

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายปิยะพงษ์ สวัสดิ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในครั้งนี่คือประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 36-50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง โดยมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,001-10,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่ามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

All rights reserved

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ งานด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมี การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ ของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ และความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ และขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อน

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ได้รับความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักโครงการริเริ่มที่สำคัญทั้ง 4 โครงการของอำเภอสันป่าตอง โดยรู้จักโครงการนายความอาสาคลายทุกข์ (นายฯ นายอำเภอ) มากกว่าโครงการอื่นๆ และเคยใช้บริการมากกว่าโครงการอื่นๆคือโครงการกาดนัดนายอำเภอแก่น และประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงการกาดนัดนายอำเภอแก่น

สิ่งที่ประชาชนต้องการให้ที่ทำการ ปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง ปรับปรุงงาน ให้บริการแก่ประชาชน 3 อันดับแรกคือ ให้เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว โดยสิ่งที่ ต้องการให้เพิ่มมากที่สุดคือ ให้มีเครื่องถ่ายเอกสารอยู่ที่ทำการ รองลงมาคือ ให้มีการจัดทำ คู่มือหรือคำแนะนำในการให้บริการ สุดท้ายคือ ให้มีการจัดทำบัตรนัดหมาย และกำหนดวัน เวลาที่ จะดำเนินการแล้วเสร็จ

สำหรับ ปัญหาที่ประชาชนผู้มาใช้บริการพบมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ มีที่นั่งพัก คอยไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ไม่ทราบขั้นตอนของการรับบริการ สุดท้ายคือ ไม่มีจุดบริการถ่าย เอกสารในที่ทำการ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant are two crossed swords. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

In terms of prices/fees factor, the respondent had average at high level of total satisfaction, and the sub-factors which gained the highest satisfaction were services about population registrar and the services for sub-district headmaster, village headmaster, etc.

In terms of people factor, the respondent had average at high level of total satisfaction, and the sub-factors which gained the highest satisfaction were the clear communication of the officers, the officers' uniform, honesty and reliability of the officers subsequently.

In terms of product/service factor, the respondent had average at high level of total satisfaction and the sub-factors which gained the highest satisfaction were the services for sub-district headmaster, village headmaster, etc.

In terms of promotion factor, the respondent had average at high level of total satisfaction and the sub-factors which gained the highest satisfaction were the public relation, the dissemination of news and information, the notice board with up to date information.

In terms of process factor, the respondent had average at high level of total satisfaction, and the sub-factors which gained the highest satisfaction was the queuing card system, the correctness of the services procedures and the unrepetitiveness of the procedures.

In terms of place factor, the respondent had a high level of total satisfaction, and the sub-factors which gained the highest satisfaction were the convenience of the telephone communication.

In terms of physical evidence factor, the respondent had average at high level of total satisfaction, and the sub-factors which gained the highest satisfaction were the cleanliness of San Pa Tong District Administration Office.

In addition, the respondent known 4 creative projects of San Pa Tong District Administration Office. The project entitled "volunteer lawyer relieve distress" (lawyer and sheriff) was the most well-known, and the respondent used to receive most services from the project entitled "sheriff poverty relief" and this project also gained the highest level of satisfaction.

Independent Study Title Citizens' Satisfaction Towards Services of the San Pa Tong
District Administration Office, Chiang Mai Province

Author Mr. Piyapong Sawasdee

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Assistant Professor Dararatana Boonchaliew

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the citizen's satisfaction towards services of the San Pa Tong District Administration Office, Chiang Mai Province. The population composed of 400 citizens who used services from San Pa Tong District Administration Office, Chiang Mai Province. The instruments for data collection were the questionnaire and the data analysis was implemented by using descriptive statistics such as frequency, percentage, and mean.

Most of the respondent were male, married, age between 36-50 years old. Most of them graduated in Secondary school level and earned their living by employed and their income was between 5,001-10,000 Baht/month.

The results of the study were shown in terms of service marketing mix; it was found that the respondent average satisfaction was in high level ranked from various factors namely price/fees, people, product/services, promotion, process, place and physical evidence subsequently.

All rights reserved

The respondent also required that the San Pa Tong District Administration Office should improve the first 3 aspects. First, more facility and equipments should be provided in San Pa Tong District Administration Office in order to facilitate the services, the equipment that they need the most was the copy machine. Secondly, there should be the leaflet or brochure which informs the people to know about the step of how to receive the services from San Pa Tong District Administration Office and thirdly, an appointment card which informs the date and time of the finished service should be provided.

Moreover, the respondents found the first three problems as the following; the waiting seats in San Pa Tong District Administration Office were not sufficiently provided, the process of receiving the services was not informed and the copy service in San Pa Tong District Administration Office was not available more than other.