

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายณัฐวุฒิ พิริยะจรรย์นันต์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเจือย	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ตันติประภา	กรรมการ
อาจารย์นฤมล กิมภากรณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและปัญหาที่ได้รับจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในแขวง นครพิงค์ กาวิลละ ศรีวิชัย และเม็งราย แขวงละ 200 ตัวอย่าง รวม 800 ตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุในช่วง 35-45 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มาใช้บริการของเทศบาลในช่วงเช้า ใช้เวลาครั้งละประมาณ 30 – 60 นาที

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงาน ด้านการศึกษา และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นงานด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับและในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

Independent Study Title People Satisfaction with Chiang Mai Municipality Service

Author Mr. Nuttawut Piriyaageraarnan

M.B.A. Business Administration

Examining Committee

Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew Chairman

Assist. Prof. Dr. Patchara Tantiprabha Member

Lecture Narumon Kimpakorn Member

ABSTRACT

The purposes of this study were to study satisfaction levels and problems of people who used services of Chiang Mai Municipality. Questionnaires were used to collect data from the exemplified groups of people who used the services in the district of Nakornping, Kawila, Sri Wichai, and Mengrai. Two hundred samples were collected from each districts. The total number of samples was 800 respondents. The statistical tools such as frequency, percentage, and mean were used to analyze the data.

Most of the respondents were females, ages of 35 – 45 years old, bachelor's degree graduates, working in state-enterprises and earned 5,000 – 10,000 bath a month. Most of them came for services in the morning and spending about 30-60 minutes a time.

The study found that most of the respondents were high satisfied level of satisfaction for the services from the educational department and treasurer department of Chiang Mai Municipality. However, the departments of public health and engineering were found to have low level of satisfaction form people who came for services.

People were pleased at high level of satisfaction with all types of educational services Also, the departments of treasury were high satisfied with almost all services, except animal slaughter duty service. Community developing service and social welfare service,

which were in low levels of satisfaction. Respondents had low level of satisfaction with all type of the public health and engineering service.

For the level of satisfaction with marketing service mix which were service factor product, price, place, communication, process, customer service and people, factors, it was found that people had high level of satisfaction with communication and place. However, people, services, service equipment, process and had low levels of satisfaction.

It was found that respondents faced a great numbers of problems in price, service, people, service equipment, at high level of problem, respectively. Therefore, the place and the process factor had problems a low level of significant.