บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	:	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานแขวงกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางสาวนันทวัน บัวล้อม
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร. พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	ตุลาคม 2550
จำนวนหน้า	:	84 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานแขวงกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่างๆได้แก่ 1.งานช่าง 2.งานทะเบียนราษฎร 3.งานธุรการ 4.งานรักษาความสะอาด 5.งานคลัง 6.งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม 7.งานป้องกัน, บรรเทาสาธารณภัยและสวัสดิการสังคม รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเพื่อทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ แขวงกาวิละทราบถึงความพึงพอใจและรับทราบถึงปัญหาของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ ตลอดจนเพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่หน่วยงานราชการอื่นๆที่มีความใกล้เคียงกัน สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนต่อไปให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมายของราชการในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการแขวงกาวิละจำนวน 396 ราย โดยสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีใช้วิจารณญาณ (Judgment Sampling) ซึ่งจะเลือกสอบถามเฉพาะประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไปที่มาใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 45 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักธุรกิจ/ค้าขาย รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท งานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการคือ งานทะเบียนราษฎร และงานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการในครั้งนี้คือ งานทะเบียนราษฎร ซึ่งมาใช้บริการในเรื่อง การตรวจสอบและคัดสำเนาทะเบียนบ้านมากที่สุด

PAYAP UNIVERSITY

โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการคือ 6 เดือน/ 1 ครั้ง มีระยะเวลาที่รับบริการเฉลี่ยในแต่ละครั้งนาน 16-30 นาที ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระยะเวลารับบริการมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีวันที่มาใช้บริการไม่แน่นอน ช่วงเวลาที่นิยมมาใช้บริการคือ 8.30-10.30 น.

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสำนักงานแขวงกาวิละโดยรวมพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในทุกๆด้าน พบว่า ด้านสถานที่และเวลา ด้านการบริการและด้านค่าธรรมเนียม ทั้ง 3 ด้านนี้ประชาชนให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านบุคลากร รวมทั้งด้านการติดต่อสื่อสารและการแจ้งข่าวสาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามยังมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของแขวงกาวิละ ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

นอกจากนี้การศึกษาในครั้งนี้ยังได้ทำการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อปัจจัยการตลาดบริการ โดยจำแนกตามงานต่างๆ ของสำนักงานแขวงกาวิละซึ่งมีทั้งหมด 7 งาน ได้แก่ งานรักษาความสะอาด งานทะเบียนราษฎร งานคลัง งานธุรการ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและสวัสดิการสังคม และงานช่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานทั้ง 7 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดของแขวงกาวิละอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของแขวงกาวิละจำแนกตามงานต่างๆพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร งานรักษาความสะอาดและงานคลัง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานป้องกันบรรเทาสารธารณภัย งานธุรการและงานช่าง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามงานทั้ง 7 งานในครั้งนี้ เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยพบข้อสังเกตคือ กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในงานทั้ง 7 จะมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่และเวลาในการให้บริการสูงกว่าด้านอื่นๆ และมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสารและการแจ้งข่าวสารน้อยกว่าด้านอื่นๆเหมือนๆกัน

PAYAP UNIVERSITY