

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวความคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	8
ประชากรและขนาดตัวอย่าง	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา	11
นियามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการของเทศบาล	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการของเทศบาล	16
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาล	18
ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับปัญหาของผู้ใช้บริการของเทศบาล	32
ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านการเสนอแนะในการแก้ปัญหา	40
ส่วนที่ 6 ข้อมูลระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ การประเมินความพึงพอใจกับข้อมูลส่วนบุคคล	41
ส่วนที่ 7 ข้อมูลระดับปัญหาเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ การประเมินความพึงพอใจกับข้อมูลส่วนบุคคล	49
ส่วนที่ 8 ข้อมูลระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ ความพึงพอใจกับแขวง	58
ส่วนที่ 9 ข้อมูลระดับปัญหาเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ ความพึงพอใจกับแขวง	67
ส่วนที่ 10 ข้อมูลแสดงระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่าง งานแต่ละด้านกับแขวง	76
บทที่ 5 การสรุป การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	80
การสรุปผลการศึกษา	80
การอภิปรายผลการศึกษา	85
ข้อค้นพบ	89
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	94
ประวัติผู้เขียน	104

ญ

สารบัญญัตินำ

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในใช้บริการ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ใช้ บริการจากเทศบาล	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาล	17
9.	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องาน ด้านกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	18
10	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ งานด้านกองการศึกษา	19
11	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ งานด้านกองการช่าง	20
12	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มา ติดต่องานด้านกองคลังและสำนักปลัด	21
13	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ งานด้านบริการ	23
14	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ งานด้านค่าธรรมเนียม	24
15	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ งานด้านสถานที่	25
16	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ งานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
17	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้านพนักงานที่ให้บริการ	28
18	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	30
19	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้านขั้นตอน ที่ให้บริการ	31
20	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบริการที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการที่ให้บริการ	32
21	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามในด้านค่าธรรมเนียมที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการที่ให้บริการ	33
22	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการ	34
23	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการติดต่อสื่อสารที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการ	35
24	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพนักงานที่ให้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการ	36
25	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการ	38
26	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามในขั้นตอนที่ให้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการ	39
27	สรุปข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่	40
28	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแขวง	41
29	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	42
30	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	43
31	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	44
32	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
33	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	46
34	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการมาติดต่องานกับเทศบาล	47
35	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการรับบริการจากเทศบาลแต่ละครั้ง	48
36	แสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแขวง	49
37	แสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	51
38	แสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	52
39	แสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	54
40	แสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	55
41	แสดงระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	56
42	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านบริการ	58
43	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านค่าธรรมเนียม	59
44	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องาน ด้านสถานที่	60
45	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านการติดต่อสื่อสาร	61
46	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ	63
47	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	65
48	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านขั้นตอนในการบริการ	66
49	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านบริการ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องาน ด้านค่าธรรมเนียม	68
51	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องาน ด้านสถานที่	69
52	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องาน ด้านการติดต่อสื่อสาร	71
53	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องาน ด้านพนักงานที่ให้ บริการ	72
54	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องาน ด้านอุปกรณ์ที่ให้ บริการ	74
55	แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องาน ด้านขั้นตอนในการบริการ	75
56	แสดงระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างกองการศึกษาและแขวง	76
57	แสดงระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างกองสาธารณสุขและแขวง	77
58	แสดงระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างกองการช่างและแขวง	78
59	แสดงระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างกองคลังและสำนักปลัดกับแขวง	79