

142519



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

The People's Satisfaction towards the Service of Tambon Suthep
Municipality in Muang District of Chiang Mai Province.

โดย

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย

อัญชลี รักษาริยะธรรม

รายงานวิจัยฉบับที่ 275

พ.ศ. 2554

มหาวิทยาลัยพายัพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลสุเทพ จำนวน 377 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 41 ข้อ มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent sampling) และ F-test (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบปัญหาจากการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกรายด้านคือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ พบว่า มีความล่าช้าและมีภาระจ่ายข้อมูลที่ไม่ทั่วถึง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ พบว่า สถานที่คับแคบ และที่จอดรถไม่เพียงพอ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการตอบคำถามที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า การตอบคำถามไม่ชัดเจน ล่าช้า และสำหรับด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า การให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีดังต่อไปนี้ ควรพัฒนาคู่มือการให้บริการด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชนและเผยแพร่อย่างทั่วถึง ควรพัฒนาสถานที่ให้บริการให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยให้ความสำคัญในเรื่องที่เป็นจุดอ่อนด้านการบริการอันเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรและการให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจและกฎระเบียบต่างๆ ควรกระตุ้นให้บุคลากรคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ

ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการบริการในแต่ละด้าน ควรนำเครื่องมือการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ควรพิจารณาปรับลดขั้นตอน กระบวนการทำงาน และควรพัฒนามาตรฐานการบริการเพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นแบบอย่างที่ดี

PAYAP UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ค)
กิตติกรรมประกาศ	(จ)
สารบัญ	(ฉ)
สารบัญตาราง	(ช)
สารบัญภาพ	(ฎ)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความรู้เกี่ยวกับเทศบาลตำบลสุเทพ	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
กรอบแนวความคิดของการวิจัย	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	32
ขอบเขตของการวิจัย	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	34
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง	38
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	41
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	48
3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1	48
3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2	50
3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3	52
3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4	55
3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5	62
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	65
4.1. ปัญหาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	65
4.2. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	66
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	68
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	89
ภาคผนวก ข. รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	96
ภาคผนวก ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	98
ประวัติผู้วิจัย	100

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง	38
4.2	ภาพรวมของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	41
4.3	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ จำแนกรายข้อ	42
4.4	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ จำแนกรายข้อ	43
4.5	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกรายข้อ	44
4.6	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกรายข้อ	45
4.7	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพของงานบริการ จำแนกรายข้อ	46
4.8	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม	47
4.9	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของนายกเทศมนตรี ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	47

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.10	การทดสอบค่าสถิติ t-test ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม	48
4.10.1	การทดสอบค่าสถิติ t-test ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในแต่ละด้าน	49
4.11	ทดสอบค่าสถิติ t-test ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ	50
4.11.1	ทดสอบค่าสถิติ t-test ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ	51
4.12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามอายุ	52
4.12.1	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ	53
4.12.2	ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ที่ละคู่ จำแนกตามอายุ	54
4.13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามอาชีพ	55
4.13.1	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่างๆจำแนกตามอาชีพ	56

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.13.2	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	58
4.13.3	การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ทีละคู่ จำแนกตามอาชีพ	59
4.13.4	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	60
4.13.5	การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ทีละคู่ จำแนกตามอาชีพ	61
4.14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	62
4.14.1	การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	63
4.14.2	การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ทีละคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา	64

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างส่วนราชการเทศบาลตำบลสุเทพ	9
2.2	โครงสร้างสำนักงานปลัดเทศบาล	10
2.3	โครงสร้างกองคลัง	11
2.4	โครงสร้างกองช่าง	12
2.5	โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	13
2.6	โครงสร้างกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	14
2.7	โครงสร้างกองสวัสดิการสังคม	14

PAYAP UNIVERSITY

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the level of the people's satisfaction towards the service of Tambon Suthep Municipality in Muang District of Chiang Mai Province and to study problems and suggestion concerning with the service of Tambon Suthep Municipality in Muang District of Chiang Mai Province. The samples were 377 people from Tambon Suthep Municipality area selected by accidental sampling technique. The research instrument for collecting data was questionnaire with 41-items of rating scale. The reliability of all the questions was at 0.953. The statistics for analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation and the t- test was used for testing the hypothesis (Independent Sample) and F-test (One-way Analysis of Variance)

The result of this research revealed that the people's satisfaction towards the service of Tambon Suthep Municipality in Muang District of Chiang Mai Province as a whole was at the moderate level. When the satisfaction was classified by categories, found that the satisfaction with the knowledge offering was high level. There were four categories with the satisfaction at moderate level. Arranged the arithmetic mean from high to low were ; the offices who service, the convenience of service places, the quality of their service, and the information received from services. Moreover, the research found the different personal factor : user's gender ; the people's satisfaction towards the service of Tambon Suthep Municipality in Muang District of Chiang Mai Province as a whole were different with the statistic significant at the level of 0.01; male had satisfaction different from female. Apart from this the different personal factors , user's age, user's occupation, and user's education ; the people's satisfaction towards the service of Tambon Suthep Municipality in Muang District of Chiang Mai Province as a whole were not different.

Additionally, the problems in providing the service of Tambon Suthep Municipality in Muang District of Chiang Mai Province found in each aspect. As the information received from services showed that the process is slow as well as the information is not distributed evenly. As the convenience of service places revealed that the place is confined and does not have enough parking lot. As the offices who service showed that the officer rejects to answer the irrelevance questions to their duties. As the knowledge of the officers showed that they answer with unclearness as well as slow time. Finally, as the quality of their service pointed out that the officers offer the slow services including a lots of process.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล
ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา ตลอดจนให้ความร่วมมือ

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ อรพิน สันติศิริกุล ผู้วิจารณ์งานวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ จงกลบดินทร์ แสงอาทิตย์วิริยะ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชิต เทพวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชายพันธ์ุแพ คณะกรรมการผู้
ประเมินงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์ ดร.ศรีสุดา แซ่ลิ และ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอนก ชิตเกษร คณะกรรมการประเมินงานวิจัยฉบับ(ร่าง) และช่วยตรวจสอบ
ความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสุเทพทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถาม / ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รายงานการวิจัยของผู้วิจัยสำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณผู้บริหารทุกระดับและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสุเทพทุกท่านที่
ความอนุเคราะห์ข้อมูลองค์กร ให้ความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม และอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยพายัพที่สนับสนุนทุนสำหรับงานวิจัยและสนับสนุนให้ได้มีโอกาส
ทำพันธกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคม

ขอขอบพระคุณ คุณพินา จันทะแก้ว และคุณ มาลีวัลย์ สุยะลังกาที่ให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์
ผลข้อมูล

ศิริพร วิษณุหิมาชัย

อัญชลี รักอริยะธรรม

21 พฤศจิกายน 2554