5)	1 (0.3)	5 (1.3)	4.11 (มาก)	4
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	66 (16.4)	276 (69.0)	52 (13.0)	3 (0.8)	3 (0.8)	4.10 (มาก)	5
ความสุภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่	71 (17.8)	287 (71.8)	37 (9.3)	2 (0.5)	3 (0.8)	4.05 (มาก)	6
การให้บริการที่เสมอภาค	67 (16.8)	288 (72.0)	43 (10.8)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.05 (มาก)	6
ความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	68 (17.0)	282 (70.5)	48 (12.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.04 (มาก)	7
ความเข้าใจในความต้องการใช้บริการ	69 (17.3)	282 (70.5)	44 (11.0)	1 (0.3)	4 (1.0)	4.03 (มาก)	8
การรับฟังความคิดเห็นของท่าน	59 (14.8)	288 (72.0)	49 (12.3)	2 (0.5)	2 (0.5)	4.00 (มาก)	9
การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	76 (19.0)	252 (63.0)	64 (16.0)	2 (0.5)	6 (1.5)	3.98 (มาก)	10
การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ	68 (17.0)	258 (64.5)	66 (16.5)	7 (1.8)	1 (0.3)	3.96 (มาก)	11
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	64 (16.0)	265 (66.3)	61 (15.2)	4 (1.0)	6 (1.5)	3.94 (มาก)	12
ค่าเฉลี่ยรวม						4.05 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.18) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.11) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความสุภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และให้บริการที่เสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความเข้าใจในความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) การรับฟังความคิดเห็นของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และสุดท้ายคือความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ	66 (16.5)	302 (75.5)	29 (7.3)	2 (0.5)	1 (0.3)	4.08 (มาก)	1
จำนวนที่นั่งรอในห้องที่ติดต่อ	44 (11.0)	224 (56.0)	124 (31.0)	6 (1.5)	2 (0.5)	3.76 (มาก)	2
จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ	27 (6.8)	230 (57.5)	128 (32.0)	5 (1.3)	10 (2.5)	3.65 (มาก)	3
ความสะอาดของห้องน้ำ	25 (6.3)	246 (61.5)	104 (26.0)	9 (2.3)	16 (4.0)	3.64 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.78 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ จำนวนที่นั่งรอในห้องที่ติดต่อกัน (ค่าเฉลี่ย 3.76) จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระบบการให้บริการแบบมี บัตรคิว	107 (26.8)	274 (68.6)	14 (3.5)	4 (1.0)	1 (0.3)	4.21 (มาก)	1
ความถูกต้องของขั้นตอนใน การให้บริการ	69 (17.3)	287 (71.8)	36 (9.0)	5 (1.3)	3 (0.8)	4.04 (มาก)	2
การนัดหมายให้มารับบริการ	55 (13.8)	290 (72.5)	49 (12.3)	5 (1.3)	1 (0.3)	3.98 (มาก)	3
ขั้นตอนการทำงานไม่ซ้ำซ้อน	50 (12.5)	291 (72.8)	54 (13.5)	3 (0.8)	2 (0.5)	3.96 (มาก)	4
ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ ไม่ซับซ้อน	33 (8.3)	309 (77.3)	54 (13.5)	1 (0.3)	3 (0.8)	3.92 (มาก)	5
ความรวดเร็วของขั้นตอนใน การให้บริการ	43 (10.8)	290 (72.5)	60 (15.0)	4 (1.0)	3 (0.8)	3.92 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						4.00 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) การนัดหมายให้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ขั้นตอนการทำงานไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ไม่ซับซ้อน และความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	4.19	มาก
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.05	มาก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	4.02	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.00	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.00	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	3.98	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.78	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 สิ่งที่ประชาชนต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน และปัญหาในการให้บริการที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง ปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน

สิ่งที่ต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง ปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน	จำนวน	ร้อยละ
ให้เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว	400	100.0
ให้มีการจัดทำคู่มือหรือคำแนะนำให้บริการแก่ท่านเพื่อประโยชน์ในการติดต่อกันที่รวดเร็วขึ้น	269	67.3
ให้มีการจัดทำบัตรนัดหมายและกำหนดวัน เวลา ที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จเพื่อที่จะได้ไม่เป็นการเสียเวลาของผู้ไปติดต่อ	259	64.8
ให้มีการให้ความเสมอภาค ความเป็นธรรมในการให้บริการ	226	56.5
ให้มีการเปิดให้บริการประชาชนในวันเสาร์	207	51.8
จัดสถานที่ / สำนักงาน ให้สะอาด และเป็นระเบียบง่ายต่อการติดต่อ	202	50.5
ให้มีการบริการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ให้แก่ผู้รับบริการ	-171	42.8
ให้มีช่องทางการติดต่อผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Web Site) หรือ E - Mail	164	41.0
ให้เพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการตามจุดต่างๆ	141	35.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบ จำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน ลำดับแรกคือ ให้เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ให้มีการจัดทำคู่มือหรือคำแนะนำให้บริการแก่ท่านเพื่อประโยชน์ในการติดต่อกันที่รวดเร็วขึ้น ร้อยละ 67.3 ให้มีการจัดทำบัตรนัดหมายและกำหนดวัน เวลา ที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จเพื่อที่จะได้ไม่เป็นการเสียเวลาของผู้ไปติดต่อ ร้อยละ 64.8 ให้มีการให้ความเสมอภาค ความเป็นธรรมในการให้บริการ ร้อยละ 56.5 ให้มีการเปิดให้บริการประชาชนในวันเสาร์ ร้อยละ 51.8 จัดสถานที่ / สำนักงาน ให้สะอาด และเป็นระเบียบง่ายต่อการติดต่อ ร้อยละ 50.5 ให้มีการบริการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ให้แก่ผู้รับบริการ ร้อยละ 42.8 ให้มีช่องทางการติดต่อผ่านทางระบบ

อินเทอร์เน็ต (Web Site) หรือ E – Mail ร้อยละ 41.0 และสุดท้ายคือให้เพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการตามจุดต่างๆ ร้อยละ 35.3

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ต้องการให้เพิ่ม

อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ต้องการให้ทำการปกครอง อำเภอสันป่าตอง เพิ่ม	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องถ่ายเอกสาร	244	61.0
คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่	171	42.8
จำนวนหมายเลข โทรศัพท์ที่เพียงพอต่อการติดต่อ	145	36.3
เครื่องโทรสารประจำสำนักงานที่เพียงพอ	40	10.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบ จำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน ลำดับแรกคือ เครื่องถ่ายเอกสาร ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 42.8 มีจำนวนหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานที่เพียงพอต่อการติดต่อ ร้อยละ 36.3 และเครื่องโทรสารประจำสำนักงาน ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการมารับบริการของที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง

ปัญหาที่พบจากการมารับบริการของที่ทำการปกครองอำเภอ สันป่าตอง	จำนวน	ร้อยละ
มีที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ	174	43.5
ไม่ทราบขั้นตอนของการรับบริการ	173	43.3
ไม่มีจุดให้บริการถ่ายเอกสารในที่ทำการ	161	40.3
ใช้เวลาในการรอรับบริการนาน	117	29.3
ห้องน้ำไม่สะอาด / เสียด	115	28.8
ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน หรือแก้ปัญหา	103	25.8
ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหาไม่สามารถออนไลน์ได้	88	22.0
ไม่มีเจ้าหน้าที่ทำงานแทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่ๆทำในเรื่องนั้นๆ ไม่อยู่	87	21.8
เอกสารยุ่งยากในการกรอก	69	17.3
การรับบริการ ไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว	69	17.3
ได้รับการรบกวนจากผู้ที่มาขายของ / หวย	65	16.3
เจ้าหน้าที่ผู้เชื่อนอนุมัติไม่อยู่	55	13.8
เจ้าหน้าที่ทำงาน ไม่เสร็จตามเวลาที่นัดหมาย	51	12.8
เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการหาข้อมูลนาน	50	12.5
เจ้าหน้าที่มาไม่ตรงเวลา	49	12.3
มีขั้นตอนการติดต่อยุ่งยากหลายขั้นตอน	40	10.0
เจ้าหน้าที่ไม่อยู่	39	9.8
มีเสียงดังรบกวน	26	6.5
สำนักงานปิดการรับชำระเงินเร็ว	23	5.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบ จำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา ลำดับแรกคือ มีที่นั่งพักผ่อนไม่เพียงพอ ร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ ไม่ทราบขั้นตอนของการรับบริการ ร้อยละ 43.3 ไม่มีจุดให้บริการถ่ายเอกสารในที่ทำการ ร้อยละ 40.3 ใช้เวลาในการรอรับบริการนาน ร้อยละ 29.3 ห้องน้ำไม่สะอาด/เสีย ร้อยละ 28.8 ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน หรือแก้ปัญหา ร้อยละ 25.8 ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหาไม่สามารถออนไลน์ได้ ร้อยละ 22.0 ไม่มีเจ้าหน้าที่ทำงานแทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่ๆ ทำในเรื่องนั้นๆ ไม่อยู่ ร้อยละ 21.8 เอกสารยุ่งยากในการกรอกและการรับบริการไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว ร้อยละ 17.3 ได้รับการรบกวนจากผู้ที่มาขายของ / หวย ร้อยละ 16.3 เจ้าหน้าที่ผู้เซ็นอนุมัติไม่อยู่ ร้อยละ 13.8 เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่นัดหมาย ร้อยละ 12.8 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการหาข้อมูลนาน ร้อยละ 12.5 เจ้าหน้าที่มาไม่ตรงเวลา ร้อยละ 12.3 มีขั้นตอนการติดต่อยุ่งยากหลายขั้นตอน ร้อยละ 10.0 เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ร้อยละ 9.8 มีเสียงดังรบกวน ร้อยละ 6.5 และสุดท้ายคือ สำนักงานปิดการรับชำระเงินเร็ว ร้อยละ 5.8

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอ
สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.10 (มาก)	4.31 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)
ด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์	4.05 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
ด้านจดทะเบียนสมรส	4.08 (มาก)	4.34 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านงานการเงินและบัญชี	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
ด้านทะเบียนพนันกรรม	4.02 (มาก)	4.38 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนชื่อบุคคล	4.02 (มาก)	4.39 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนอาวุธปืน	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)	4.08 (มาก)

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้าของเก่า	3.73 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
ด้านจดทะเบียนหย่า	3.93 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ	3.92 (มาก)	4.22 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านจดทะเบียนเล็กรับบุตรบุญธรรม	3.84 (มาก)	4.38 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	3.87 (มาก)	4.38 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านทะเบียนสุสานและฌาปนกิจสถาน	3.81 (มาก)	4.29 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านทะเบียนสมาคม	3.77 (มาก)	4.17 (มาก)	3.84 (มาก)
ด้านทะเบียนนิติกรรม	3.73 (มาก)	4.29 (มาก)	3.83 (มาก)
ด้านทะเบียนมูลนิธิ	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
ด้านทะเบียนศาลเจ้า	3.63 (มาก)	4.17 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	4.31 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93, 4.31)

ในปัจจัยย่อยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านบริการกำนันผู้ใหญ่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.21) มากกว่าด้านอื่น

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค่าของเก่า (ค่าเฉลี่ย 4.57) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.16 (มาก)	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนทั่วไป	4.15 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.15 (มาก)	4.38 (มาก)	4.21 (มาก)
งานด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์	4.11 (มาก)	4.41 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านงานการเงินและบัญชี	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14, 4.36)

ในปัจจัยย่อยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.20) มากกว่าด้านอื่น

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืองานด้าน ใกล้เคียงข้อพิพาท และเรื่องราวร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อปัจจัยด้านสถานที่
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)
ความกว้างขวางของสถานที่	3.93 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	3.93 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)
ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)
จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.81 (มาก)	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91, 4.07)

ในปัจจัยย่อยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มากกว่าด้านอื่น

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือจำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96, 4.09)

ในปัจจัยย่อยทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.98, 4.11) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
พนักงาน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงาน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	4.05 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสุภาพของการให้บริการ	4.01 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)
การให้บริการที่เสมอภาค	3.99 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหา	3.98 (มาก)	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)
ความเข้าใจในความต้องการของท่าน	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
การรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.94 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)
การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.89 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)
การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99, 4.16)

ในปีจจัยย่อยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) มากกว่าด้านอื่น

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)
จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ	3.66 (มาก)	3.99 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.61 (มาก)	3.74 (มาก)	3.65 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74, 3.88)

ในปีจจัยย่อยทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.09) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)
การนัดหมายให้มารับบริการ	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)
ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)
ขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ	3.84 (มาก)	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96, 4.12)

ในปัจจัยย่อยทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.22) มากกว่าด้านอื่น

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านบริการกักกัน ผู้ใหญ่บ้าน	4.75 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.31 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.45 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
ด้านใกล้เคียงข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)
ด้านจดทะเบียนสมรส	3.50 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	3.99 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านงานการเงินและบัญชี	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	3.85 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านทะเบียนพินัยกรรม	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนชื่อบุคคล	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนอาวุธปืน	3.50 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้าของเก่า	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	3.46 (มาก)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ต่อ)	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านจดทะเบียนหย่า	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.84 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	3.71 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านทะเบียนสุสานและฌาปนกิจสถาน	-	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านทะเบียนสมรส	-	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)
ด้านทะเบียนนิติกรรม	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.94 (มาก)	3.59 (มาก)	3.83 (มาก)
ด้านทะเบียนมูลนิธิ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)
ด้านทะเบียนศาลเจ้า	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	3.84 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14, 4.11, 4.11, 3.84)

ในปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านจดทะเบียนหย่า และด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค่าของเก่า (ค่าเฉลี่ย 4.38) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค่าของเก่า (ค่าเฉลี่ย 4.29) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านบริการกำนันผู้ใหญ่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.15) มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a flame or a crown. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst motifs.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
 ค่าธรรมเนียม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	4.40 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนทั่วไป	4.67 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	4.22 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.41 (มาก)	4.31 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)
งานด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้อง ทุกข์	4.67 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านงานการเงินและบัญชี	5.00 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	3.84 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.58 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปีมี
 ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.58) ส่วนอายุ 21-35 ปี 36-50 ปี
 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.23, 4.22, 4.08)

ในปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืองานด้าน
 งานการเงินและบัญชี (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืองานด้านทะเบียนบัตร
 ประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.31) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืองานด้านทะเบียนราษฎร
 และงานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืองานด้านบริการกำหนด
ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อไปจ้ยด้านสถานที่
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)
ความกว้างขวางของสถานที่	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละ หน่วยงาน	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)
ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	4.18 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)
จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึง
พอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.19, 3.98, 3.94, 3.92)

ในปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความ
ชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนของสถานที่จอดรถ
เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านความสะดวกเมื่อ
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความกว้างขวางของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.99) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)
ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14, 4.02, 4.00, 3.96)

ในปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 20 ปี 21-35 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.03, 4.01) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ (ค่าเฉลี่ย 4.01) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านพนักงาน	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสุภาพของการให้บริการ	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
การให้บริการที่เสมอภาค	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
ความเข้าใจในความต้องการของท่าน	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
การรับฟังความคิดเห็นของท่าน	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)
การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้ คำแนะนำ	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16, 4.08, 4.02, 4.00)

ในปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่(ค่าเฉลี่ย 4.27) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.17) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 51ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความ ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.13) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)
จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ	4.23 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ	4.18 (มาก)	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ	4.18 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18, 3.74, 3.77, 3.75)

ในปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี อายุ 36-50 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06, 4.08, 4.07) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				
	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)
ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)
การนัดหมายให้มารับบริการ	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
ความไม่ล่าช้าในขั้นตอนการทำงาน	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
ขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.09, 4.11, 3.94, 3.99)

ในปัจจัยย่อยอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ และการนัดหมายให้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี 36-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.16, 4.26) มากกว่าด้านอื่น

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอ สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.15 (มาก)
ด้านใกล้เกี่ยวข้องพิพาทและเรื่องราวร้อง ทุกข์	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)
ด้านจดทะเบียนสมรส	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.39 (มาก)	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านงานการเงินและบัญชี	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
ด้านทะเบียนพินัยกรรม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนชื่อบุคคล	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนอาวุธปืน	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้าของ เก่า	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.25 (มาก)	4.40 (มาก)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ(ต่อ)	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านจดทะเบียนหย่า	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
ด้านจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ	4.05 (มาก)	3.81 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านทะเบียนสุสานและฌาปนกิจสถาน	4.08 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านทะเบียนสมรส	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
ด้านทะเบียนนิติกรรม	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	3.83 (มาก)
ด้านทะเบียนมูลนิธิ	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
ด้านทะเบียนศาลเจ้า	3.86 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.04, 3.92, 4.20, 4.23)

ในปัจจัยย่อยการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.17) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยที่สุดลำดับแรกคือ ด้านบริการกำนัน
ผู้ใหญ่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.56) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านจดทะเบียน
หย่า (ค่าเฉลี่ย 4.56) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ค่าธรรมเนียม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนทั่วไป	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.22 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.10 (มาก)	4.22 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	4.21 (มาก)
งานด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราว ร้องทุกข์	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.45 (มาก)	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านงานการเงินและบัญชี	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.46 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา
มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14, 4.16, 4.37, 4.26)

ในปัจจัยย่อยการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ลำดับแรกคือ งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.25) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านงานการเงินและบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.46) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.38) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำนวนตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญา ตรีขึ้น	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	3.99 (มาก)
ความกว้างขวางของสถานที่	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละ หน่วยงาน	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)
จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.92, 3.92, 4.13, 4.00)

ในปัจจัยย่อยการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน และความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยที่สุดลำดับแรกคือ ความกว้างขวางของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ และเส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญา ตรีขึ้น	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การเปิดประกาศตามที่ต่างๆ	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)
ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99, 4.03, 3.99, 3.99)

ในปัจจัยย่อยทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การเปิดประกาศตามที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.03, 4.02, 4.02) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญา ตรีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)
ความซื่อสัตย์-ซื่อถือ ใจของเจ้าหน้าที่	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสุภาพของการให้บริการ	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)
การให้บริการที่เสมอภาค	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหา	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)
ความเข้าใจในความต้องการของท่าน	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
การรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)
การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)
การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้ คำแนะนำ	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00, 4.06, 4.10, 4.03)

ในปัจจัยย่อยการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษاپวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มากกว่าด้านอื่น

การศึกษاپริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญาตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.65 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75, 3.82, 3.81, 3.72)

ในปัจจัยย่อยทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06, 4.09, 4.11, 4.06) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญา ตรี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)
ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)
การนัดหมายให้มารับบริการ	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)
ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)
ขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94, 4.00, 4.06, 4.10)

ในปัจจัยย่อยทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.23, 4.17, 4.26) มากกว่าด้านอื่น

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านบริการกักกัน ผู้ใหญ่บ้าน	4.50 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	3.50 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.39 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชน	4.41 (มาก)	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	4.45 (มาก)	4.15 (มาก)
ด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและ เรื่องราวร้องทุกข์	-	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
ด้านจดทะเบียนสมรส	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านงานการเงินและบัญชี	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญ ธรรม	-	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
ด้านทะเบียนพินัยกรรม	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนชื้อบุคคล	5.00 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	3.96 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านจดทะเบียนหย่า	-	4.23 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านทะเบียนอาวุธปืน	-	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนการขาย ทอดตลาดและค้าของเก่า	-	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)	3.55 (มาก)	-	-	4.03 (มาก)
ด้านจดทะเบียนเด็กรับบุตร บุญธรรม	-	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	-	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะ ภริยา	-	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	-	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ	-	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	-	3.98 (มาก)
ด้านทะเบียนสุสานและ ฌาปนกิจสถาน	-	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	-	3.89 (มาก)
ด้านทะเบียนสมาคม	-	3.44 (น้อย)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	-	3.84 (มาก)
ด้านทะเบียนนิติกรรม	-	3.67 (มาก)	4.18 (มาก)	3.62 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	-	3.83 (มาก)
ด้านทะเบียนมูลนิธิ	-	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	-	3.77 (มาก)
ด้านทะเบียนศาลเจ้า	-	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	-	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)	4.47 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03, 4.05, 3.89, 4.47, 4.25) ยกเว้นอาชีพนักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.52)

ในปัจจัยย่อยอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนพินัยกรรม และด้านทะเบียนชื่อบุคคล (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนการ ขายทอดตลาดและค่าของเก่า (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับจ้าง อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้าน บริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.30, 4.21) มากกว่าด้านอื่น

รับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนนิติกรรม ด้าน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ และด้านงานการเงินและบัญชี (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้าน อื่น

พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านจดทะเบียนรับ บุตรบุญธรรม ด้าน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ และด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.50) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ค่าธรรมเนียม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.54 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนทั่วไป	4.71 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	4.30 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชน	4.44 (มาก)	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)
งานด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และเรื่องราวร้องทุกข์	4.67 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)
งานด้านงานการเงินและ บัญชี	5.00 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	4.21 (มาก)	3.96 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน
นักศึกษา และอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61,
4.50) ส่วนอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง เกษตรกร และพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจโดยรวม
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13, 4.23, 4.11 และ 4.41)

ในปัจจัยย่อยผู้ตอบอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก
คือ งานด้านงานการเงินและบัญชี (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านทะเบียน
ราษฎร (ค่าเฉลี่ย 4.24) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับจ้าง และเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.21) มากกว่าด้านอื่น

รับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืองานด้านไถ่เก็ลยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย 5.00, 4.67 มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ						
	นักเรียนนักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความกว้างขวางของสถานที่	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)
จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.19 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)	3.90 (มาก)
เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	3.99 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	4.19 (มาก)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	4.19 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 (มาก)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.19, 3.99, 3.89, 3.94, 4.06 และ 4.10)

ในปัจจัยย่อยผู้ตอบอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความกว้างขวางของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความกว้างขวางของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ และเส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียนนักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ	4.19 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)
ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ	4.12 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.15, 3.93, 4.05, 3.93, 4.06 และ 4.21)

ในปัจจัยย่อยทุกอาชีพ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.19, 3.94, 4.05, 3.95, 4.13 และ 4.25) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
พนักงาน จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านพนักงาน	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	4.31 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของ เจ้าหน้าที่	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของ เจ้าหน้าที่	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	4.31 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจ ง่าย	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสุภาพของการ ให้บริการ	4.15 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)
การให้บริการที่สมภาค	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
ความสามารถในการ แก้ปัญหา	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
ความเข้าใจในความต้องการ ของท่าน	4.35 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.27 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
การรับฟังความคิดเห็นของ ท่าน	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
การตรงต่อเวลาของ เจ้าหน้าที่	4.35 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)
การมีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์คอยให้ คำแนะนำ	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ความรวดเร็วในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	3.81 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.22, 4.04, 4.03, 3.99, 4.11 และ 4.03)

ในปัจจัยย่อยอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ และความเข้าใจในความต้องการของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.35) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.31) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ						
	นักเรียน นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของสถานที่ที่ ให้บริการ	4.19 (มาก)	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	4.16 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ	4.19 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนของห้องน้ำที่ ให้บริการ	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	3.52 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.96 (มาก)	3.70 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.07, 3.79, 3.69, 3.81, 3.97 และ 3.77)

ในปัจจัยย่อยอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ และจำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง เกษตรกร รับราชการ และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99, 4.03, 4.16, 4.31, 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ						
	นักเรียนนักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)
ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ	4.27 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)
การนัดหมายให้มารับบริการ	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)
ขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ	4.15 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.19, 3.98, 3.96, 4.02, 4.13 และ 4.10)

ในปัจจัยย่อยอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง และเกษตรกรมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.08, 4.23, 4.31) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ และระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.17) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้ต่อเดือน				
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านบริการกักกัน ผู้ใหญ่บ้าน	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)	4.39 (มาก)	3.86 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	3.89 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	4.15 (มาก)
ด้านใกล้เกี่ยวกับข้อพิพาทและเรื่องราวร้อง ทุกข์	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
ด้านจดทะเบียนสมรส	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านงานการเงินและบัญชี	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	4.12 (มาก)
ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.33 (มาก)	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านทะเบียนพินัยกรรม	3.95 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนอาวุธปืน	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนชื่อบุคคล	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)
ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้าของ เก่า	3.14 (น้อย)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ(ต่อ)	รายได้ต่อเดือน				
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านจดทะเบียนหย่า	3.87 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	3.33 (น้อย)	4.00 (มาก)
ด้านจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	3.50 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)
ด้านทะเบียนสุสานและฌาปนกิจสถาน	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)
ด้านทะเบียนสมาคม	3.63 (มาก)	3.96 (มาก)	-	3.50 (มาก)	3.84 (มาก)
ด้านทะเบียนนิติกรรม	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)
ด้านทะเบียนมูลนิธิ	3.43 (น้อย)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.77 (มาก)
ด้านทะเบียนศาลเจ้า	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)	3.63 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88, 4.09, 4.19, และ 3.63)

ในปัจจัยย่อยรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.22) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค่าของเก่า (ค่าเฉลี่ย 4.30) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยที่สูง ลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ(ค่าเฉลี่ย 4.67) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	รายได้ต่อเดือน				
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.48 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)
งานด้านทะเบียนทั่วไป	4.28 (มาก)	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.07 (มาก)	4.21 (มาก)
งานด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.46 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)
งานด้านงานการเงินและบัญชี	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.34 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18, 4.17, 4.34, และ 4.10)

ในปัจจัยย่อยรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านทะเบียนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.28) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย ลำดับแรกคือ งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.48) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านทะเบียนราษฎร (ค่าเฉลี่ย 4.23) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้ต่อเดือน				
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)
ความกว้างขวางของสถานที่	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)
ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)
จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96, 3.94, 4.08, และ 3.93)

ในปัจจัยย่อยรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย ลำดับแรกคือ เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความกว้างขวางของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน				
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การ ปิดประกาศตามที่ต่างๆ	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)	3.68 (มาก)	4.02 (มาก)
ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิด ประกาศ	3.97 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	3.58 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.96 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00, 4.05, 3.96, และ 3.63)

ในปัจจัยย่อยรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาทและ 15,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02, 4.06, 3.68) มากกว่าด้านอื่น

ส่วนผู้มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงาน	รายได้ต่อเดือน				
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)
ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)
ความสุภาพของการให้บริการ	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)
การให้บริการที่เสมอภาค	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)
ความเข้าใจในความต้องการของท่าน	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	3.84 (มาก)	4.03 (มาก)
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
การรับฟังความคิดเห็นของท่าน	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)
การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.98 (มาก)
การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้ คำแนะนำ	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.10, 4.02, 4.04, และ 3.85)

ในปีจจัยย่อยรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย ลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน				
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)
จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)
จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)	3.91 (มาก)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.86 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.93 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78, 3.76, 3.93, และ 3.72)

ในปัจจัยย่อยทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.07, 4.17, 3.95) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน				
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)
ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)
การนัดหมายให้มารับบริการ	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)
ความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)
ขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)
ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94, 4.04, 4.09, และ 3.86)

ในปัจจัยย่อยทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.23, 4.23, 4.21) มากกว่าด้านอื่น

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ควรปรับปรุงในด้านพนักงานในการให้บริการ (1 ราย)
- ควรใช้คำพูดที่สุภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ (3)
- บริการได้ดี พอใจมากกับการให้บริการกับประชาชน และรวดเร็ว (16)
- ที่ผ่านมามีแล้ว ให้ปรับปรุงต่อไปอีกในด้านบริการ (1 ราย)
- ควรให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเอื้ออาทร ควรตั้งวงจา กิริยาท่าทางที่เป็นมิตร เฉพาะจุดรับบัตรก่อนข้างยุงยากการครหัทศควรมีคนบริการ (1 ราย)
- มีบางครั้งที่ประชาชนไปติดต่องานทะเบียน จะไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ยิ่งถ้าเป็นคนที่ไม่ค่อยมีความรู้จะ ได้รับคำแนะนำที่ไม่สุภาพแบบการบริการไม่เต็มใจ (1 ราย)
- กิริยามารยาทดี พูดหวาน อิ่มแ้มแจ่มใส (3 ราย)
- เจ้าหน้าที่ทำงานแบบบูรณาการคืออยู่แล้ว (1 ราย)
- ให้ใช้บริการแบบนี้ต่อไปเจ้าหน้าที่ยิ้มแ้มต่อผู้มาใช้บริการ ไม่เครียดและพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (1 ราย)
- ให้มีการบริการดีๆ อย่างนี้ไปตลอด เพราะที่ผ่านมามีการปฏิบัติเฉพาะในช่วงที่นายอำเภอท่านใดท่านหนึ่งเท่านั้น ถ้าย้ายไปจะไม่ค่อยได้ปฏิบัติต่อเนื่องไป (1 ราย)
- ควรอธิบายให้เข้าใจขั้นตอนในเรื่องต่างๆ ของทางอำเภอ (1 ราย)
- ให้เจ้าหน้าที่รวบรวมจำนวนที่ต้องการที่แน่นอนเพื่อให้ผู้มารับบริการดำเนินการถ่ายเอกสารเพียงครั้งเดียว (1 ราย)
- มาทำงานให้ตรงเวลา ขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายให้ประชาชนเข้าใจก่อนจะให้กรอกข้อความ (3 ราย)
- คอยเอาใจใส่ผู้มาติดต่อราชการมากกว่านี้ (4 ราย)
- ขอให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้ที่มาใช้บริการและพยายามพูดหวานสั กนิต (1 ราย)
- ให้แก้ไขเรื่องการติดต่อ การพูดจากับชาวบ้านให้สุภาพให้บริการเสมอภาค (1 ราย)
- อยากรจะให้เจ้าหน้าที่มาทำงานถึงสถานที่ทำงานก่อน 08.00 น. เพื่อเตรียมอุปกรณ์หรือเอกสารก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ (1)
- ถ้าจะให้ดีอยากให้เกิดป้ายบอกให้ชัดเจน และให้เห็นชัดเจนแก่ผู้มาติดต่อ (2 ราย)
- ที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ (7 ราย)
- ขอให้ผู้บริหารอย่าเอาเรื่องข้างนอกงานมาคุยกัน หรือจะคุยกันก็ขอให้ทำงานไปด้วยคุยไปด้วย คนมารับบริการก็ไม่เกิดการเสียอารมณ์ (1 ราย)

- ขอให้เจ้าหน้าที่ทำงานแทนกันได้ เพื่อจะไม่เสียเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการในอำเภอจะได้สะดวกขึ้น (1 ราย)
- แก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการประชาชน ขั้นตอนการเตรียมเอกสารหรือบุคคลรับรอง (3 ราย)
- ให้มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ในอาคาร เพื่อที่ไม่ต้องวิ่งไปวิ่งมา และราคาถูกลง (2 ราย)
- อยากให้เจ้าหน้าที่อธิบายชี้แจงเกี่ยวกับปัญหาเรื่องนั้นๆ ให้ชัดเจน (1 ราย)
- ควรมีป้ายบอกชี้ช่องทางเดิน (1 ราย)
- อยากจะให้ทางเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแต่ละแผนก ทำงานให้แล้วเสร็จภายในวันเดียว ไม่ใช่นัดให้มาวันใหม่อีก เพราะมันเสียเวลา (1 ราย)
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อนำเรื่องราวต่างๆ และบัตรคิว (4 ราย)
- ขอให้บริการสะดวก รวดเร็ว ยิ้มแย้ม ต้อนรับดี (1 ราย)
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่ม การทำงานจะได้เร็วขึ้น (1 ราย)