

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุ 36-50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง โดยมีรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักโครงการริเริ่มที่สำคัญของอำเภอสันป่าตองทั้ง 4 โครงการ โดยรู้จักโครงการทนายความอาสาทุกข (ทนาย นายอำเภอ) มากกว่าโครงการอื่นๆและประชาชนเคยใช้บริการมากที่สุดคือโครงการกาคณัดนายอำเภอแก่น โดยมีความพอใจลำดับแรกคือ โครงการกาคณัดนายอำเภอแก่น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

**ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ งานด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนทั่วไป และ งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ และ เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน

**ปัจจัยด้านกຸຣສຳເສຣີມການຕຣລາດ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด เรียงลำดับคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ และความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ

**ปัจจัยด้านพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย รองลงมาคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ จำนวนที่นั่งรอในห้องที่ติดต่อ และ จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ และขั้นตอนการทำงานไม่ซ้ำซ้อน

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลสิ่งที่ต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน และปัญหาในการให้บริการที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง ปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชนมากเป็นอันดับแรก คือ ให้เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

สะดวกที่รวดเร็ว โดยอุปกรณ์ที่ต้องการมากลำดับแรกคือ เครื่องถ่ายเอกสาร รองลงมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์ ลำดับถัดมาคือเครื่องโทรศัพท์ และเครื่องโทรสารเป็นลำดับสุดท้าย รองลงมาคือ ให้มีการจัดทำคู่มือหรือคำแนะนำในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อประโยชน์ในการติดต่องานที่รวดเร็วขึ้น ให้มีการจัดทำบัตรนัดหมายและกำหนดวัน เวลา ที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จเพื่อที่จะได้ไม่เป็นการเสียเวลาของผู้ไปติดต่อ ให้มีการให้ความเสมอภาค ความเป็นธรรมในการให้บริการ และให้มีการเปิดให้บริการประชาชนในวันเสาร์

จากการศึกษาปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมาก 3 ลำดับแรกมีดังนี้คือ ให้มีการเปิดให้บริการประชาชนในวันเสาร์ รองลงมาคือ จัดสถานที่ / สำนักงาน ให้สะอาด และเป็นระเบียบง่ายต่อการติดต่อ มีที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครอง  
อำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอตากแมเทศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

**4.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครอง  
อำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอตากแมเทศ**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มากกว่าด้านอื่น

ส่วนเทศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้าของเก่า มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มากกว่าด้านอื่น

ส่วนเทศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืองานด้าน ใกล้เคียงข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านสถานที่** ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ส่วนเทศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือจำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ทั้งเทศชายและเทศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยบุคลากร** เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 54 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศชาย	เพศหญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ด้านบริการก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน (4.21)มาก	ด้านทะเบียนการขายทอดตลาด และค่าของเก่า (4.57)มากที่สุด
ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	งานด้านบริการก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน (4.20)มาก	งานด้านใกล้เกลี่ยข้อพิพาท และเรื่องราวร้องทุกข์ (4.41) มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	ความสะอาดเมื่อติดต่อผ่านทาง โทรศัพท์ (3.96)มาก	จำนวนของสถานที่จอดรถ เพียงพอ (4.12)มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่แตกต่างกัน (3.98)มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่แตกต่างกัน (4.11)มาก
ปัจจัยด้านพนักงาน	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)มาก	ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่(ค่าเฉลี่ย 4.26)มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ (4.07)มาก	ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ (4.09)มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.20)มาก	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.22)มาก

#### 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** อายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านจดทะเบียนหย่า และด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค่าของเก่า มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค่าของเก่า มากกว่าด้านอื่น

อายุ 51ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** อายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคืองานด้านงานการเงินและบัญชี มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านงานด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 51ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านงานด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านสถานที่** อายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือจำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 51ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความกว้างขวางของสถานที่ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** อายุไม่เกิน 20 ปี 21-35 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 51ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความสะอาดเรียบร้อย เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี อายุ 36-50 ปี และ อายุ 51ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ และการนัดหมายให้มารับบริการ มากกว่าด้านอื่น

อายุ 21-35 ปี 36-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 55 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยย่อยปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ไม่เกิน 20 ปี	21-35 ปี	36-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ด้านจดทะเบียนเช่า และ ด้านจดทะเบียนรับบุตร บุญธรรม (5.00) มากที่สุด	ด้านทะเบียนการขาย ทอดตลาดและค่าของ เก่า (4.38) มาก	ด้านทะเบียนการขาย ทอดตลาดและค่าของ เก่า (4.29) มาก	ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (4.15) มาก
ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	งานด้านงานการเงินและ บัญชี (5.00) มากที่สุด	งานด้านทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชน (4.31) มาก	งานด้านทะเบียน ราษฎร และงานด้าน บริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (4.26) มาก	งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (4.10) มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	ความชัดเจนของป้าย แสดงที่ตั้งของแต่ละ หน่วยงาน (4.23) มาก	จำนวนของสถานที่ จอดรถเพียงพอ (4.07) มาก	ด้านความสะดวกเมื่อ ติดต่อผ่านทาง โทรศัพท์ (4.00) มาก	ความกว้างขวางของ สถานที่ (3.99) มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การเปิด ประกาศตามที่ต่างๆ (4.18) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การ เปิดประกาศตามที่ต่างๆ (4.03) มาก	ความทันสมัยของ ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย ประกาศ (4.01)	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การเปิด ประกาศตามที่ต่างๆ (4.01)
ปัจจัยด้านพนักงาน	การตรงต่อเวลาของ เจ้าหน้าที่ (4.27) มาก	ความรู้ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่ (4.18) มาก	ด้านการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.17) มาก	ความสุื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ของเจ้าหน้าที่ (4.13) มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ (4.23) มาก	ความสะอาดของ สถานที่ที่ให้บริการ (4.06) มาก	ความสะอาดของ สถานที่ที่ให้บริการ (4.08) มาก	ความสะอาดของสถานที่ ที่ให้บริการ (4.07) มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ความถูกต้องของขั้นตอน ในการให้บริการ และการ นัดหมายให้มารับบริการ (4.18) มาก	ระบบการให้บริการ แบบมีบัตรคิว (4.26) มาก	ระบบการให้บริการ แบบมีบัตรคิว (4.16) มาก	ระบบการให้บริการ แบบมีบัตรคิว (4.26) มาก

### 4.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการศึกษา

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านจดทะเบียน รับบุตรบุญธรรม มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** การศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านงาน การเงินและบัญชี มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านสถานที่** การศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน และความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทาง โทรศัพท์มากกว่าด้านอื่น

การศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะดวก เมื่อติดต่อผ่านทาง โทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความกว้างขวาง ของสถานที่ มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนของ สถานที่จอดรถเพียงพอ และเส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**ทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การเปิดประกาศตามที่ต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านบุคลากร** การศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

การศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ และความสุื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

การศึกษาปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น



การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์  
เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกระดับการศึกษา มีความพึง  
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดลำดับแรกคือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 56 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยย่อยปัจจัย  
ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.- ปวส.	ปริญญาตรี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ด้านบริการกำหนด ผู้ใหญ่น้ำ (4.22) มาก	ด้านบริการกำหนด ผู้ใหญ่น้ำ (4.17) มาก	ด้านบริการกำหนด ผู้ใหญ่น้ำ (4.56) มากที่สุด	ด้านจดทะเบียนรับบุตร บุญธรรม (4.50) มากที่สุด
ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	งานด้านบริการกำหนด ผู้ใหญ่น้ำ ๑๗ (4.20) มาก	งานด้านบริการกำหนด ผู้ใหญ่น้ำ ๑๗ (4.25) มาก	งานด้านงานการเงิน และบัญชี (4.46) มาก	งานด้านทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชน (4.38) มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	เส้นทางเข้าออกของ หน่วยงาน และความ สะดวกเมื่อติดต่อผ่านทาง โทรศัพท์ (3.96) มาก	ความสะดวกเมื่อติดต่อ ผ่านทางโทรศัพท์ (4.00) มาก	ความกว้างขวางของ สถานที่ (4.19) มาก	จำนวนของสถานที่จอด รถเพียงพอ และเส้น ทางเข้าออกของ หน่วยงาน (4.12) มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การเปิด ประกาศตามที่ต่างๆ (4.00) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การ เปิดประกาศตามที่ต่างๆ (4.03) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การ เปิดประกาศตามที่ต่างๆ (4.02) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การเปิด ประกาศตามที่ต่างๆ (4.02) มาก
ปัจจัยด้านพนักงาน	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ (4.10) มาก	ความรู้ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่ และ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือ ได้ของเจ้าหน้าที่ (4.18) มาก	การแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.28) มาก	ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ของเจ้าหน้าที่ (4.11) มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ความสะอาดของสถานที่ ที่ให้บริการ (4.06) มาก	ความสะอาดของ สถานที่ที่ให้บริการ (4.09) มาก	ความสะอาดของ สถานที่ที่ให้บริการ (4.11) มาก	ความสะอาดของสถานที่ ที่ให้บริการ (4.06) มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระบบการให้บริการแบบ มีบัตรคิว (4.16) มาก	ระบบการให้บริการ แบบมีบัตรคิว (4.23) มาก	ระบบการให้บริการ แบบมีบัตรคิว (4.17) มาก	ระบบการให้บริการ แบบมีบัตรคิว (4.26) มาก

#### 4.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ อาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนพินัยกรรม และด้านทะเบียนชื่อบุคคล มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านทะเบียนการ  
ขายทอดตลาดและค่าของเก่า มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับจ้าง อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้าน  
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มากกว่าด้านอื่น

รับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนนิติกรรม ด้าน  
ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ และด้านงานการเงินและบัญชี มากกว่าด้านอื่น

พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านจดทะเบียน  
รับบุตรบุญธรรม ด้าน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ และด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน  
มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา อาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก  
คือ งานด้านงานการเงินและบัญชี มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านทะเบียน  
ราษฎร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับจ้าง และเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้าน  
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มากกว่าด้านอื่น

รับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ  
งานด้าน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านสถานที่ อาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดอยู่ในระดับมาก มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว และ อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับ  
แรกคือ ความกว้างขวางของสถานที่ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้าย  
แสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะดวกเมื่อ  
ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ และเส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกอาชีพ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ และความเข้าใจในความต้องการของท่าน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ และจำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง เกษตรกร รับราชการ และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อาชีพนักเรียนนักศึกษา และอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการมากกว่าด้านอื่น อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง และเกษตรกรมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว มากกว่าด้านอื่น

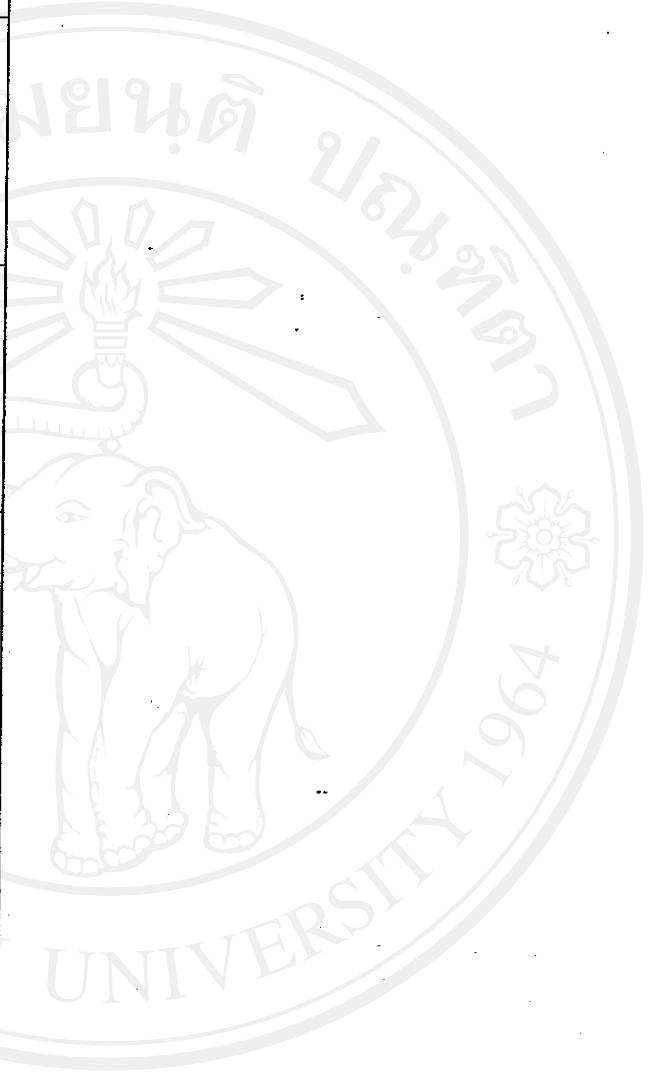
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ และระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 57 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	นักเรียน นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ด้านทะเบียนพินัยกรรม และด้านทะเบียนเช่าบุคคล ( 5.00) มากที่สุด	ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค่าของเก่า ( 4.26) มาก	ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ( 4.30) มาก	ด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (4.21) มาก	ด้านทะเบียนนิติกรรม ด้านโฉนดที่ดินซื้อขาย และเรื่องรวางรืองทุกซ์ และด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน บัญชี ( 5.00) มากที่สุด	ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ด้านโฉนดที่ดินซื้อขาย และเรื่องรวางรืองทุกซ์ และด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (4.50)มากที่สุด
ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	งานด้านงานการเงินและบัญชี ( 5.00) มากที่สุด	งานด้านทะเบียนราษฎร (4.24) มาก	งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (4.28) มาก	งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (4.21) มาก	งานด้านโฉนดที่ดินซื้อขาย พินาทและเรื่องรวางรืองทุกซ์ ( 5.00) มากที่สุด	งานด้านโฉนดที่ดินซื้อขาย พินาทและเรื่องรวางรืองทุกซ์ (4.67)มากที่สุด
ปัจจัยด้านสถานที่	ทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (4.19) มาก	ความกว้างขวางของสถานที่ ( 4.09) มาก	ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน (3.93) มาก	ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ( 4.02) มาก	ความกว้างขวางของสถานที่ (4.19) มาก	จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ และเส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน ( 4.25) มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ ( 4.19) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (3.94) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (4.05) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (3.95) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (4.13) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (4.25) มาก
ปัจจัยด้านพนักงาน	การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ และความเข้าใจในความต้องการของท่าน (4.35) มาก	ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (4.14) มาก	ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ( 4.15) มาก	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ (4.21) มาก	ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ ( 4.31) มาก	การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ( 4.17) มาก

ตารางที่ 57 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยย่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	นักเรียน นักศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และจำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ (4.19)มาก	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (3.99)มาก	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.03)มาก	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.16)มาก	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.31)มาก	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.00) มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ (4.27)มาก	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.08) มาก	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.23) มาก	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.31) มาก	ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ(4.25) มาก	ขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ และระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.17) มาก



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University  
rights reserved

#### 4.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ

##### อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค่าของเก่า มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านราคา** รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านทะเบียนทั่วไป มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ งานด้านทะเบียนราษฎร มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านสถานที่** รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความกว้างขวางของสถานที่ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ทุกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ มากกว่าด้านอื่น

**ปัจจัยด้านบุคลากร** รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทูกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ทูกรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 58 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยย่อยปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ด้านบริการกักกัน ผู้ใหญ่บ้าน (4.22) มาก	ด้านทะเบียนการขาย ทอตลาดและค้าของเก่า (4.30) มาก	ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ (4.67) มากที่สุด	ด้านใกล้ไกลข้อพิพาท และเรื่องราวร้องทุกข์ (4.00) มาก
ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม	งานด้านทะเบียนทั่วไป (4.28) มาก	งานด้านบริการกักกัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (4.24) มาก	งานด้านบริการกักกัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ (4.48) มาก	งานด้านทะเบียนราษฎร (4.23) มาก
ปัจจัยด้านสถานที่	ความสะดวกเมื่อติดต่อ ผ่านทางโทรศัพท์ (4.02) มาก	ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน (4.00) มาก	เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน (4.17) มาก	ความกว้างขวางของสถานที่ (4.05) มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (4.02) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (4.06) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (3.94) มาก	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ (3.68) มาก
ปัจจัยด้านพนักงาน	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ (4.26) มาก	ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (4.12)	ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ (4.14) มาก	ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ (4.05) มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ความสะอาดของสถานที่ ที่ให้บริการ (4.07) มาก	ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ (4.07) มาก	ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ (4.17) มาก	ความสะอาดของสถานที่ ที่ให้บริการ (3.95) มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.16) มาก	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.23) มาก	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.23) มาก	ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว (4.21) มาก

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครอง อำเภอ อำเภอต้นป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มาอภิปรายผลตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ได้แก่ สิ่งที่เสนอขายทางธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวคนหรือไม่มีก็ได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ งานด้านบริการกักกัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอันดับแรก ด้านความหลากหลายของประเภทบริการ

**ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม** ได้แก่ ราคาของ ค่าธรรมเนียมรวมทั้งเงื่อนไขต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินที่ภาครัฐ เป็นผู้กำหนดขึ้น จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ งานด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านบริการกักกัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของญัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอันดับแรก ด้านความถูกต้องในการคิดค่าปรับ

**ปัจจัยด้านสถานที่** ได้แก่ สถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดจำหน่ายและการสนับสนุนการบริการเพื่อให้มีพร้อมที่จะบริการลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของญัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอันดับแรก ด้าน ความสะดวกของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ได้แก่ การติดต่อสื่อสารในเรื่องข้อมูลการตลาดและการให้บริการระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ปิดประกาศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของญัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ ผล



การศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอันดับแรก ด้าน การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล

**ปัจจัยด้านพนักงาน** ได้แก่ คนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด อันดับแรกคือ การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐฉัตร พิริยะจิระอนันต์ (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอันดับแรก ด้านความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสร้างหรือแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงรูปแบบการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ความสะอาด ความรวดเร็ว จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐฉัตร พิริยะจิระอนันต์ (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอันดับแรก ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ได้แก่ ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรกคือ ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐฉัตร พิริยะจิระอนันต์ (2544) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอันดับแรก ด้านขั้นตอนในการรับบริการรวดเร็วและถูกต้อง

#### ข้อค้นพบ

ประชาชนที่มาใช้บริการของ โครงการริเริ่มที่สำคัญของอำเภอสันป่าตองมีความพึงพอใจมากเรียงตามลำดับ คือ โครงการจัดหาที่อยู่อาศัยเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน “บ้านสานฝันปันรัก” โครงการกรังคลายทุกข์ และโครงการทนายความอาสาคลายทุกข์ (ทนาย นายอำเภอ) และ โครงการกาดนัดนายอำเภอแก่จน

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่และด้านพนักงาน โดยด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจเหมือนกัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านค่าธรรมเนียม อายุ 21-35 ปี และอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยเหมือนกัน ส่วนอายุ ไม่เกิน 21 ปี และ 51 ปี มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่างกัน ด้านสถานที่ และด้านพนักงานทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาดทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจเหมือนกันยกเว้นช่วงอายุ 36-50 ปี มีความพึงพอใจต่างกัน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ ทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจเหมือนกัน ยกเว้นอายุไม่เกิน 21 ปีที่มีความพึงพอใจต่างกัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่และด้านพนักงาน ทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ ทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจเหมือนกัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดเมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกอาชีพมีความพึงพอใจเหมือนกัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดเมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการ ทุกรายได้มีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกรายได้มีความพึงพอใจเหมือนกัน

ส่วนข้อค้นพบเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน ลำดับแรกคือ ให้เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว โดยสิ่งที่ต้องการให้เพิ่มมากที่สุดคือให้มีเครื่องถ่ายเอกสารอยู่ที่ทำการให้มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้เจ้าหน้าที่ใช้สำหรับบริการประชาชนมากกว่านี้ และให้มีการเพิ่มจำนวนคู่มือโทรศัพท์ของที่ทำการให้มากกว่านี้ เพื่อความสะดวกในการติดต่อ

สำหรับปัญหาที่ประชาชนผู้มาใช้บริการ 3 ลำดับแรก คือ ให้มีการเปิดให้บริการประชาชนในวันเสาร์ รองลงมาคือ จัดสถานที่ / สำนักงาน ให้สะอาด และเป็นระเบียบง่ายต่อการติดต่อ และมีที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จากความพึงพอใจน้อยไปหาความพึงพอใจมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความสะอาดของห้องน้ำ	3.64	มาก
จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.65	มาก
จำนวนที่นั่งในห้องติดต่อ	3.76	มาก
ด้านทะเบียนศาลเจ้า	3.76	มาก
ด้านทะเบียนมูลนิธิ	3.77	มาก
ด้านทะเบียนนิติกรรม	3.83	มาก
ด้านทะเบียนสมาคม	3.84	มาก
ด้านทะเบียนสุสานและฌาปนกิจสถาน	3.89	มาก
จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.90	มาก
ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ	3.92	มาก
ขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ซับซ้อน	3.92	มาก
ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.94	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.94	มาก
ความไม่ซับซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	3.96	มาก
การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ	3.96	มาก
การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.98	มาก
ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ	3.98	มาก
ด้านจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม	3.98	มาก
ความกว้างขวางของสถานที่	3.98	มาก
ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	3.98	มาก
การนัดหมายให้มารับบริการ	3.98	มาก
ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	3.98	มาก
เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน	3.99	มาก
ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย	3.99	มาก
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.00	มาก

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จากความพึงพอใจน้อยไปหาความพึงพอใจมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านจดทะเบียนหย่า	4.00	มาก
การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การปิดประกาศตามที่ต่างๆ	4.02	มาก
ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้ำของเก่า	4.03	มาก
ความเข้าใจในความต้องการของท่าน	4.03	มาก
ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ	4.04	มาก
ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.04	มาก
การให้บริการที่เสมอภาค	4.05	มาก
ความสุภาพของการให้บริการ	4.05	มาก
งานด้านการเงินและบัญชี	4.07	มาก
การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	4.08	มาก
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.08	มาก
ด้านทะเบียนอาวุธปืน	4.08	มาก
ด้านทะเบียนชื่อบุคคล	4.08	มาก
ด้านทะเบียนพินัยกรรม	4.08	มาก
ด้านทะเบียนครอบครัว	4.10	มาก
ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	4.11	มาก
ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม	4.11	มาก
ด้านจดทะเบียนสมรส	4.12	มาก
งานด้านการเงินและบัญชี	4.12	มาก
ด้านใกล้เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์	4.13	มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่	4.13	มาก
การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.14	มาก
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.15	มาก
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.16	มาก

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จากความพึงพอใจน้อยไปหาความพึงพอใจมาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
งานด้าน โกล่เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวร้องทุกข์	4.16	มาก
ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว	4.21	มาก
งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน	4.21	มาก
งานด้านทะเบียนทั่วไป	4.22	มาก
งานด้านทะเบียนราษฎร	4.23	มาก
งานด้านบริการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	4.23	มาก

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและอันดับปัญหาที่พบในการใช้บริการจากมากไปหาน้อย

ปัญหาที่พบ	จำนวน	อันดับ
มีที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ	174	1
ไม่ทราบขั้นตอนของการรับบริการ	173	2
ไม่มีจุดให้บริการถ่ายเอกสารในที่ทำการ	161	3
ใช้เวลาในการรอรับบริการนาน	117	4
ห้องน้ำไม่สะอาด / เสีย	115	5
ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน หรือแก้ปัญหา	103	6
ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหาไม่สามารถออนไลน์ได้	88	7
ไม่มีเจ้าหน้าที่ทำงานแทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่ทำในเรื่องนั้นๆไม่อยู่	87	8
เอกสารยุ่งยากในการกรอก	69	9
การรับบริการไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว	69	10
ได้รับการรบกวนจากผู้ที่มาขายของ / หว่ย	65	11
เจ้าหน้าที่ผู้เซ็นอนุมัติไม่อยู่	55	12
เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่นัดหมาย	51	13
เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการหาข้อมูลนาน	50	14
เจ้าหน้าที่มาไม่ตรงเวลา	49	15
มีขั้นตอนการติดต่อยุ่งยากหลายขั้นตอน	40	16

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงจำนวนและอันดับปัญหาที่พบในการใช้บริการจากมากไปหาน้อย

ปัญหาที่พบ	จำนวน	อันดับ
เจ้าหน้าที่ไม่อยู่	39	17
มีเสียงดังรบกวน	26	18
สำนักงานปิดการรับชำระเงินเร็ว	23	19

#### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากต่อทุกปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยอันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ(Product) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม(Price) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ(Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ปัจจัยด้านพนักงาน (People) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence and Presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ(Process) แต่พบว่ายังมีความต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน และพบปัญหาในการใช้บริการ ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าวที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองควรพิจารณาทำการปรับปรุง แก้ไขและเพิ่มเติมสิ่งที่ประชาชนผู้มาใช้บริการต้องการดังนี้

ควรจัดที่นั่งพักคอยให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ในจุดที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก เช่นงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานด้านทะเบียนราษฎร และในกรณีที่มีผู้มารับบริการมีจำนวนมากต้องมีการรอคิวนาน ควรจัดให้มีการเพิ่มจุดในการรับบริการโดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่เข้าไปเสริม เพื่อให้การบริการกระทำไ้รวดเร็วขึ้น นอกจากนั้นควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน แก้ไขปัญหา หรืออาจจะต้องกรอกแบบฟอร์มให้กับผู้มาใช้บริการกรณีที่มีผู้มาติดต่อกรณีที่เขียนหนังสือไม่เป็น นอกจากนั้นควรจัดทำคู่มือเพื่อให้คำแนะนำการให้บริการด้านต่างๆ แจกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจขั้นตอนของการให้บริการ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

ถ้าเป็นไปได้ควรจัดให้มีจุดบริการถ่ายเอกสารในที่ทำการ โดยอาจให้หน่วยงานเอกชนหรือบุคคลภายนอกมาดำเนินการ โดยจ่ายค่าเช่าสถานที่ให้กับที่ทำการ นอกจากนั้นควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพิ่มเติม และเพิ่มตู้สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

ควรมีการจัดทำป้ายบอกระยะเวลาที่จะใช้ในการให้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการ จนกระทั่งงานนั้นๆแล้วเสร็จสำหรับงานบริการทุกๆด้านอย่างชัดเจน และจัดให้มีป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน รวมทั้งจัดทำบอร์ดแสดงราคาค่าธรรมเนียมต่างๆให้เห็น โดยเด่นชัด สำหรับห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนควรมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจจะทำการจ้างบริษัททำความสะอาดเข้ามาดำเนินการแทน และควรจัดให้มีห้องน้ำสำหรับบริการแก่ผู้พิการ

นอกจากนั้นควรเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Web Site) หรือทางอีเมล โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่จะมาติดต่อราชการกับที่ทำการปกครองอำเภอ ได้รับทราบข้อมูลในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ หรือเอกสารที่จะต้องเตรียมไปเมื่อจะต้องติดต่อในเรื่องต่างๆ ควรปิดประกาศให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลและข้อมูลที่ปิดประกาศจะต้องสำคัญ และเป็นปัจจุบัน ตลอดจนมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านมารยาท และทักษะในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ มีทักษะและความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำงานรวดเร็ว ตรงเวลาไม่ให้อายุนานเจ้าหน้าที่ต้องสามารถสื่อสารที่เข้าใจง่าย

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถที่จะทำงานแทนกันได้กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดูแลในเรื่องนั้นๆไม่อยู่ และกรณีผู้ที่มีอำนาจในการเซ็นอนุมัติไม่มาปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องทำการนัดหมายวันเวลาที่แน่นอน และควรที่จะขอหมายเลขโทรศัพท์ของผู้มาติดต่อไว้ เพื่อใช้สำหรับการติดต่อกลับกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง

ควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาที่รอรับบริการให้มีความรวดเร็วขึ้น ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ไม่ซับซ้อน งานบริการทุกงานควรที่จะแล้วเสร็จที่โต๊ะๆเดียว (One Stop Service)

กรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถออนไลน์ หรือไม่สามารถบริการให้แล้วเสร็จได้ภายในวันเดียว พนักงานผู้ให้บริการจะต้องรับเรื่องหรือเอกสารไว้ก่อน แล้วนัดหมาย หรือ ใช้การโทรศัพท์ ถึงผู้มารับบริการเมื่อได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

ควรจัดให้มีหน่วยงานให้บริการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นเพื่อทำตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเอกสารของผู้มาใช้บริการก่อนที่จะรับบัตรคิว

ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการโดยการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ เช่นวันเสาร์ โดยเฉพาะงานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานด้านทะเบียนราษฎร



สำหรับสถานที่/สำนักงาน ควรสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดสถานที่ควรทำ  
ให้ง่ายต่อการติดต่อ โดยทำการจัดผังของสำนักงานใหม่ เพื่อให้การรับบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง  
ผู้มารับบริการไม่สับสน

สำหรับสิ่งที่ประชาชนต้องการให้ที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตองปรับปรุงงาน  
ให้บริการแก่ประชาชน คือ ให้เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว จัดทำคู่มือหรือ  
คำแนะนำให้บริการ การจัดทำบัตรนัดหมายและกำหนดวันเวลาที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จเพื่อที่จะ  
ได้ไม่เสียเวลาของผู้ไปติดต่อ ตลอดจนการให้บริการเสมอภาค เปิดให้บริการประชาชนในวันเสาร์  
และจัดสถานที่/สำนักงานให้สะอาด และเป็นระเบียบง่ายต่อการติดต่อ ดังนั้นที่ทำการปกครอง  
อำเภอสันป่าตองควรพิจารณาดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ควรมีการจัดอบรมข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องของคุณภาพการ  
ให้บริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น ได้แก่ การเข้าถึงประชาชน เช่น อำนวยความสะดวกด้าน  
เวลา สถานที่ ให้แก่ประชาชน ไม่ให้ต้องคอยนาน โดยการจัดระบบบัตรคิว การติดต่อสื่อสารมี  
การอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในงาน มี  
น้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณในการให้บริการ ตลอดจนมีความ  
น่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วตามที่ประชาชนต้องการ